



www.dynamap.fr

PROCESSUS MÉTIER

QUESTIONNAIRE AVANT DE FAIRE UN SCHÉMA DIRECTEUR

Copyright Yann-Eric DEVARS

I. Clarté et documentation des processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus ne sont pas documentés, manquent de clarté et sont compris différemment par les employés.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La documentation est incomplète ou obsolète, ce qui entraîne des malentendus et des inefficacités.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont bien documentés et généralement compris par le personnel, avec quelques zones d'ambiguïté.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont clairement documentés, mis à jour régulièrement et pleinement compris par tous les employés concernés.

2. Efficacité des processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus sont lents, redondants et entraînent des retards significatifs dans les opérations.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Il existe des inefficacités notables, avec des étapes inutiles ou mal optimisées.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont efficaces dans l'ensemble, avec quelques possibilités d'amélioration.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont hautement optimisés, éliminant les gaspillages et maximisant la productivité.

3. Alignement des processus métiers avec les objectifs stratégiques :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus ne soutiennent pas les objectifs stratégiques et peuvent même les contredire.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'alignement est partiel, avec des processus qui soutiennent certains objectifs mais pas tous.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont généralement alignés avec les objectifs stratégiques, avec des ajustements mineurs nécessaires.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont entièrement alignés, contribuant directement à la réalisation des objectifs stratégiques.

4. Adaptabilité des processus métiers aux changements :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus sont rigides et ne peuvent pas s'adapter aux changements internes ou externes.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'adaptation est difficile et lente, entraînant des retards lors de changements.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus peuvent être adaptés avec une planification et des efforts raisonnables.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont flexibles et peuvent être rapidement ajustés pour répondre aux nouveaux besoins.

5. Utilisation de la technologie pour soutenir les processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune technologie n'est utilisée, ou les technologies existantes entravent les processus.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La technologie est sous-utilisée ou mal intégrée, limitant l'efficacité des processus.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - La technologie soutient les processus de manière adéquate, avec des opportunités d'amélioration.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - La technologie est pleinement intégrée, optimisant et automatisant efficacement les processus.

6. Communication et collaboration entre les départements :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Il y a un manque total de communication, entraînant des silos et des conflits entre départements.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La communication est sporadique ou inefficace, causant des malentendus.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les départements communiquent généralement bien, avec quelques problèmes occasionnels.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - La communication est fluide et proactive, favorisant une collaboration efficace entre tous les départements.

7. Formation et compétence des employés dans les processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les employés ne sont pas formés, ce qui entraîne des erreurs fréquentes et une inefficacité.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La formation est insuffisante ou irrégulière, laissant des lacunes dans les compétences.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les employés sont généralement bien formés, avec des besoins ponctuels de mise à jour.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les employés sont hautement compétents, bénéficiant de formations régulières et pertinentes.

8. Mesure et suivi des performances des processus :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune mesure de performance n'est en place, rendant impossible l'évaluation des processus.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des mesures existent mais sont incomplètes ou inexactes, limitant leur utilité.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les performances sont mesurées et suivies de manière adéquate, avec des rapports réguliers.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Des indicateurs de performance clés (KPI) précis sont en place, avec un suivi et une analyse approfondis.

9. Amélioration continue des processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucun effort n'est fait pour améliorer les processus, même en présence de problèmes évidents.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les améliorations sont réactives et limitées, sans approche structurée.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des efforts sont faits pour améliorer les processus, avec des initiatives périodiques.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - L'amélioration continue est intégrée dans la culture, avec des processus régulièrement revus et optimisés.

10. Standardisation des processus à travers l'organisation :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus varient largement, entraînant de l'incohérence et des inefficacités.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une certaine standardisation existe, mais avec de nombreuses exceptions et variations.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont standardisés dans la plupart des départements, avec quelques divergences mineures.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont entièrement standardisés, assurant la cohérence et l'efficacité organisationnelle.

I1. Orientation client des processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus ne tiennent pas compte des besoins des clients, entraînant une faible satisfaction.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les processus considèrent les clients de manière limitée, avec des lacunes dans la satisfaction des besoins.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont conçus pour répondre aux besoins des clients, avec des possibilités d'amélioration.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont centrés sur le client, visant constamment à dépasser les attentes.

I2. Gestion des risques liés aux processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucun processus de gestion des risques n'est en place, exposant l'entreprise à des dangers importants.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La gestion des risques est ad hoc, avec des réactions uniquement après la survenue d'un problème.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des processus de gestion des risques existent, identifiant et atténuant la plupart des risques.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une gestion proactive des risques est en place, avec une identification et une atténuation continues des risques potentiels.

I3. Utilisation de données pour la prise de décision dans les processus :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les décisions sont prises sans données, basées uniquement sur l'intuition ou les habitudes.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Les données sont collectées mais rarement utilisées pour informer les décisions.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les décisions sont généralement basées sur des données, avec une analyse adéquate.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - La prise de décision est guidée par des analyses de données approfondies, favorisant des résultats optimaux.

I4. Gestion et optimisation du flux de travail :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Le flux de travail est chaotique, sans gestion ni optimisation, entraînant des retards et des erreurs.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Le flux de travail est partiellement géré, avec des inefficacités notables.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Le flux de travail est bien géré, avec des processus généralement fluides.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Le flux de travail est optimisé, utilisant des outils et des techniques avancés pour maximiser l'efficacité.

15. Conformité des processus métiers aux réglementations et normes :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Les processus ne sont pas conformes, exposant l'entreprise à des sanctions légales et financières.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Il existe des non-conformités qui nécessitent une correction pour éviter des risques futurs.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont généralement conformes, avec une surveillance pour maintenir la conformité.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les processus sont entièrement conformes, avec des mises à jour proactives pour s'adapter aux nouvelles réglementations.

16. Engagement de la direction dans l'optimisation des processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - La direction n'est pas impliquée, ne fournissant aucun soutien ou ressources pour les processus métiers.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'engagement de la direction est limité, avec un soutien insuffisant pour les initiatives d'amélioration.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - La direction soutient généralement les processus métiers, avec une participation adéquate.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - La direction est fortement engagée, conduisant activement les efforts d'optimisation des processus.

17. Intégration des processus métiers avec les partenaires externes :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune intégration n'existe, entraînant des inefficacités et des erreurs dans les interactions externes.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - L'intégration est minimale, avec des communications et des processus manuels.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Les processus sont partiellement intégrés avec les partenaires, améliorant la collaboration.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une intégration complète existe, permettant une collaboration transparente et efficace avec les partenaires externes.

18. Utilisation de méthodologies d'excellence opérationnelle (Lean, Six Sigma, etc.) :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune méthodologie n'est utilisée, et les processus sont inefficaces.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Une utilisation limitée ou incorrecte des méthodologies, sans bénéfices significatifs.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des méthodologies sont appliquées de manière adéquate, améliorant les processus.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les méthodologies sont intégrées de manière experte, conduisant à une excellence opérationnelle.

19. Gestion de la qualité dans les processus métiers :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucune gestion de la qualité n'est en place, entraînant des produits ou services de faible qualité.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - La qualité est contrôlée de manière réactive, avec des problèmes fréquents.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - La qualité est gérée de manière proactive, avec des standards établis et respectés.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Une culture de la qualité est instaurée, avec une amélioration continue et une excellence reconnue.

20. Disponibilité et utilisation d'indicateurs de performance clés (KPI) pour les processus :

- Niveau 1 : Très insatisfaisant
 - Aucun KPI n'est défini, rendant difficile l'évaluation des performances des processus.
- Niveau 2 : Insatisfaisant
 - Des KPI existent mais sont inappropriés ou peu utilisés dans la prise de décision.
- Niveau 3 : Satisfaisant
 - Des KPI pertinents sont en place et utilisés pour surveiller les performances.
- Niveau 4 : Très satisfaisant
 - Les KPI sont stratégiquement définis, régulièrement analysés et influencent directement l'optimisation des processus.

OFFRE DE SERVICES ARCHITECTURE D'ENTREPRISE

Si vous avez besoin d'une évaluation de votre architecture d'entreprise :

Je me permets de vous proposer mes services professionnels en architecture d'entreprise, garantissant des solutions sur mesure et innovantes pour répondre efficacement à vos besoins stratégiques et opérationnels.

Audits / Cartographies / Formations / Schémas directeurs / etc. ...

contact@dynamap.fr
06 22 13 45 71

www.dynamap.fr

Copyright Yann-Eric DEVARS

