

Le management visuel des Processus et de la Qualité

Webinaire, mardi 19 septembre 2023 à l'Université de la Valeur | Cédric Berger – Serge Guillard

Dessinateurs de performances



Agenda

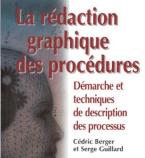
- Rapide retour sur la méthode Qualigramme
- Retour d'expérience d'une société
- Présentation d'une implémentation sous Microsoft Sharepoint



Dessinateurs de performances



Qui sommes nous?





AFNOR





Cédric Berger cberger@mark-international.ch

Serge Guillard sguillard@mark-company.com

Dessinateurs de performances

MARK





Dessinateurs de performances



Cédric, peux-tu nous faire un rapide historique de Qualigramme pour ceux qui ne connaissent pas ?





Dessinateurs de performances



Mais pourquoi un tel succès ?
Qu'est-ce qui a fait l'originalité de la méthode Qualigramme ?





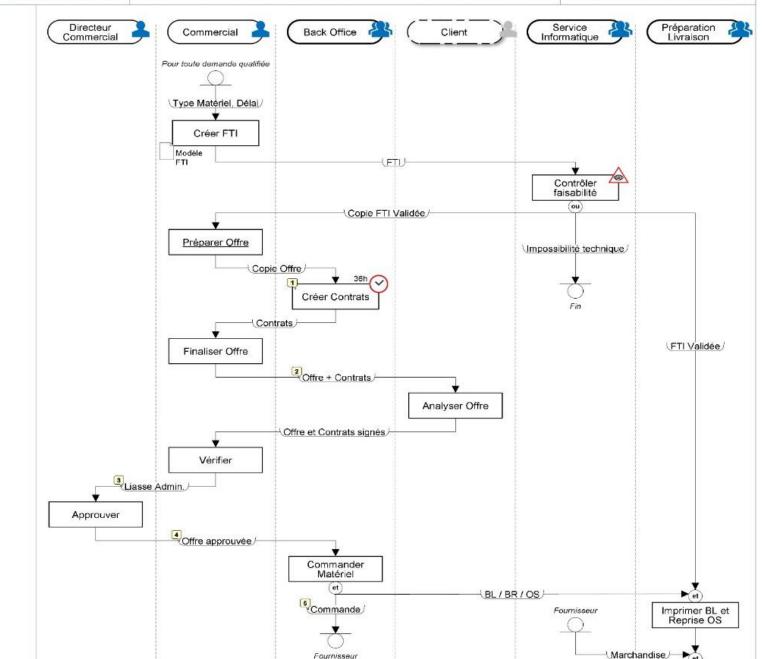
L2_COM_CH_001

COMMERCIAL

Applicable

Version A - 19/01/2018





Dessinateurs de performances



5 formes



Vocabulaire

Syntaxe

Grammaire

Finalité	Notation	Définition
QUI ?	Entité	ENTITE Unité, Rôle
QUOI ?	Action	ACTION Activité, Tâche, Opération,
POUR QUOI ?	Information	FLUX D'INFORMATION Donnée d'Entrée ou de Sortie
AVEC QUOI ?	Outil	OUTIL / DOCUMENT Matériel, Logiciel, Formulaire,
COMMENT?	1	NOTE / COMMENTAIRE Complément d'information textuel



Dessinateurs de performances

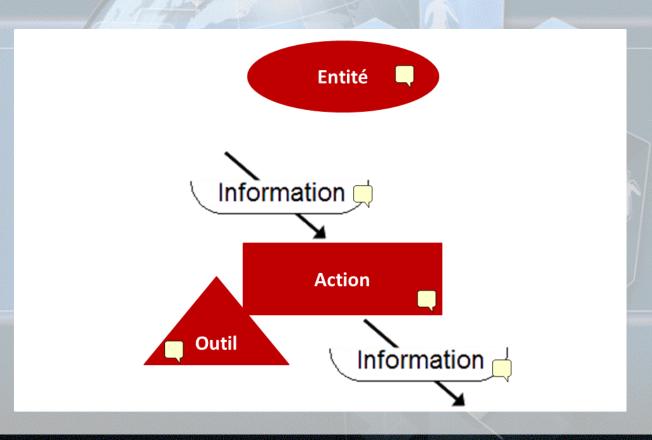


5 formes



Vocabulaire

- Syntaxe
- Grammaire





Dessinateurs de performances



3 niveaux - Pyramide



Vocabulaire

Syntaxe

Grammaire





Dessinateurs de performances



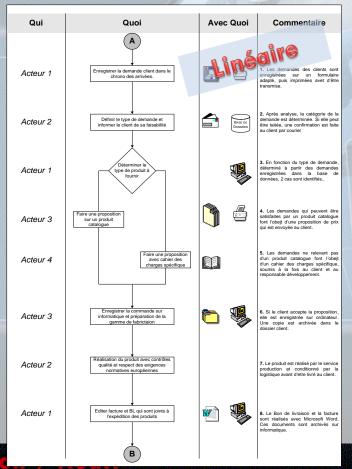
3 niveaux - Navigation

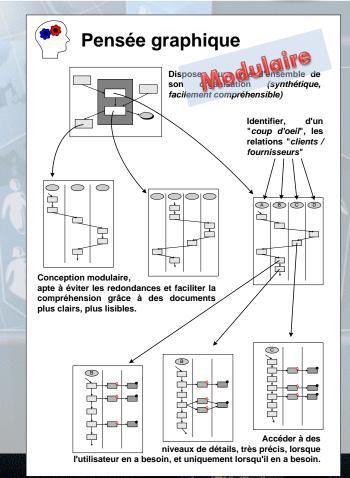


Vocabulaire

Syntaxe

Grammaire





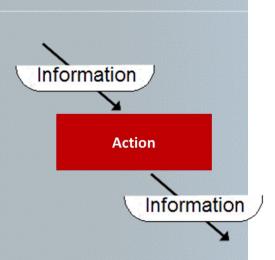
Conseil / Formatic

V M Visio

les cartographes d'affaires Maries de performances

MARK

Les flux de valeur



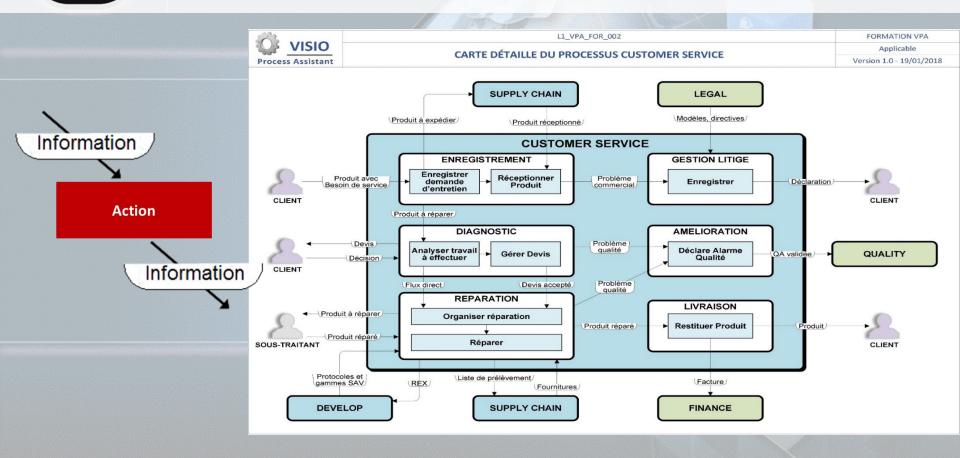
- Comprendre A QUOI CA SERT ? (l'objectif de l'action)
- Comprendre la relation Client / Fournisseur (contrat)
- Identifier la Valeur Ajoutée (écart Entrée / Sortie)

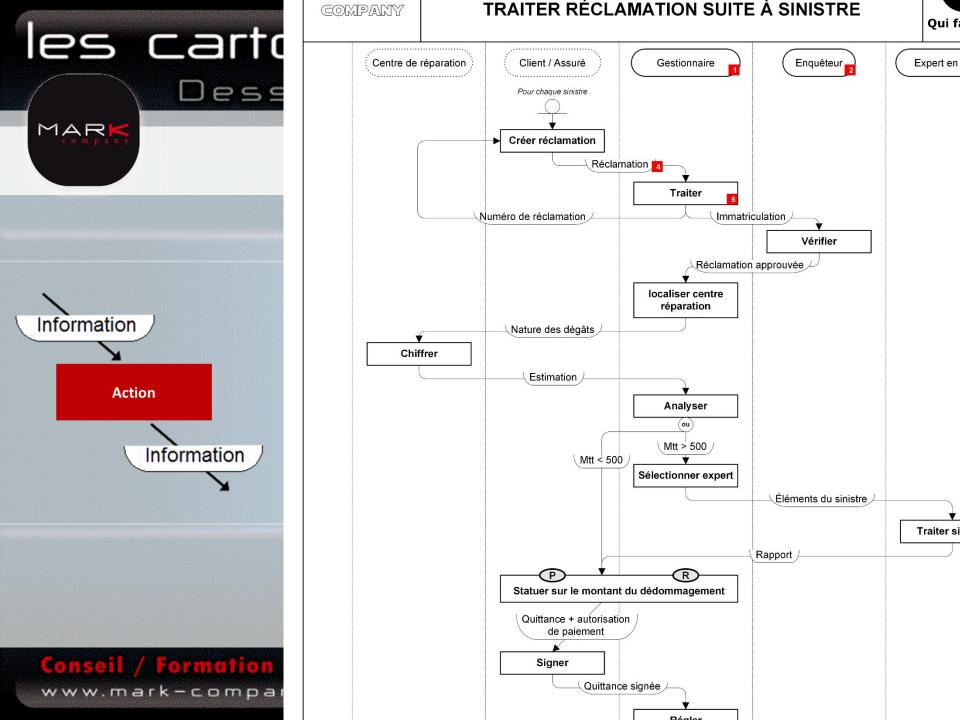


Dessinateurs de performances



Les flux de valeur





Dessinateurs de performances



Et selon toi, Serge, qu'est-ce qui fait l'originalité de Qualigramme ?



les cartographes d'affaires Maries de performances



Des règles



Vocabulaire

Syntaxe

Grammaire

- Ne pas dépasser la page A4
- Ne jamais croiser les « flèches »
- Une forme « Action » comporte toujours au moins une forme
 « flèche » en entrée et une en sortie
- Le libellé des « Action » ne comporte jamais de « Et »
- Le libellé des « Action » contient moins de 5 mots
- Une « flèche » comporte toujours une « information »
- Le libellé d'une « flèche » ne contient jamais de verbe
- Ne pas chercher à être exhaustif
- Les Notes (Commentaires) sont des textes courts

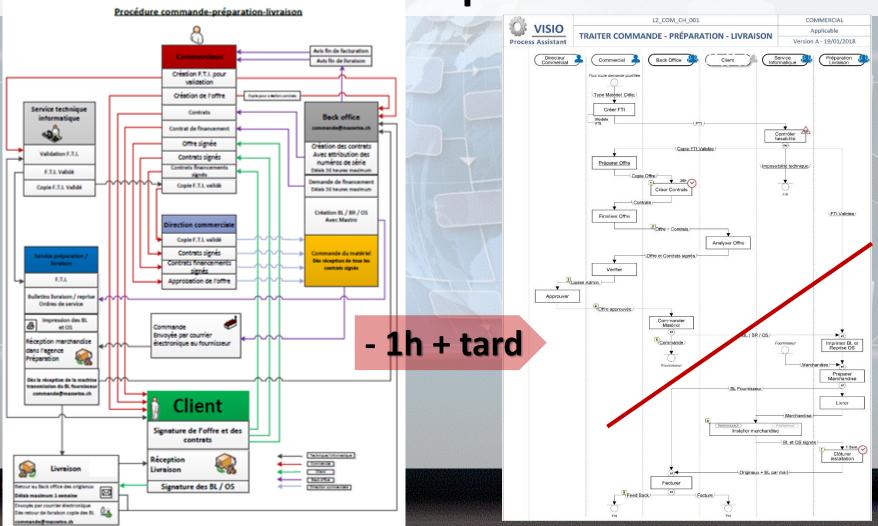
...



Dessinateurs de performances

MARK

Simplification



Dessinateurs de performances



Pourquoi est-ce différent du BPMN?



Traduction française: Trisotech

Activités

Une tâche est le travail à être accompli, une unité de travail. La présence du symbole + indique un sous-processus, une activité décomposable.

Transaction

Une transaction est un ensemble d'activités placées sous le contrôle d'un protocole transactionnel. Un sous-processus événementiel est positionné

à l'intérieur d'autres processus ou sousprocessus. Il est activé lorsque son événement de Sous-processus début est déclenché. Il peut interrompre le événementiel processus de niveau supérieur ou router en parallèle (sans interruption), en fonction de l'événement de début

Activité appelante Une activité appelante englobe une tâche ou un sous-processus défini globalement et réutilisé dans ce processus.

✓ Errvol

Usager

Manuelle

Service Service

営 Script

✓ Réception

Types de tâches

l'action à être réalisée:

Règle décisionnelle

Flux conditionnel

Le type spécifie la nature de

Marqueurs d'activités Les marqueurs indiquent le comportement des activités lors

de leur exécution: + Sous-processus

Boucle
 Bo

Instances multiples en parallèle

Instances multiples séquentielles ~ Ad Hoc

✓ Compensation

Flux de séquence

Flux de défaut

détermine l'ordre d'exécution des

est l'embranchement a une condition pris lorsque toutes les assignée, qui détermine autres conditions sont si ce flux doit ou ne doit pas être utilisé.

Conversations

Une communication définit un ensemble

d'échange de messages logiquement associés. La présence du symbole + indique une sousconversation, une conversation décomposable.

Un lien de conversation relie une communication et un participant.

> Un lien de conversation fourchu relie une communication et des participants

Diagramme de conversation



Chorégraphies

Participant A Tâche de chorégraphie Participant B

Une tâche de chorégraphie Le marqueur « multiples représente une interaction (échange de messages) présence de multiples entre deux participants.

participants = indique la participants du même type

Participant A Sous-processus de

chorégraphie

+

Participant B

Participant C

Un sous-processus de

avec ses interactions

chorégraphie contient les

détails d'une chorégraphie

Événements



Diagramme de chorégraphie

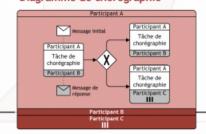
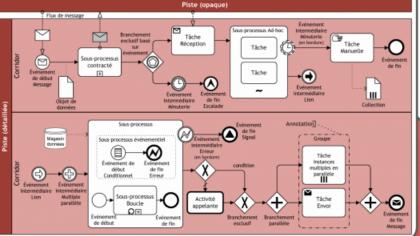


Diagramme de collaboration



Branchements

Branchement exclusif Lors d'une division, le flux de séquence est passé Branchement exclusif - basé sur événement

activités.

exclusivement à un embranchement. Lors d'une convergence, il attend l'arrivée d'un seul flux de séguence entrant pour déclencher le flux de séguence sortant.

Est toujours suivi d'événements ou de tâches de type réception. Le flux de séquence est passé à l'événement/tâche qui se produit en premier.



Branchement parallèle Pour la division d'un flux de séquence, tous les embranchements sont activés simultanément. Lors d'une convergence de flux parallèles, il attend que tous les flux entrants soient complétés pour déclencher le flux sortant.



Tous les embranchements doivent être complétés avant de finaliser une convergence.







Branchement exclusif - basé sur Chaque arrivée d'un événement démarre une nouvelle instance du processus.

Branchement parallèle - basé sur événement (début)

'arrivée de tous les événements démarre une nouvelle instance

Täche Táche

aux pistes et à d'autres

corridors.

Une piste identifie un Un flux de message indique participant au processus. Un le flux d'information entre corridor est une subdivision les frontières d'une piste ou d'un processus. organisationnelles. Les flux Les corridors peuvent de message peuvent être s'imbriquer hiérarchiqueme attachés à des pistes, des

Pistes et

corridors

de type message.



L'ordre des échanges de messages peut être présenté en combinant des flux de message et des flux de sécuence. activités ou des événements









Données





données



processus

lettres, etc.

Un dépôt de dannées est un endroit où le processus peut lire et écrire des données, comme une base de données ou un classeur. Son contenu persiste même après la fin de l'instance du processus.

Une donnée d'entrée est une source externe

au processus. Elle peut être lue par une

Une donnée de sortie est un paramètre,

cette variable est disponible à l'ensemble du

Un objet de données représente une structure

d'information généralement traitée dans les

représente un ensemble d'information, telle

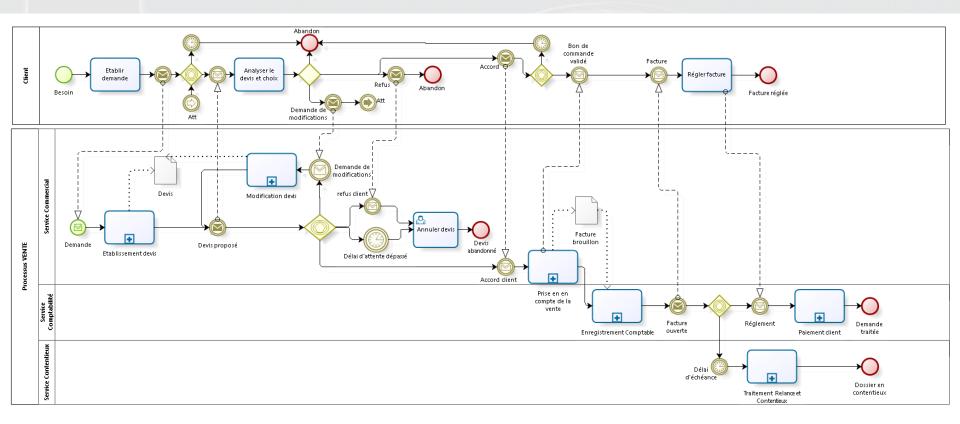
activités comme les documents, courriels,

Une collection d'objets de données

Un Message est utilisé pour représenter le contenu d'une communication entre deux participants.

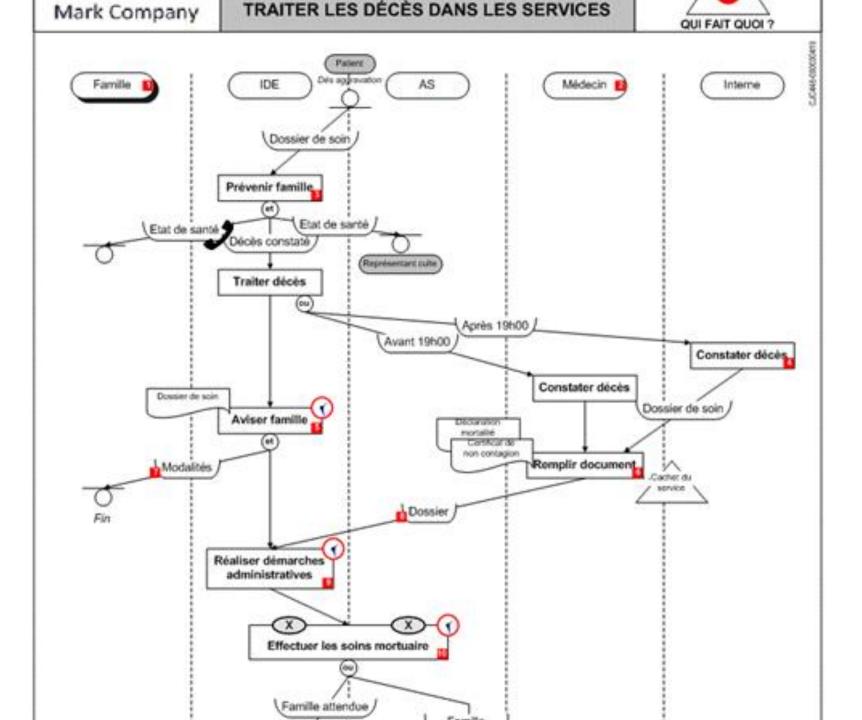


Dessinateurs de performances









Dessinateurs de performances

QUALIGRAMME[©]

BPMN

ENTITE (unité, rôle)

QUI?

QUOI?

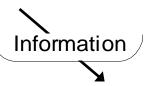
POUR QUOI?

COMMENT?

AVEC QUOI?



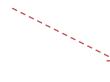
















ACTION

FLUX D'INFORMATION

COMMENTAIRE

MOYENS (OUTILS / DOCUMENT)



Dessinateurs de performances

MARK company

Serge, lors de tes interventions en entreprise, quelles sont les principales difficultés que tu as rencontrées ?



Dessinateurs de performances

MARK

Et toi Cédric, quels ont été les points qui t'ont le plus surpris en 20ans de cartographie.

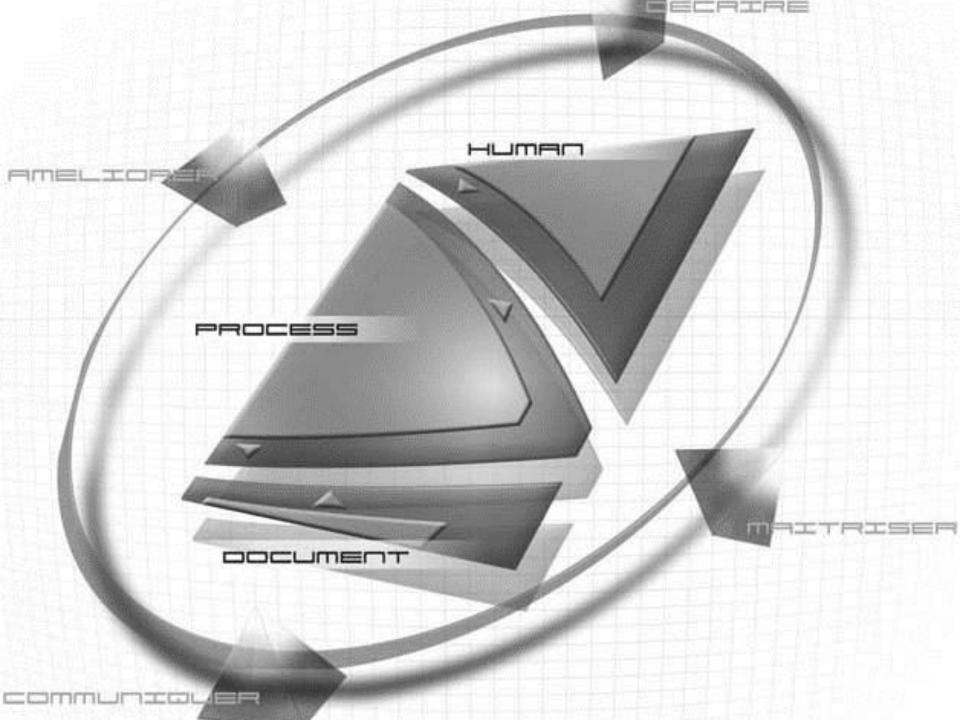


Dessinateurs de performances

MARK

Et finalement, comment est utilisé Qualigramme aujourd'hui?





Dessinateurs de performances

MARK

Retour d'expérience Laurent Rennesson Chez DAHER

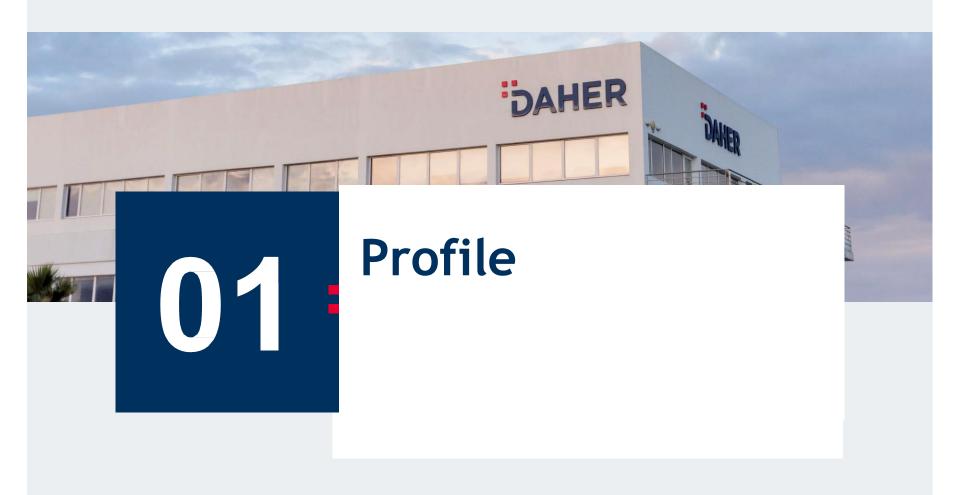




Contents









4 COMPLEMENTARY BUSINESS ACTIVITIES





KEY FIGURES: 2022



10,500

AVERAGE ACCOUNT



13

COUNTRIES WITH A DIRECT COMPANY PRESENCE



3

TECHNICAL CENTERS OF EXCELLENCE: AIRCRAFT, INDUSTRY, LOGISTICS & SERVICES



€1.3 billion

REVENUE



3 years

OF REVENUE IN THE ORDER BOOK



90%

OF REVENUE IN AEROSPACE



50/50

DIVISION OF REVENUE BETWEEN INDUSTRY & SERVICES



500

DESIGN OFFICE ENGINEERS



10%

OF OUR ACTIVITIES IN OTHER HIGH-TECH INDUSTRIES









This is the DAHER online process management system at https://daher.sharepoint.com/sites/mp



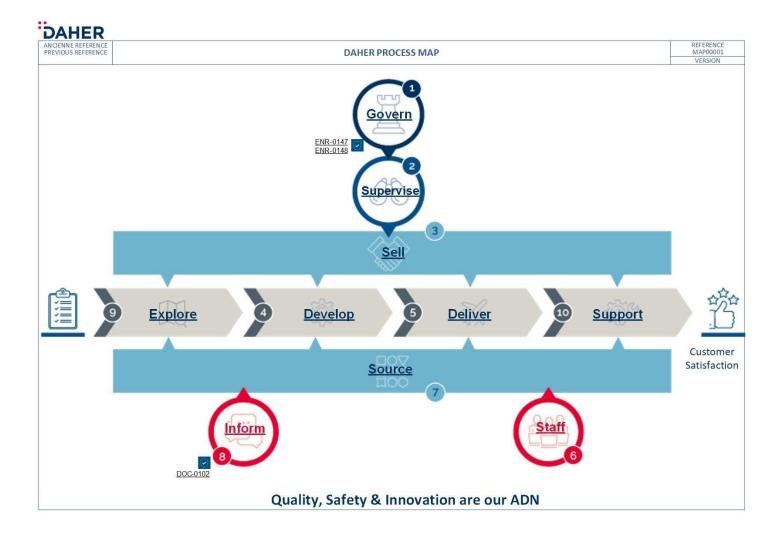
This is the DAHER online document management system at https://daher.qualnet.fr





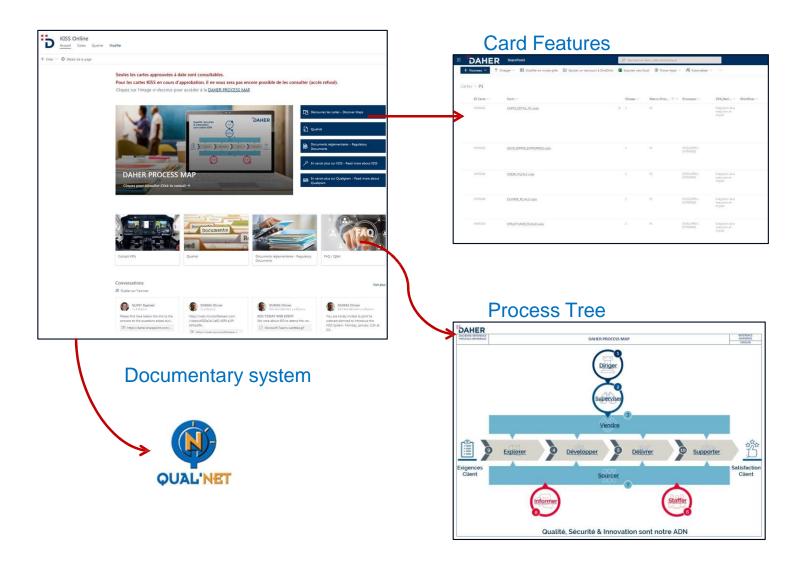


MANAGEMENT SYSTEM - DAHER PROCESS MAP



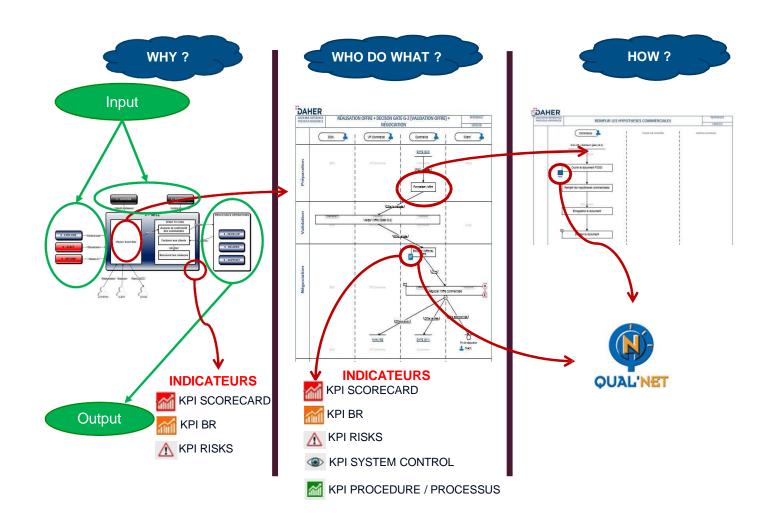


MANAGEMENT SYSTEM - SHAREPOINT





MANAGEMENT SYSTEM - EXPLANATION AND KPI TREE





MANAGEMENT SYSTEM - MANAGEMENT



PROCESS OWNER

- Lead the process (responsible for its proper functioning).
- Sets the targets and validates the objectives.
- Guarantor of effectiveness, ensures efficiency.
- Animates Process Reviews.
- Reports on its process in Management Review.



KEY PROCESS OWNER

- Controls the sub-process.
- Sets the Targets and validates the objectives of the Sub-process.
- Guarantor of effectiveness, ensures efficiency.
- Co-Facilitate Process Reviews.
- Reporting to process owner.



KEY USER

- Operational relay of the process Owner.
- Returns information from the field
- Proposes improvement actions.
- Participate to process review.
- Alert.

ALL RESPONSIBLE

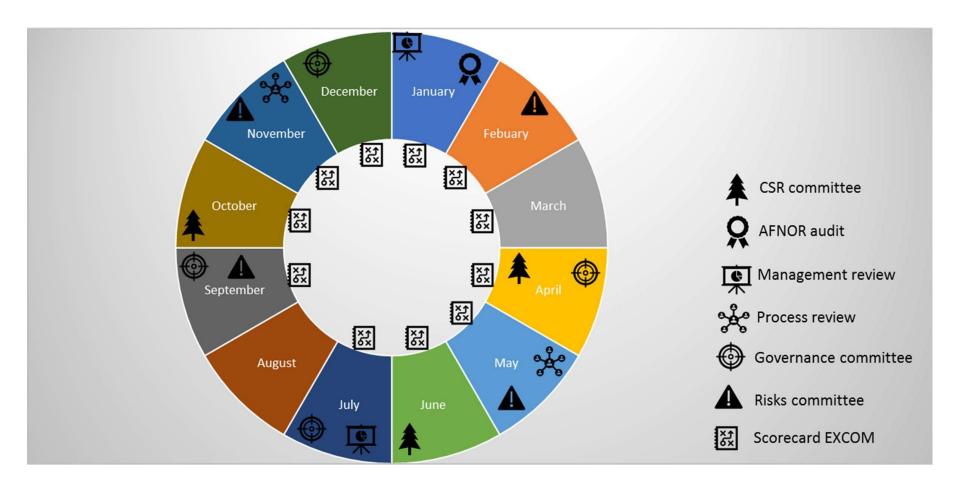
in quality missions daily.







MANAGEMENT SYSTEM - MANAGEMENT COMMITTEE





MANAGEMENT SYSTEM - SCORECARD

KPI (Control & operational)

-> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY

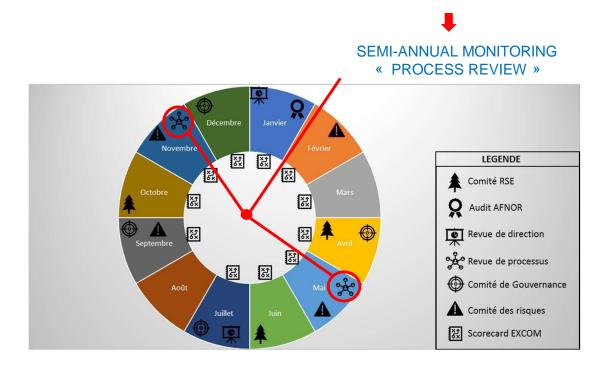






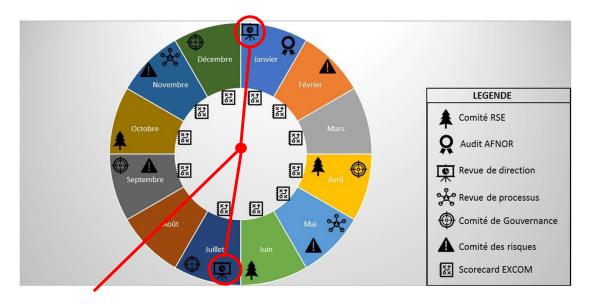
MANAGEMENT SYSTEM - PROCESS REVIEW

KPI (Control & operational) -> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY





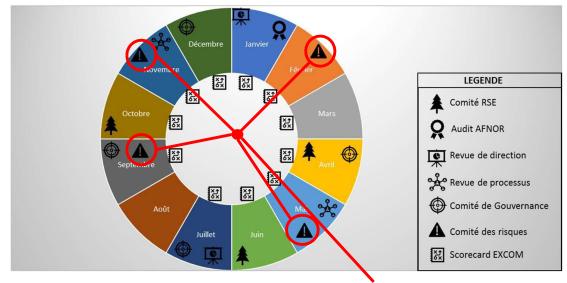
MANAGEMENT SYSTEM - MANAGEMENT REVIEW



SEMI-ANNUAL MONITORING « MANAGEMENT REVIEW »







QUARTELY MONITIRING « RISK COMMITTEE »





MANAGEMENT SYSTEM - MANAGEMENT GLOBAL REVIEW

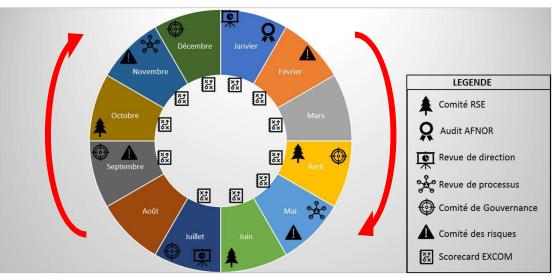
KPI (Control & operational)

-> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY

1

MONTHLY MONITORING « SCORECARD »

SEMI-ANNUAL MONITORING
« PROCESS REVIEW »



SEMI-ANNUAL MONITORING « MANAGEMENT REVIEW »



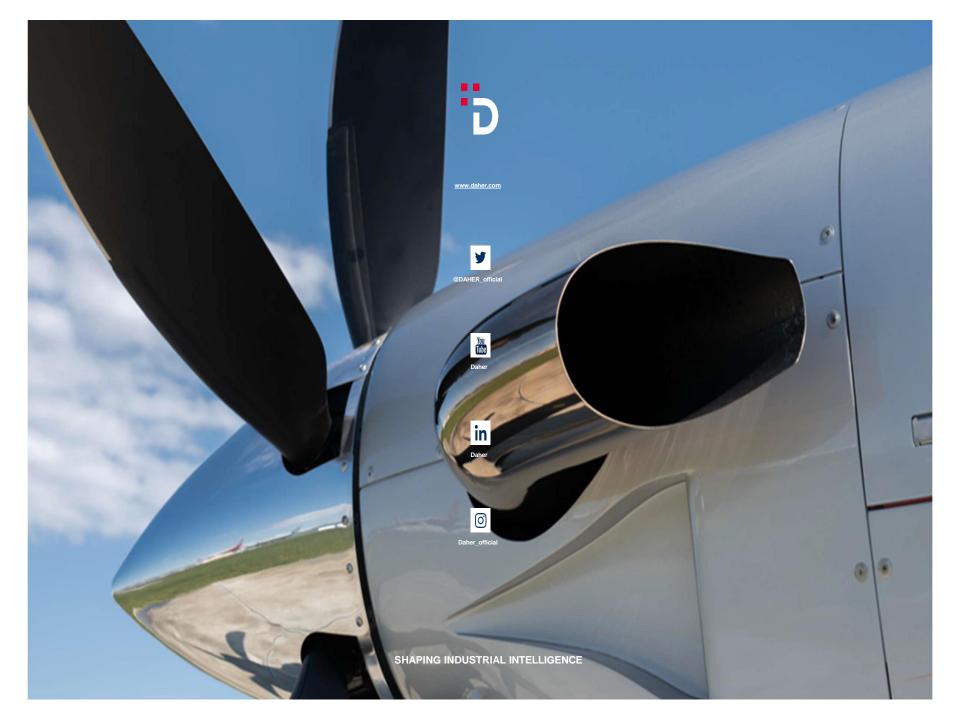
-> YEARLY TARGET AND ACTIONS

QUARTELY MONITIRING « RISK COMMITTEE »



-> EVOLUTION & CONTROL OF RISKS





les cartographes d'affaires™

Dessinateurs de performances



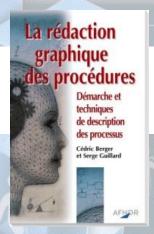
La méthode QUALIGRAMME

AVEC QUOI?



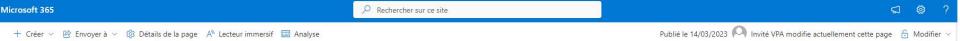


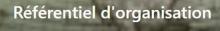
















Cartes				
1	00PCS	00PCS.vsdx	Cartographie Générale	Il y a 6 jours
1	01PCS	01PCS.vsdx	Cartographie générale du	II y a 6 jours
1	02PCS	02PCS.vsdx	Cartographie générale sel	II y a 6 jours
1	03PCS	03PCS.vsdx	Cartographie relationnelle	Il y a 6 jours
1	10PCS	10PCS.vsdx	Gestion des besoins	Il y a 6 jours

Accéder aux processus par la Cartographie







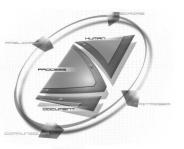
Accéder aux processus par les Rôles

Accéder aux Documents

Accéder aux Indicateurs



Démarche Qualigram



P.H.D. Management

les cartographes d'affaires™

Dessinateurs de performances



Démo Sharepoint



<= ALLEZ VOIR => https://bit.ly/QgrDemo

Utilisateur: guest@vpasoft.onmicrosoft.com

Mot Passe: DemoVPA2023

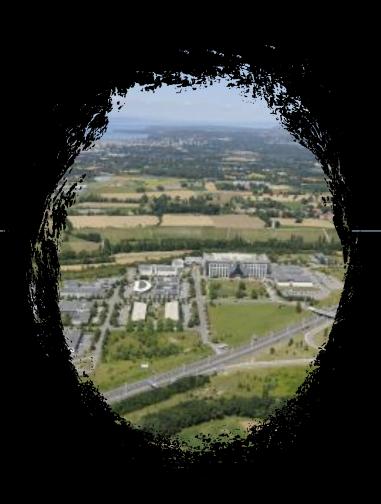






http://www.mark-company.com/fr/cartologie.php





RESTEZ EN CONTACT Avec Nous!

- Adresse: Archparc French Geneva Campus 61, rue Antoine Redier 74160 Archamps (France)
- Téléphone: +33 686 597 189
- E-mail: sguillard@mark-ba.com

- facebook.com
- twitter.com
- linkedin.com