

Objectifs

Clarifier les processus de travail et les rôles des parties-prenantes

Durée

1h

Aperçu

Représentation graphique des flux de travail

Public

Responsable de projet ou de processus

Utilisation

Les processus de travail ou de gestion peuvent être complexes. Cette complexité peut causer problème, par exemple :

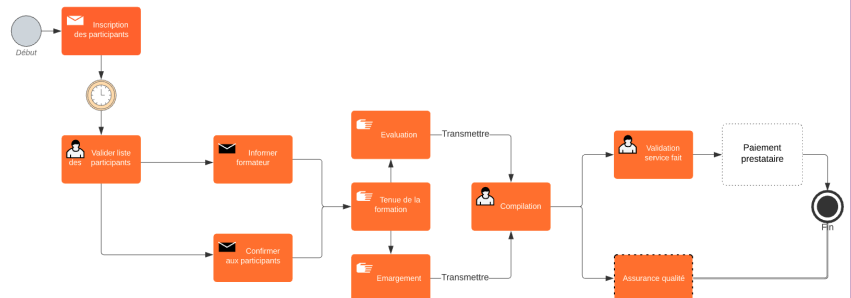
- quand un processus implique de nombreuses personnes, voire des structures multiples, avec des allers-retours entre ces acteurs ;
- lors de l'arrivée de nouvelles personnes dans une équipe, qui doivent découvrir et appréhender ces processus.

La mauvaise compréhension des processus peut classiquement engendrer des pertes de temps (non respect du processus) et des tensions (sous-estimation du temps nécessaire à d'autres personnes pour faire leur partie du travail).

Modélisation graphique

Afin de faciliter l'appropriation, la compréhension et la discussion des processus, les représenter graphiquement peut s'avérer utile. Deux cas d'utilisation peuvent se distinguer :

- représentation graphique d'un processus existant, à des fins de clarification et de meilleure appropriation : ce travail peut être réalisé par toute personne qui maîtrise l'ensemble du processus ;
- co-construction d'un processus : la représentation graphique en direct, durant une réunion de construction collaborative, garantit la clarté des débats et le fait que tout le monde parle bien de la même chose.



Exemple de représentation graphique d'un processus d'organisation de formation

Afin de construire cette représentation, chaque étape de travail est représentée par une case, dont le titre doit être suffisamment parlant. Des flèches indiquent la succession des étapes. Dans le cas de processus non linéaires, les flèches peuvent par exemple indiquer les scénarios envisagés (p.ex : « Validation obtenue » et « Validation non obtenue »).

Des couleurs ou des pictogrammes peuvent utilement faciliter la lisibilité des types d'action ou des personnes responsables des différentes tâches.

Outils informatiques

De nombreux outils informatiques existent. Par exemple, le logiciel [Bonita Studio](#) est un logiciel libre dédié à la modélisation de processus. Il peut s'avérer trop riche pour une utilisation simple. Dans ce cas, la plate-forme [LucidChart](#) (gratuite, en ligne) peut s'avérer un bon point de départ.

Suivi

Ces diagrammes doivent être remis à jour au fur et à mesure que les processus évoluent.

Pour aller plus loin

Notation BPMN : norme [ISO/CEI 19510:2013](#) « Technologies de l'information -- Modèle de procédé d'affaire et notation de l'OMG »