

Modèle de flux de processus

Voici une carte étape par étape d'un seul flux de travail, d'un début clair à une fin claire, qui enregistre ce qui se passe, qui en est responsable, combien de temps l'étape prend réellement et combien de temps le travail attend avant elle. Le résultat est une liste classée des goulots d'étranglement, les étapes où le travail stagne le plus longtemps ou se brise le plus souvent, afin que vous puissiez discuter d'un correctif basé sur des preuves plutôt que sur des opinions. Il trouve son utilité dès qu'un processus semble lent mais que personne ne peut identifier où.

Encadrer le processus

Nom du processus

Quoi capturer: Le seul flux de travail que cette carte couvre, assez restreint pour tenir sur une page
Exemple concret: Exporter les commandes d'un client en CSV sur demande

Déclencheur (début)

Quoi capturer: L'événement unique qui commence le processus, pour que la carte ait une limite claire
Exemple concret: Billet de support créé et étiqueté "données"

État final (terminé)

Quoi capturer: À quoi ressemble "terminé", le moment où vous arrêtez de compter
Exemple concret: Fichier CSV livré au client

Cartographié par / date

Quoi capturer: Qui a construit la carte et quand, pour qu'une carte obsolète soit évidente
Exemple concret: Priya, a traité un vrai billet le 2026-06-10

Une ligne par étape

Nom de l'étape

Quoi capturer: Une courte phrase verbale, numérotée, pour ce qui se passe ici
Exemple concret: 3. L'ingénieur exécute le script d'exportation

Propriétaire / rôle

Quoi capturer: Le rôle responsable, pas un nom; indiquer "peu clair" si aucun
Exemple concret: Développeur backend; le propriétaire de l'étape 2 est peu clair

Déclencheur

Quoi capturer: Ce qui fait démarrer cette étape, pour voir ce qu'elle attend
Exemple concret: Le développeur prend le billet de la file de données

Temps de traitement

Quoi capturer: Temps de travail actif quand quelqu'un y est, avec unités
Exemple concret: 40 minutes, estimé (pas encore mesuré)

Temps d'attente

Quoi capturer: Combien de temps un élément reste avant que cette étape commence
Exemple concret: 2 jours dans la file de données, pas de SLA

Transfert

Quoi capturer: À qui le travail est transmis à la fin, ou "aucun"

Exemple concret: Transmis à l'AQ pour une vérification ponctuelle

Retraitement / boucle

Quoi capturer: Où le travail peut rebondir, et à quelle fréquence

Exemple concret: Retour à l'étape 3 sur les lignes manquantes, environ 1 sur 4

Étiquette de valeur

Quoi capturer: Valeur ajoutée, nécessaire ou gaspillage, du point de vue du client

Exemple concret: L'attente de l'étape 2 est un gaspillage; la vérification AQ est nécessaire

Douleur / note

Quoi capturer: Le problème connu ici, en une ligne

Exemple concret: Le script pagine à la main, manque les gros comptes

Lecture (remplir après les lignes)

Travail actif total

Quoi capturer: Somme du temps de traitement à travers toutes les étapes

Exemple concret: Environ 80 minutes de travail réel

Total de bout en bout

Quoi capturer: Travail plus attente, le temps ressenti par le client

Exemple concret: Environ 3 jours de porte à porte

Efficacité du flux

Quoi capturer: Travail actif divisé par le total de bout en bout, en pourcentage

Exemple concret: 80 min sur 3 jours est bien en dessous de 5 pour cent

Goulot d'étranglement principal

Quoi capturer: L'étape la plus lente, et si c'est un processus ou une attente

Exemple concret: Étape 2 : une attente de 2 jours, pas le script d'exportation

Plus grande boucle

Quoi capturer: Le chemin de reprise qui coûte le plus cher

Exemple concret: Étape 4 à l'étape 3, touche 1 exportation sur 4

Premier correctif à essayer

Quoi capturer: Un changement visant uniquement la principale contrainte

Exemple concret: Assigner un responsable de la file de données et un SLA le jour même
