

Registre des Processus Internes

Ce document décrit l'ensemble des processus internes à mettre en place pour garantir une gestion efficace des opérations, assurer la qualité des services fournis, et améliorer la performance globale de l'entreprise.

1. Processus de Gestion des Projets

1.1. Planification du Projet

- **Objectif** : Définir les étapes, les livrables, les ressources et le calendrier du projet.
- **Responsable** : Chef de projet.
- **Étapes clés** :
 - Analyse des besoins / business model.
 - Elaboration des critères de qualité.
 - Définition des objectifs et des livrables.
 - Allocation des ressources (humaines, financières, matérielles).
 - Validation avec les parties prenantes.
 - Élaboration du WBS.
 - Listing des Users stories.
 - Élaboration du planning.
 - Listing des KPIs.
 - Identification des risques et des plans de contingence.
 - Estimation du budget du projet
 - Listing des jalons projet à communiqué
- **Documentation** : Cahier des charges, plan projet, fiche d'allocation des ressources, organigramme des tâches, tableau de suivi des KPIs, calendrier du projet, plan de contingence, plan du budget, checklists de qualité.

1.2. Suivi et Exécution du Projet

- **Objectif** : S'assurer que le projet est réalisé conformément aux objectifs de qualité, coût, délai et valeur ajouté.
- **Responsable** : Chef de projet.
- **Étapes clés** :
 - Suivi des tâches et des livrables via des outils de gestion de projet (ex : Kanboard, ODOO).
 - Réunions de suivi hebdomadaires avec les équipes.
 - Mise à jour des documents projet après chaque réunion de suivi hebdomadaires.
 - Mise en place de contrôles qualité réguliers tout au long du projet.
 - Utilisation d'outils de test et d'évaluation des produits.
 - Identification et résolution des problèmes bloquants découverts.
 - Documentation de tous les changements effectués (demande, analyse, décision).
 - Communication régulière de toutes informations via des outils de communication (ex : NetByUs Messenger) avec les parties prenantes, les clients et à l'interne.
- **Documentation** : Rapports d'avancement, comptes rendus de réunion, registre des changements, rapports de test, checklists de qualité et documents projet.

1.3. Clôture du Projet

- **Objectif** : Finaliser et valider les livrables avec le client.
 - **Responsable** : Chef de projet.
 - **Étapes clés** :
 - Validation des livrables finaux.
 - Revue qualité avec le client avant validation des livrables finaux.
 - Revue post-mortem du projet (retours d'expérience).
 - Transfert de la documentation au client.
 - Clôture administrative et financière du projet.
 - **Documentation** : Rapport de fin de projet, contrat signé, documents financiers.
-

2. Processus de Gestion des Ressources Humaines

2.1. Recrutement et Intégration

- **Objectif** : Attirer et intégrer de nouveaux talents dans l'entreprise.
- **Responsable** : Responsable RH et Managers.
- **Étapes clés** :
 - Elaboration des offres d'emploi.
 - Sélection et entretiens des candidats.
 - Onboarding (présentation de l'entreprise, formations initiales).
- **Documentation** : Fiches de poste, contrats de travail, manuel d'intégration.

2.2. Suivi de la Performance et Développement

- **Objectif** : Assurer le développement professionnel des collaborateurs et suivre leurs performances.
- **Responsable** : Responsable RH et Managers.
- **Étapes clés** :
 - Évaluations trimestrielles de la performance.
 - Plan de développement personnel et formation continue.
 - Définition des objectifs individuels et d'équipe.
 - Suivi des plans d'amélioration des performances si nécessaire.
- **Documentation** : Fiches d'évaluation, plan de formation, fiche de suivi.

2.3. Gestion Administrative et Conformité

- **Objectif** : Gérer les aspects administratifs liés aux collaborateurs et assurer la conformité avec les lois en vigueur.
- **Responsable** : Responsable RH et Managers.
- **Étapes clés** :
 - Suivi des congés et absences.
 - Respect des obligations légales (temps de travail, santé, sécurité).

- **Documentation** : Contrats, fiches de paie, registre des absences.
-

3. Processus de Gestion Financière

3.1. Gestion Budgétaire et Prévisions

- **Objectif** : Assurer une gestion rigoureuse du budget des projets.
- **Responsable** : Directeur financier et Chef de projet.
- **Étapes clés** :
 - Élaboration du budget projet.
 - Suivi des dépenses et recettes.
 - Mise à jour des prévisions financières en fonction de l'avancement des projets.
 - Réalisation de rapports financiers de suivi et de fin de projet.
- **Documentation** : Budget prévisionnel, rapports financiers.

3.2. Facturation et Recouvrement

- **Objectif** : Garantir une gestion efficace des facturations et paiements des clients.
 - **Responsable** : Comptable et Commerciale.
 - **Étapes clés** :
 - Émission des factures en fonction des produits ou du calendrier projet.
 - Suivi des paiements et relances.
 - Gestion des litiges éventuels avec les clients.
 - **Documentation** : Factures, relevés de paiement, suivi des relances.
-

4. Processus d'Amélioration Continue

4.1. Amélioration Continue des Processus

- **Objectif** : Optimiser les processus internes pour gagner en efficience et en performance.
 - **Responsable** : Responsable Qualité et Chef de projet.
 - **Étapes clés** :
 - Analyse des performances des processus existants.
 - Collecte de feedback auprès des équipes et des clients.
 - Mise en place de nouveaux outils ou méthodes.
 - Formation des équipes aux nouveaux processus.
 - **Documentation** : Rapports d'audit interne, tableaux de suivi des KPIs.
-

5. Processus de Gestion des Infrastructures IT

5.1. Gestion des Infrastructures Techniques

- **Objectif** : Assurer la maintenance et la sécurité des infrastructures IT de l'entreprise.
- **Responsable** : Responsable DSI.
- **Étapes clés** :
 - Suivi des mises à jour logicielles et matérielles.
 - Mise en place de systèmes de sauvegarde et de sécurité des données.
 - Gestion des incidents techniques et des interventions.
- **Documentation** : Registre des incidents, documentation technique.

5.2. Gestion des Accès et de la Sécurité Informatique

- **Objectif** : Protéger les données sensibles de l'entreprise et de ses clients.
- **Responsable** : Responsable DSI.
- **Étapes clés** :
 - Mise en place de politiques d'accès sécurisé (authentification, gestion des droits).
 - Sensibilisation des collaborateurs aux risques informatiques (phishing, malware).

- Suivi des audits de sécurité et application des recommandations.
 - **Documentation** : Politiques de sécurité, rapports d'audit.
-

6. Processus de Gestion de la Relation Client

6.1. Suivi et Satisfaction Client

- **Objectif** : Assurer un suivi efficace des relations avec les clients pour garantir leur satisfaction.
- **Responsable** : Responsable commercial.
- **Étapes clés** :
 - Suivi des demandes spécifiques des clients.
 - Réalisation de sondages de satisfaction post-projet.
 - Gestion des réclamations et amélioration des services en fonction des retours clients.
- **Documentation** : Fiches clients, rapports de satisfaction.

6.2. Prospection et Fidélisation

- **Objectif** : Développer et fidéliser la base de clients de l'entreprise.
- **Responsable** : Responsable commercial.
- **Étapes clés** :
 - Recherche de nouveaux clients et partenariats.
 - Suivi des opportunités commerciales (CRM).
 - Organisation de campagnes de fidélisation.
- **Documentation** : Base de données clients, contrats.