

# La modélisation et la cartographie des processus métier

## Introduction

Toutes les entreprises disposent d'une série de processus plus ou moins complexes qui sont essentiels au fonctionnement des entreprises. Une mauvaise compréhension et une mauvaise description de ces processus ainsi qu'un manque de documentation créent de l'ambiguïté et des inefficacités dans l'organisation.

L'objectif d'une cartographie et d'une modélisation des processus est qu'il aide à comprendre exactement quelles activités doivent se dérouler et dans quel ordre et d'analyser l'ensemble des processus et les tâches individuelles, afin de pouvoir les surveiller et les améliorer en permanence.

## Qu'est-ce qu'un processus ?

La gestion des processus est une pratique de **modélisation, d'analyse et d'optimisation** des processus métier de bout en bout qui permet d'atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise.

En entreprise, un processus ou un processus métier les deux désignent la même chose.

Un processus métier ou un processus est un ensemble d'activités qui permettent à une entreprise d'atteindre un objectif spécifique.

Le processus est déclenché par un évènement qui lui externe et doit aboutir à un résultat qui est sa raison d'être.



À titre d'exemple, considérons le processus d'embauche d'un département RH. De la publication de l'offre d'emploi à l'intégration de l'employé, le processus comporte de multiples étapes. Bien que cela puisse varier d'une organisation à l'autre, un flux de travail simple pourrait ressembler à ceci :

- 1) Le responsable RH publie l'offre d'emploi.
- 2) Plusieurs candidats postulent sur un portail.
- 3) Le responsable RH sélectionne les candidats et filtre les meilleurs éléments.
- 4) Les candidats sélectionnés sont convoqués pour le recrutement.
- 5) Le candidat idéal est choisi à la dernière étape du recrutement.
- 6) Les négociations salariales et politiques ont lieu.
- 7) La lettre d'offre est envoyée et le candidat accepte.
- 8) Cette étape est ensuite suivie d'un long processus d'intégration des employés.

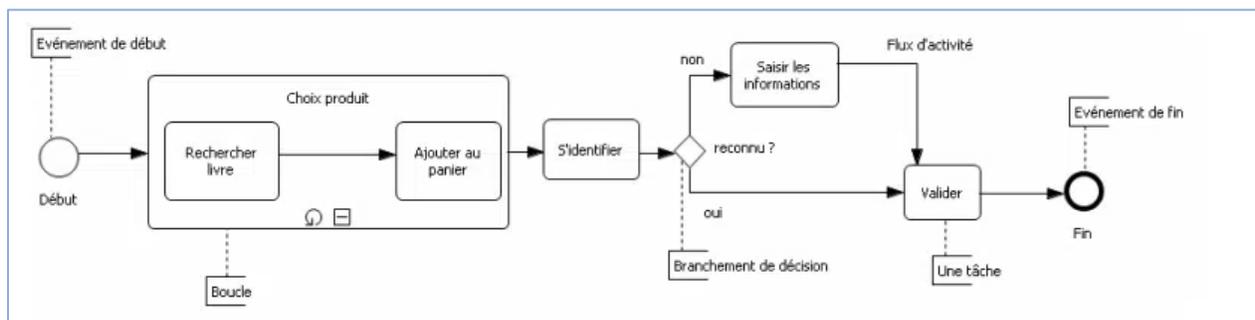
## La cartographie d'un processus métier

La cartographie des processus est une méthode permettant la représentation visuelle des processus de l'entreprise.

Il existe de nombreuses méthodes pour cartographier les processus. La méthode la plus courante est la modélisation des processus d'activité appelé BPMN pour Business Process Management Notation.

BPMN est une norme de modélisation graphique qui permet de représenter les activités d'un processus de manière claire et concise sous forme de diagramme appelé **diagramme de processus métier**.

Voici un exemple d'un diagramme de processus métier « acheter un livre en ligne »



UML peut être, aussi, utilisé pour cartographier les processus métiers de l'entreprise grâce aux diagrammes UML : Diagramme de cas d'utilisation, diagramme d'activité, diagramme de de séquence etc.

## Pourquoi cartographier les processus métier ?

Modéliser ou cartographier un processus c'est donc capturer une séquence ordonnée d'activités de production, de communication ou de contrôle visant à atteindre un objectif, et aussi les ressources et les acteurs soutenant ces activités.

Le concept de modélisation des processus peut sembler simple à saisir, mais la réalisation des activités de modélisation peut être un défi.

La cartographie et la modélisation d'un processus métier peuvent offrir de nombreux avantages, dont les suivants :

- 1) Aider à comprendre exactement quelles activités doivent se dérouler et dans quel ordre, afin de repérer facilement les retards potentiels, les redondances et les possibilités d'amélioration ;
- 2) Permettre d'analyser l'ensemble du processus et les tâches individuelles, afin de pouvoir les surveiller et les améliorer en permanence ;
- 3) Faciliter la communication entre les parties prenantes concernant les problèmes de processus, en particulier pour les flux de travail très complexes ;
- 4) Localiser les goulots d'étranglement qui perturbent les processus et identifier et intégrer les tâches qui sont sautées ou manquées dans le processus ; et
- 5) Isoler les tâches et les processus qui peuvent être automatisés pour augmenter considérablement l'efficacité et rationaliser les tâches fastidieuses, répétitives et peut-être dangereuses, afin que les employés puissent se concentrer sur un travail de plus grande valeur et plus qualifié.