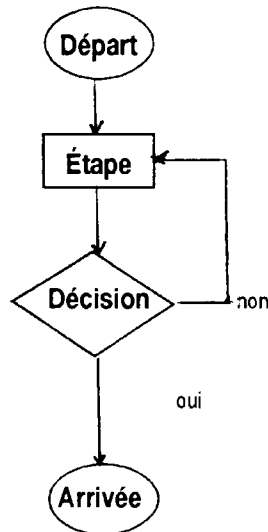


Diagramme de flux de processus

But Visualiser les étapes principales d'un processus. C'est un moyen de communication pour comprendre, analyser, standardiser et améliorer le processus en réduisant les délais et les étapes superflues.

Méthode

1. Les différentes étapes sont représentées par des symboles faciles à reconnaître :



Autres symboles

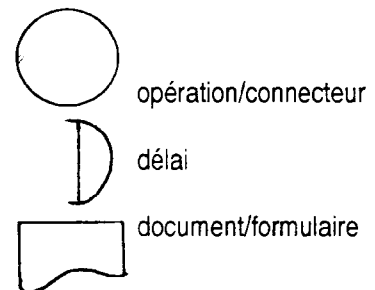
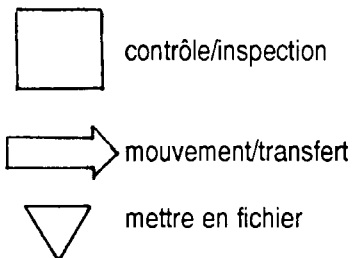


Diagramme de flux de processus

2. Employer une approche "***haut en bas***" pour décrire les étapes principales que suit **réellement** le processus.
Valider le schéma avec des intervenants qui connaissent bien le processus.
3. Définir clairement les limites (départ, arrivée) du processus.
4. Identifier les intrants, fournisseurs, extrants, clients analyse SIPOC.
5. Choisir un niveau de description suffisant pour la compréhension.
On peut toujours développer davantage certaines étapes si cela est nécessaire.
6. Donner un nom au processus.
7. Définir les caractéristiques de qualité du processus. Par exemple, l'exactitude, le nombre de commandes traitées, etc.
8. Évaluer la durée de chaque étape. Cette évaluation pourra être faite ultérieurement après l'étape de validation du processus (voir # 2).
9. Existe-t-il des données historiques sur la performance du processus ?
Sinon, définir un *plan de la collecte de données* sur le processus.
Ces données pourront servir à l'établissement du contrôle statistique du processus avec des cartes de Shewhart.

Diagramme de flux de processus : Exemple 1: traitement d'une commande d'achat

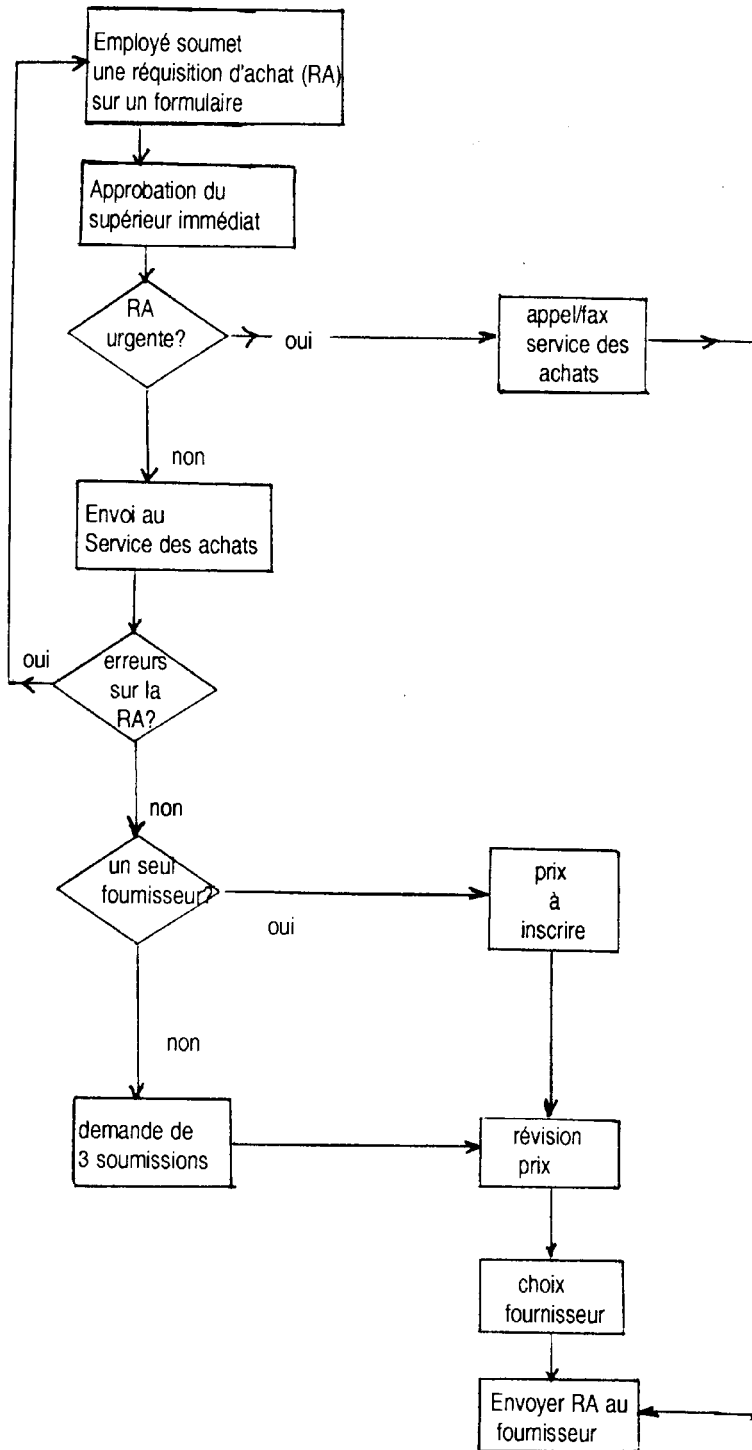
 méthode actuelle

 méthode proposée
Date 19 octobre 1993Feuille no 1de 2Nom du processus Traitement d'une commande d'achatDiagramme fait par Jean PresséDépartement/service VentesÉtablissement BC Inc.

No	Durée en minutes	Symbole	Description
1	5		réception d'une commande par la poste, téléphone, télécopieur
2	15		transcrire la commande sur un formulaire
3	3		vérification du-formulaire vs commande
4	1		formulaire OK?
5	10		contacter le client : prix et mode de paiement
6	2		vérification des limites de crédit
7	1		mettre la copie en filière
8	72		envoyer une copie du formulaire à l'entrepôt pour effectuer la livraison
9	36		attendre la copie de livraison de l'entrepôt
10	5		commande complétée en entier?
11	5		impression de la facture et du formulaire
12	24		envoi d'une copie de la facture à l'entrepôt

No	Durée en minutes	Symbole	Description
13	10		mise à la poste de la facture
14	1		placer une copie de la facture avec la commande d'achat

Diagramme de flux de processus : Exemple 2: réquisition d'achat



Sources de variabilité

- employés
- formulaire

- attente

- définition de "urgence"

- attente

- définition de "erreur"

- attente
- description
- "back order"