

Outil FIPEB

Pour délimiter et comprendre le processus sur lequel on va travailler

Cadrage process avec fournisseurs, intrants, processus avec macro-étapes, extrants et bénéficiaires

5 à 6 lignes maxi

- ⇒ Similaire à l'atelier structure vu en formation approche processus avec description du macro-processus
- ⇒ Intérêt quand on ne connaît pas le processus

Périmètre processus par macro-activités (FIPEB)				
Fournisseurs	"Intrants"	Processus (Macro-étapes)	"Extrants" (résultat(s) du processus)	Bénéficiaires (clients du processus)

Légende	
	Macro-étape intégrée dans le périmètre
	Eventuelle macro-étape hors périmètre

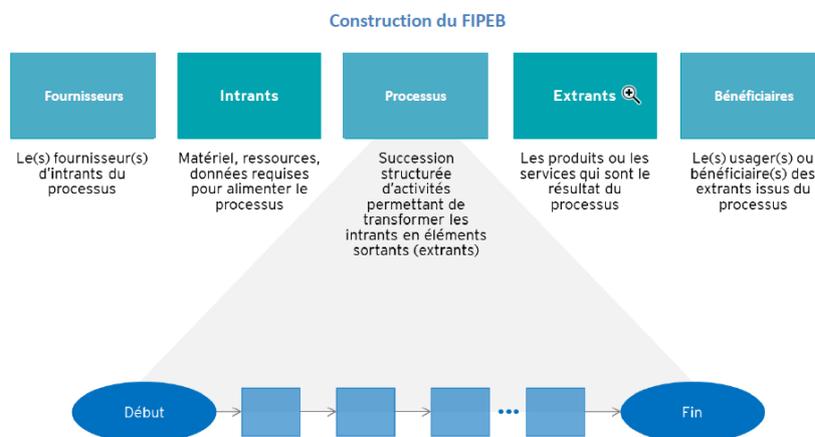
Extrait de la méthode nationale :

4.2.1.1.1. Le FIPEB



Le FIPEB est une représentation macroscopique du processus existant.

Cette représentation reprend les éléments désignés par cet acronyme : « Fournisseurs », « Intrants » (entrants), « Processus », « Extrants » (sortants), « Bénéficiaires ».



LE FIPEB permet la construction de l'enchaînement des grandes étapes du processus qu'il est possible d'identifier à ce stade. Il donne également une vision synthétique et globale du processus qui sera étudié, et pré-identifie les premières « zones à enjeux ».

Dans un second temps, il conviendra d'ajouter les autres informations disponibles issues de la documentation collectée (acteurs, intrants, extrants...).

Enfin et dans la mesure du possible à ce stade, il est recommandé de rendre le FIPEB plus exhaustif et chiffré à l'aide d'indicateurs d'activité et de résultat mesurant les délais, les coûts et la qualité.

Exemple :

Périmètre du projet (FIPEU/FIPEB)					
Macro-étapes	Fournisseurs	Intrants	Processus (Macro-étapes)	Extrants	Usagers / Bénéficiaires
Etape 0	Tiers (héritiers, notaires, conjoint...)	Courrier Fiche multimedia du réseau national Unasaf Appel téléphonique sur la plateforme Cesu Mail Akio Transfert par RAF ou GDS Chèques et virements provenance Comptabilité Fichier de rejets bancaires et impayés	Réception d'une information de décès d'un cotisant	Information du décès d'un cotisant / employeur	Gestion Conseil
Etape 1	Gestion et Conseil	Information du décès d'un cotisant / employeur	Mise à jour du compte cotisant et identification / notification de la dette	Lettre explicative information décès Courrier de notification de dettes Courrier ATFI Pochette Successions	Groupe de gestion des successions
Etape 2	Gestion et Conseil Tiers (héritiers, notaires, conjoint...) PROD	Pochette Successions Courrier tiers (lettre ou copie chèque) Courrier RAF	Gestion du recouvrement amiable de la dette	Pochette Successions archivée Pochette Successions transmise pour recouvrement forcé (avec ou sans MED) Pochette Successions préparée pour ANV	RAF
Etape 3	Gestion des successions Tiers (héritiers, notaires, conjoint...) PROD	Pochette Successions transmise pour recouvrement forcé (avec ou sans MED) Pochette Successions préparée pour ANV Courrier tiers (lettre ou copie chèque)	Gestion du recouvrement forcé de la dette	Pochette Successions archivée - dette soldée Pochette Successions archivée - dette non soldée Pochette Successions - ANV	Tiers (héritiers, notaires, conjoint...)

Dans l'exemple ci-dessus, l'étape 0 est précisée à titre indicatif.

Bien qu'elle ne soit pas intégrée dans le périmètre final retenu de la démarche d'optimisation, elle constitue le départ des activités du processus étudié.

A ce titre, il est préconisé de faire figurer l'ensemble des étapes d'un processus, pour avoir une vision de bout en bout, même si le périmètre d'intervention est finalement plus réduit.