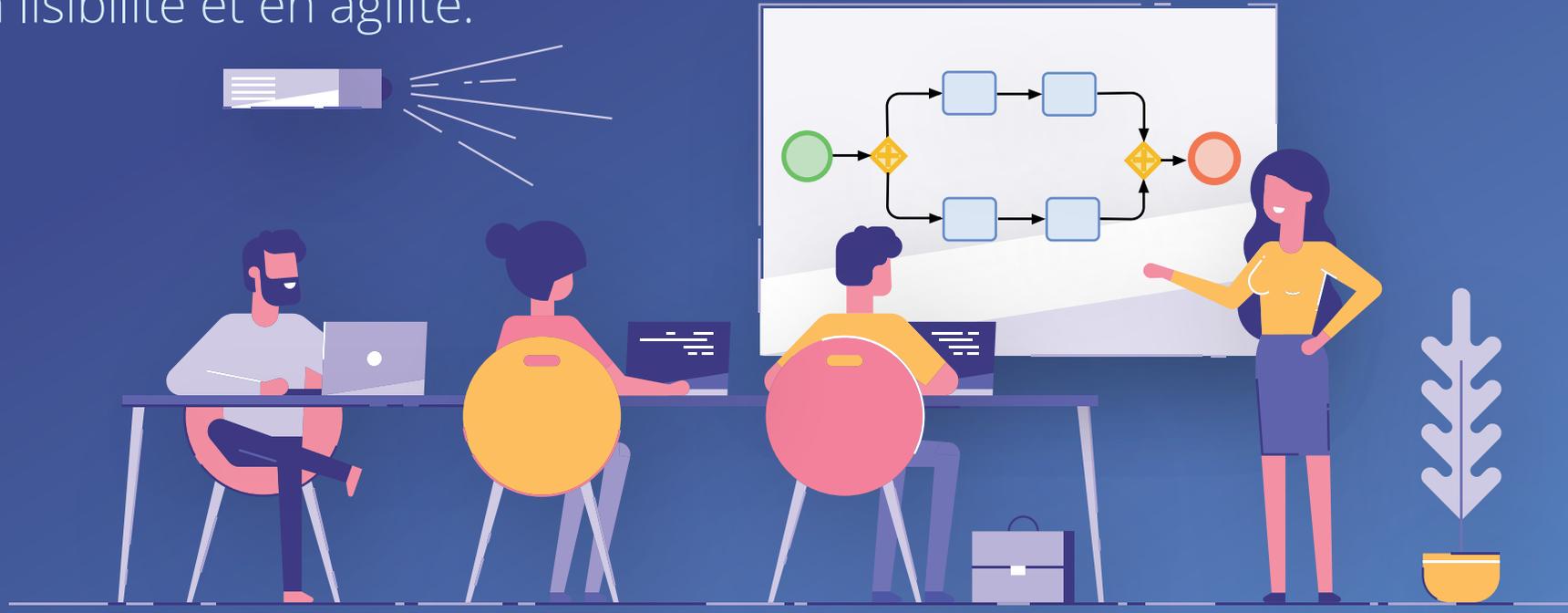


Optimisez vos processus métiers avec la norme BPMN !

Adoptez une logique process avec le BPMN
pour gagner en lisibilité et en agilité.



SOMMAIRE

1 COMPRENDRE
LA NORME BPMN

1 ГЛАВНОЕ ВЪВЕДЕНИЕ
СЪВЪВЕДЕНИЕ

3 RÉPERTORIER
LES PROCESSUS MÉTIERS

3 ГЛАВНОЕ ВЪВЕДЕНИЕ
РЕПЕРТОРИЙ

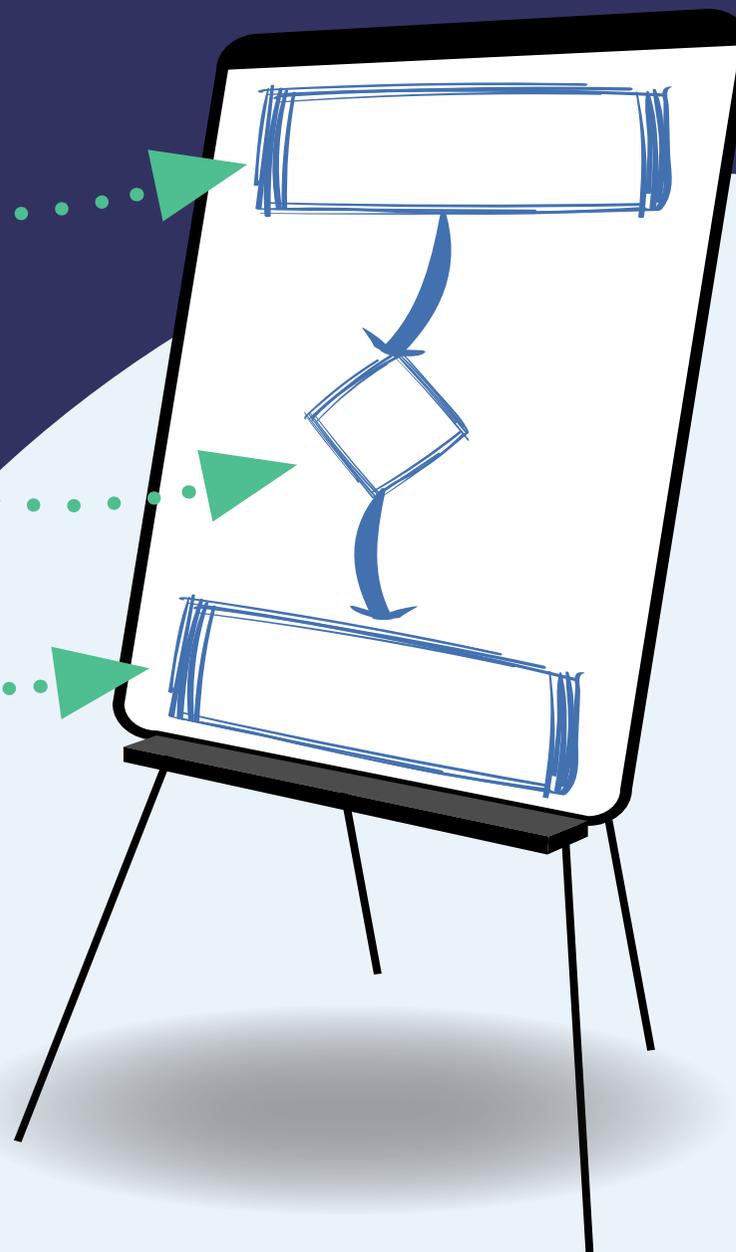
2 LES OUTILS DU BPMN

2 ГЛАВНОЕ ВЪВЕДЕНИЕ
ГЛАВНОЕ ВЪВЕДЕНИЕ

4 MODÉLISER DES PROCESSUS
À L'AIDE DE LA NORME BPMN

4 ГЛАВНОЕ ВЪВЕДЕНИЕ
МОДЕЛИРОВАНИЕ СЪВЪВЕДЕНИЕ

INTRODUCTION



MAÎTRISER LA COMPLEXITÉ

Dans un environnement concurrentiel, il devient crucial de maîtriser la complexité de ses processus. Pouvoir modéliser et adapter ses processus métiers, fruit d'un savoir-faire unique, c'est s'assurer un avantage concurrentiel fort et pouvoir s'assurer qu'ils soient optimaux.

Aujourd'hui, **la norme BPMN** s'impose dans la formalisation visuelle des process. En effet c'est un outil coopératif essentiel pour modéliser vos process métiers.

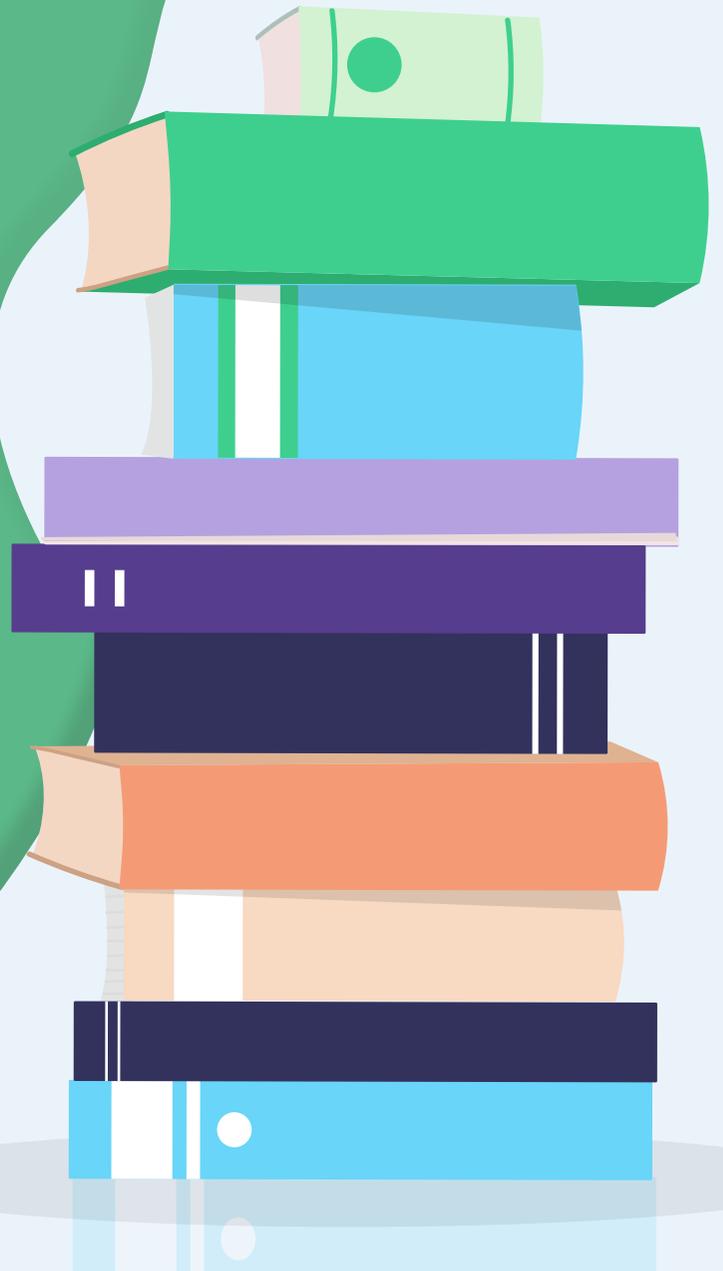
La norme BPMN est un outil puissant pour donner de la lisibilité que ce soit pour une politique d'amélioration continue, pour déployer une démarche qualité **type ISO 9000**, ou pour implémenter une solution métier et définir un cahier des charges. Sa dimension visuelle la rend incroyablement simple et collaborative, facilitant les échanges entre fonctionnel et technique.

Grâce à ce livre blanc, réalisé par nos experts en **BPM**, nous vous proposons un aperçu de la norme et une présentation synthétique **des outils du BPMN**. Vous trouverez également les grands principes pour pouvoir cartographier vos processus métiers.

Chaque chapitre regroupe bonnes pratiques et astuces pour pouvoir implémenter la logique **BPM** rapidement et simplement dans votre organisation.

Nous avons essayé de synthétiser et de rendre accessible cette norme qui connaît un succès fulgurant. Pour aller plus loin, n'hésitez pas à suivre [notre chaîne YouTube](#) où nous postons régulièrement des tutoriaux et des cas d'applications.

Bonne lecture !



LES AVANTAGES DE LA NORME BPMN :



Collaborer
plus facilement
avec **un langage**
standardisé



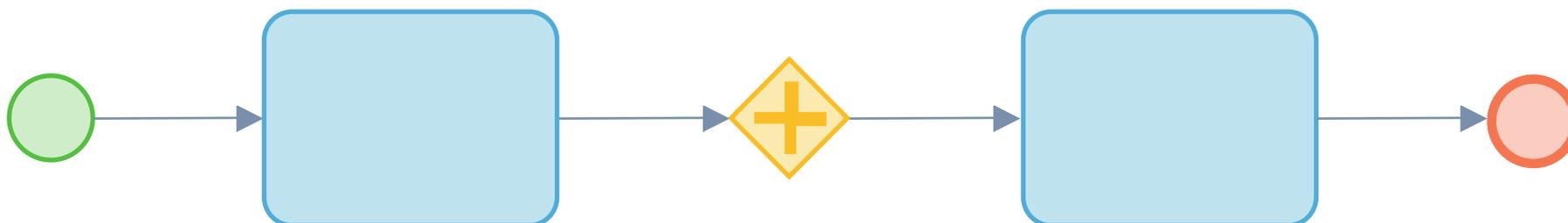
Maîtriser
la complexité avec
une **représentation**
visuelle



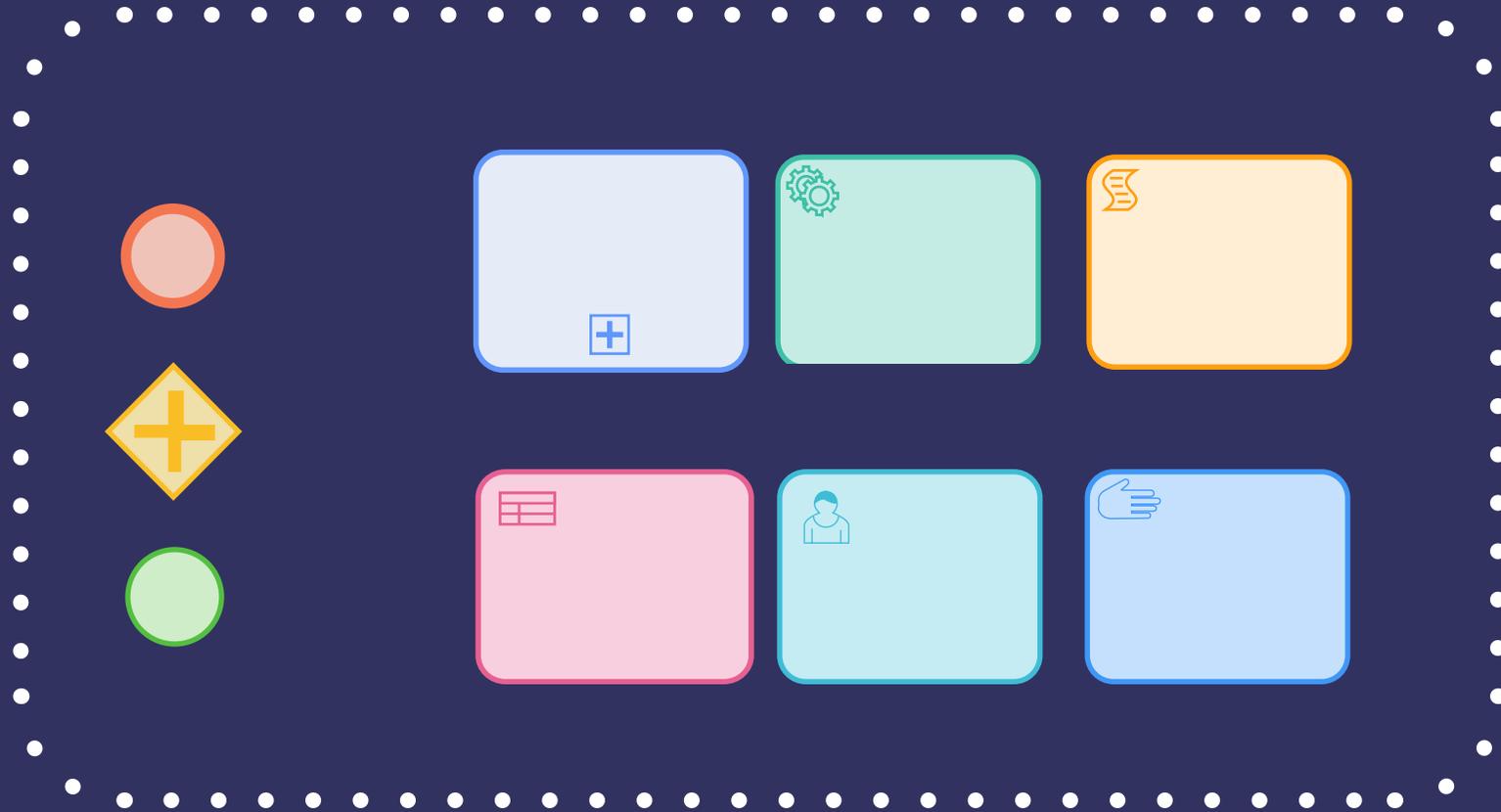
Mettre en place
une politique
d'amélioration
continue



Universalité
de **la norme**,
pour couvrir tous
les **cas d'application**



1 COMPRENDRE LA NORME BPMN



QU'EST CE QUE LE BPMN ?

Le **BPMN (Business Process Model and Notation)** est un langage graphique qui permet de représenter **les tâches, évènements et flux** qui composent un processus métier.

La **norme BPMN** fournit un ensemble robuste de **symboles** pour modéliser différents aspects des processus métiers.

Les symboles de base sont au nombre de 3 :

-  . les activités
-  . les évènements
-  . les branchements

Ce langage standardisé est avant tout **un outil collaboratif**.
Le **BPMN** présente l'avantage d'être compréhensible à la fois par les acteurs techniques et les acteurs métiers.



OBJECT MANAGEMENT GROUP

Le **BPMN** est soutenu par **l'OMG** (Object Management Group), consortium international dont le but est de standardiser et de promouvoir **le modèle objet**.

axelor

QU'EST-CE QU'UN PROCESSUS MÉTIER ?

Un processus métier est un ensemble structuré de **tâches, d'actions humaines** ou **automatisées**, réalisées en vue d'atteindre un objectif particulier et prédéfini. A partir de données d'entrée multiples clairement définies une donnée unique de sortie doit être générée.

Un **processus métier** implique des acteurs métiers, chacun en charge d'une activité précise. Il peut comprendre des sous-processus. Un processus métier peut être externalisé, dans le cas de **la sous-traitance** notamment.

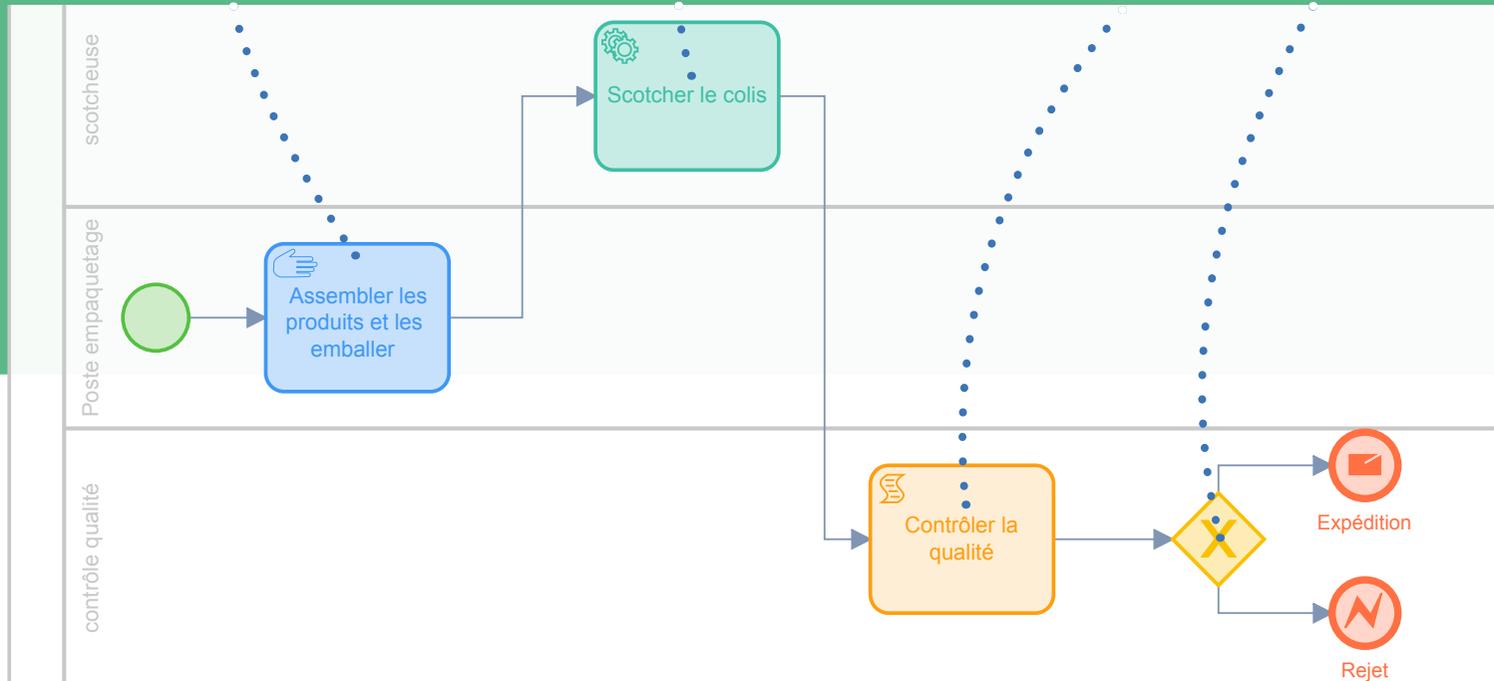
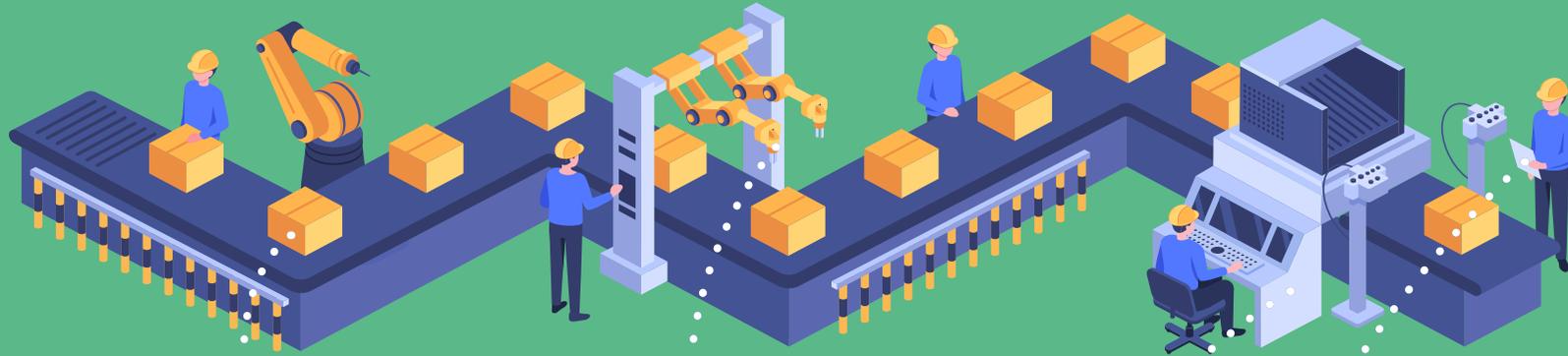
La norme **BPMN** permet de modéliser les process métiers pour construire **un cadre standardisé : première étape d'une optimisation.**

“
A SAVOIR :
Dans la logique du **BPMN**,
on ne modélise que **les processus**
de l'entité que nous représentons.



EXEMPLE DE MODÉLISATION :

Prenons par exemple **une chaîne de montage**. La norme BPMN permet de modéliser chaque étape du processus.



LE BPMN : UN OUTIL COLLABORATIF

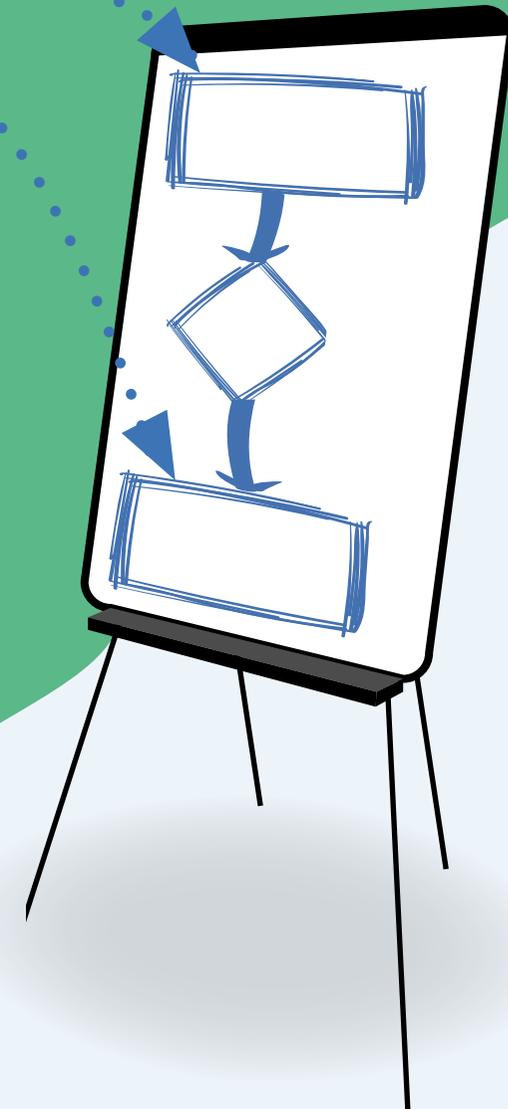
Le BPMN permet de représenter les activités de façon **graphique**.
Ceci est valable pour tous **les types de processus**.

C'est **un outil collaboratif** dans la mesure où il est utilisable et interprétable par tous les acteurs, qu'ils soient fonctionnels ou techniques.

Les responsables métiers vont pouvoir facilement dessiner des processus qui pourront ensuite être transposés dans **une application**.

Grâce au **BPMN**, les acteurs techniques peuvent communiquer facilement entre eux.

L'éventuelle barrière qui peut exister entre les profils fonctionnels et les profils techniques est effacée grâce à ce langage commun, normalisé et accessible.



“

A SAVOIR :

La modélisation par **le BPMN**, en facilitant la communication au sein des équipes, permet donc de gagner du temps et d'éviter les écueils dûs à des soucis d'interprétation et de mauvaise compréhension.

QUEL EST LE RÔLE DU PILOTE DE PROCESSUS ?

Pour mener à bien cette approche processus il est nécessaire de désigner un responsable :
Un pilote de la démarche processus au sein de votre organisation.

Les principales missions de **ce pilote** sont :

- 1 Coordonner la modélisation des processus, et statuer sur les décisions les plus impactantes.
- 2 Auditer les processus afin d'identifier les éventuels points de blocages et dysfonctionnements.
- 3 Rassembler des informations lors des audits, et par le retour d'expérience des acteurs du processus.
- 4 Contribuer à la politique d'amélioration continue de l'entreprise par des pistes d'optimisation en faisant évoluer les processus en impliquant les collaborateurs.
- 5 Être l'interlocuteur privilégié des éventuels prestataires externes inclus dans la démarche processus engagée.
- 6 Animer et communiquer, afin de s'assurer de l'adhésion des équipes.

RÉUSSIR LA MODÉLISATION :

Identifiez le ou les élément(s) déclencheur(s) du processus et les actions qui jalonnent le processus.

Visualisez clairement l'objectif du processus. Afin de produire une modélisation efficace le but à atteindre doit être clairement explicité et validé par **les acteurs métiers**.

Définissez des indicateurs de performance réalistes et quantifiables, ainsi vous pourrez juger facilement de l'efficacité de vos processus.



POINT DE VIGILANCE :

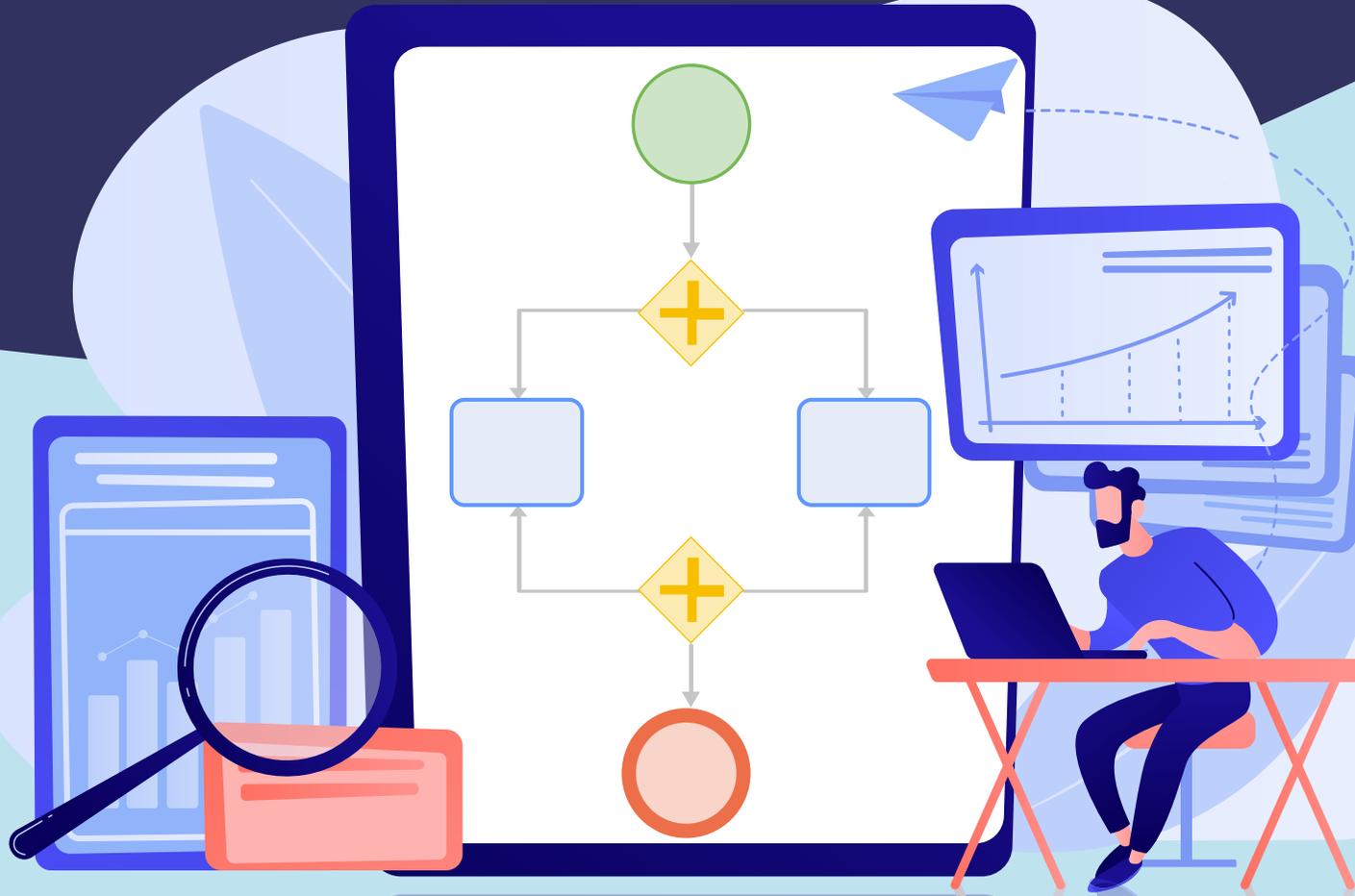
En tentant d'optimiser les processus, il est assez aisé de les complexifier. Gardez donc à l'esprit que clarté et simplicité sont les maîtres mots pour une modélisation réussie.



BONNE PRATIQUE :

Assurez-vous que vos équipes adhèrent parfaitement au projet et surtout établissent une communication claire et transparente afin que chacun appréhende au mieux son rôle.

2 LES OUTILS DU BPMN



La norme **BPMN** est un standard qui s'appuie largement sur **un langage visuel**, ce qui la rend accessible.
Les symboles courants utilisés par **le BPMN** peuvent être regroupés de la façon suivante :

Évènements



Début Conditionnel Message Lien Minuteur Fin

Connexions



Association Flux de séquence Flux de message

Branchements



Exclusive évènementiel Évènementiel Parallèle évènementiel Exclusive Parallèle Inclusive

Activités



Tâche règles métier Tâche service Tâche script Activité Tâche manuelle Tâche utilisateur

Couloirs



Couloirs avec piscine

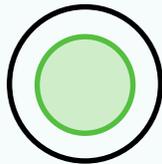
LES ÉVÈNEMENTS DE DÉBUT:

Les évènements de **début** sont représentés par des cercles à contour fin et plein.



UN ÉVÈNEMENT DE DÉBUT PEUT ÊTRE MULTIPLE :

Les évènements de **début** dépendent soit d'aucune condition dans le déclenchement de ce dernier, soit d'un message/signal émis par un autre processus ou la réalisation d'une condition, même temporelle telle qu'une date.



Enregistrement



Message



Condition



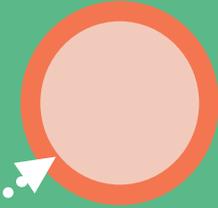
Signal



Timer

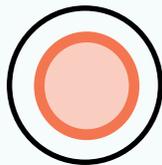
LES ÉVÈNEMENTS DE FIN:

Les évènements de fin sont représentés par des cercles à bord plein et gras.



UN ÉVÈNEMENT DE FIN PEUT ÊTRE MULTIPLE:

Les évènements de fin, sont à leur tour soit non spécifique, soit déclenchent des actions telles que l'envoi de message. Mais ils peuvent également être utilisés pour gérer les exceptions de processus comme l'escalade et la compensation.



Final



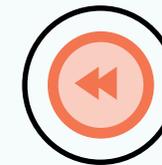
Message



Escalade



Signal



Compensation

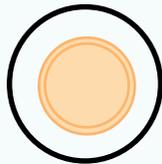
LES ÉVÈNEMENTS INTERMÉDIAIRES :

Les évènements intermédiaires sont symbolisés par des cercles à double contours fins.



CE TYPE D'ÉVÈNEMENT PEUT ÊTRE DE PLUSIEURS TYPES :

Les évènements intermédiaires donnent du rythme au processus, comme les timer, utilisés pour marquer des pauses. Les messages et les signaux sont très utiles pour se synchroniser avec un autre processus.



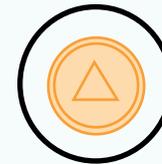
Jalon



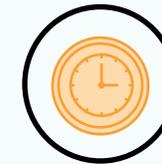
Message



Condition



Signal



Timer

LES ACTIVITÉS :

Les tâches sont représentées par des rectangles.



LES ACTIVITÉS SONT REGROUPÉES EN 6 GRANDES FAMILLES :

Les **activités** représentent des actions à réaliser pour atteindre **l'objectif du processus**. Elle peuvent impliquer une activité humaine comme les tâches utilisateurs et manuelles, mais peuvent également être automatisées dans le cadre de tâches service, script et règles métier. Au besoin les sous-processus permettent de spécifier et isoler des comportements.



**Activité
sous-processus**



Service



Script



Règles Métier



Utilisateur



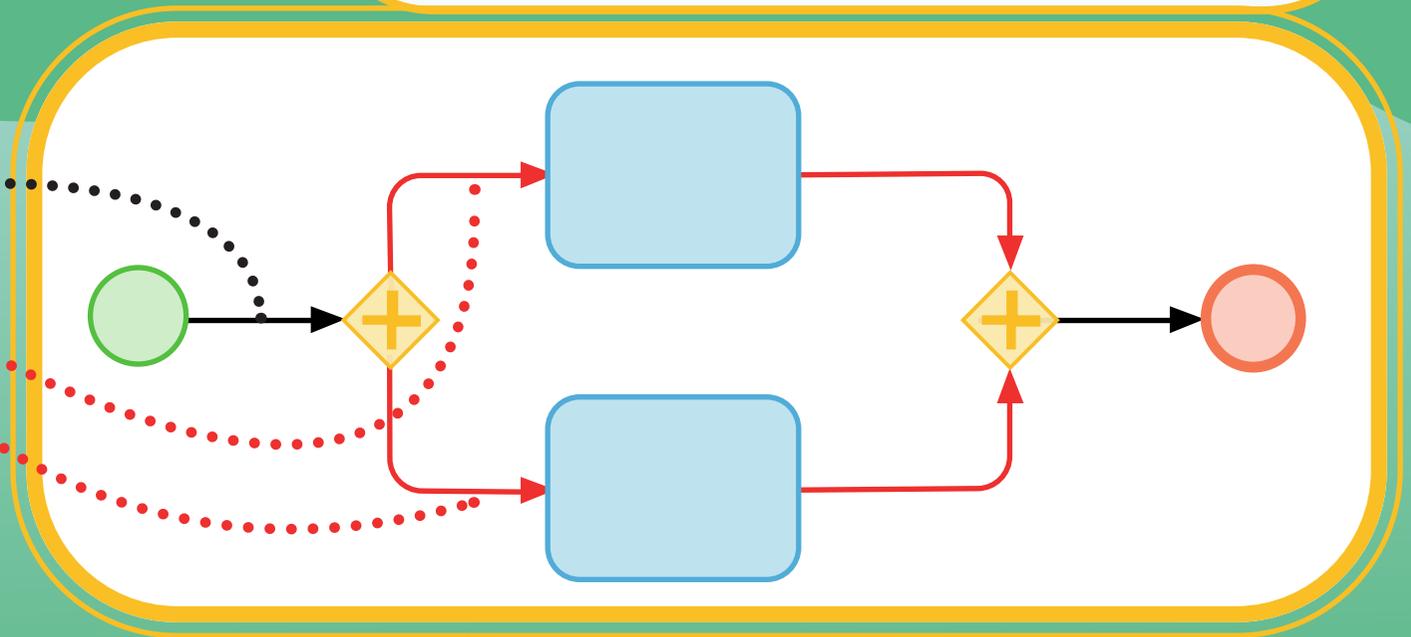
Manuelle

LE BRANCHEMENT PARALLÈLE :

Les branchements sont symbolisés par **un losange**.
Les branchements peuvent être multiples.
Sur ce losange différents pictogrammes
en soulignent le sens.

Exemple d'utilisation.
Pour l'envoi d'un colis, votre processus implique
la demande d'une assurance
et de contacter un transporteur.
Ces deux étapes **peuvent être réalisées en parallèle**.

Ce branchement montre que **le flux**
se scinde en **de multiples parcours**.



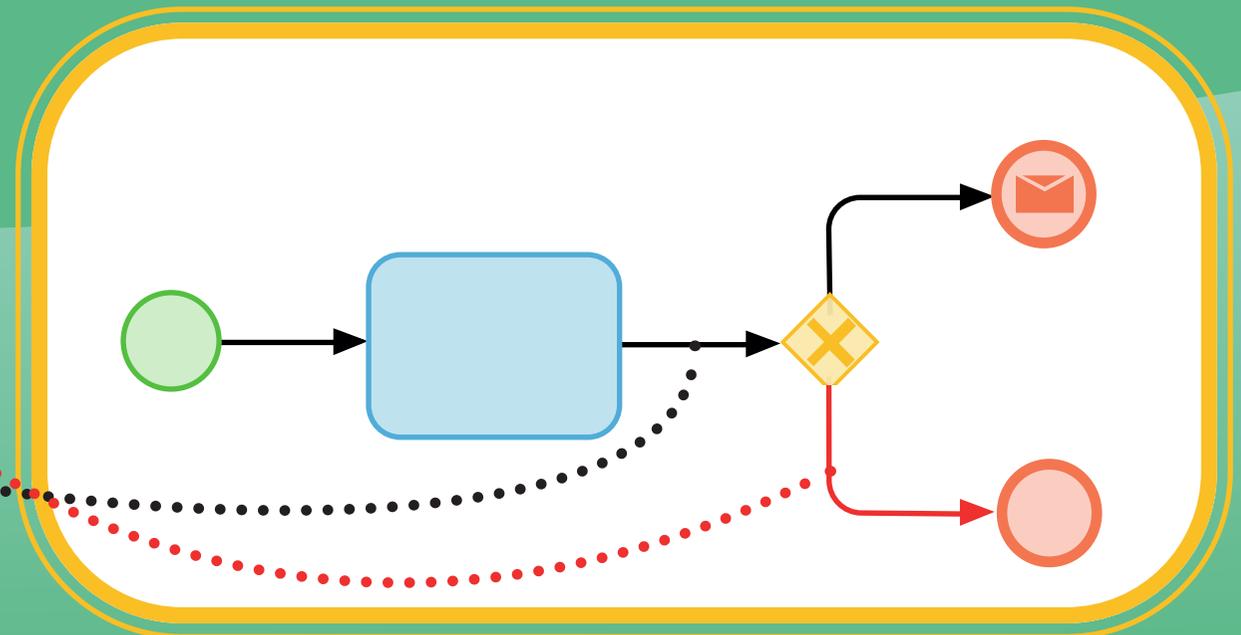
LE BRANCHEMENT EXCLUSIF :



Exemple d'utilisation.

Dans le cadre d'un contrôle qualité, les produits examinés peuvent être soit validés, soit rejetés. Il s'agit d'une étape exclusive, car il n'est pas possible qu'un produit puisse être l'un et l'autre.

Indique que de toutes les branches qui sortent du flux de tâches, **une seule sera suivie.**

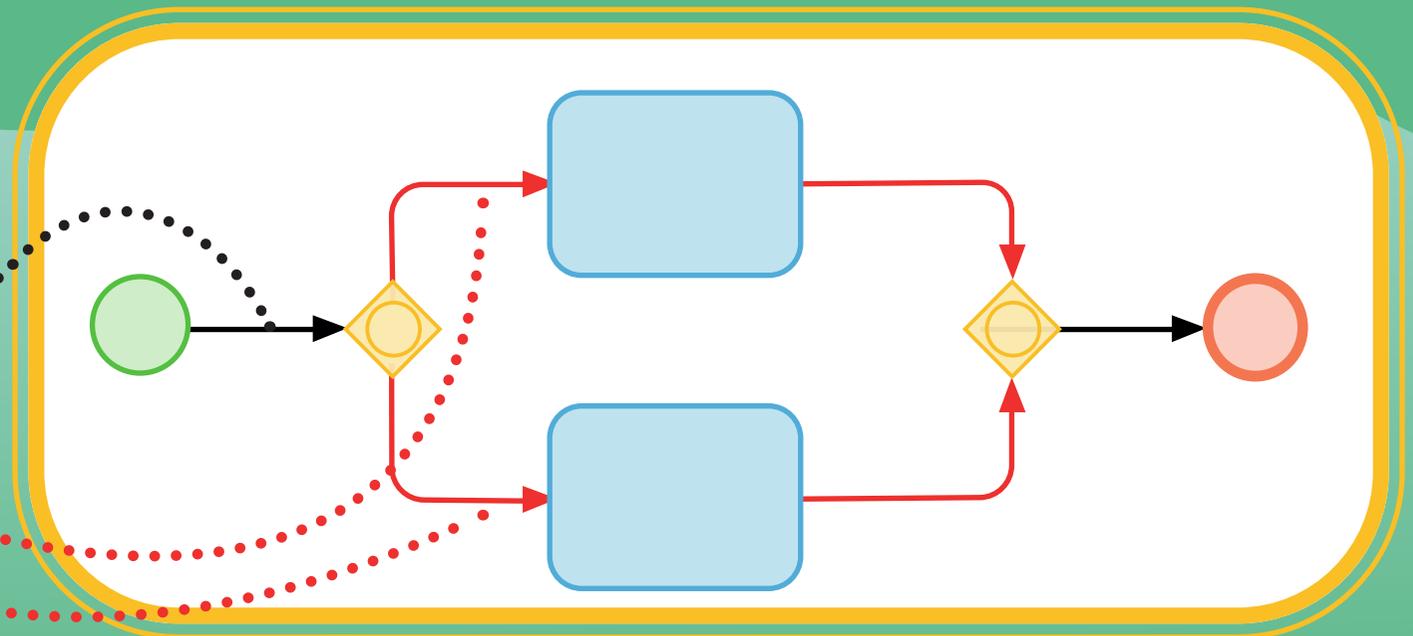


LE BRANCHEMENT INCLUSIF :

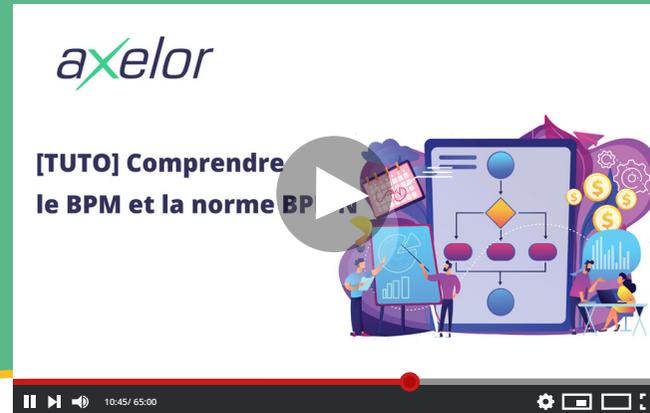
Exemple d'utilisation.

Le branchement inclusif est très précieux pour modéliser des conditions. Par exemple, pour une demande d'achat, si elle dépasse un certain montant, elle devra être validée par la direction, sinon, elle est validée directement par le service achat.

Permet de gérer dynamiquement le comportement **du flux** suivant **des conditions qui doivent être satisfaites.**



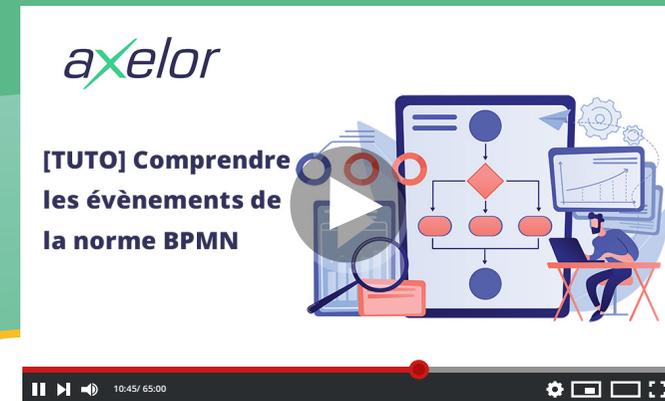
DÉCOUVREZ NOS VIDÉOS: →



Comprendre le BPM et la norme BPMN
(cliquez sur l'image)



Les activités dans la norme BPMN
(cliquez sur l'image)



Les événements dans la norme BPMN
(cliquez sur l'image)

3 RÉPERTORIER LES PROCESSUS MÉTIERS



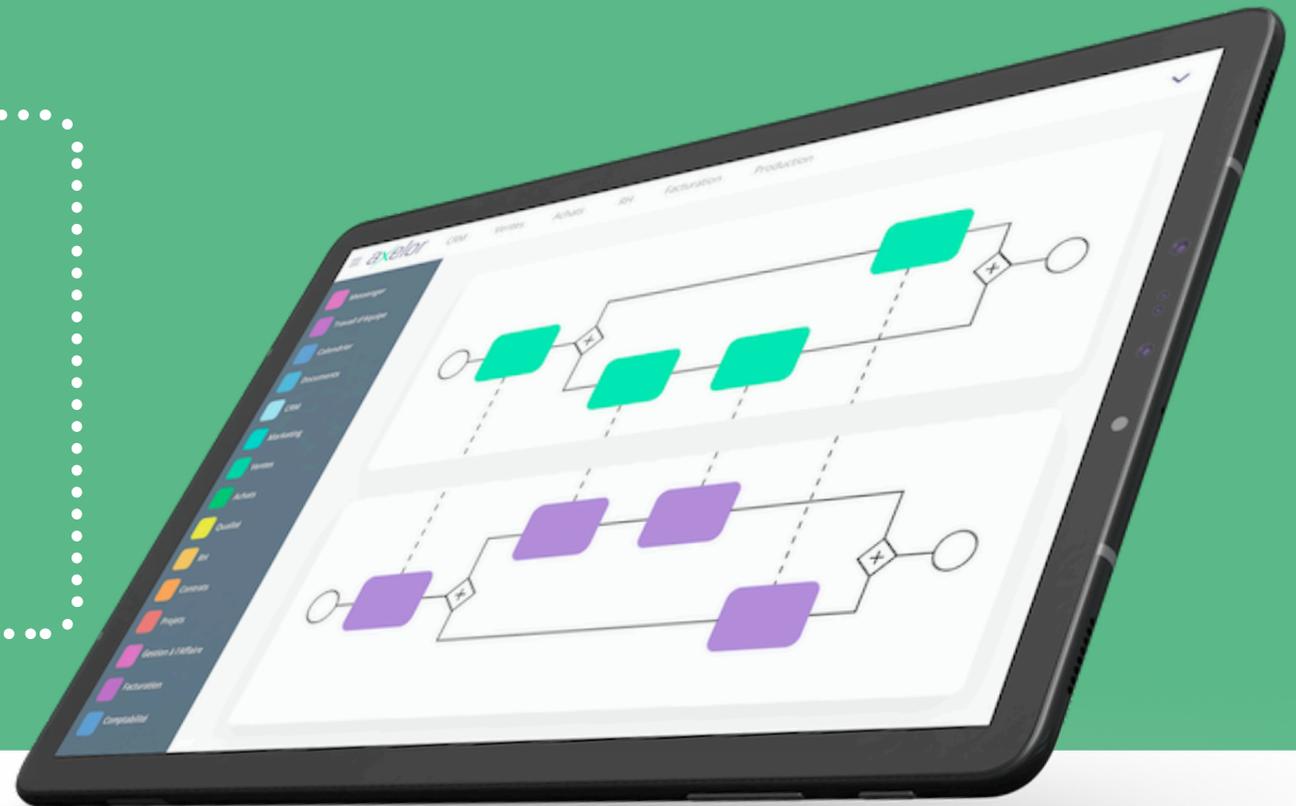
POURQUOI RÉPERTORIER VOS PROCESSUS MÉTIER ?

C'est une démarche essentielle pour **le département SI** car il permet de faciliter la compréhension d'une organisation pour automatiser plus facilement certains flux.

Cette étape peut être réalisée dès la conception ou bien lors d'un projet d'optimisation. La compréhension du fonctionnement **du processus métier** concerné est alors obligatoire pour identifier **les zones d'optimisation**.

Les principales
raisons de répertorier
vos processus métiers :

- 1 Documenter les activités
- 2 Évaluer la performance
- 3 Piloter l'exécution des tâches
- 4 Gérer les risques



LES 4 PRINCIPES DU BPMN :

- 1 Les processus sont des atouts
- 2 Les processus doivent être pilotés
- 3 Les processus doivent être améliorés en continu
- 4 L'IT est indissociable des démarches BPM



BONNE PRATIQUE :

Prévoyez une phase de relecture et de validation des processus avec les acteurs métiers clés.

POUR ALLER PLUS LOIN :

Si votre domaine d'activité implique un langage particulier, technique, n'hésitez pas à inclure un glossaire. Cela facilitera les échanges avec votre futur prestataire.

QU'EST-CE-QUE LA MÉTHODE SIPOC ?

La **méthode SIPOC** est une analyse business permettant de bâtir la stratégie, d'identifier les objectifs à atteindre et les processus à mettre en place.

La **méthode SIPOC** aide à identifier toutes les informations pertinentes **d'un processus**.

Cet acronyme signifie **Supplier, Input, Process, Output, Customer**.

En français **FIPEC** :
Fournisseurs, Intrants, Processus, Extrants, Clients.

Cette méthode facilite **la compréhension globale du fonctionnement d'un processus pour différentes finalités** :

- ① Préparer une cartographie
- ② Documenter un processus
- ③ Analyser un dysfonctionnement
- ④ Cerner le périmètre d'un projet et des acteurs concernés
- ⑤ Décrire une situation présente versus une situation future

SIPOC

PETIT GLOSSAIRE DU SIPOC :



Fournisseurs : Identification des fournisseurs internes et externes, délivrant des éléments en entrée.



Intrants : Liste des entrées (informations, matières...) alimentant le processus et transformées par les activités à venir.



Processus : Description des activités, étapes, tâches et opérations principales qui transforment les entrées en sorties.



Extrants : Liste des sorties (résultats, productions, documentation...) à destination des clients (ou bien pour d'autres processus en aval).



Clients : Repérage des clients internes et externes, intermédiaires et finaux.

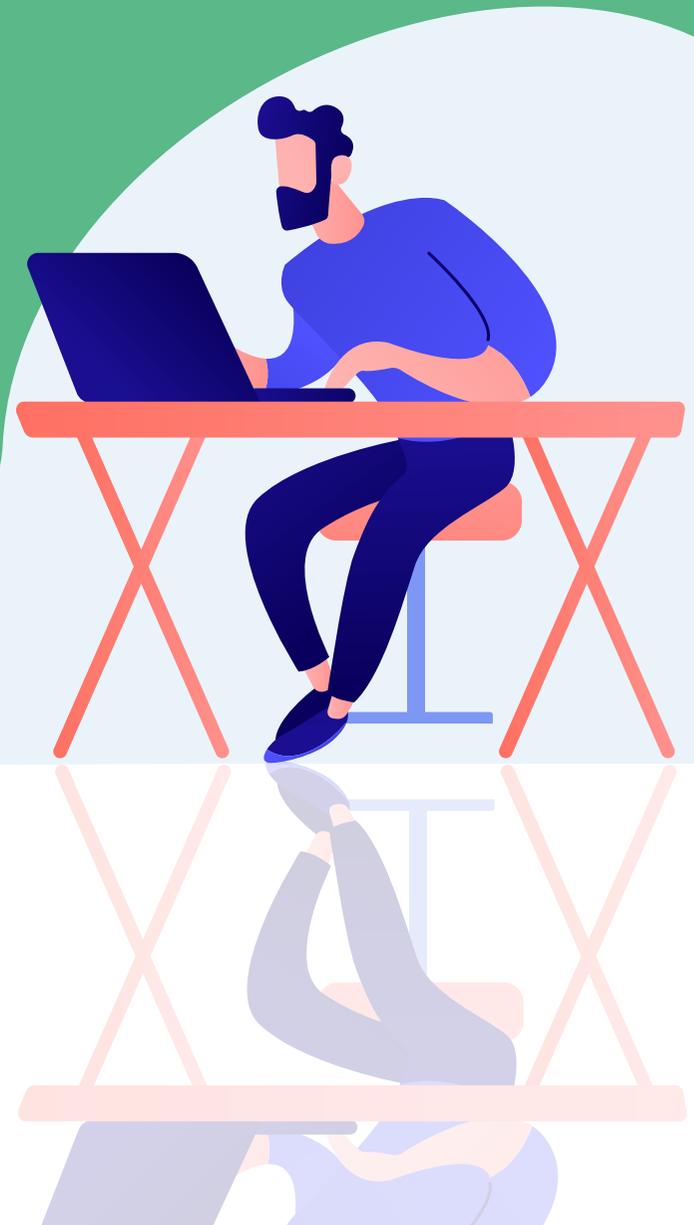


LA MISE EN OEUVRE :

La mise en oeuvre de cette méthode peut se résumer en 6 étapes :

- 1 Constituer une équipe de travail
- 2 Décrire le processus
- 3 Lister les sorties
- 4 Recenser les clients
- 5 Inventorier les entrées qui déclenchent le processus
- 6 Répertoire des fournisseurs des éléments d'entrée

Il est important de réunir un groupe multidisciplinaire qui soit en contact direct avec le processus, afin d'avoir des contributions variées et d'enrichir la cartographie des processus **SIPOC**.



COMMENT RÉPERTORIER VOS PROCESSUS MÉTIERS ?

L'idée est d'identifier **vos processus métiers actuels** pour les modéliser et les améliorer.

Cette démarche doit être **collaborative** et impliquer tous **les services de l'entreprise**, sans quoi elle ne serait pas efficace.

Un ou une référente projet devra être choisi(e) pour centraliser les informations et statuer sur les décisions importantes.

Concrètement, il convient de lister **les processus** et d'indiquer toutes **les interactions** entre ceux-ci.

Il convient également de définir des objectifs d'amélioration quantifiables et atteignables.

Idéalement regroupez les processus par catégories d'activité par exemple (support client, ventes...).



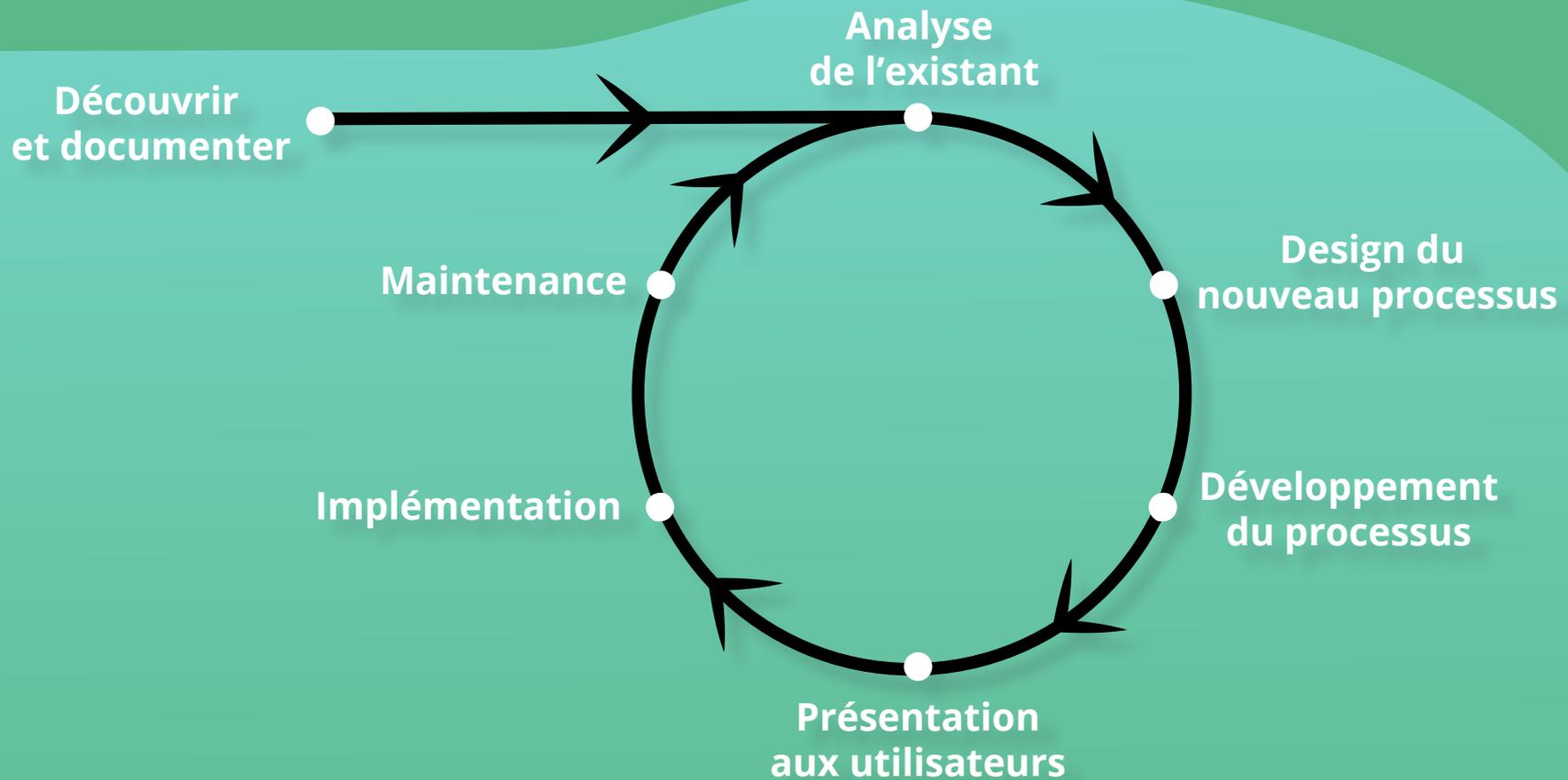
BONNE PRATIQUE :

La notion de priorisation est importante : identifiez donc les processus clés, les plus impactants pour votre activité.

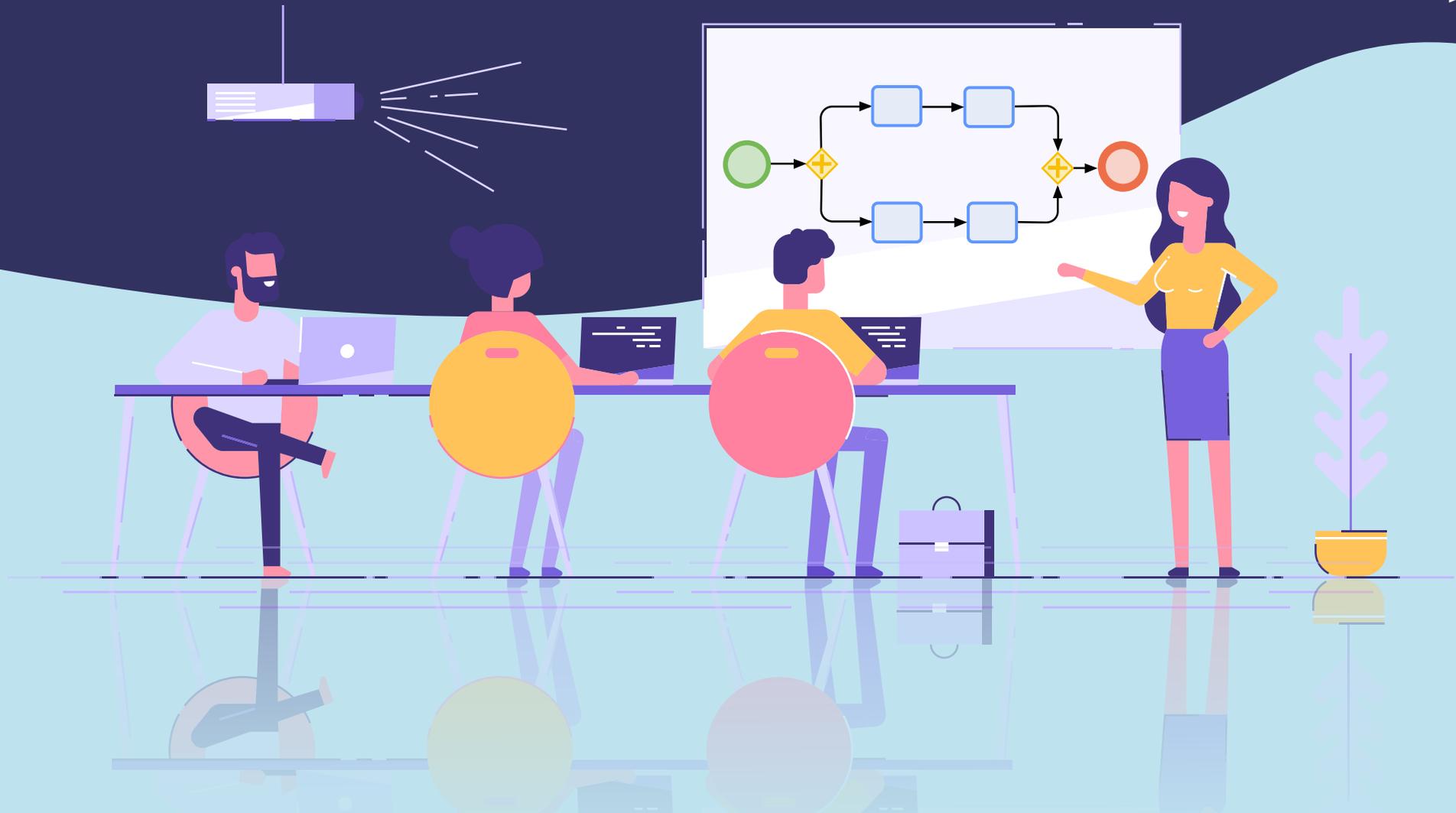
Vous devez obtenir une cartographie générale de l'activité de votre entreprise, des responsabilités de chacun et de la collaboration entre les services.

COMMENT RÉPERTORIER VOS PROCESSUS MÉTIERS ?

Schéma type d'un audit interne :



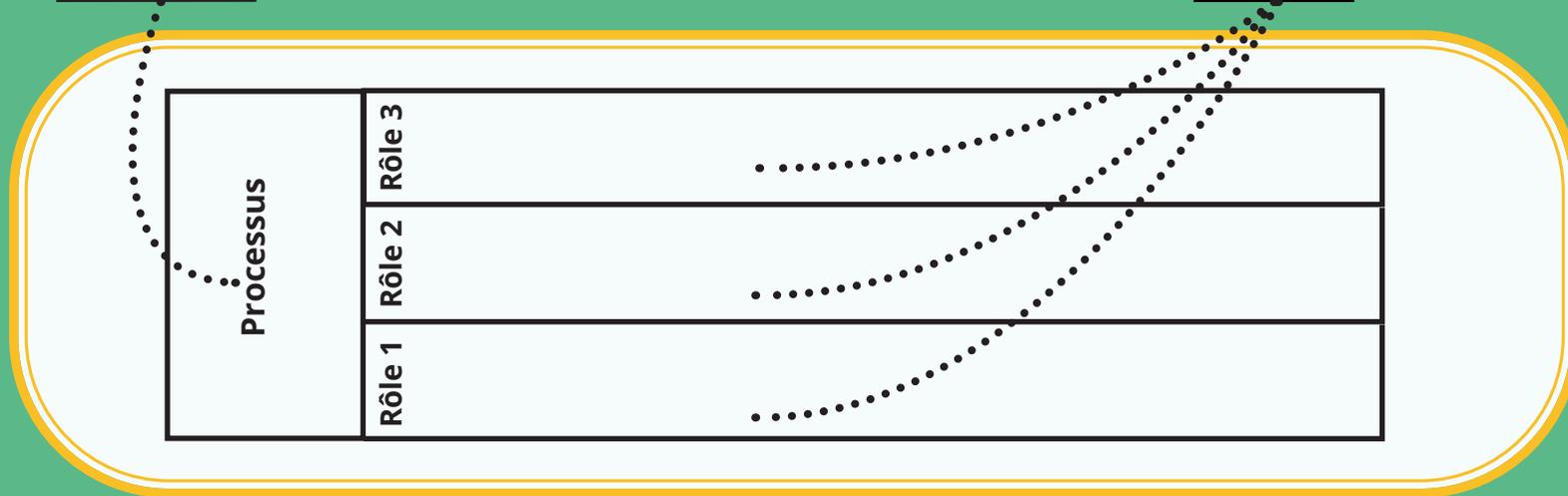
4 MODÉLISER LES PROCESSUS



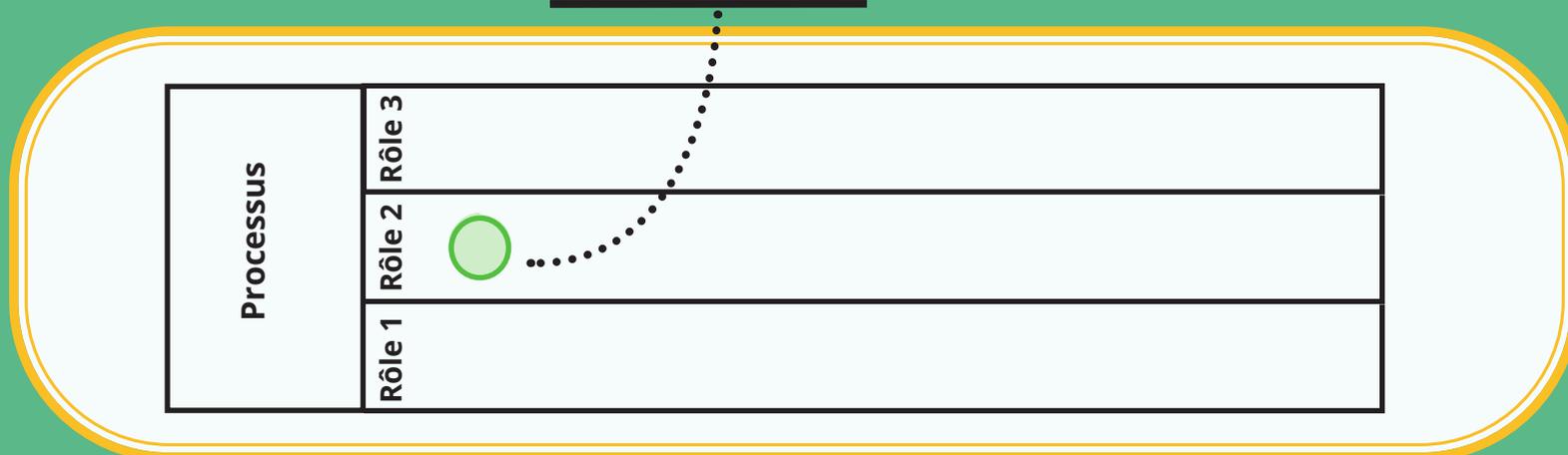
DÉCRIRE VOS PROCESSUS AVEC LE BPMN

Pour réaliser un diagramme qui modélise un processus plusieurs étapes sont nécessaires.

Il faut d'abord définir **les responsabilités des acteurs métiers, des services**, impliqués dans **ce processus**, sachant que chaque fonction, ou service, sera représenté par **un couloir**.



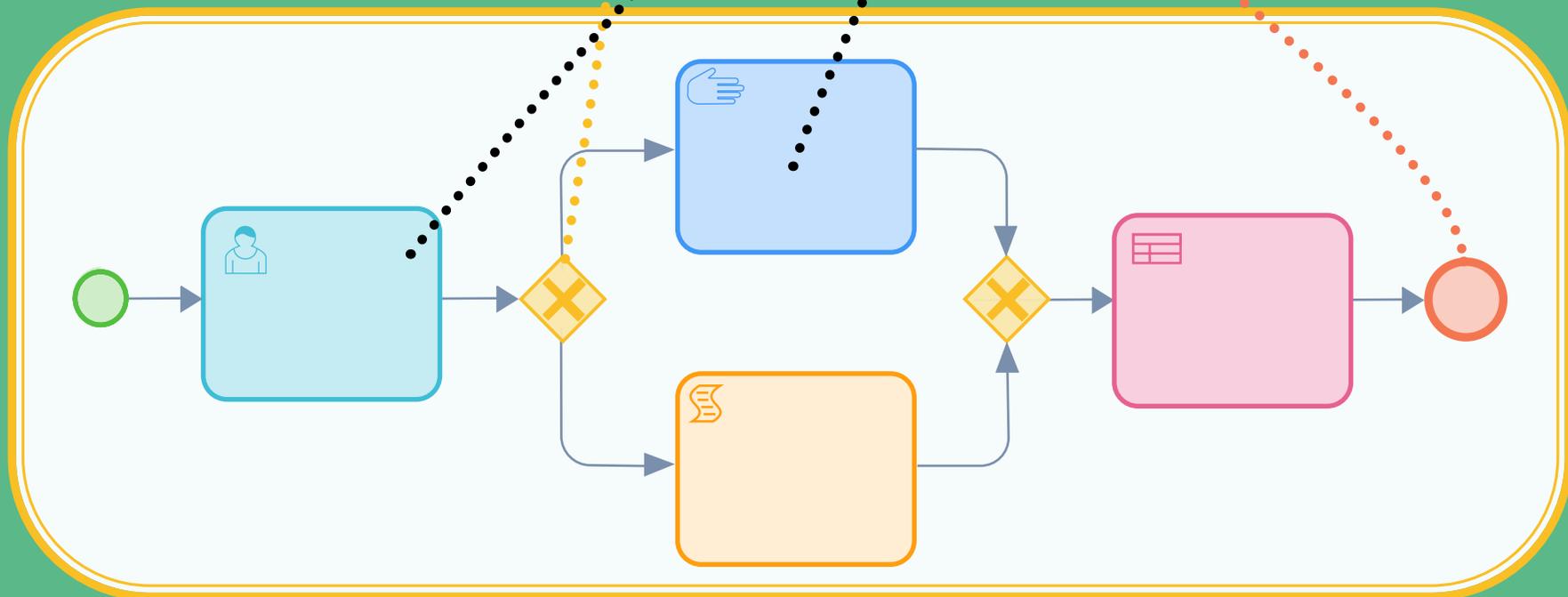
Ensuite il convient d'indiquer **l'évènement (ou les évènements)** déclencheur(s) du processus, modélisé(s) par ce que l'on appelle **un nœud de départ**.



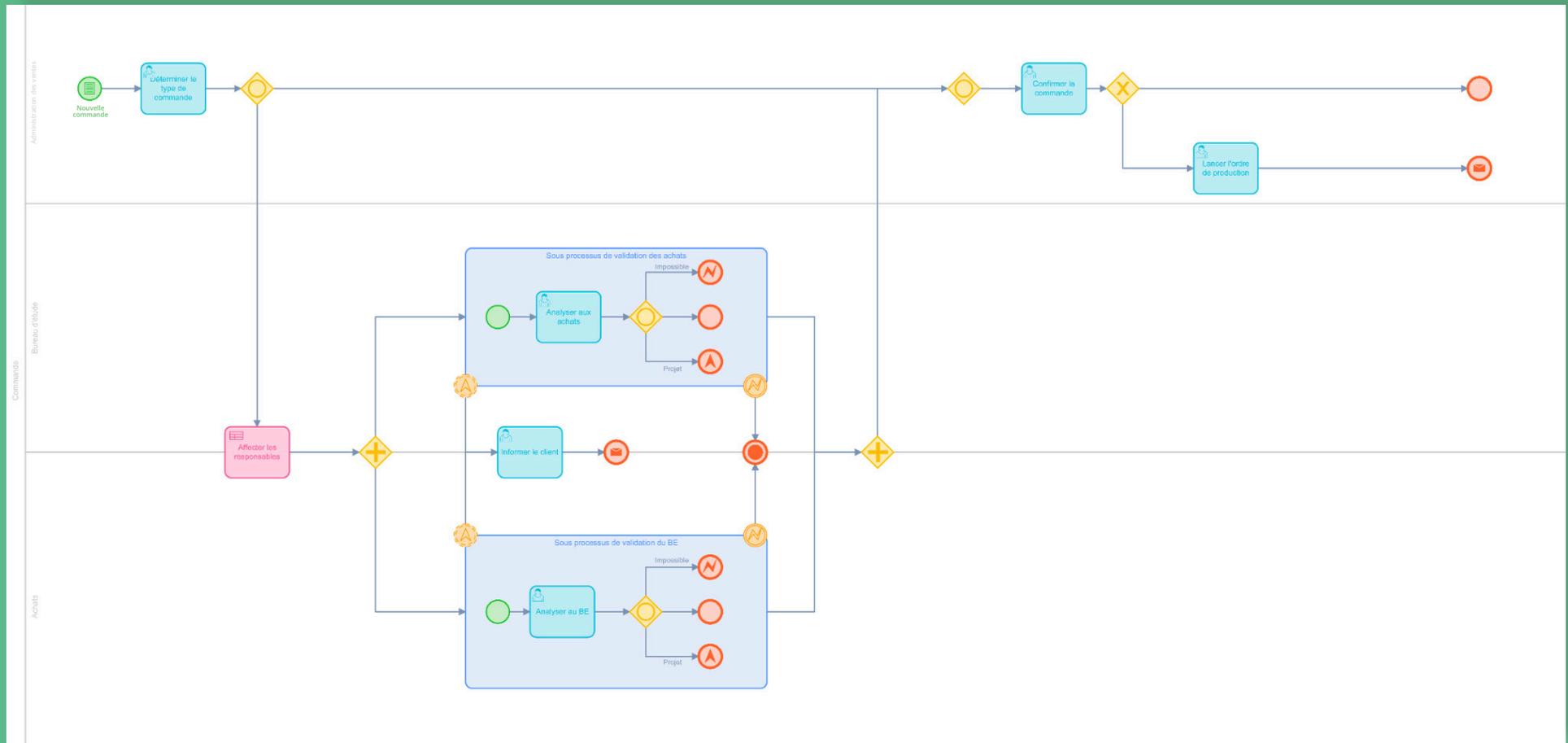
Maintenant vous pouvez insérer toutes **les tâches**, qu'elles soient humaines ou automatiques, qui constituent votre processus.

Les tâches sont interconnectées par des passerelles qui modélisent une prise de décision et qui débouchent sur une ou plusieurs sorties en fonction de la réponse.

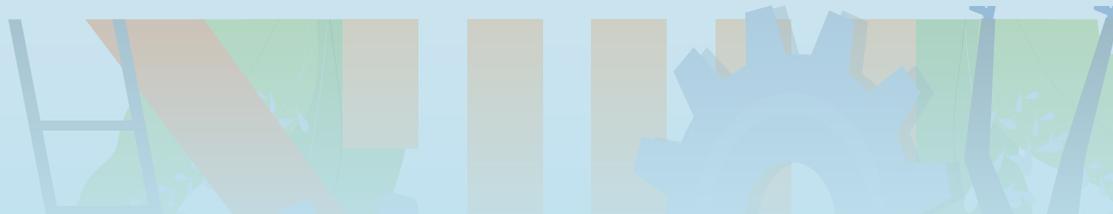
Il est également possible de définir des phases d'attente. Lorsque votre processus arrive en bout de course, il convient de dessiner un nœud de fin pour signifier que le processus est complet.



EXEMPLE D'UN PROCESSUS DE GESTION D'UNE COMMANDE SPÉCIALE :



CONCLUSION



QUELS BÉNÉFICES TIRER DE L'UTILISATION DU BPMN ?

L'avantage principal du BPMN est de faciliter la communication.

Acteurs métiers, acteurs techniques, chefs de projet, **utilisent un langage simplifié et standardisé, compréhensible par tous.**

Autre avantage : la clarté des informations.

Un schéma est beaucoup plus facile à comprendre que des mots. Sans forcément connaître l'entreprise et son fonctionnement en détail, il est facile d'avoir une idée claire des processus impliqués, en quelques coups d'oeil.

Le BPMN a beau être **un langage synthétique**, il n'en reste pas moins complet et puissant. La richesse des pictogrammes disponibles permet de modéliser tous les processus métiers, même les plus complexes.

Le fait d'utiliser **un langage graphique** pour rédiger un cahier des charges, apporte un gain de temps évident et réduit le risque d'erreurs.

Enfin le BPMN a le précieux avantage **d'être universel**, il convient à tous les projets d'implémentation et tous les types de sociétés et d'activités.



Retrouvez sur [notre chaîne YouTube](#) la playlist sur le BPM et BPMN.



**Axelor est un éditeur français qui développe
une suite de logiciels Open Source : ERP, CRM et BPM**

UN PROJET ? VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR LE BPMN ?

CONTACTEZ-NOUS !

Site : axelor.com

Contact : contact@axelor.com

Rédaction : Lesly Belkhir, Pierre Couderc et Thibaud Zuppinger

Mise en page et graphisme : Julien Pajot

Crédit utilisation : Freepik

Pour aller plus loin

[Vous pouvez télécharger](#) notre livre blanc
sur les 6 étapes pour réaliser un cahier des charges.

