

Bonne Pratique 1 : Rédaction d'une procédure

8 février 2012

1 Rappel

Une procédure est un **document** décrivant une **activité spécifique** du système concerné en précisant les **responsabilités**, les **interactions** entre les services et les **moyens** requis pour obtenir le résultat prévu.

L'**intérêt** de l'existence de procédures vis-à-vis des clients et des organismes de certification est **double** puisqu'il permet de comparer des façons de faire procéder par rapport aux **autres entreprises** et par rapport à **des normes**. La procédure ainsi créée permettra de fournir un **référentiel commun** non seulement entre la MOE et la MOA mais aussi entre les membres du groupe de travail afin d'obtenir un cadre de travail normalisé.

2 Objet et domaine d'application

La meilleure méthode pour trouver facilement l'objet et le domaine d'application est de répondre aux questions suivantes ; "**QQOQCP**", c'est à dire :

- **Quoi ?** de quoi parle cette procédure ?
- **Qui ?** pour qui elle est décrite ?
- **Où, Quand ?** dans quel cadre l'utiliser, dans quel document ?
- **Comment ?** comment utiliser cette procédure ?
- **Pourquoi ?** pourquoi utiliser cette procédure ?

3 Description de la procédure

Le coeur de la description d'une procédure est le **logigramme**. Un logigramme permet d'être **clair et concis**. Il est cependant très important de respecter un certain formalisme. Pour aider à la compréhension d'un point sensible ou pour approfondir un point en particulier, il est peut être utile de joindre à ce logigramme des petits textes explicatifs.

4 Proposition de plan type pour une procédure

- Objectifs, Domaine d'application et Références
 - **Objet** : rappelle les raisons du pourquoi de la procédure (généralement les raisons concernant des exigences requises et les méthodes à mettre en oeuvre pour maîtriser un processus)
 - **Domaine d'application** : cette rubrique indique qui, dans l'organisation, est concerné par cette procédure
 - **Références** : cette rubrique fait référence à des documents internes ou externes
- Terminologies et Abréviations
 - Définition des termes techniques les plus importants et étant capitaux pour la bonne compréhension de la procédure. Il est à noter que ces termes devront également se retrouver dans le Glossaire général du projet.
- Le logigramme
- Le texte d'accompagnement du logigramme
- Les annexes documentaires, lorsque nécessaire