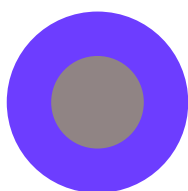


Construire une démarche de cartographie

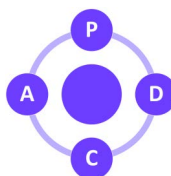


Démarche de cartographie des processus

Construire sa propre démarche de modélisation des processus est une étape clé pour s'assurer du succès de ce projet. De quoi est constituée une démarche ? Quels documents utiliser ? Comment décrire ses processus ? Comment organiser son projet de modélisation ? Former les acteurs à la cartographie des processus est-il nécessaire ?

Les documents de la démarche

- 1 - Projet de cartographie
- 2 - Convention de notation
- 3 - Modèles de documents
- 4 - Analyse risques processus
- 5 - Amélioration continue
- 6 - Support de formation



Éléments d'une démarche de cartographie

1 - Le projet de cartographie des processus

Ce document présente les objectifs et les enjeux d'un projet de cartographie. Il présente en détail l'ensemble des étapes du projet (lancement, identification des processus et évaluation, description des processus, etc.).

Ressource documentaire

→ Guide méthodologique - Mener un projet de cartographie

2 - La convention de notation

L'objectif de ce document est d'harmoniser et simplifier l'utilisation des principes et objets de la notation BPMN pour la description des processus. Elle simplifie la description des processus sous la forme de logigrammes, en facilite la lecture et la compréhension des processus par l'ensemble des acteurs.

Ressource documentaire

→ Convention de modélisation BPMN

→ Norme BPMN - OMG

⊖ Autres notations : EPC (Event-Driven Process Chain), IDEF (Integrated Definition Language), diagramme des flux, IDEFO (Integrated Définition Language), UML (Unified Modeling Language)

3 - Les modèles de documents

Les modèles de documents servent de cadre et permettent d'assurer une certaine cohérence dans les supports lors de la description et la diffusion des processus. Plusieurs documents peuvent être déclinés en modèles : fiche d'identité du processus, liste des processus & évaluation, liste des points ouverts, compte rendu de revue, rapport d'audit, etc.

Ressource documentaire

→ Fiche d'identité processus

→ Liste des processus & évaluation

→ Liste des points ouverts

⊖ Exemples de cartographies des processus





4 - L'analyse risques processus

Cette analyse permet d'identifier les menaces qui pesent sur un processus et qui potentiellement peuvent empêcher son bon fonctionnement et l'empêcher d'atteindre ses objectifs. A contrario, les opportunités sont des événements qui permettent d'apporter un plus et d'améliorer son exécution. Suite à l'identification et l'évaluation des risques, un plan de progrès (d'action) est constitué.

Ressource documentaire

- Démarche de gestion des risques (Politique, guide méthodologique, analyse risques, processus)
- Modèles de documents (registre des risques, échelles de cotation, fichier de suivi des risques, cartographie)
- Support de formation

5 - L'amélioration continue

Pour veiller au bon fonctionnement d'un processus, il est nécessaire de mettre en place des outils d'amélioration continue tels que les revues de processus, les audits internes ou l'AMDEC processus (Analyse des Modes de Défaillance de leurs Effets et de leur Criticité), DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) ou une gestion des risques processus.

Ressource documentaire

- Démarche d'audit qualité (guide méthodologique, processus, modes opératoires, modèles de documents)
- Compte rendu de revue de processus
- ➔ Rapport d'audit
- ➔ Support de formation
- Démarche AMDEC processus (guide méthodologique, grille d'analyse)

6 - Le support de formation

Lors de la mise en oeuvre d'un projet de cartographie, il est impératif que tous les acteurs soient au clair sur les objectifs et les enjeux du projet, qu'ils comprennent les concepts qui seront utilisés dans le cadre de ce projet. Il est également nécessaire de partager des éléments de langage liés aux processus afin de limiter les confusions et incompréhensions.

Ressource documentaire

- Support de formation à la modélisation des processus

