

	COMPTE RENDU « Actualisation des procédures Directions Business »		Rédaction : Théophile AMANI
14 juillet 2022		10H15 à 12H45	Contenu : 04pages
Lieu : Google Meet			
N°	PARTICIPANTS	DIRECTIONS	CONTACTS
1	Théophile AMANI	Consultant Business Strategy & Transformation des Organisations	
2	Michèle DEGBOE	Direction des Programmes	
3	Ella D’ALMEIDA	Responsable Qualité	
4	Léandre AGUIAH	Direction SI	
5	Innocent D’ALMEIDA	Responsable Production	
6	Cherif TAIROU	Direction Audit Interne	
7	Angelo TAKPITI	Responsable Comptable Financier	
Destinataires en copie : - Raoul YAKPA - Urbain AHITCHEMIN - Wishtemberg KITIHOUN - Marius OGOUEDJI - Jean Christophe KONAN - Ismaël KONE - Claude PADONOU			
Absents excusés : RAS			
Retards :			

Ordre du jour : Procédures à rédiger Pôle Business

a) Relecture des intitulés de procédures sur les Directions Business

Le principe de passer en revue le document de proposition de procédures consolidées a été admis au niveau des différentes Directions du Pôle Business et l'exercice à consister à présenter successivement celles-ci :

- PROGRAMMES

- Rédaction structurée autour de Domaines d'Application (DA) auxquels sont rattachées les procédures associées. Ainsi nous avons pu noter une rédaction construite en 2 étapes que nous identifierons :
 - a) comme (DA) ou encore des sous-processus (7)
 - a.1) étant la procédure rattachée au DA.Plusieurs procédures peuvent être ainsi rattachées à un seul DA

- QUALITE

- Identification d'une série d'activités devant faire l'objet de procédures rédigées (5)
 - (- Gestion des alertes - Gestion des réclamations post évaluations
 - Gestion des validations - Evaluation de la base de connaissance - Evaluation des canaux digitaux)
- Pas de sous processus ou Domaine d'Application indexés

- OPERATIONS

- Identification d'une série d'activités devant faire l'objet de procédures rédigées (4)
 - (Gestion des informations et données des donneurs d'ordres - Gestion des accès aux applications du Client donneur d'ordres - Intégration et suivi de nouvelles recrues aux Opérations - Suivi du matériel de production et de tous équipements présents sur le plateau de production)
- Pas de sous processus ou Domaine d'Application indexés

- DSI

- Identification d'une série d'activités devant faire l'objet de procédures rédigées
 - (Sortie d'effectif - Création des accès utilisateurs - Ouverture de tickets Client internes - Ouverture de ticket clients externes)

b) Observations

- Programmes - Qualité - Opérations – DSI

Poursuivre globalement l'exercice en complétant / précisant les procédures au regard du canevas proposé par le Consultant ; ce, en tenant compte du

« découpage » Domaine d'Application / procédures, tel que proposé par la Direction des Programmes.

Un accent est mis sur les Opérations et la Qualité qui de fait sont directement impactées par les points d'exigences COPC dans l'exécution des tâches routinières. L'actualisation des procédures devra en tenir compte. Ce point est aussi valable pour les autres Directions du Pôle Business.

Prioriser l'usage de termes (substantifs) renseignant d'emblée sur l'objet de la procédure pour désigner celle-ci.

Ex : Création des accès utilisateurs - Suivi des TB de pilotage au sein des Filiales - Remontée des alertes au sein des filiales - Suivi périodique des bilans d'activités

Une séance de travail est planifiée avec la DSI et les Opérations afin de bien cadrer les périmètres à couvrir et parcourir/construire la nouvelle nomenclature des procédures clés à leurs bornes respectives.

c) Approche de rédaction de procédures

Il a été proposé de partager un canevas de rédaction de procédure afin de faciliter l'exercice auprès des équipes et leur permettre ainsi d'être plus efficaces.

Définition simplifiée

Une procédure décrit étape par étape l'enchaînement des tâches à réaliser, puis précise les rôles et responsabilités associées.

Une procédure doit expliquer clairement « comment faire » ; les étapes à suivre et l'ordre dans lequel elles doivent être suivies.

- Qui ?	Le sujet qui agit
- Quoi ?	Description de l'action
- Quand ?	Ordre dans lequel l'action est faite
- Comment ?	Instruction spécifique
- Pourquoi ?	La finalité

Elle doit :

- Sur le fond : présenter un contenu (information) approprié, pertinent et suffisant.
- Sur la forme : contribuer à la bonne compréhension de la tâche à exécuter et par conséquent à sa mise en œuvre pratique.

ACTIONS	PORTEURS	STATUT	DELAIS
Partager le canevas de rédaction des procédures	Théophile AMANI	OK	Lun 18/07
Propositions actualisées des Directions du Pôle Business de procédures en considérant le canevas et les exigences COPC	Les Managers Business	NOK	Jeudi 28/07
Partager les points d'exigences COPC afin que les propositions de procédures faites par les acteurs des Directions Business les intègrent	Ismael KONE	OK Point PCA	Ven 15/07
		NOK pour les autres points d'exigences	

Next step : - Séance de travail avec les Opérations et la DSI jeudi 21 /07 à 10H-12H