

Méthode QUALIGRAMME

CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

Le management visuel des Processus et de la Qualité

Webinaire, mardi 14 mars 2023 à l'Université de la Valeur | Cédric Berger – Serge Guillard

Agenda

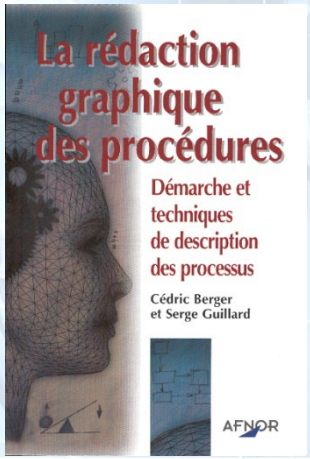
- Rapide retour sur la méthode Qualigramme
- Retour d'expérience d'une société
- Présentation d'une implémentation sous Microsoft Sharepoint

les cartographes d'affaires™

Dessinateurs de performances

MARK company

Qui sommes nous ?





Concepteurs de la méthode Qualigramme et Co-auteurs de l'ouvrage AFNOR

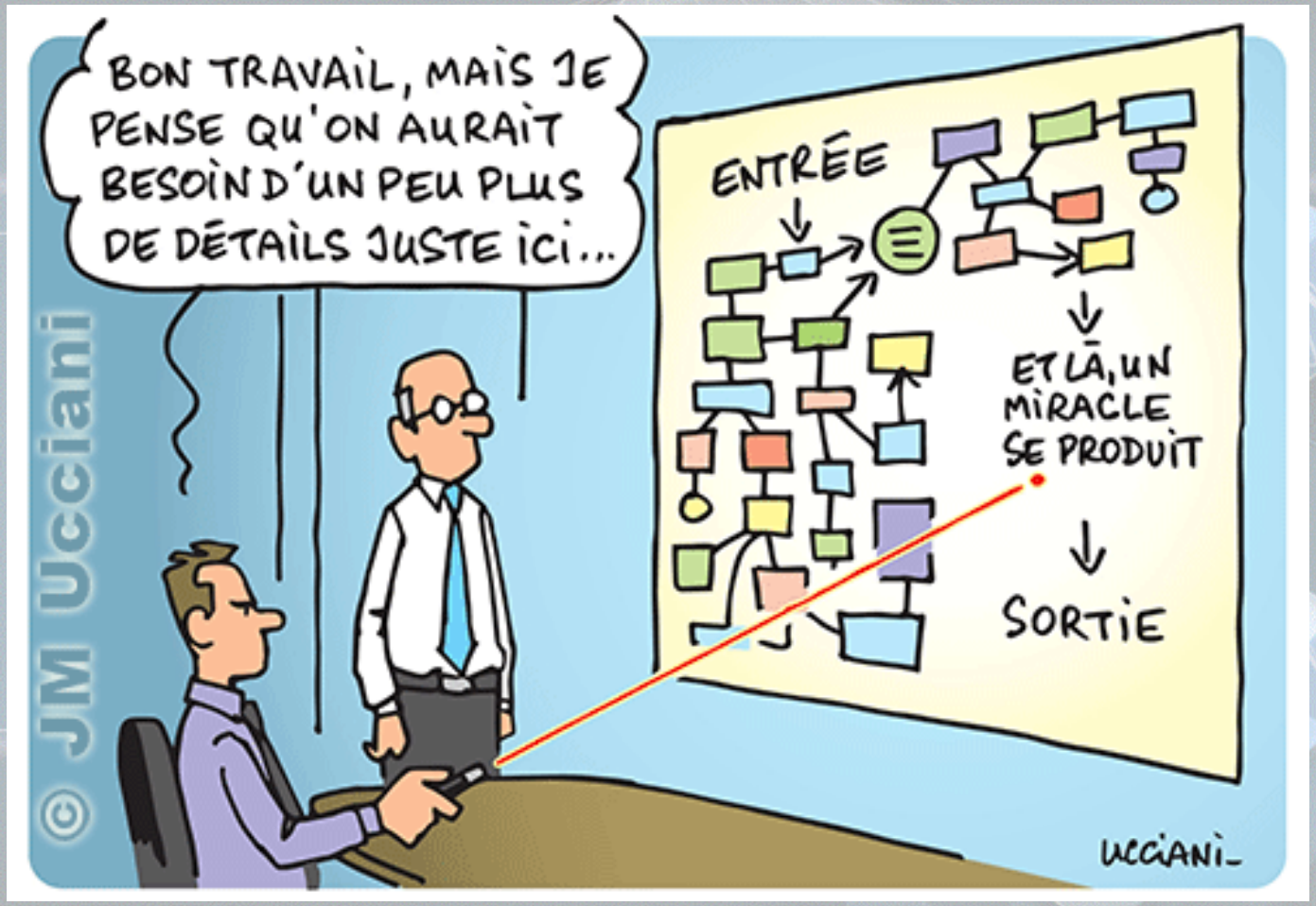


Cédric Berger
cberger@mark-international.ch

Serge Guillard
sguillard@mark-company.com

les cartographes d'affaires™

Dessinateurs de performances

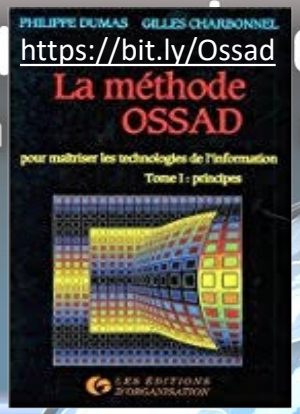


Cédric, peux-tu nous faire un rapide historique de Qualigramme pour ceux qui ne connaissent pas ?

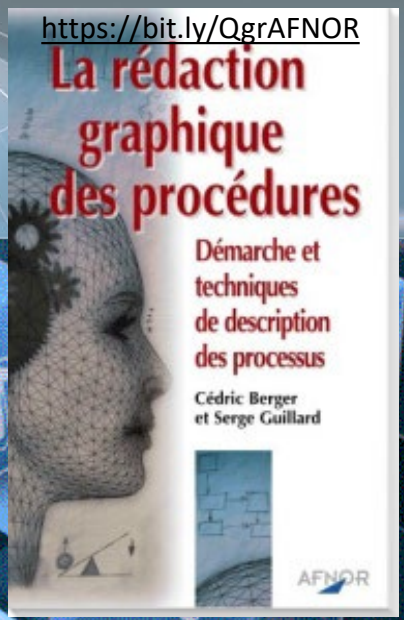
les cartographies d'affaires™

Dessina de performances

https://bit.ly/Ossad



https://bit.ly/QgrAFNOR









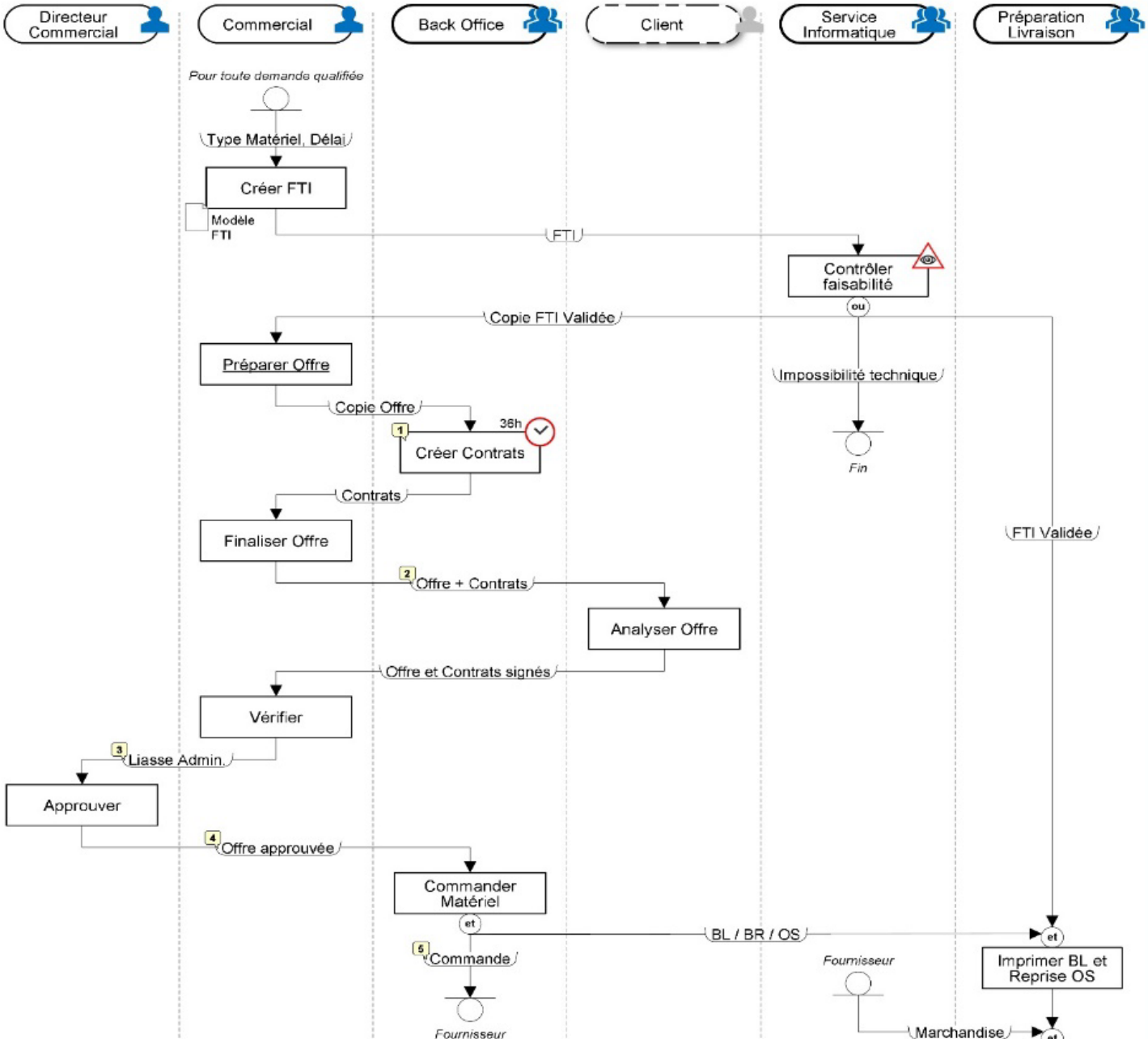
- Mise en œuvre des concepts Mark Company

22 ans, +15 000 cartographes dans le monde

Mais pourquoi un tel succès ?

Qu'est-ce qui a fait l'originalité de la méthode Qualigramme ?

TRAITER COMMANDE - PRÉPARATION - LIVRAISON



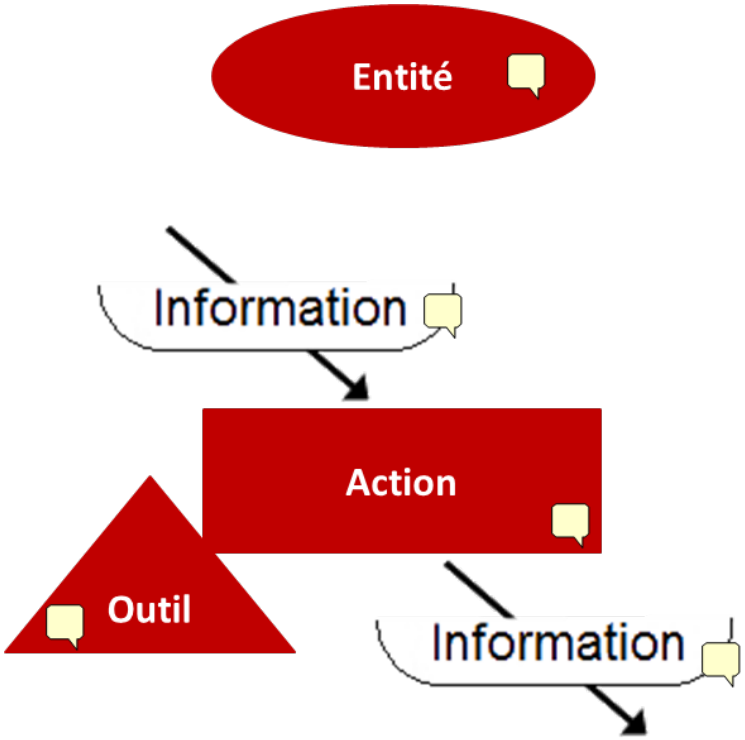
5 formes

- 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*

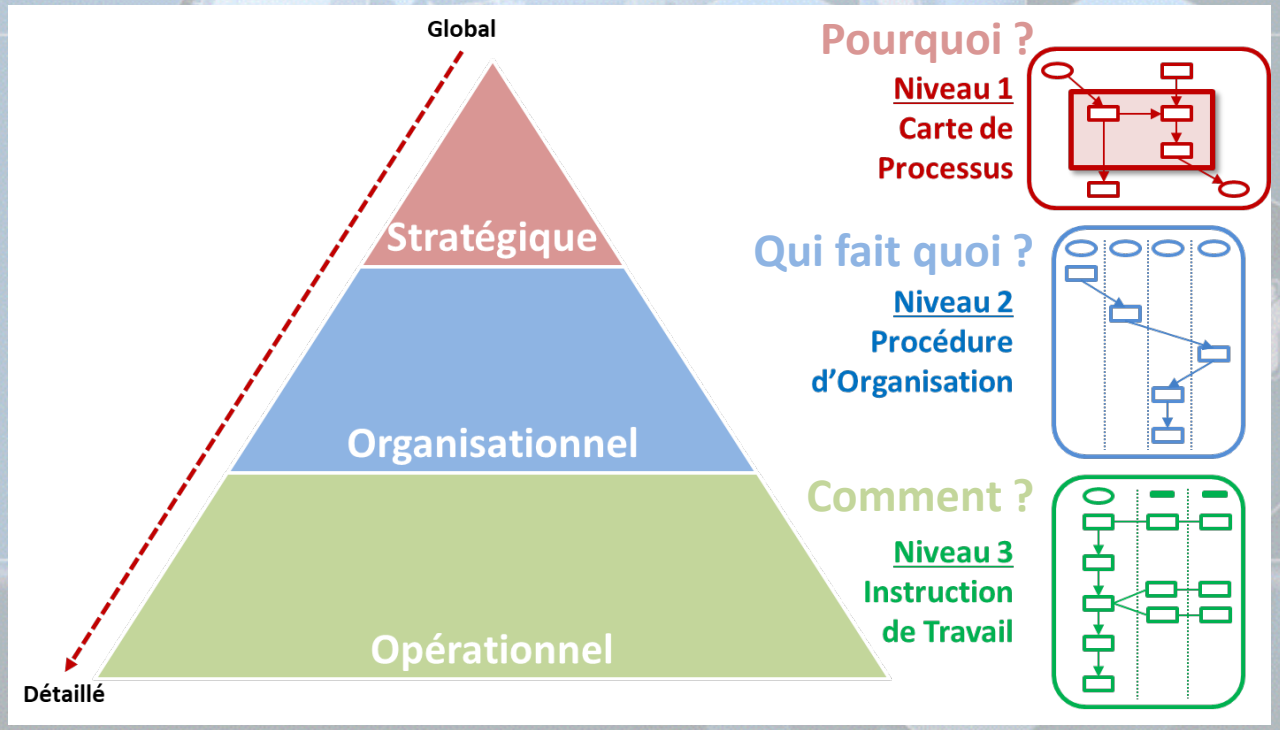
5 formes

- Vocabulaire
- Syntaxe
- Grammaire



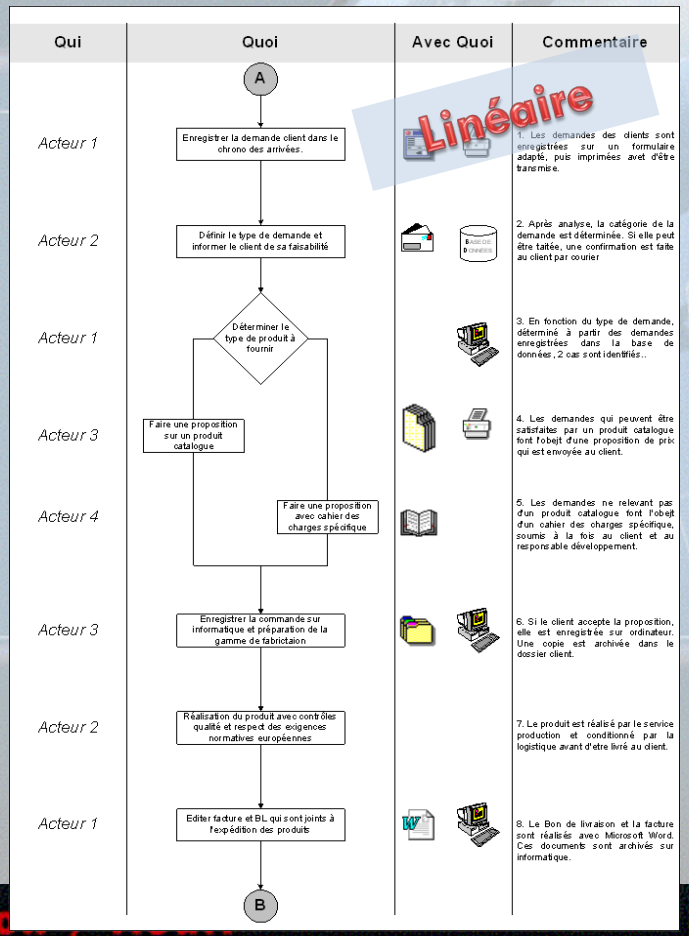
3 niveaux - Pyramide

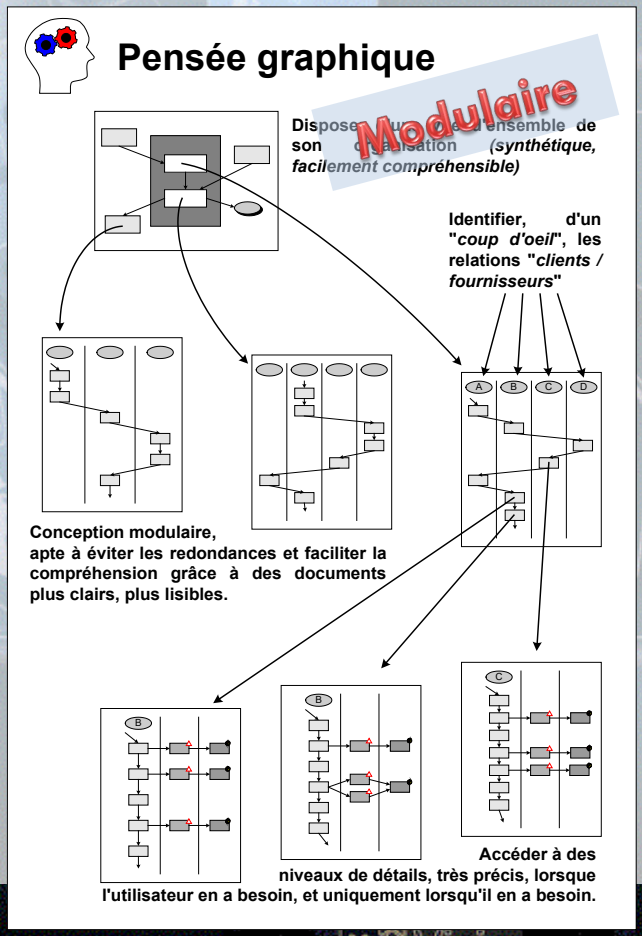
- Vocabulaire
- Syntaxe
- Grammaire



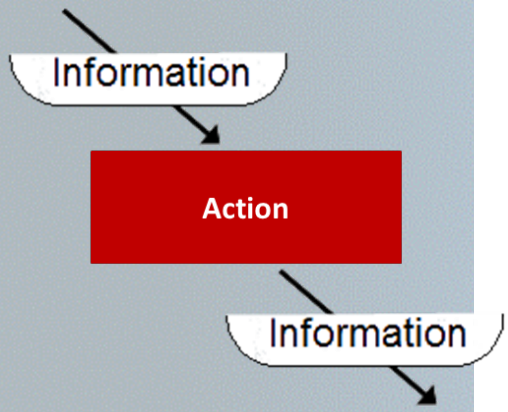
3 niveaux - Navigation

- Vocabulaire
- Syntaxe
- Grammaire



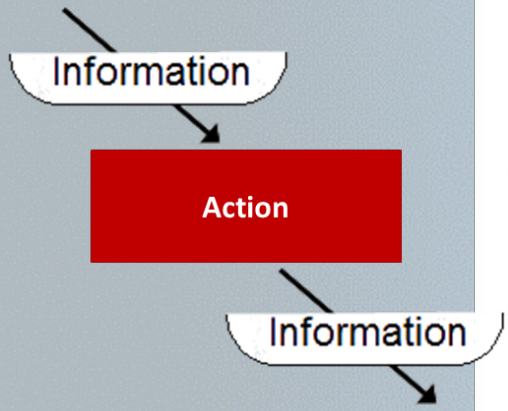


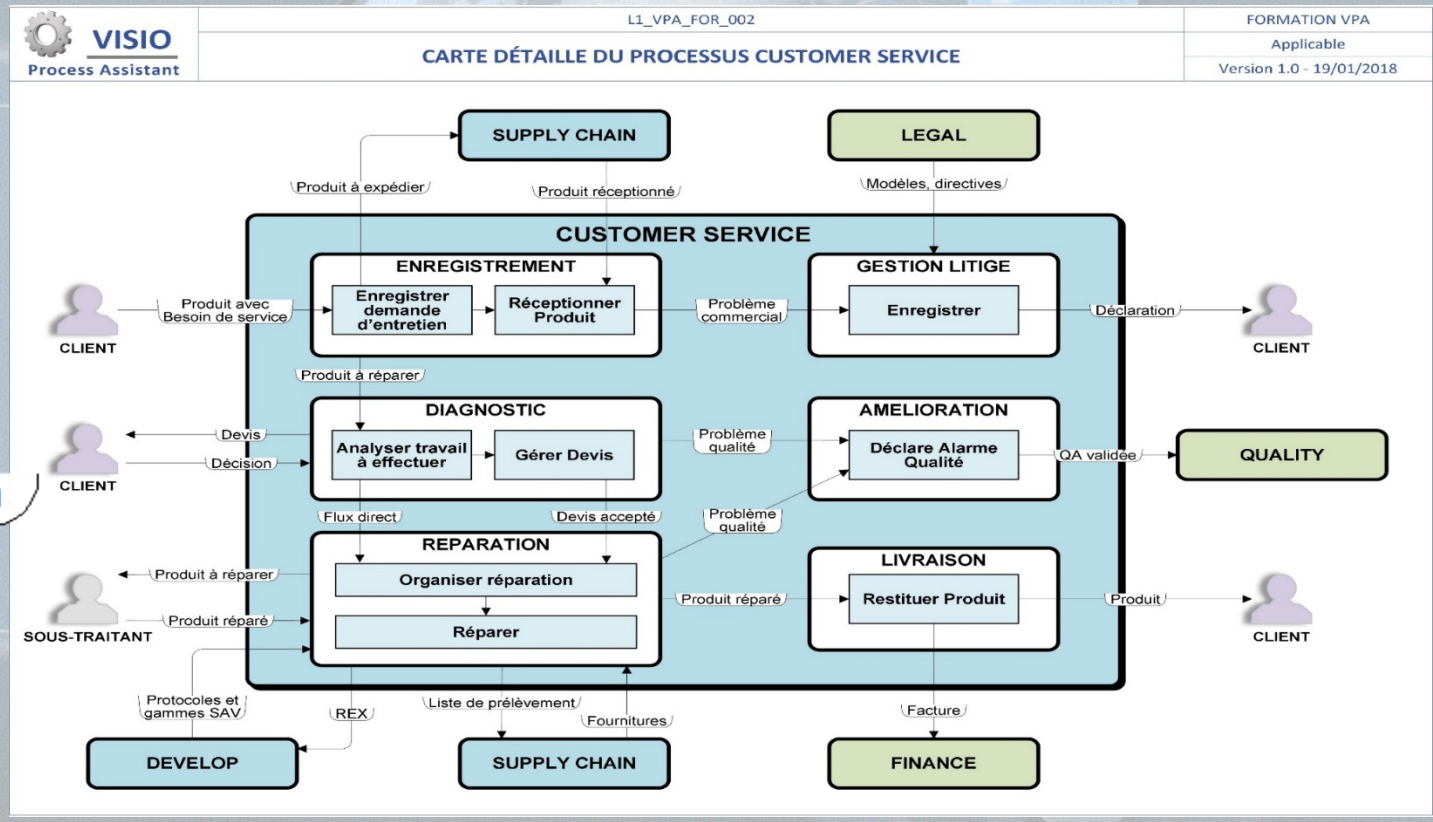
Les flux de valeur



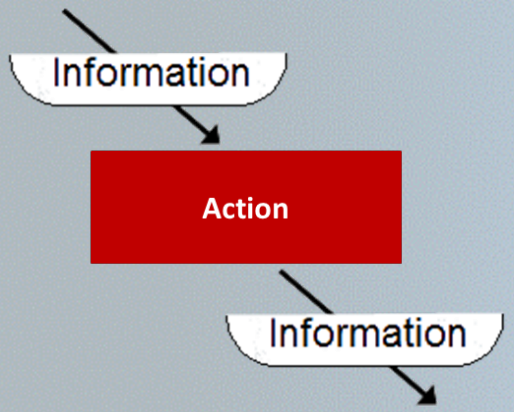
- Comprendre A QUOI CA SERT ? (l'objectif de l'action)
- Comprendre la relation Client / Fournisseur (contrat)
- Identifier la Valeur Ajoutée (écart Entrée / Sortie)

Les flux de valeur





les carto
Dess
MARK company

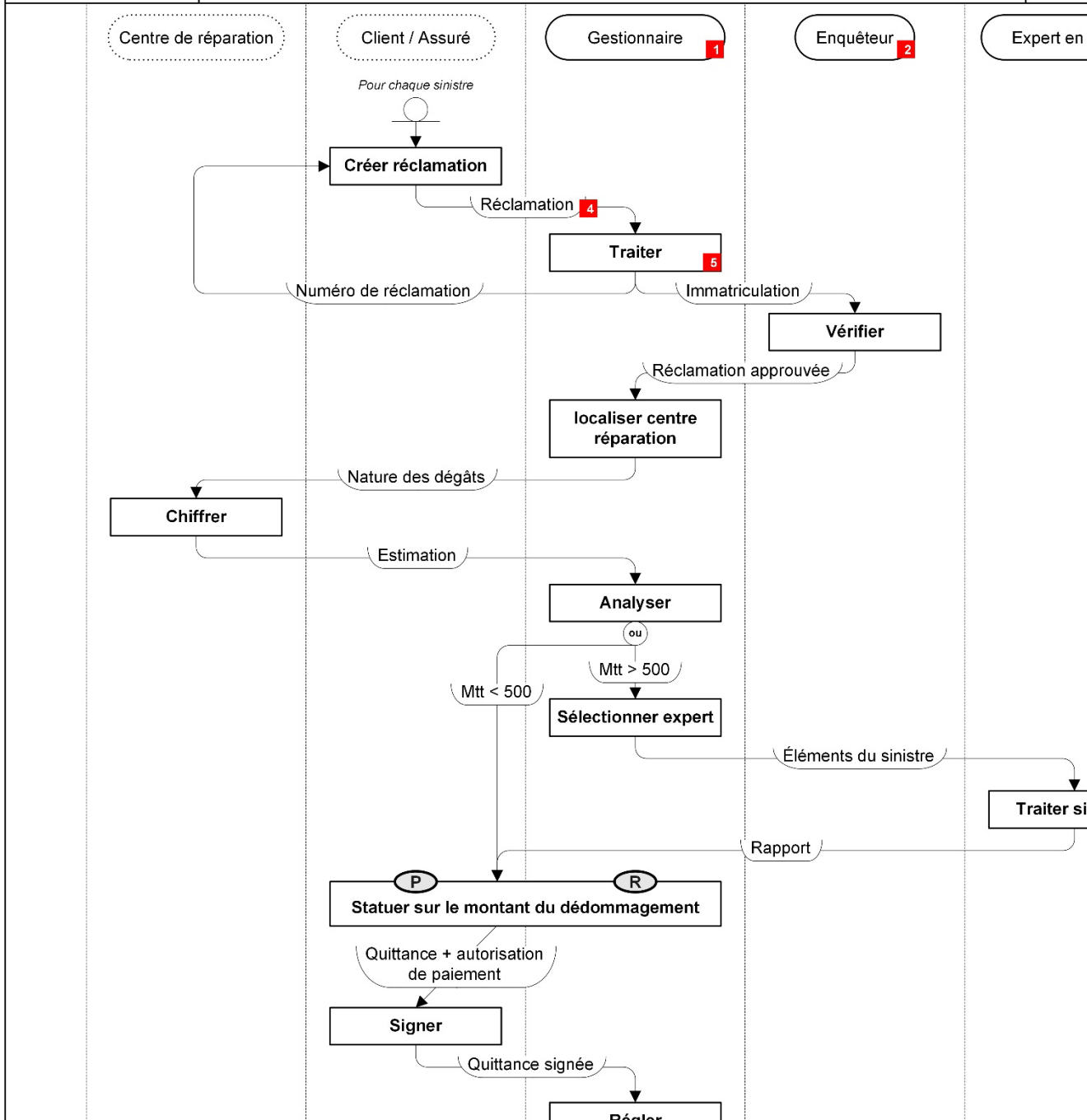


Conseil / Formation
www.mark-compar

COMPANY

TRAITER RÉCLAMATION SUITE À SINISTRE

Qui fa



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

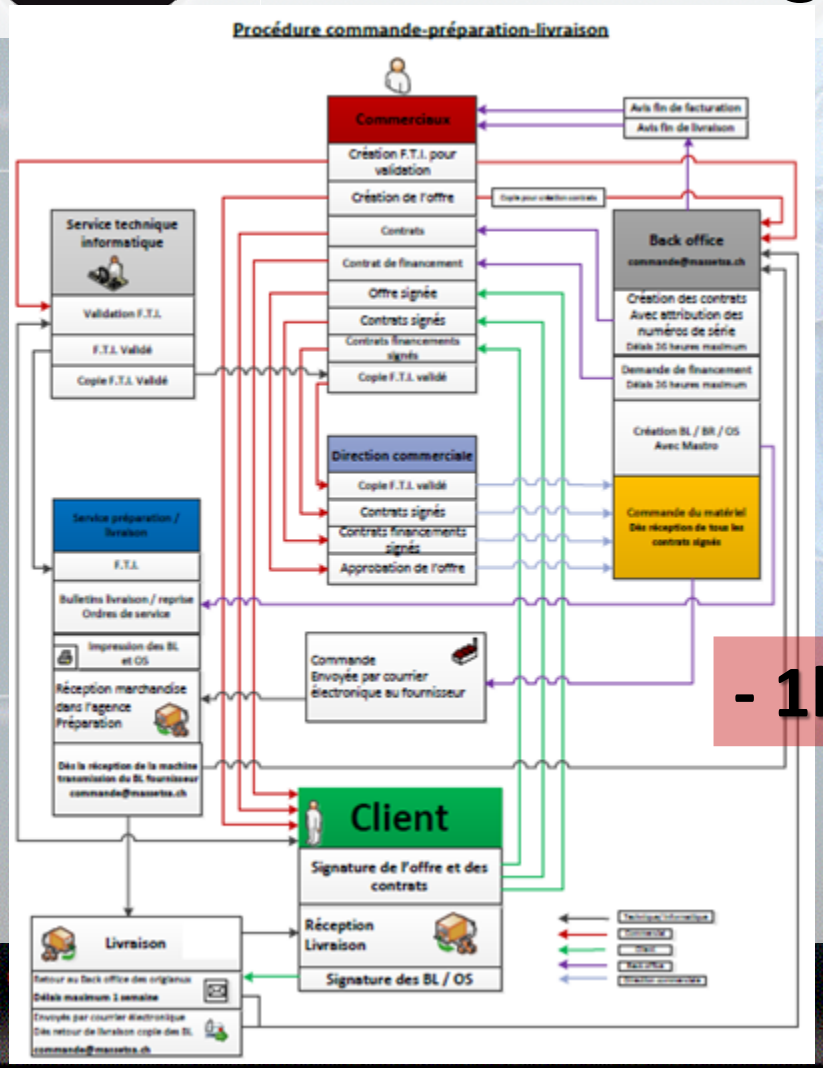
Des règles

- **Vocabulaire**
- **Syntaxe**
- **Grammaire**

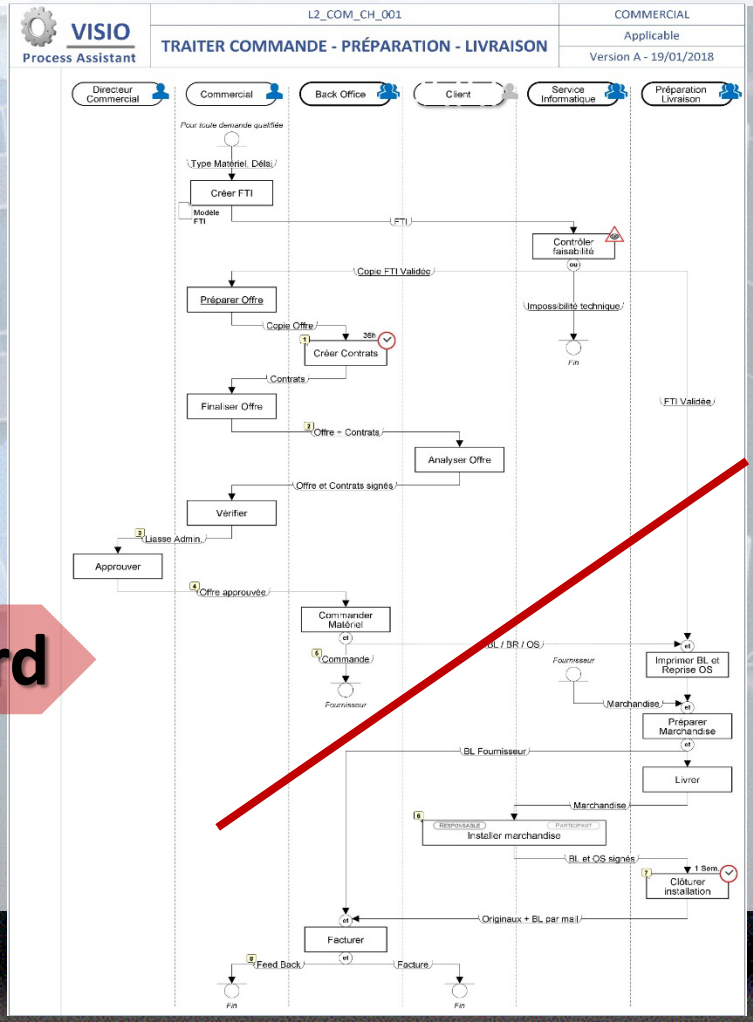
- Ne pas dépasser la **page A4**
- Ne **jamais** croiser les « flèches »
- Une forme « Action » comporte toujours **au moins** une forme « flèche » en entrée **et** une en sortie
- Le libellé des « Action » ne comporte **jamais** de *« Et »*
- Le libellé des « Action » contient **moins** de 5 mots
- 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**

…

Simplification



- 1h + tard



Pourquoi est-ce différent du BPMN ?

BPMN 2.0 - Business Process Model and Notation

http://bpmb.de/poster

Traduction française: Trisotech

Activités

Tâche

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.

Sous-processus événementiel

Un **sous-processus événementiel** est positionné à l'intérieur d'autres processus ou sous-processus. Il est activé lorsque son événement de début est déclenché. Il peut interrompre le 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.

Marqueurs d'activités

Les marqueurs indiquent le comportement des activités lors de leur exécution:

- Sous-processus
- Boucle
- Instances multiples en parallèle
- Instances multiples séquentielles
- Ad Hoc
- Compensation

Types de tâches

Le type spécifie la nature de l'action à être réalisée:

- Envoi
- Réception
- Usager
- Manuelle
- Règle décisionnelle
- Service
- Script

Flux de séquence détermine l'ordre d'exécution des activités.

Flux de défaut est l'embranchement pris lorsque toutes les autres conditions sont évaluées comme fausses.

Flux conditionnel a une condition assignée, qui détermine si ce flux doit ou ne doit pas être utilisé.

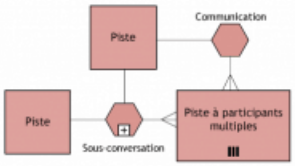
Conversations

Une **communication** définit un ensemble d'échange de messages logiquement associés. La présence du symbole [+] indique une **sous-conversation**, une conversation décomposable.

Un **lien de conversation** relie une communication et un participant.

Un **lien de conversation fourchu** relie une communication et des participants multiples.

Diagramme de conversation



Chorégraphies

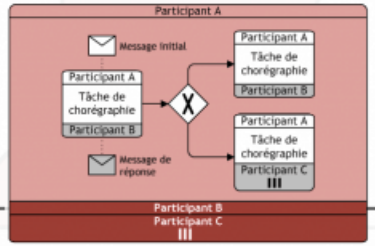


Une **tâche de chorégraphie** représente une interaction (échange de messages) entre deux participants.

Le **marqueur « multiples participants »** indique la présence de multiples participants du même type.

Un **sous-processus de chorégraphie** contient les détails d'une chorégraphie avec ses interactions.

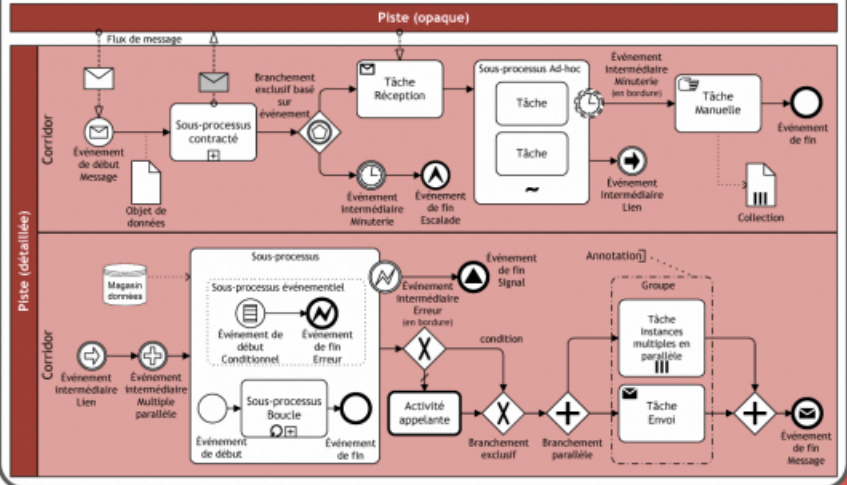
Diagramme de chorégraphie



Événements

	Début: Niveau supérieur	Début: Sous-processus événementiel avec interruption	Début: Sous-processus événementiel sans interruption	Intermédiaire: Réception	Intermédiaire: En bordure avec interruption	Intermédiaire: En bordure sans interruption	Intermédiaire: Émission	Fin
Aucun: Indique généralement un déclenchement, un changement d'état ou la fin d'un processus.	○						○	○
Message: réception et envoi de messages.	✉	✉	✉	✉	✉	✉	✉	✉
Minuterie: cycle temporel, moment déterminé ou délai écoulé.	🕒	🕒	🕒	🕒	🕒	🕒		
Escalade: mesure d'escalade à un niveau supérieur de responsabilité.		Ⓐ	Ⓐ		Ⓐ	Ⓐ	Ⓐ	Ⓐ
Conditionnel: réaction à un changement de condition ou à une règle décisionnelle	☰	☰	☰	☰	☰	☰		
Lien: liaison de pagination. Deux événements correspondants équivalent à un flux de séquence.				⇨			⇨	
Erreur: réception ou émission d'erreurs précisées.		⚡			⚡			⚡
Annulation: réaction à l'annulation d'une transaction ou déclenchement d'une annulation.					⊗			⊗
Compensation: gestion ou déclenchement d'une compensation.		⏪			⏪		⏪	⏪
Signal: signalisation entre différents processus. Un signal émis peut être capté plusieurs fois.	△	△	△	△	△	△	▲	▲
Multiple: réception d'un des événements spécifiés. Émission de tous les événements spécifiés.	⬠	⬠	⬠	⬠	⬠	⬠	⬟	⬟
Multiple parallèle: réception de tous les événements se produisant en parallèle.	✚	✚	✚	✚	✚	✚		
Arrêt: déclenchement de la fin immédiate du processus.								●

Diagramme de collaboration



Branchements

Branchement exclusif

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

Branchement exclusif - basé sur événement

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.

Branchement inclusif

Lors d'une division, un ou plusieurs embranchements sont activés. Tous les embranchements doivent être complétés avant de finaliser une convergence.

Branchement exclusif - basé sur événement (début)

Chaque arrivée d'un événement démarre une nouvelle instance du processus.

Branchement complexe

Une division ou une convergence complexe est utilisée lorsque son comportement ne peut être capturé par les autres types de branchement.

Branchement parallèle - basé sur événement (début)

L'arrivée de tous les événements démarre une nouvelle instance du processus.

Pistes et corridors



Une **piste** identifie un participant au processus. Un **corridor** est une subdivision d'une piste ou d'un processus. Les corridors peuvent s'imbriquer hiérarchiquement aux pistes et à d'autres corridors.

Un **flux de message** indique le flux d'information entre les frontières organisationnelles. Les flux de message peuvent être attachés à des pistes, des activités ou des événements de type message.



L'ordre des échanges de messages peut être présenté en combinant des flux de message et des flux de séquence.

Données



Une **donnée d'entrée** est une source externe au processus. Elle peut être lue par une activité.

Une **donnée de sortie** est un paramètre, cette variable est disponible à l'ensemble du processus.

Un **objet de données** représente une structure d'information généralement traitée dans les activités comme les documents, courriels, lettres, etc.

Une **collection d'objets de données** représente un ensemble d'information, telle une liste des articles d'une commande.

Un **dépôt de données** 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.

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

Dépôt de données

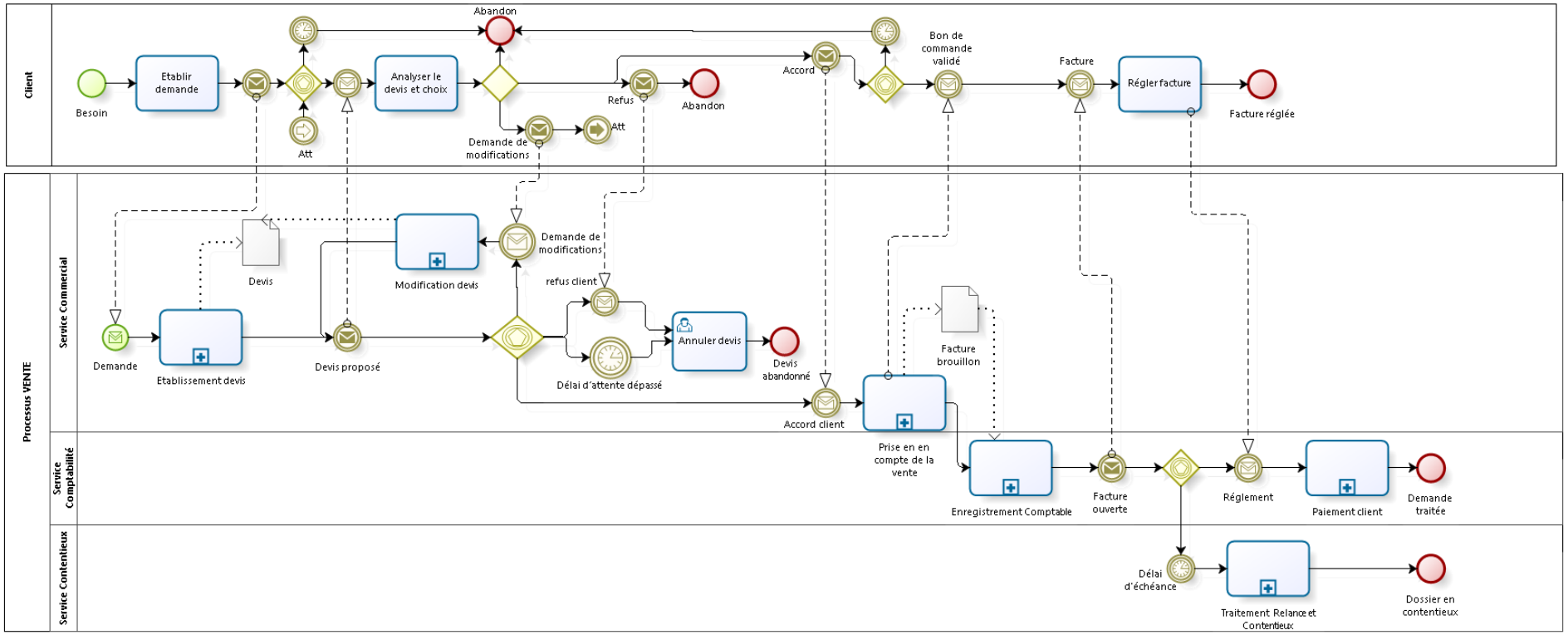
BPM Offensive Berlin

Hasso Plattner Institut

camunda

inubit

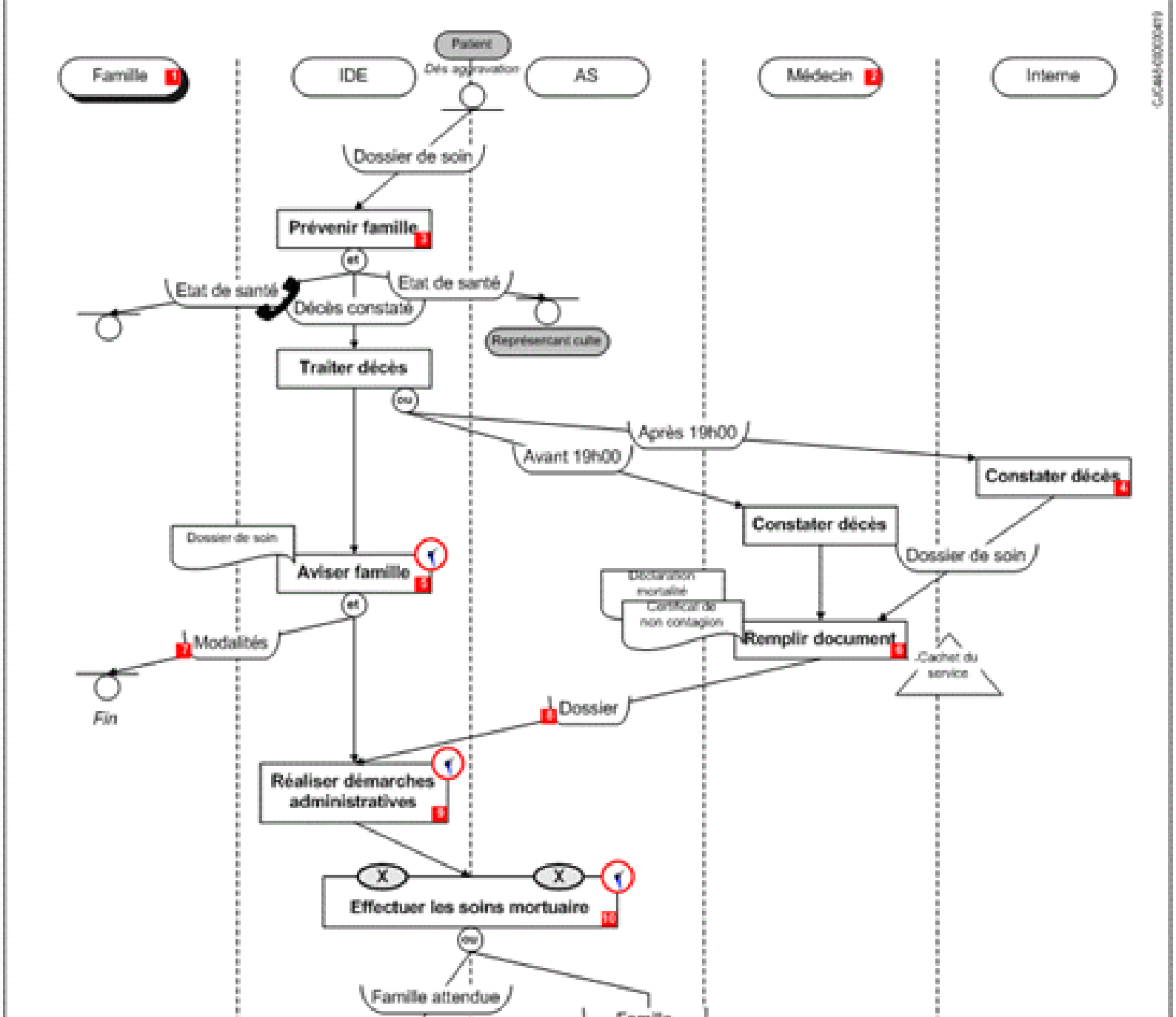
SIGNAVIO


Client
Besoin
Etablir demande
Att
Analyser le devis et choix
Abandon
Demande de modifications
Att
Refus
Abandon
Accord
Bon de commande validé
Facture
Régler facture
Facture réglée
Processus VENTE
Service Commercial
Service Comptabilité
Service Contentieux
Demande
Etablissement devis
Devis
Devis proposé
Modification devis
Demande de modifications
refus client
Annuler devis
Devis abandonné
Délai d'attente dépassé
Accord client
Facture brouillon
Prise en en compte de la vente
Enregistrement Comptable
Facture ouverte
Réglement
Paiement client
Demande traitée
Délai d'échéance
Traitement Relance et Contentieux
Dossier en contentieux

Mark Company

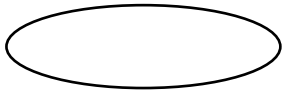
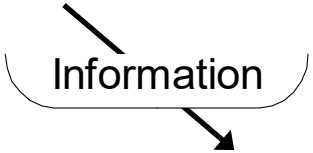
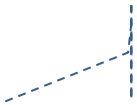
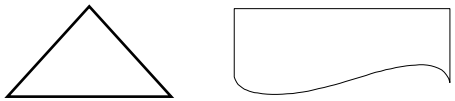
TRAITER LES DÉCÈS DANS LES SERVICES

QUI FAIT QUOI ?



les cartographes d'affaires™

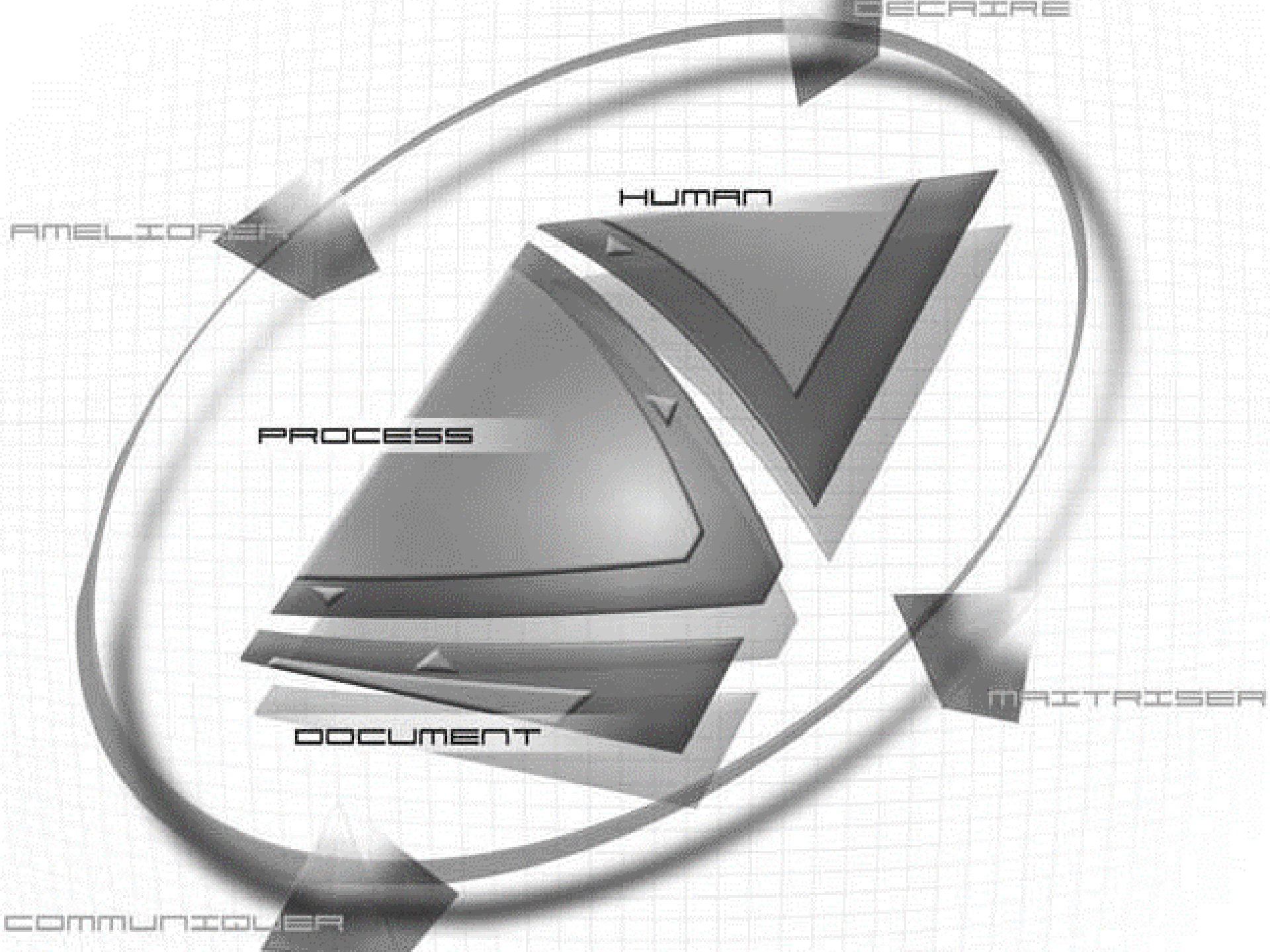
Dessinateurs de performances

	QUALIGRAMME©	BPMN	
QUI ?			**ENTITE** ***(unité, rôle)***
QUOI ?			**ACTION**
POUR QUOI ?			**FLUX D'INFORMATION**
COMMENT ?			**COMMENTAIRE**
AVEC QUOI ?			**MOYENS** **(OUTILS / DOCUMENT)**

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

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

Et finalement, comment est utilisé Qualigramme aujourd'hui ?


DECRIRE
HUMAN
AMELIORER
PROCESS
MAITRISER
DOCUMENT
COMMUNIQUER

Retour d'expérience

Laurent Rennesson

Chez DAHER


MANAGEMENT VISUEL DES PROCESSUS ET DE LA QUALITE AVEC QUALIGRAMME
LE 14/03/23
DAHER

Contents

01 PROFILE

02 MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENTATION

03 MANAGEMENT SYSTEM CONTROL

DAHER



01 Profile

DAHER

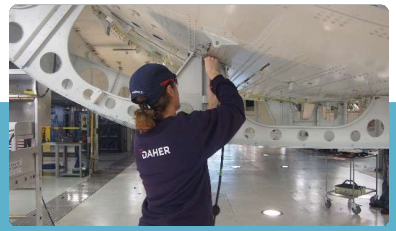
4 COMPLEMENTARY BUSINESS ACTIVITIES



Aircraft manufacturer



Manufacturing



Manufacturing services



Logistics

KEY FIGURES: 2022

10,500
AVERAGE ACCOUNT

€1.3 billion
REVENUE

50/50
DIVISION OF REVENUE BETWEEN INDUSTRY & SERVICES

13
COUNTRIES WITH A DIRECT COMPANY PRESENCE

3 years
OF REVENUE IN THE ORDER BOOK

500
DESIGN OFFICE ENGINEERS

3
TECHNICAL CENTERS OF EXCELLENCE : AIRCRAFT, INDUSTRY, LOGISTICS & SERVICES

90%
OF REVENUE IN AEROSPACE

10%
OF OUR ACTIVITIES IN OTHER HIGH-TECH INDUSTRIES



02 MANAGEMENT SYSTEM DOCUMENTATION

DAHER

KISS

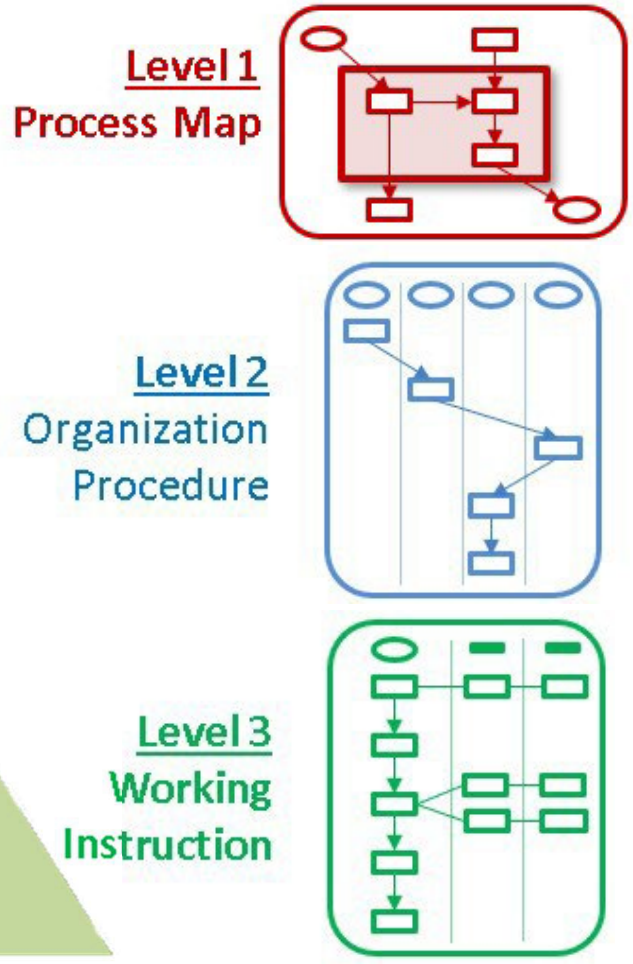
This is the DAHER online process management system at https://daher.sharepoint.com/sites/mp

QUAL'NET

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

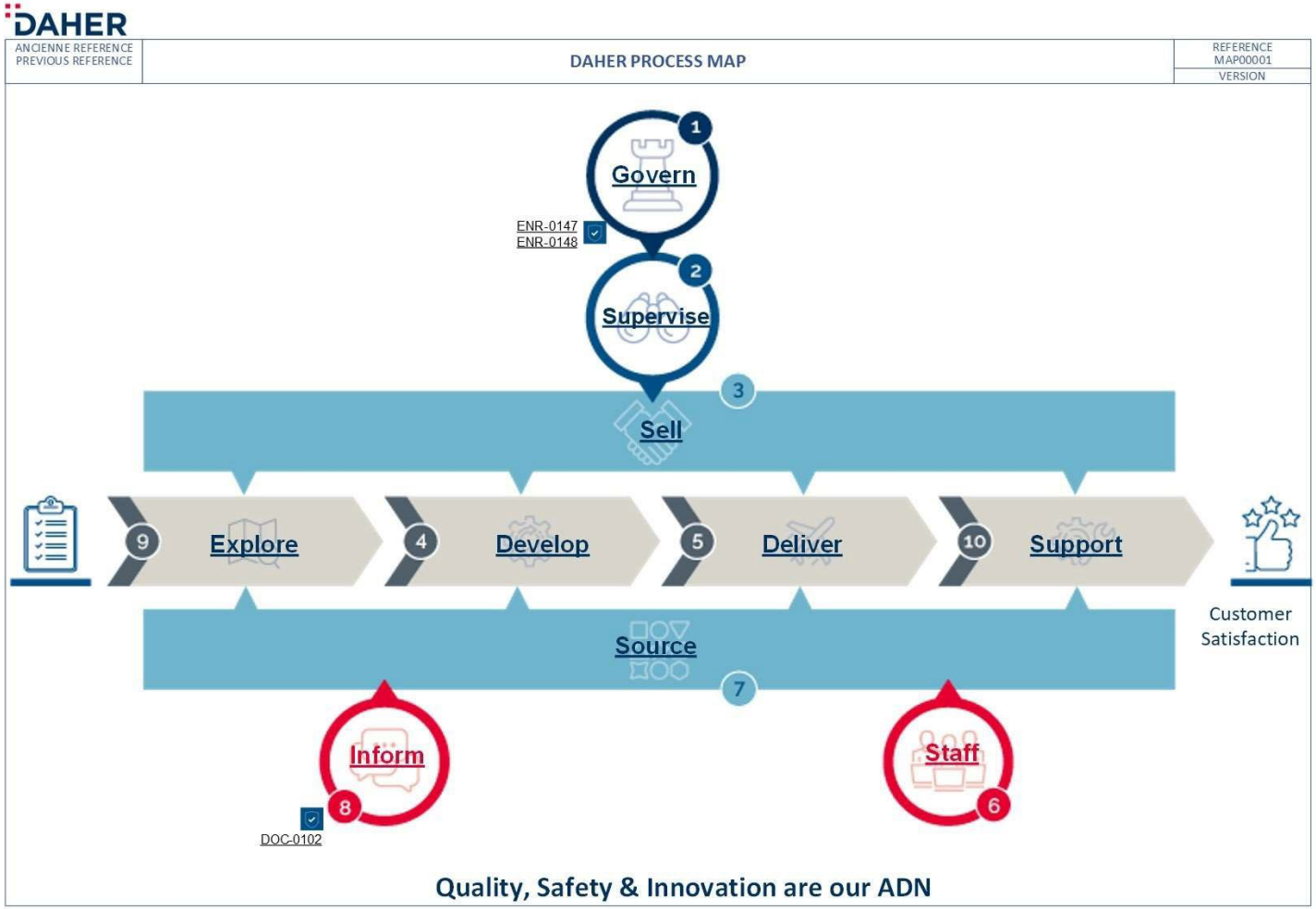
MANAGEMENT SYSTEM - DOCUMENTATION



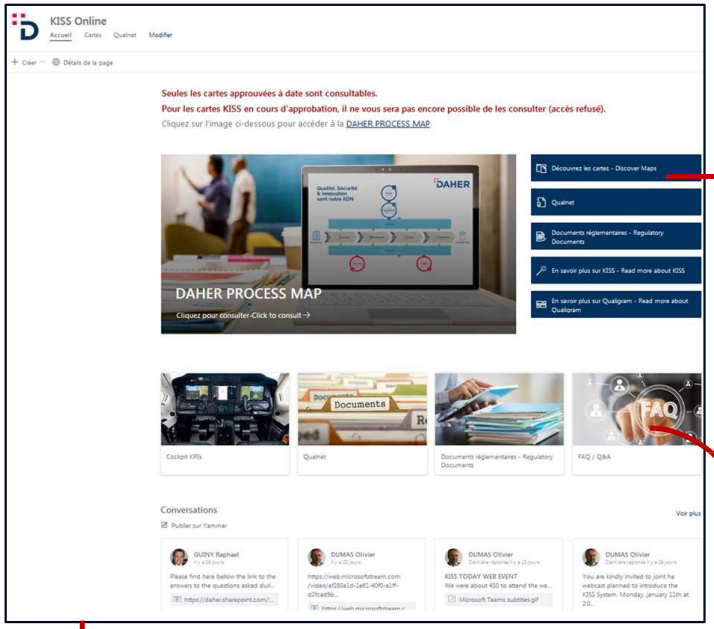


DAHER

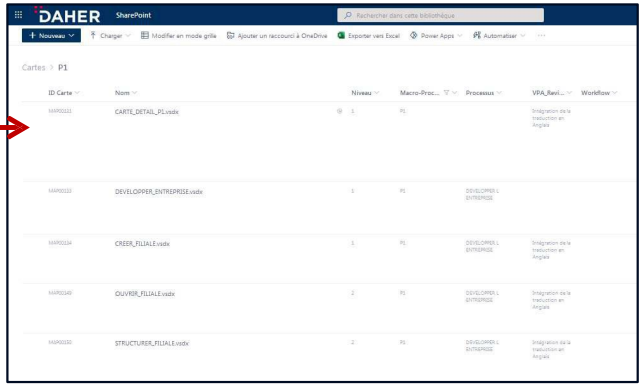
MANAGEMENT SYSTEM – DAHER PROCESS MAP



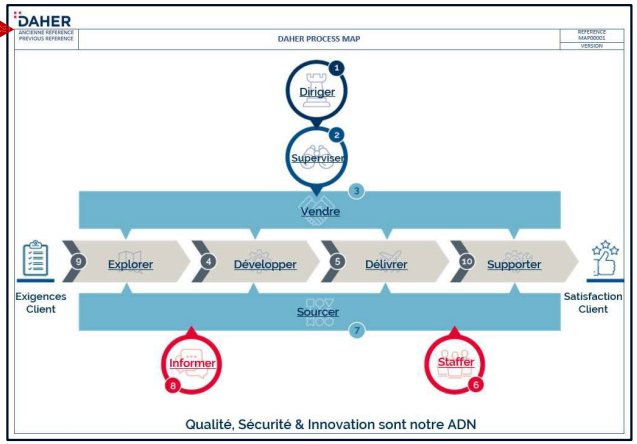
MANAGEMENT SYSTEM - SHAREPOINT



Card Features



Process Tree

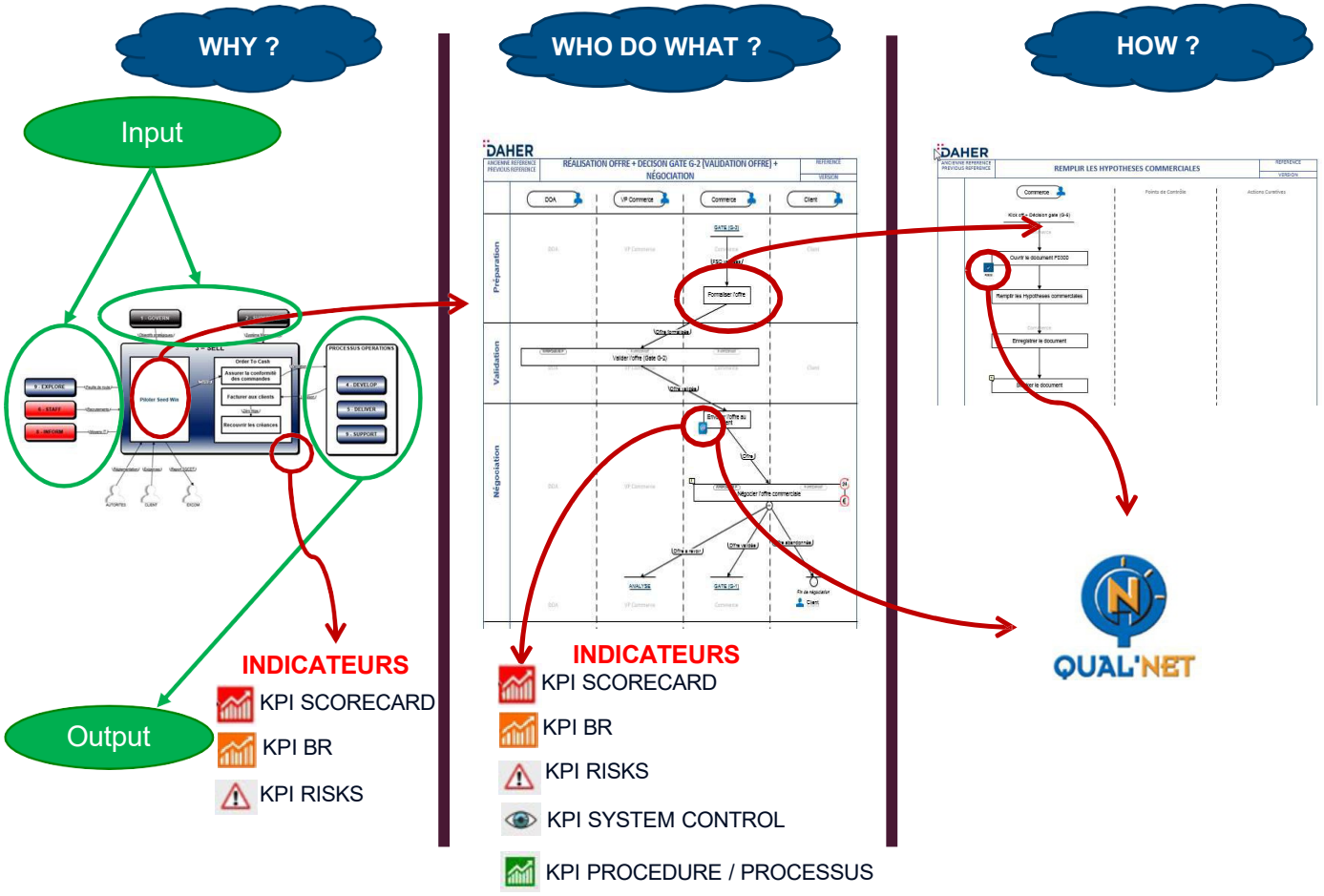


Documentary system

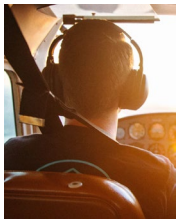
QUAL'NET

DAHER

MANAGEMENT SYSTEM – EXPLANATION AND KPI TREE

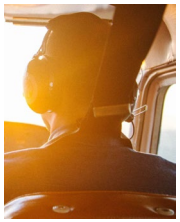


MANAGEMENT SYSTEM – MANAGEMENT



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.

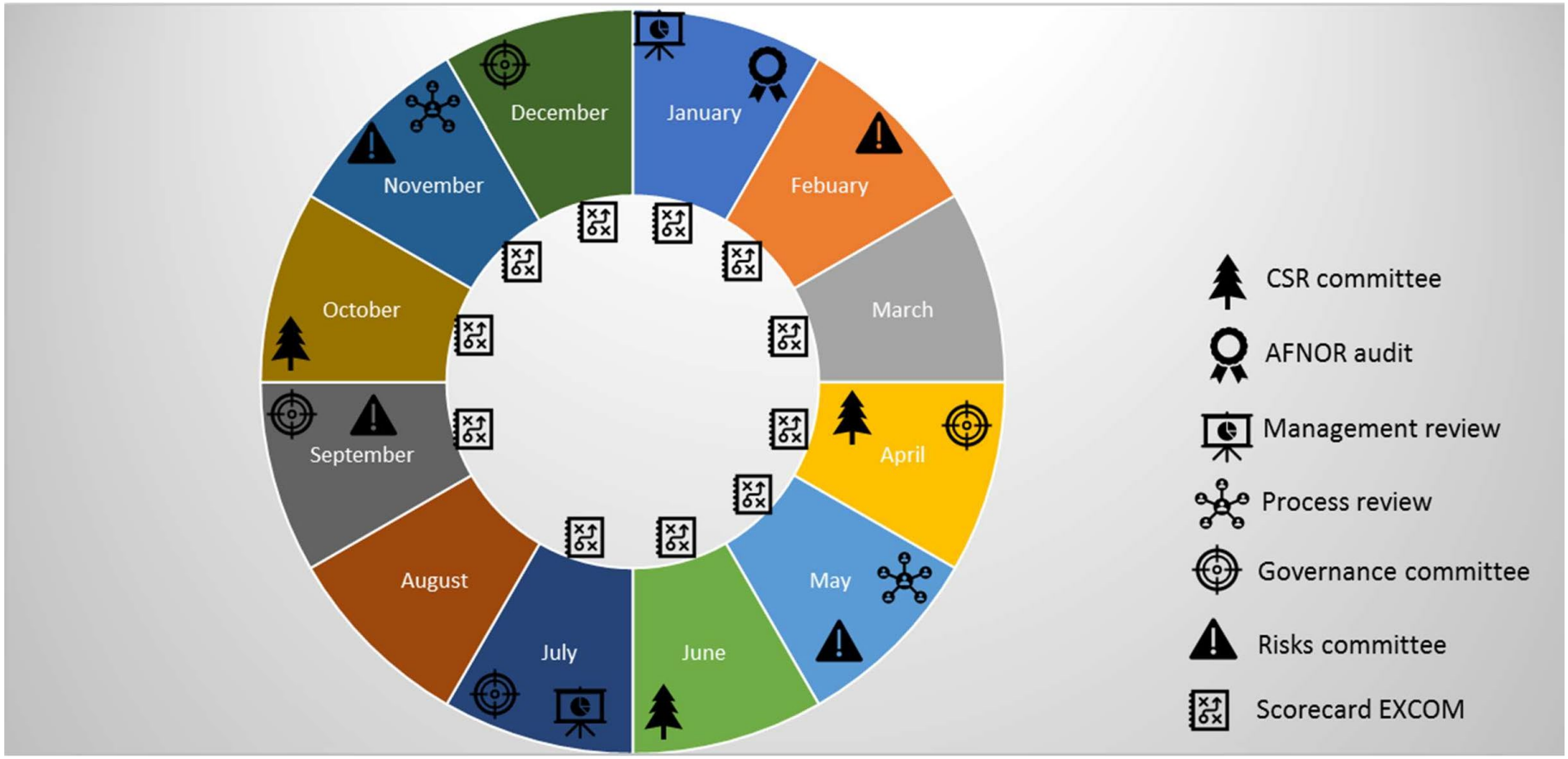
DAHER



03 : MANAGEMENT SYSTEM CONTROL

DAHER

MANAGEMENT SYSTEM – MANAGEMENT COMMITTEE

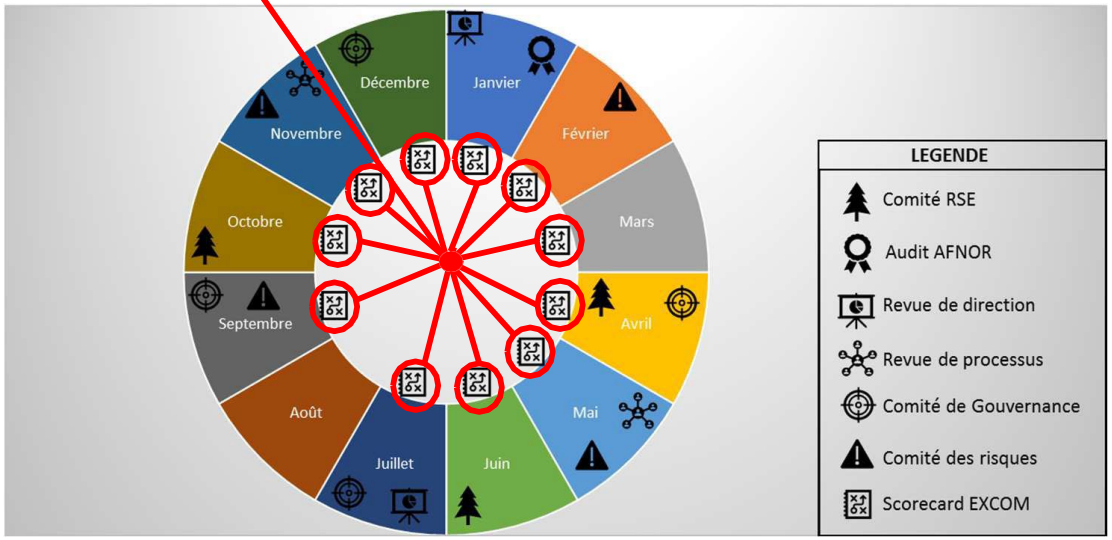


MANAGEMENT SYSTEM – SCORECARD

KPI (Control & operational)

-> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY

MONTHLY MONITORING
« SCORECARD »



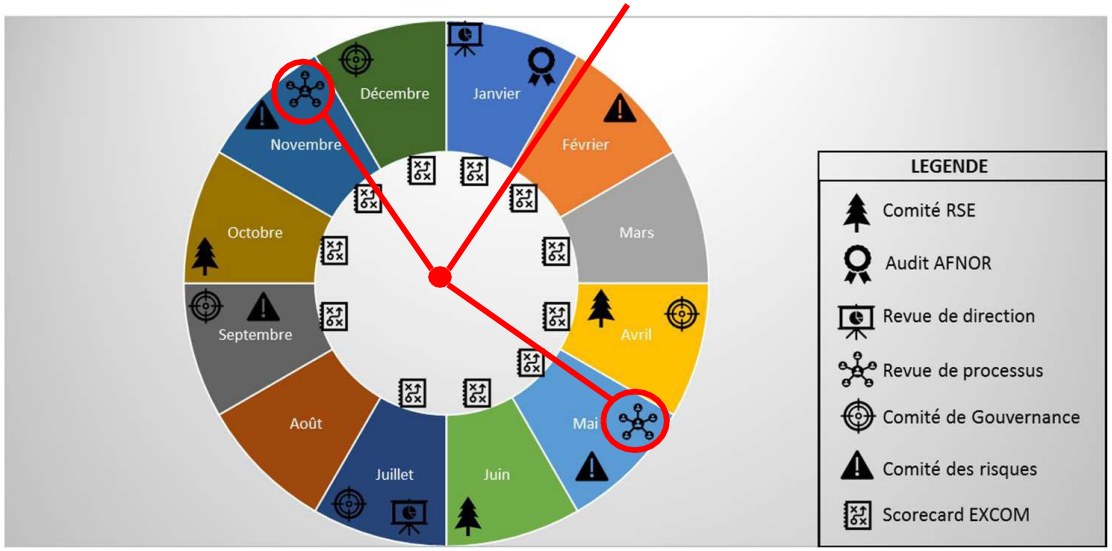
DAHER

MANAGEMENT SYSTEM – PROCESS REVIEW

KPI (Control & operational)

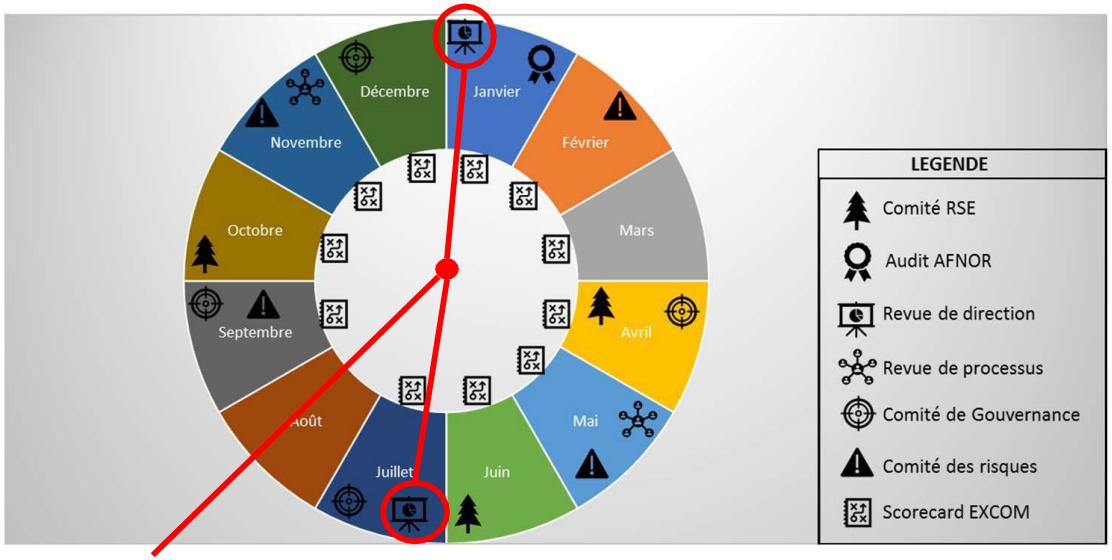
-> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY

SEMI-ANNUAL MONITORING
« PROCESS REVIEW »



DAHER

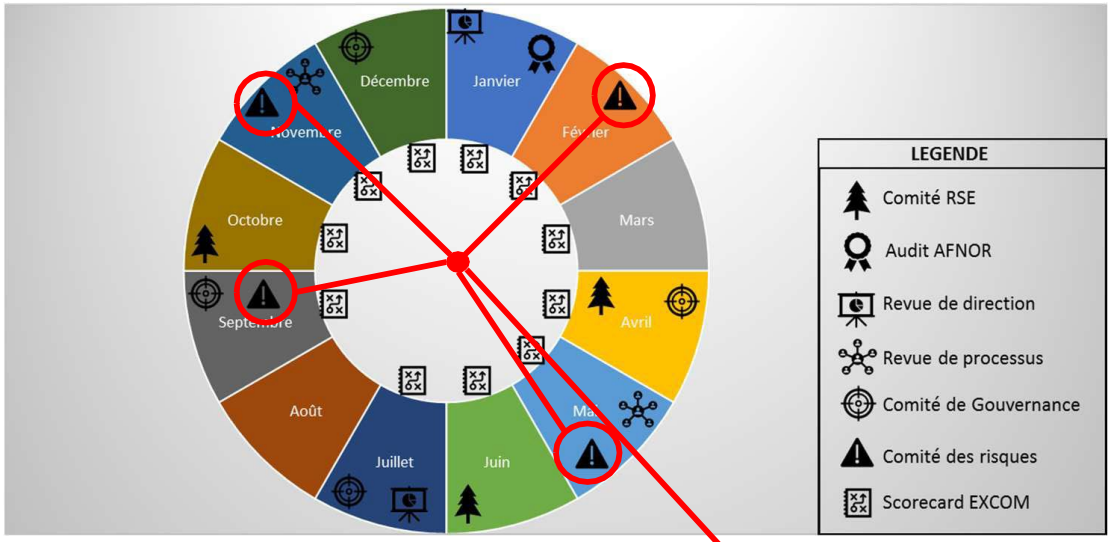
MANAGEMENT SYSTEM – MANAGEMENT REVIEW



SEMI-ANNUAL MONITORING
« MANAGEMENT REVIEW »

YEARLY TARGET AND ACTIONS

MANAGEMENT SYSTEM – MANAGEMENT RISK REVIEW



QUARTELY MONITIRING
« RISK COMMITTEE »

-> EVOLUTION & CONTROL OF RISKS

DAHER

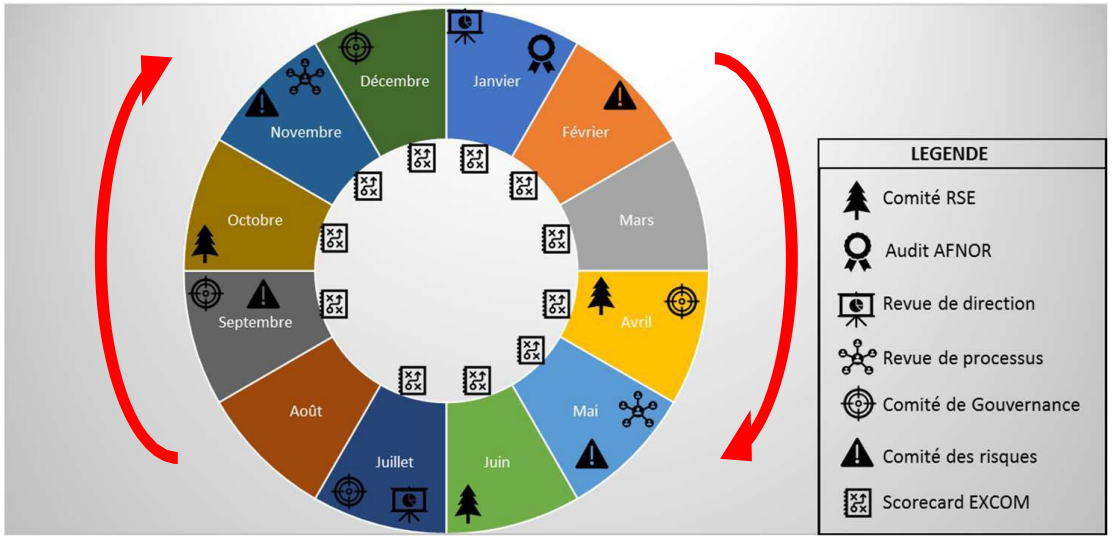
MANAGEMENT SYSTEM – MANAGEMENT GLOBAL REVIEW

KPI (Control & operational)

-> PROCESS PERFORMANCE & EFFICIENCY

MONTHLY MONITORING
« SCORECARD »

SEMI-ANNUAL MONITORING
« PROCESS REVIEW »



SEMI-ANNUAL MONITORING
« MANAGEMENT REVIEW »

-> YEARLY TARGET AND ACTIONS

QUARTELY MONITIRING
« RISK COMMITTEE »

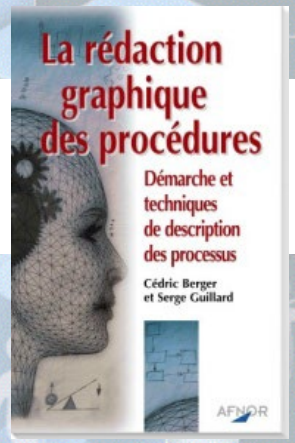
-> EVOLUTION & CONTROL OF RISKS

DAHER


www.daher.com
@DAHER_official
Daher
Daher
Daher_official
SHAPING INDUSTRIAL INTELLIGENCE

La méthode QUALIGRAMME

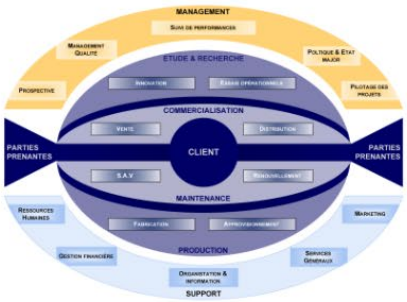
AVEC QUOI ?



Visio + SharePoint

Référentiel d'organisation

Admin VPA



Accéder aux processus par la Cartographie

Cartes

1	00PCS	00PCS.vsdx	Cartographie Générale	Il y a 6 jours
1	01PCS	01PCS.vsdx	Cartographie générale du	Il y a 6 jours
1	02PCS	02PCS.vsdx	Cartographie générale sel	Il 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



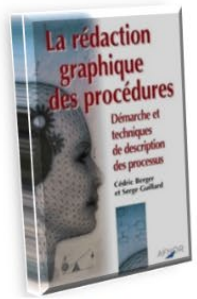
Accéder aux processus par les Rôles



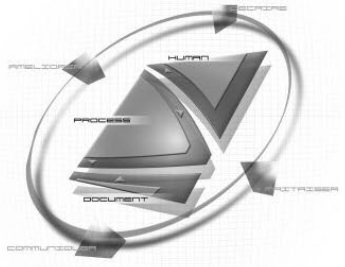
Accéder aux Documents



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

Visio + SharePoint

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