FUTUREPROOFING THE COMMUNITY SERVICE WORKFORCE

Activité de synthèse 2 : Évaluer son processus

Renforcer les capacités de gestion des données

CANADIAN CENTRE FOR NONPROFIT DIGITAL RESILIENCE

Table des matières

Aperçu de l’activité : Évaluer son processus

Un aperçu de la façon d’évaluer son processus et des sous-activités à prévoir

- Pourquoi évaluer son processus?
- Sous-activités à escompter

Activité de synthèse 2. Sous-activités de l’évaluation de son processus

2.1. Évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus
2.2. Évaluer les étapes du processus
2.3. Examiner les possibilités d’automatisation

Aperçu de l’activité : Évaluer son processus

Un aperçu de la façon d’évaluer son processus et des sous-activités à prévoir

Aperçu de l'activité : Pourquoi évaluer son processus?

Principal objectif
Cette activité utilise la carte de récits d'utilisateur(-trice) pour vous aider à déterminer les points à améliorer possibles dans les processus en découvrant les points faibles et les redondances. De plus, elle sert de fondement pour repérer les possibilités d'automatisation qui s'appuient sur les processus existants plutôt que d'en créer de nouveaux.

Pourquoi évaluer son processus?

L'évaluation de votre processus vous permettra :

- d'approfondir votre compréhension de la façon dont les personnes et les données interagissent à chaque étape de votre processus;
- d'obtenir les renseignements nécessaires pour prendre des décisions concernant l'automatisation ou l'amélioration globale des processus;
- d'améliorer la qualité des données et de faciliter la rationalisation en combinant ou en réduisant les étapes si le processus est mis à jour.

Aperçu de l’activité : Sous-activités à escompter

2.1. Évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus

Réfléchissez aux questions directrices qui aideront à évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus, en mettant en évidence les domaines de réussite et les possibilités d’amélioration.

2.2. Évaluer les étapes du processus

Réfléchissez aux questions directrices qui aideront à évaluer continuellement l’efficacité de votre processus en tenant compte de l’ordre, de la nécessité et du lien de chaque étape.

2.3. Examiner les possibilités d’automatisation

Réfléchissez aux questions directrices qui permettront de repérer les possibilités d’automatisation simples en faisant coordonner les outils d’automatisation à la technologie existante et aux processus existants.

2. Sous-activités de l’évaluation de son processus

2.1. Évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus
2.2. Évaluer les étapes du processus
2.3. Examiner les possibilités d’automatisation

Préparer l’activité de synthèse 2 : Évaluer son processus

Qui doit diriger cette activité?

Le personnel qui a créé la carte de récits d’utilisateur(-trice) ou une personne qui connaît bien le processus et la collecte de données.

Quels types de sous-activités faut-il escompter?

Toutes ces sous-activités comportent des **questions directrices** pour vous aider à réfléchir à trois aspects importants du processus décrit dans votre carte de récits d’utilisateur(-trice), en repérant les possibilités d’amélioration, d’automatisation ou de clarification.

Conseil

Les changements souhaités ou les points faibles ne nécessitent pas tous une mise en œuvre immédiate. Il est important d’en être conscient(e) pour pouvoir agir sur les changements à impact élevé souhaités lorsque cela est possible.

Conseil

La rédaction de réponses concises aux questions directrices encourage une réflexion intentionnelle et permet au personnel de valider vos idées. Si le temps est compté, le simple fait de passer en revue les questions directrices peut servir de référence utile lors de l’évaluation de tout processus organisationnel.

Combien de temps faut-il prévoir pour cette activité?

De 2 à 4 heures, selon la complexité du processus dans le processus de la carte de récits d’utilisateur(-trice).

2.1. Évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus
(1/2)

Les questions suivantes vous aideront à évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus, en mettant en évidence les domaines de réussite et les possibilités d'amélioration.

Question directrice	Questions de suivi ou facteurs à prendre en compte en cas de réponse « négative » à la question directrice
1. Le processus atteint-il les objectifs prévus?	• Où se situe le point de rupture du processus? Où le processus ne fonctionne-t-il pas pour certain(e)s utilisateur(-trice)s? Facteurs à prendre en compte • Si les utilisateur(-trice)s ont du mal à mener à bien le processus en raison des limites de l'outil, envisagez de former le personnel ou de mettre en œuvre les rétroactions des utilisateur(-trice)s, qui pourraient être de simples ajustements pour éviter les goulets d'étranglement. • Si les utilisateur(-trice)s ont du mal à accomplir les tâches, passez en revue le processus avec les membres de l'équipe et soulignez la façon dont chaque étape soutient les objectifs plus larges de l'organisation afin de clarifier pour les utilisateur(-trice)s l'incidence de leur travail.

2.1. Évaluer comment les utilisateur(-trice)s interagissent avec le processus
(2/2)

Question directrice	Questions de suivi ou facteurs à prendre en compte en cas de réponse « négative » à la question directrice
2. Les utilisateur(-trice)s effectuent-il(elle)s toutes les étapes dans le même ordre?	Facteurs à prendre en compte • Si le maintien de l'ordre des étapes est important, parcourez la carte de récits d'utilisateur(-trice) avec les utilisateur(-trice)s impliqué(e)s dans les processus. L'alignement sur le processus et la définition d'attentes précises au sein de l'équipe permet de définir des attentes claires entre les membres de l'équipe, d'améliorer l'efficacité et de favoriser la collaboration.
3. Les personnes ou rôles ont-ils les bonnes compétences et connaissances?	• Qui pourrait manquer ou quelles sont les compétences nécessaires qui ne sont pas actuellement représentées dans le processus? L'activité de synthèse 3 : Définir les besoins en compétences propose des outils supplémentaires pour répondre à cette question. Facteurs à prendre en compte • Si une personne est responsable d'une étape du processus, envisagez de réassigner sa tâche à une personne qui a davantage de responsabilités dans le processus afin de rationaliser le flux de travail et de réduire les goulets d'étranglement.

2.2. Évaluer les étapes du processus
(1/1)

Les processus changent souvent progressivement au fil du temps, en fonction de l'évolution de la technologie, du personnel et des besoins en données. L'examen de chaque étape permet de déterminer si le processus global est efficace.

Utilisez les questions ci-dessous pour réfléchir à l'ordre, à la nécessité et au lien de chaque étape.

Question directrice	Questions de suivi ou facteurs à prendre en compte en cas de réponse « positive » à la question directrice
1. Certaines étapes du processus peuvent-elles être combinées, réorganisées ou supprimées?	Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une de ces questions, discutez des changements éventuels avec les utilisateur(-trice)s. Pour tout changement important proposé, envisagez de rédiger un processus prospectif qui tiendrait compte du changement proposé. La cartographie d'un nouveau processus prospectif peut aider à cerner les principaux besoins en matière de gestion de changement, comme des communications ou des formations supplémentaires.
2. Existe-t-il des points de contact avec le (la) client(e) (p. ex., des formulaires d'admission) qui peuvent être utilisés pour recueillir des données supplémentaires afin de réduire le nombre de points de contact ou de suivis requis dans le processus?	
3. Si vous disposiez de points de données plus tôt dans votre processus, pourriez-vous accélérer une étape particulière?	

2.3. Examiner les possibilités d'automatisation
(1/1)

Les cartes de récits d'utilisateur(-trice)s sont d'excellents outils pour repérer les possibilités d'automatisation en faisant coordonner les outils d'automatisation à la technologie existante et aux processus existants afin de réduire au minimum les facteurs de stress liés à la gestion du changement pour le personnel.

Examinez votre processus pour voir s'il y a des étapes ou des séries d'étapes qui se prêtent bien à l'automatisation. Nous vous proposons quelques exemples ci-dessous :

Exemple de points faibles	Exemple de solution(s) d'automatisation
Le personnel saisit manuellement les mêmes données dans deux systèmes, ce qui entraîne des problèmes de qualité des données et une charge de travail inutile.	• Examinez les options de téléversement en masse pour un seul système. • Vérifiez les intégrations intégrées ou les logiciels connecteurs de tiers, comme Zapier ou Power Automate, en vous assurant qu'ils répondent aux spécifications en matière de sécurité de l'organisation (p. ex., le stockage des données sensibles des participant[e]s au Canada).
Le personnel passe beaucoup de temps à envoyer des courriels pour planifier des réunions et à envoyer des rappels à la clientèle et au personnel interne.	• Examinez les outils de réservation automatisés (p. ex., Microsoft Bookings, Zoom Scheduler ou Calendly), qui peuvent automatiser les courriels de rappel pour les rendez-vous. • Assurez-vous que le personnel dispose d'un accès pertinent au calendrier du personnel approprié.
Les données sont cloisonnées, ce qui rend difficile la consolidation des données pour prendre des décisions.	• Envisagez de lier deux ou trois feuilles de calcul Excel clés à l'aide de formules de base pour permettre une communication et une visualisation efficaces des données. • Envisagez la mise en œuvre d'un outil de création de rapports (p. ex., Microsoft Power BI) qui consolide les données provenant d'exportations ou d'intégrations avec des systèmes existants. Cela nécessite peu de changements dans les systèmes existants et peut améliorer de manière significative l'analyse des données dans l'ensemble de l'organisation. Cependant, cette solution peut être plus intensive que les exemples précédents et peut entraîner des coûts de licence.