

Introduction à la cartographie des procédures et Exercice de groupe no.2



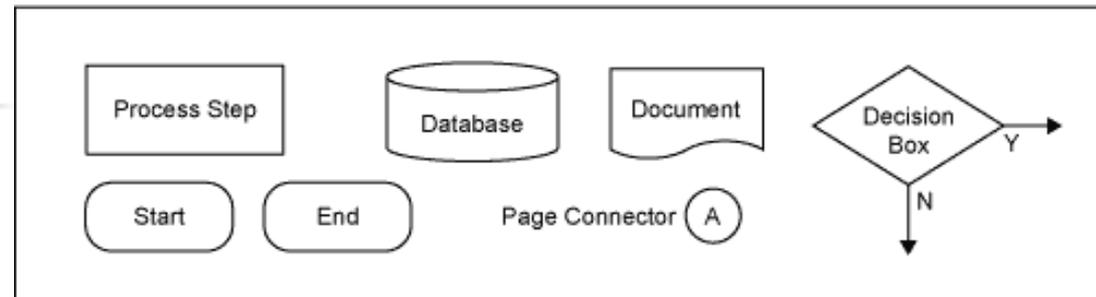
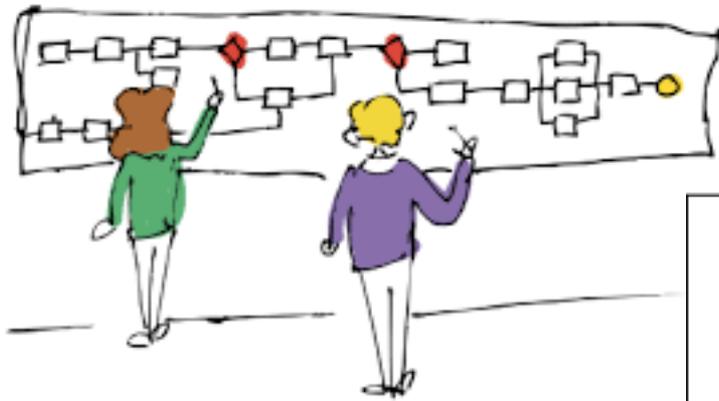
Open**LMIS**

Olivier
Defawe



Introduction à la cartographie des procédures

On utilise la cartographie des procédures pour démontrer visuellement toutes les étapes et décisions d'une procédure



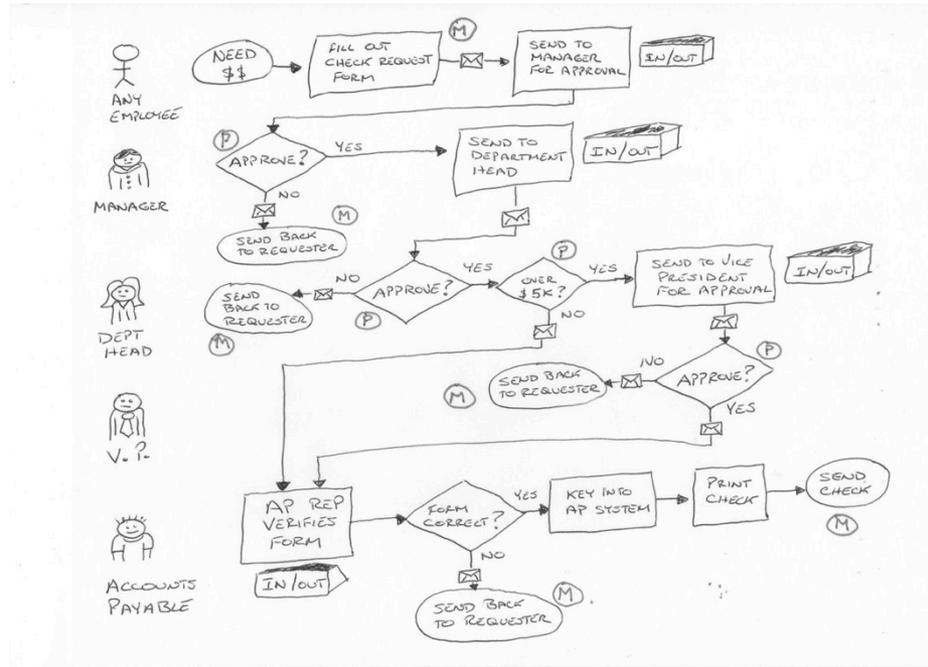
Une cartographie de procédure...

- Décrit le flux de matériel et d'information,
- Identifie les tâches associées à une procédure,
- Indique les décisions à prendre le long de la chaîne d'événement
- Montre les relations essentielles entre les étapes de la procédure

A quoi va ressembler la cartographie ?



Au début



À la fin

Introduction à la cartographie des procédures

L'objectif - Définir l'ordre logistique (et géographique) des tâches dans un système et quelles « personas » participent à ces tâches

Le plus important est d'identifier

- **Qui** effectue quelles parties du travail (**donner la priorité aux personas clés**)
- **Quelles tâches** présentent des confusions
- **Des scénarios** réels/concrets **de chaque étape de la procédure**

NOTE IMPORTANTE

Les tâches que nous schématisons devraient inclure l'ensemble du système, pas seulement le logiciel que nous concevons

Introduction à l'activité de cartographie des procédures - exercice no.2

Pour cette activité, nous allons créer des cartographies sur de grandes feuilles avec des post-it adhésifs pour expliquer la procédure de **réapprovisionnement**

Cette activité sera effectuée au sein de deux groupes et générera **deux cartographies**

Les éléments indispensables de ces cartographies sont :

Les personas : les personnages qui illustrent les besoins, les objectifs, les pensées, les sentiments, les opinions, les attentes et les points névralgiques de l'utilisateur

Le timing des activités : le temps que certains éléments de la procédure prennent

Les points névralgiques : Les tâches dans lesquels différentes personas interagissent les unes avec les autres, avec un produit du PEV et avec tous les autres éléments du système. **Cela permet de comprendre CE QUE le client est en train de faire**

Lieux : les endroits où l'interaction a lieu et le contexte de l'utilisation (ex : formation sanitaire, au téléphone, entrepôt de district, etc.).

Exercice de groupe no.2



Open**LMIS**

Schématisation des procédures

Introduction à l'activité de cartographie des procédures

Étapes pour créer la schématisation des procédures

Étape 1 : Identifier le problème

Quelle procédure nécessite d'être visualisée ? Notez-la en haut du tableau. En ce qui nous concerne, ces procédures se focaliseront toutes sur les procédures de réapprovisionnement

Étape 2 : Lancer des idées au sujet de toutes les activités impliquées

Il n'est pas important à ce stade de séquencer les étapes mais cela peut vous aider à vous souvenir des étapes nécessaires pour votre procédure. Décidez du niveau de détails à inclure. Déterminez qui fait quoi et quand.

Étape 3 : Définir les limitations

Où et quand la procédure commence-t-elle ?
Où et quand la procédure s'arrête-t-elle ?

Étape 4 : Déterminer et séquencer les étapes

Il est utile d'utiliser un verbe pour commencer la description. Vous pouvez indiquer soit le flux général, soit toute action ou décision détaillée.

Étape 5 : Schématiser le flux de la procédure

Nous nous ne concentrerons pas sur l'utilisation des symboles/ formes « corrects » mais nous DEVRONS noter les points auxquels des décisions sont prises

Étape 6 : Finaliser la schématisation du flux de la procédure

- Vérifier la schématisation du flux avec toutes les parties prenantes pour assurer que tout le monde soit d'accord. Demander aux petits groupes de partager leur travail avec l'ensemble des participants et incorporer toutes les conclusions.

ÉTAPE 7 : A effectuer le soir du Jour 1

- Les animateurs consolident les schématisations des procédures dans une schématisation plus vaste qui incorpore les flux provenant du travail de chaque groupe. Il n'est pas nécessaire qu'elle soit très formelle mais elle devrait être suffisamment claire pour servir de référence

Instructions (suite)

- Nous répartirons les participants en deux groupes dans des petites salles
 - Clement et Tenly les animeront
 - Olivier fournira une supervision
 - Chaque groupe devra nommer un **chef de groupe** pour mener les discussions
- Un groupe se concentrera sur le réapprovisionnement de routine
- Un groupe se concentrera sur le réapprovisionnement d'urgence
- Chaque groupe élaborera sa propre schématisation des procédures (environ 1 heure)
- Les groupes seront ensuite réunis et présenteront leurs schémas à l'ensemble des participants à des fins de discussion

Introduction à la cartographie des procédures

