

| Intervenants dans les activités du processus                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
|---|---------|-------------------|----------|---------|--------|-------------|-----------|--------------|
| DI Direction  | propOse | Décide / Autorise | Planifie | Exécute | Valide | est Informé | parTicipe | Observations |
| <b>Organisation</b>   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Valeurs et principes d'action                               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Mission, buts, statuts, charte                              |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Modèle de gouvernance interne                               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Architecture et structure organisationnelle                 |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Relations institutionnelles (partenaires, prescripteurs...) |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Lobby politique, public                                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Stratégie</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Vision, objectifs à long terme                              |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Veille stratégique  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Diagnostics et évaluations organisationnelles               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie globale, orientations et axes                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Projets stratégiques, de diversification                    |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Innovation</b>   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Définition du processus d'innovation                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Veille technologique  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Recherche & Développement                                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Orientations pour les autres segments                       |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Développement</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion du portfolio de prestations et leur cycle de vie    |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Développement et test des prestations                       |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Evaluation et benchmark des prestations                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Formations et support internes                              |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Méthodes</b>   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Méthodes et procédures générales                            |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Méthodes et procédures spécifiques                          |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Outils facilitateurs (formulaires, check-lists...)          |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Orientations pour la gestion de l'information               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Demande</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Réception et traitement des demandes                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Orientation et support à la clientèle                       |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des clients et des comptes                          |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Ordres de production  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Exécution</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Planification de la production                              |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Production des produits                                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Exécution des services                                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Exécution des projets opérationnels (p/ clients)            |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion de la qualité et traçabilité                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Livraison</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Définition de la logistique                                 |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Entreposage   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Transports et livraison                                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Evaluation de la logistique                                 |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Service après-vente - SAV</b>                            |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Définition de la politique de SAV                           |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion de la logistique de SAV                             |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Mesures de satisfaction de la clientèle                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Evaluation de l'impact                                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Matériels</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Définition de la stratégie d'obtention des ressources       |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des fournisseurs                                    |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des ressources matérielles et consommables          |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Planification de l'entreposage et de la distribution        |         |                   |          |         |        |             |           |              |

| Intervenants dans les activités du processus                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
|--|---------|-------------------|----------|---------|--------|-------------|-----------|--------------|
| DI Direction   | propOse | Décide / Autorise | Planifie | Exécute | Valide | est Informé | participe | Observations |
| <b>Infrastructure</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie d'infrastructure à long terme                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des locaux et installations                            |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Aménagement des postes de travail et fournitures               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion de la sécurité et risques physiques                    |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion administrative   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>RH</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Politique des RH et politique salariale                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Cahiers des charges et recrutements                            |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Procédures d'engagement / licenciement                         |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des relations et communication internes                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Développement des employés et bénévoles                        |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Administration des RH  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Finances</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Planification financière, prévisions et budgets                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des coûts  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Comptabilité, rapports financiers, bilans, PP                  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Débiteurs, créanciers, encaissements, paiements et trésorerie  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des salaires et assurances                             |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Traitement des impôts et taxes                                 |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Relations financières (bailleurs de fonds)                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Contrôles internes   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Promotion ventes</b>  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Développement des chartes de communication                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Développement des canaux et outils de promotion                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Opération du site Internet et des réseaux sociaux              |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Relations avec les médias                                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Organisation d'évènements                                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion de la force de vente                                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des alliances et prescripteurs de vente                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Marketing</b>   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Analyses du marché et de ses acteurs                           |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Propositions de valeur et politique des prix                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégies de marketing  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Budget de marketing  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégies de packaging et vente                               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Objectifs et les indicateurs par chaîne/segment                |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Knowledge Mgmt.</b>   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Définition des stratégies de gestion de l'information et de la |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Développement de la stratégie de gestion des TIC               |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Formation et support à l'utilisation des TIC                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion de l'information et de la connaissance                 |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Gestion des TIC  |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| <b>Gestion opérations</b>                                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie opérationnelle                                       |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Plan d'actions opérationnel                                    |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie globale financière                                   |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie globale des ressources humaines                      |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Stratégie de performance organisationnelle                     |         |                   |          |         |        |             |           |              |
| Benchmarks de performance organisationnelle                    |         |                   |          |         |        |             |           |              |