

# Procédures d'exploitation standard du CoE (SOP)

## Aperçu rapide

Une **procédure d'exploitation standard (SOP)** est un ensemble d'instructions complètes compilées pour les équipes afin qu'elles exécutent des processus de routine. Les SOP visent à atteindre l'efficacité et la cohérence, tout en réduisant la mauvaise communication et les erreurs.

## Ce dont une SOP a besoin

Les SOP sont destinées à tout processus réducteur qui pourrait bénéficier d'une efficacité opérationnelle, surtout avec de multiples parties interfonctionnelles impliquées. Les SOP claires sont l'un des fondements d'une stratégie d'adoption numérique réussie et adaptée (et d'un Centre d'excellence d'adoption numérique).

## Ce qui est inclus dans une SOP

Utilisez les 5 questions (*Pourquoi, Qui, Quoi, Quand, Où*) pour comprendre ce qui doit être inclus dans une SOP. Commencez toujours par le *pourquoi*.

### Pourquoi

- Pourquoi ce processus nécessite-t-il une standardisation ? Pourquoi l'acte de standardisation profite-t-il positivement à l'organisation ?

### Qui

- Qui est impliqué dans ce processus ? Qui est responsable, consulté et informé ?
- Qui a l'autorité finale pour dire que ce processus a été achevé conformément aux attentes ?
- Qui est responsable de la mise à jour de la SOP si des facteurs environnementaux ou financiers changent dans l'organisation ?
- Qui doit être contacté en cas de questions sur la SOP ?

### Quoi

- Quel est le processus qui doit être suivi ?
- Quelles sont les étapes à compléter ?
- Quelles sont les phases de ce processus ?

- Quelle est la « définition de fait » à chaque phase ?

## Quand

- Que se passe-t-il avant et après ce processus ?
- Quels sont les déclencheurs pour commencer et terminer ce processus ?

## Où

- Où les documents requis vivent-ils/où peut-on y accéder ?
  - (+ Est-ce que toute personne a besoin ou possède les autorisations appropriées pour y accéder) ?

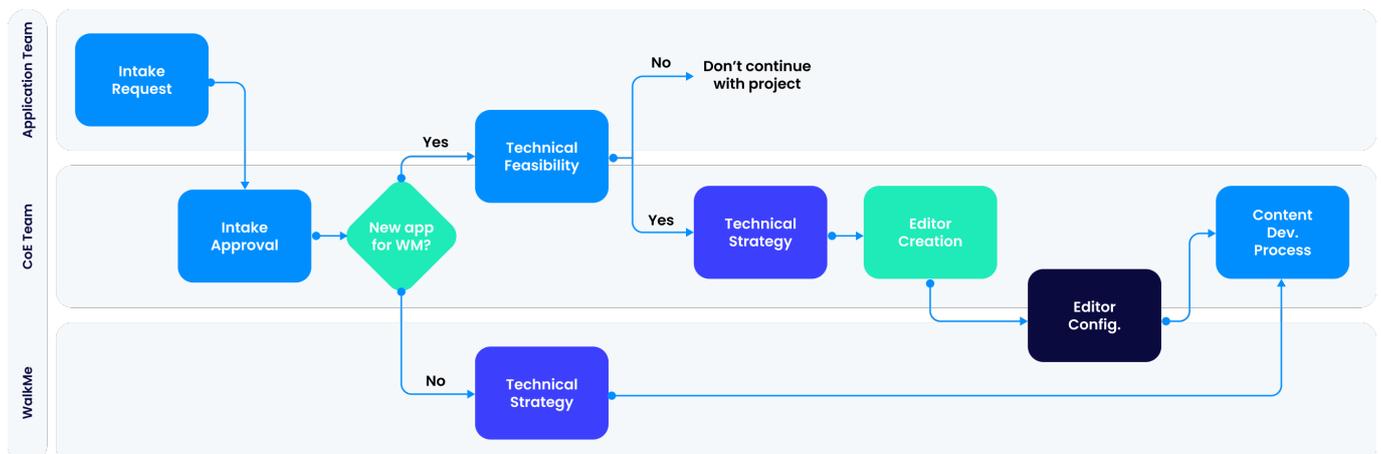
## À quoi ressemble une SOP

Une SOP comprend souvent un ou plusieurs des composants suivants :

- Organigramme
- Tableau
- Document Word pour ajouter des détails à tous les visuels

## Conseil

N'ajoutez pas trop de détails au point de rendre la SOP inutilisable. Si vous trouvez que votre SOP devient trop chargée en texte, envisagez de la compléter avec un organigramme/visuel pour simplifier.



Phases	Entry Criteria	Exit Criteria	Owner
Pre-Intake	-Dept expresses interest in WalkMe -SPOC Intro presented by <a href="#">Program Manager</a>	-Intake form provided to SPOC -Key Stakeholders tab completed with as much information as possible	<a href="#">Program Manager &amp; WalkMe Customer Success Manager</a>
Intake	-Intake form submitted to <a href="#">Program Manager</a>	-Intake form added to "Intake prioritization" excel sheet	<a href="#">Application owner/requestor</a>
Intake Review	-Intake form added to "Intake prioritization" excel sheet	-CoE determines if request aligns with strategic objectives and will bring value to business. Determines if project should proceed.	<a href="#">Program Manager &amp; WalkMe Customer Success Manager</a>
Project Scope & Sizing	-Intake complete/accepted	-Meeting w/ team to determine scope -Update intake form with scope and size	<a href="#">Content Delivery Lead &amp; WalkMe Customer Success Manager</a>
Intake/Project Decision	-Updated intake form	-Project approved/denied based off of resource availability	<a href="#">Program Manager + Program Executive Sponsor</a>
(Ready for) Kick off	-CoE approves intake request and notifies <a href="#">Content Delivery Team</a> -Project scope defined & agreed upon	-Kick off scheduled	<a href="#">Content Delivery Team</a>

## SOP DAP communes

Commencez par la standardisation au niveau de la mise en œuvre/du projet.

### Conseil

Il est important de connaître la différence entre la gouvernance de projet et la gouvernance de programme.

- **Les deux** visent à créer de la cohérence, de l'évolutivité et de l'efficacité grâce aux cadres et aux procédures d'exploitation standard
- **La gouvernance de projet** fait référence au contrôle de la création de contenu et à l'exécution de projets DAP .
- **Gouvernance du programme** - Comment le DAP fonctionne de manière holistique au sein de l'organisation.

[Voir Gouvernance de projet versus Gouvernance de programme pour plus d'informations sur ce sujet.](#)

Les SOP communes pour la [gouvernance de projet](#) comprennent :

- [Gestion des parties prenantes](#)
- [Organisation de l'éditeur et conventions de nommage](#)
- [Gestion des autorisations de l'utilisateur](#)
- [Branding du contenu et directives de style](#)

- [Documentation sur le savoir](#)
- [Rapports de projet](#)

**Une fois que vous avez standardisé la gouvernance au niveau du projet, passez à la gouvernance du programme avec les SOP suivantes destinées à être la base d'un CoE d'adoption numérique :**

- [Entrée \(comprend la priorisation et l'approbation\)](#)
- [Gestion des parties prenantes](#) (Étendue pour inclure les processus pour le CoE afin de communiquer plus largement avec les parties prenantes actuelles et potentielles à mesure que votre DAP se développe)
- Configuration technique
- [Gouvernance informatique](#)
- [Cycle de vie du projet DAP](#)
- [Maintenance du contenu](#)
- Rapports de valeur (Étendus pour inclure les processus pour les rapports sur plus de valeur agrégée, par moteur de valeur, dans plusieurs projets et services)

## Actifs versus SOP

Un **SOP** est le processus et la propriété standard. **Les actifs** sont des outils correspondants qui rendent le SOP tactique et exploitable.

Exemple de sujet	Exemple d'actifs	Exemple de SOP
Entrée et approbation	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Formulaire d'entrée</a></li><li>• <a href="#">Liste des questions de découverte pour déterminer la priorité</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Processus d'entrée et d'approbation</a> (comprend la propriété, les phases définies avec les critères de début et de fin, et toutes les étapes du processus clairement décrites)</li></ul>

### Conseil

Il est important d'avoir des éléments qui donnent vie à vos SOP. [Visitez le kit d'outils Champion dans la communauté WalkMe](#) pour des éléments téléchargeables tels que les exemples de formulaires d'entrée, les présentations de diapositives et plus encore.

Tenez compte des scénarios suivants :

## Actif sans SOP

**Situation :** *notre CoE dispose d'un formulaire d'entrée, mais il n'est pas toujours cohérent quant à son utilisation.*

**Impact négatif potentiel : Incohérence dans les opérations et l'expérience des parties prenantes**

## SOP sans actif

*Situation : notre CoE a un processus d'entrée écrit sur une diapositive et dans un Document Word, mais nous n'appliquons pas vraiment un formulaire d'entrée formel.*

**Impact négatif potentiel : Gaspillage du travail administratif pour documenter le « processus idéal » sans le mettre en œuvre ; Incohérence dans les opérations et l'expérience des parties prenantes**

Conseil

Ne laissez pas vos SOP mourir dans une base de connaissance ! Si vous allez créer ou mettre à jour une SOP, assurez-vous d'avoir une stratégie de déploiement, d'éducation et de gouvernance pour assurer que vos processus sont compris, adoptés et appliqués.

## Commencer

- Comprendre la différence entre [la gouvernance de projet et la gouvernance de programme](#)
- Commencez petit : vous n'avez pas à écrire une SOP complète en une seule fois. Les petits bouts de standardisation font un long chemin, par exemple :
  - Qui sont vos parties prenantes ? À quelle fréquence reçoivent-ils des communications ? (C'est le début de votre [Gestion et communication des parties prenantes](#) SOP)
  - Quelles questions le CoE pose-t-il pour valider un projet potentiel ? (C'est le début de votre [SOP](#) d'entrée)

Additional Resources & Peer Connections

Visiter [la communauté WalkMe](#) pour mettre ce savoir en pratique aux côtés de vos pairs -

- Téléchargez les présentations de diapositives, les ressources et les outils à partir du [kit d'outils Champion](#)
- [Rejoignez Strategy & DAPtics](#) - un groupe dirigé par les pairs qui se réunit mensuellement

pour partager les ressources et discuter de la stratégie d'adoption numérique