



Praxeme, le sens de l'action

Initiative pour une méthode publique

Journée exceptionnelle 2008

*« Les belles œuvres sont filles de leur
forme qui naît avant elles. »*

Paul Valéry

L'innovation dans les processus « métier »

dominique.vauquier@praxeme.org

☎ +33 (0) 6 77 62 31 75

† <http://www.praxeme.org>



Objectif de la présentation

Objectif

**Indiquer une nouvelle approche
des processus
et réhabiliter la conception des organisations**

Thèmes

Modélisation, analyse et conception

Processus, cas d'utilisation, activité

Organisation

Innovation organisationnelle

Durée de la présentation : 1/2 h

Protection des documents





Contenu de la présentation

Premier exemple :

les situations de travail de la gestion des sinistres

Deuxième exemple : l'identification des fonctions

Troisième exemple : l'expérience du client

Conclusion



Les situations de travail de la gestion des sinistres

Approche par les cas d'utilisation

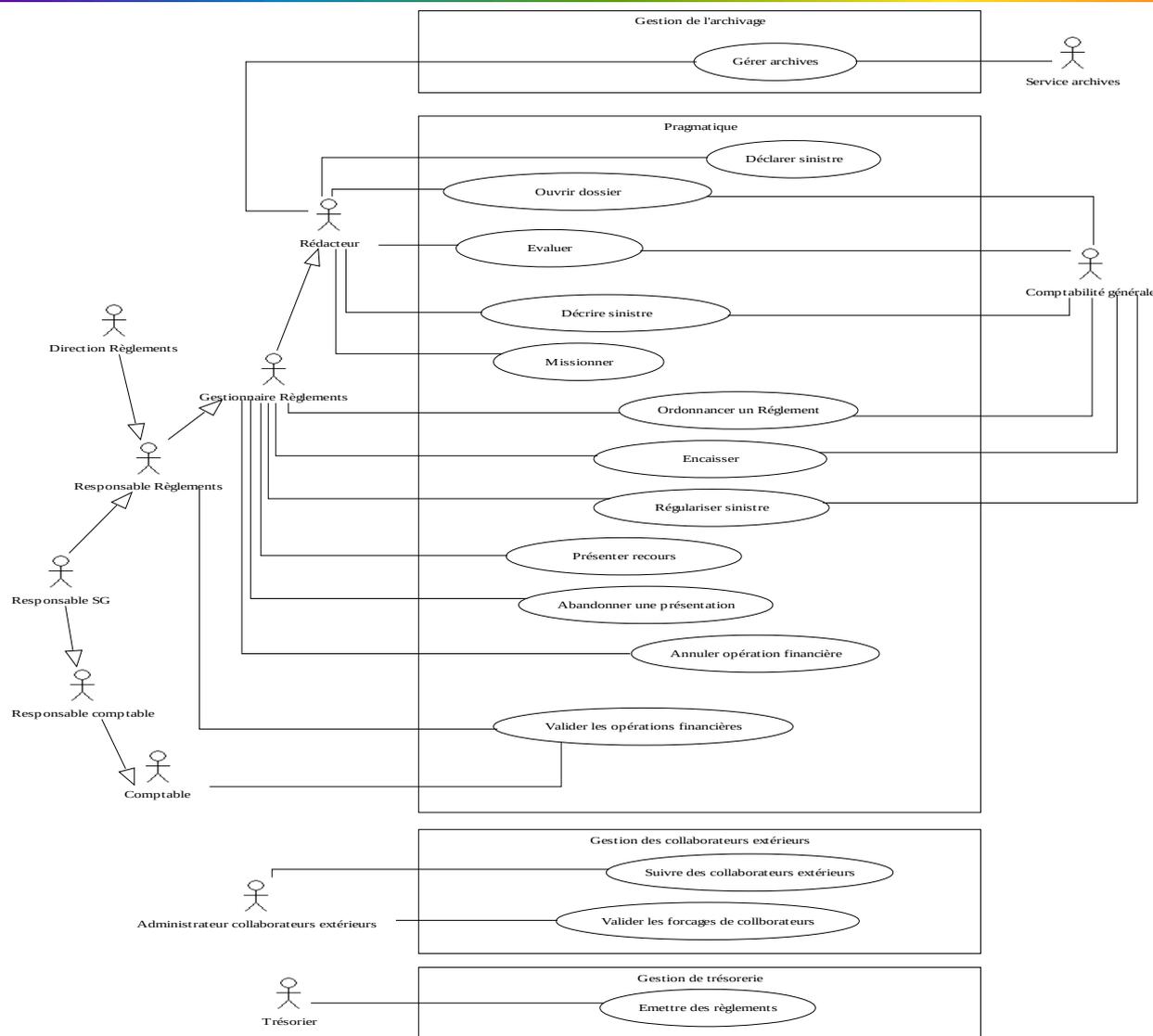


Approche par les cas d'utilisation

Analyse

Les acteurs

Les droits





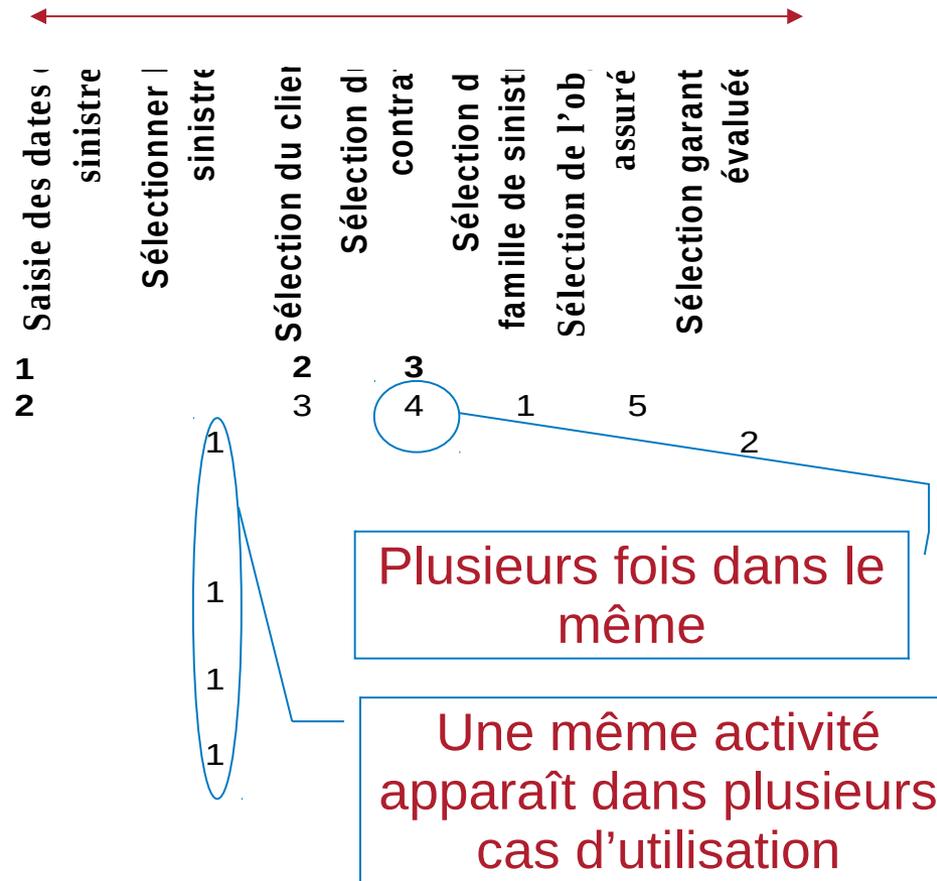
Limite de la vue d'analyse

Croisement pour la version "analyse" du diagramme de cas d'utilisation
Extrait du tableau

Activités élémentaires

Cas d'utilisation

↑	Déclarer sinistre	scénario
	Ouvrir sinistre	
	Evaluer sinistre	
	Décrire sinistre	
	Missionner	Missionner
		collaborateur
		Modifier / clôturer
		mission
		Scénario de base
↓	Ordonnancer un règlement	

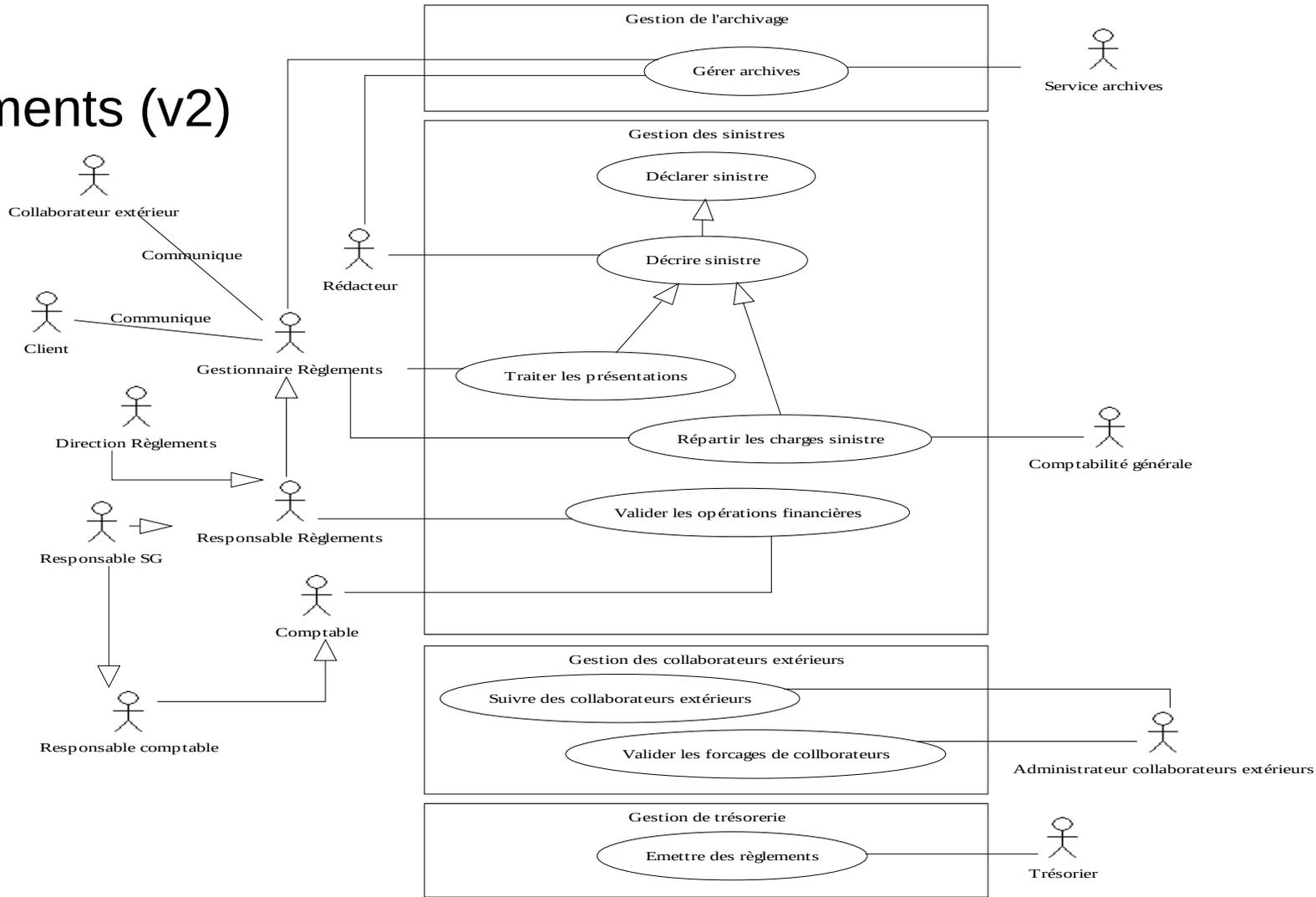




La vue de conception

Exemple

Règlements (v2)





Apport de la vue de conception

Croisement pour la nouvelle version
Extrait du tableau

Cas d'utilisation	Déclarer sinistre	Décrire sinistre	Missionner	Payer	Encaisser	Valider opération financière	Régulariser sinistre	Annuler opérations financières	Traiter les présentations	Effectuer une présentation	Abandonner modifier Présentation	Gérer archives	Gérer les collaborateurs extérie	Répartir les charges	Sélectionner couverture	Relier les sinistres	Affecter les intervenants	Sélectionner personnes
Activité																		
Abandonner lot						x												
Affecter reste à encaisser (recours)											x							
Choisir lettre de mission			x															
Choisir rôle intervenant																	x	
Demande de sortie d'archive												x						
Modifier état du sinistre		x																
Répartir les montants par garantie														x				
Répartir montant par désordre										x								
Saisir code blocage sinistre		x																
Saisir date de fin de mission			x															
Saisir données Corporelles																	x	

1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1
1



Enseignement du 1^{er} exemple

Par défaut, la représentation des activités se place en posture **d'analyse**

Description de la réalité observée

Elle reproduit les **pratiques existantes**

Pas d'invention, peu de simplification

Les outils de **l'approche fonctionnelle** entraînent de la redondance dans la description

Il y a peu de chances que cette redondance soit ensuite évacuée

La **conception** est possible aussi sur l'aspect pragmatique

La dichotomie analyse/conception s'applique à tous les aspects de l'entreprise



L'exercice

Identifier les fonctions

Décrire le métier en termes d'activités

Isoler des fonctions généralisables

Pour favoriser la réutilisation

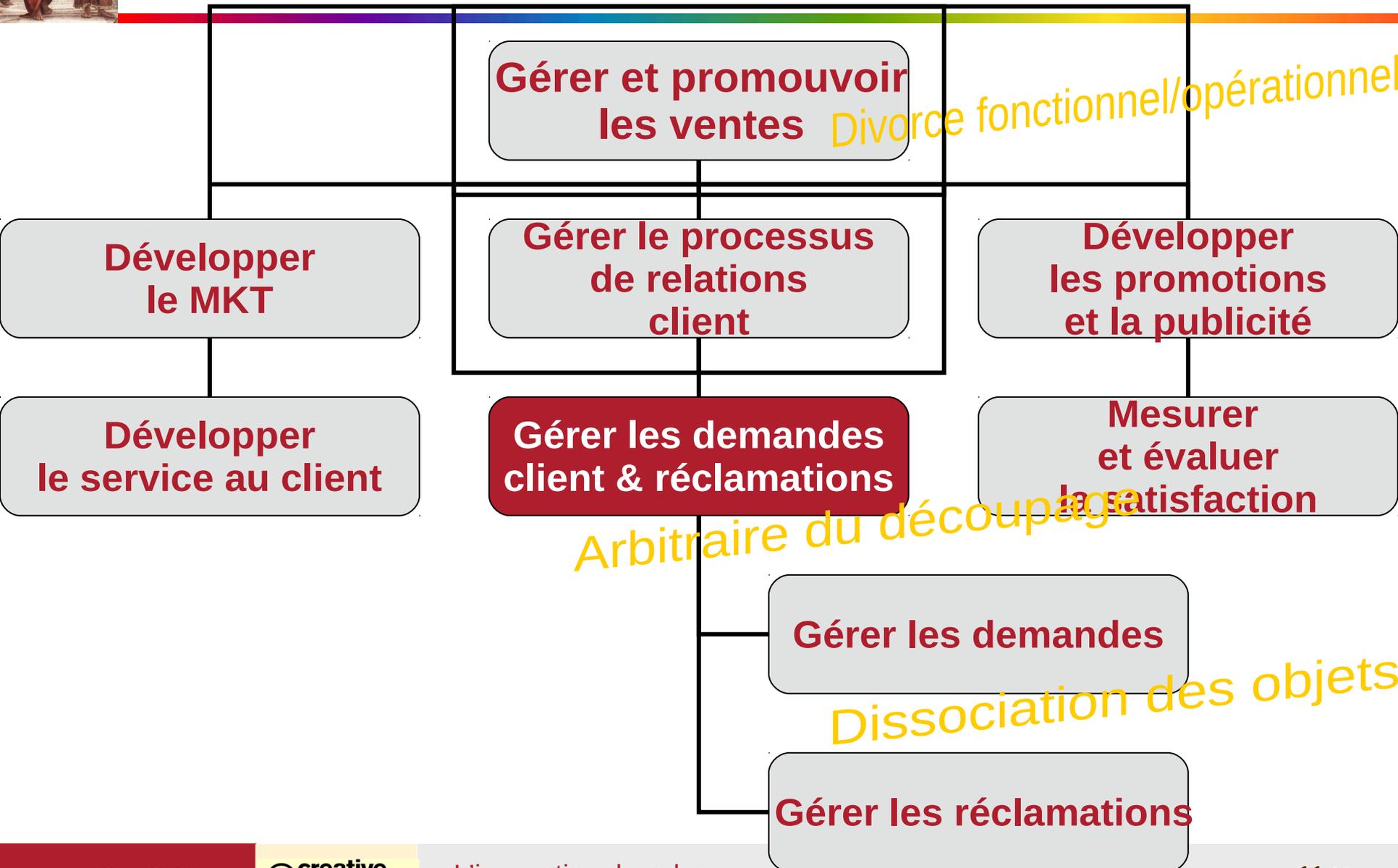
Distinction entre *activity* et *capability*

L'exemple

« Gérer les demandes client et les réclamations »



La décomposition des activités





Déconnexion entre activité opérationnelle et activité « fonctionnelle »

Divorce entre Marketing et opérations courantes

Les demandes et réclamations ont toutes chances d'émerger au contact direct avec l'interface opérationnelle

Relatif arbitraire du découpage

Absence de critère strict pour délimiter les activités

Dissociation entre objets qui montrent de nombreux points communs

Demande / réclamation

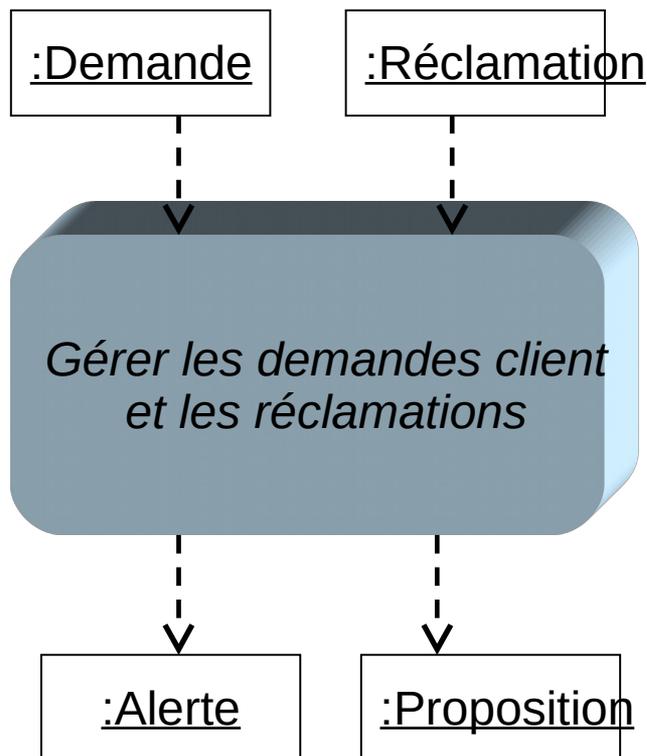
Objets reliés au même ensemble d'autres objets (contrat, dommages...)

Peuvent être traités comme deux états du même objet

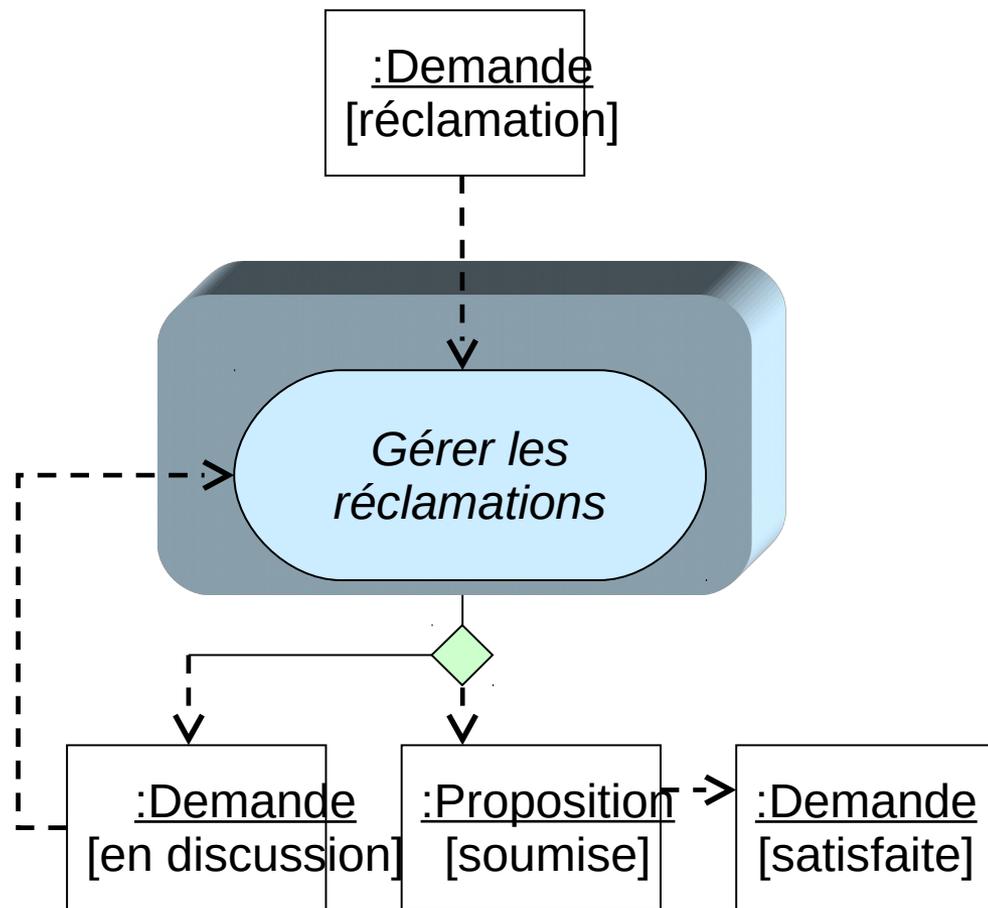


Établir le lien entre activités et objets

Vue générale



Vue détaillée





L'expérience du client

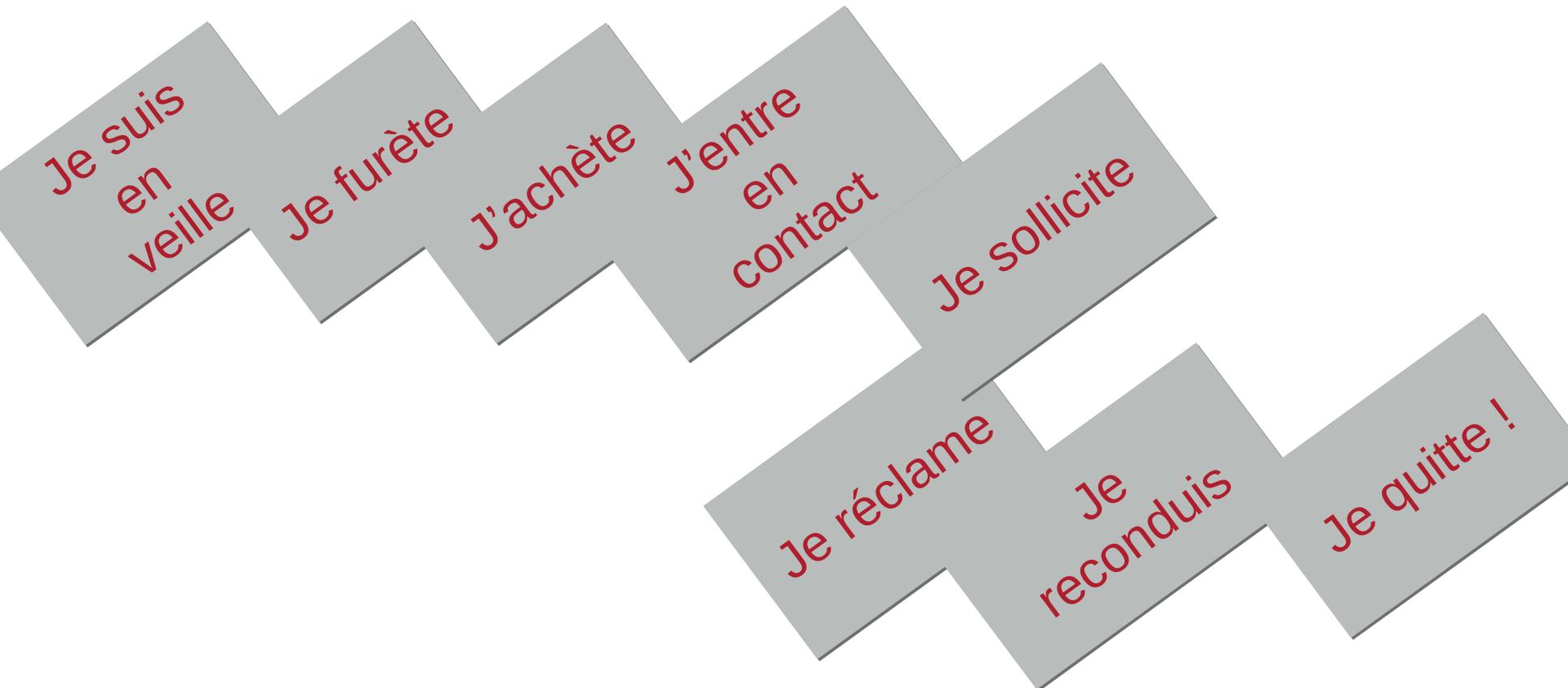
Un processus...

...ou le cycle de vie d'un objet



L'expérience du client (1/2)

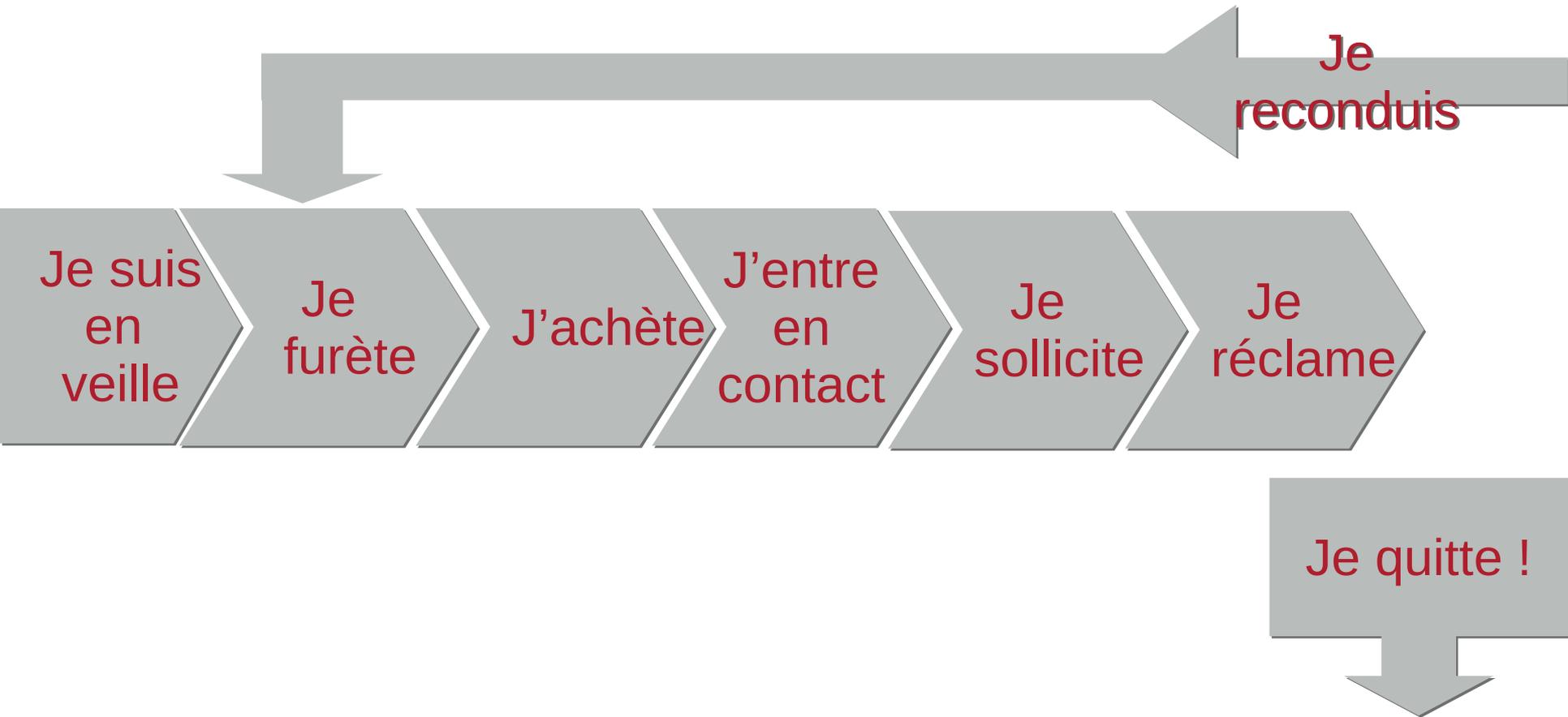
Première expression





L'expérience du client (2/2)

Expression avec flot





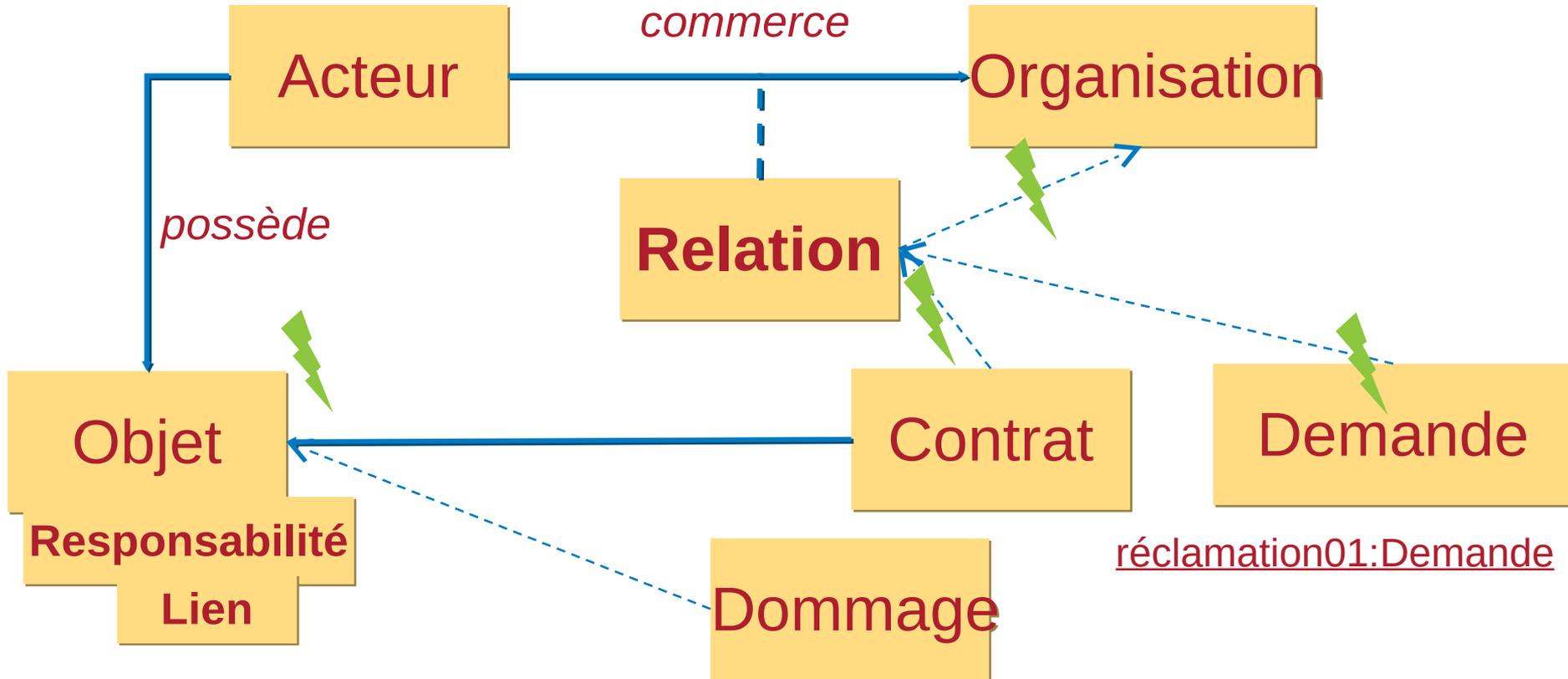
1

Les objets de l'expérience

Diagramme de classes

client_X:Personne
agent_Y:Personne

Contact



réclamation01:Demande



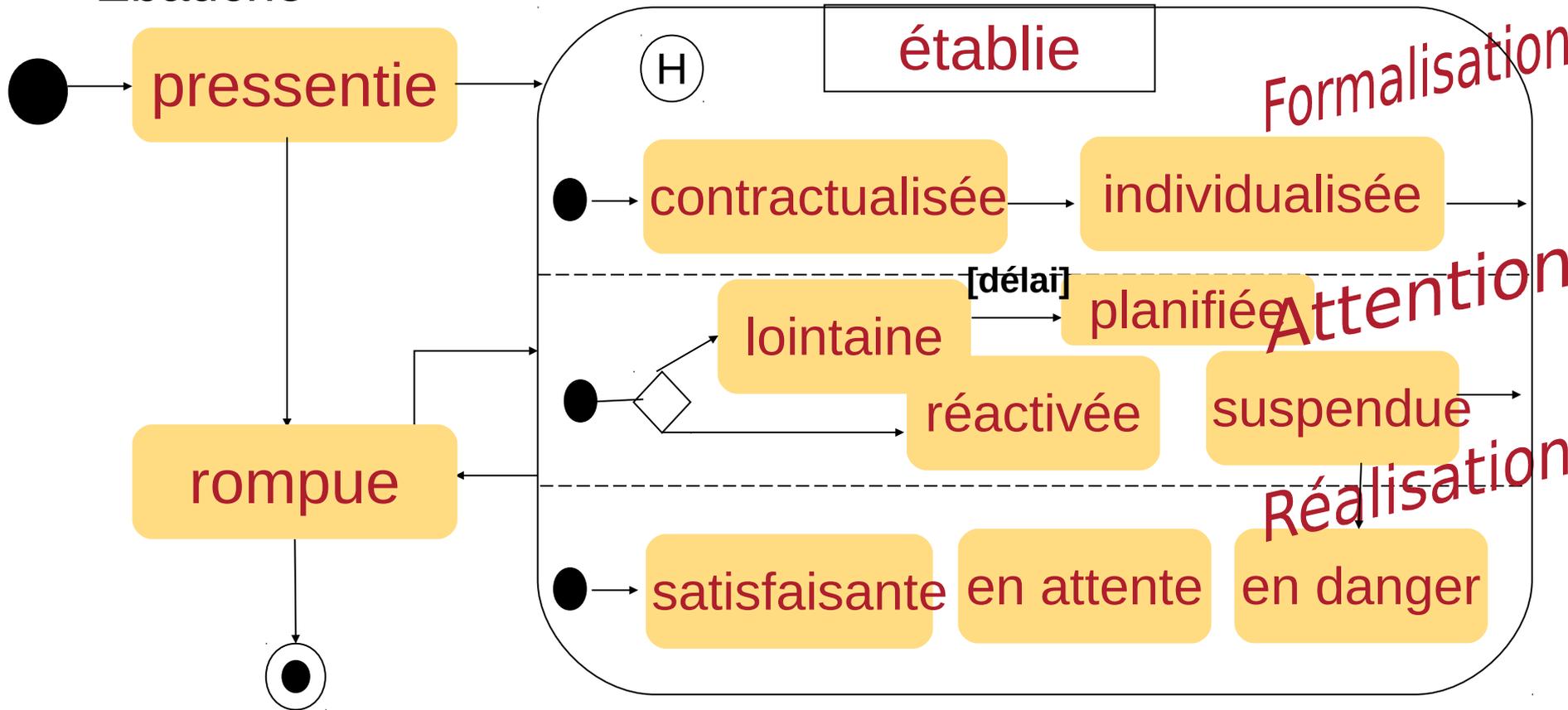
2

Le cycle de l'expérience

Diagramme d'états

Cycle de vie de la classe Relation

Ébauche





Le dégagement des opérations

Diagramme de classes

Les actions sur les « objets Métier »

Représentation

Opérations sur les classes sémantiques

Opération au sens UML

« Classe sémantique » : catégorie de représentation dans Praxeme

Relation

date établissement
/durée sans contact

contractualiser
évaluer
individualiser
alerter



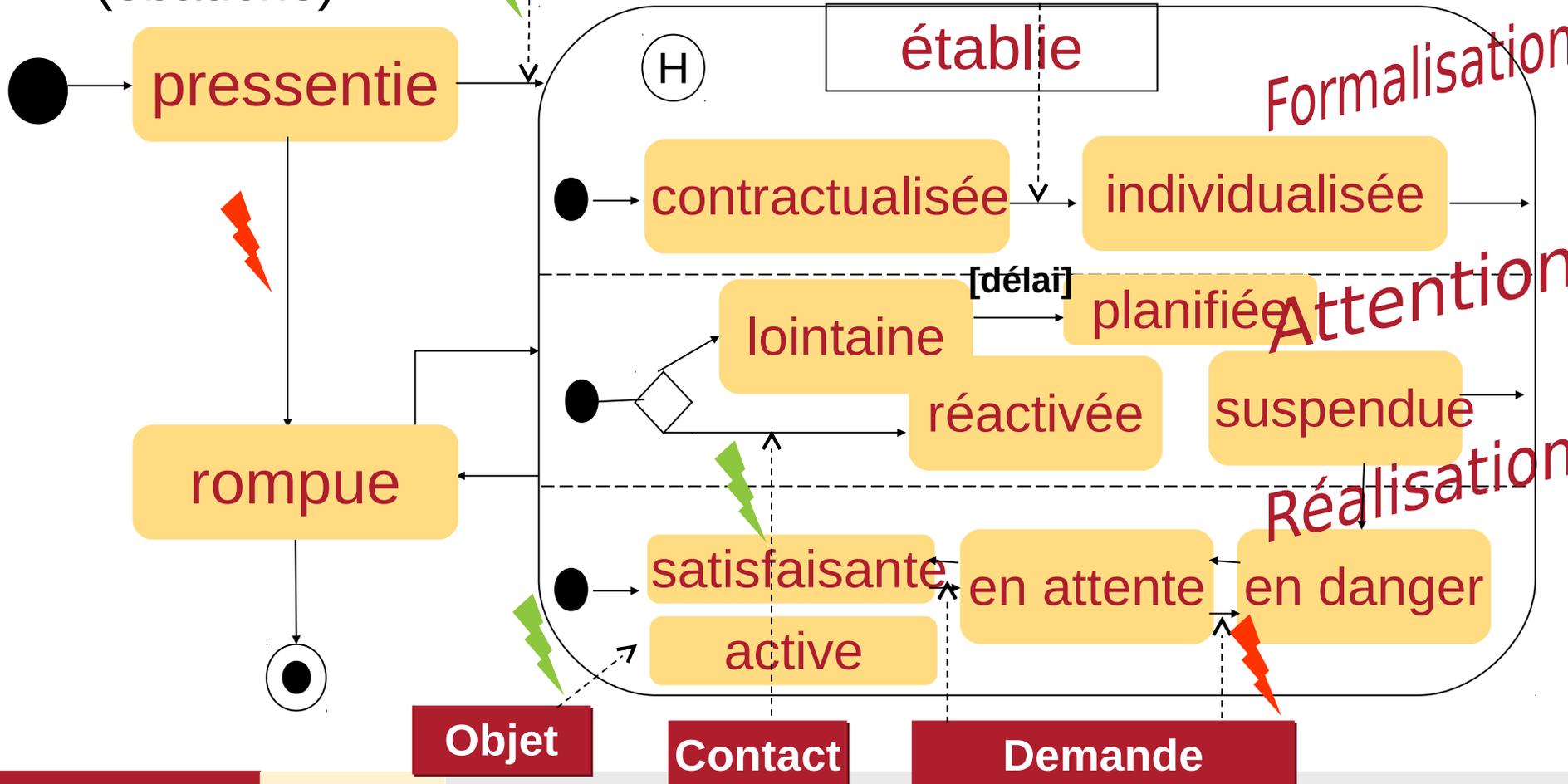
La coopération entre objets

Contrat

Agent

Diagramme d'états

Cycle de vie de la classe Relation (ébauche)



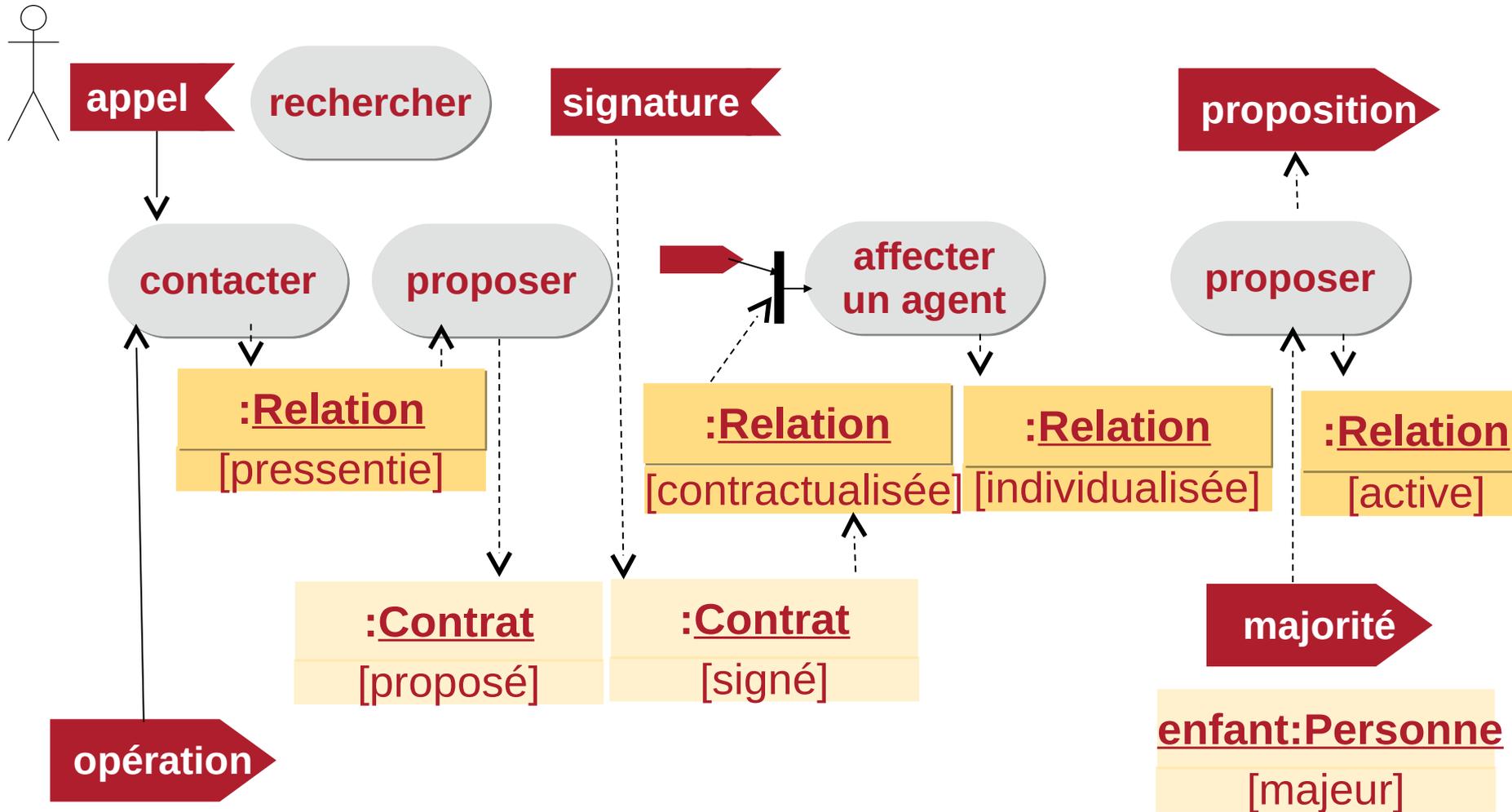


3

La déduction du processus

Pour la relation client

Diagramme d'activité



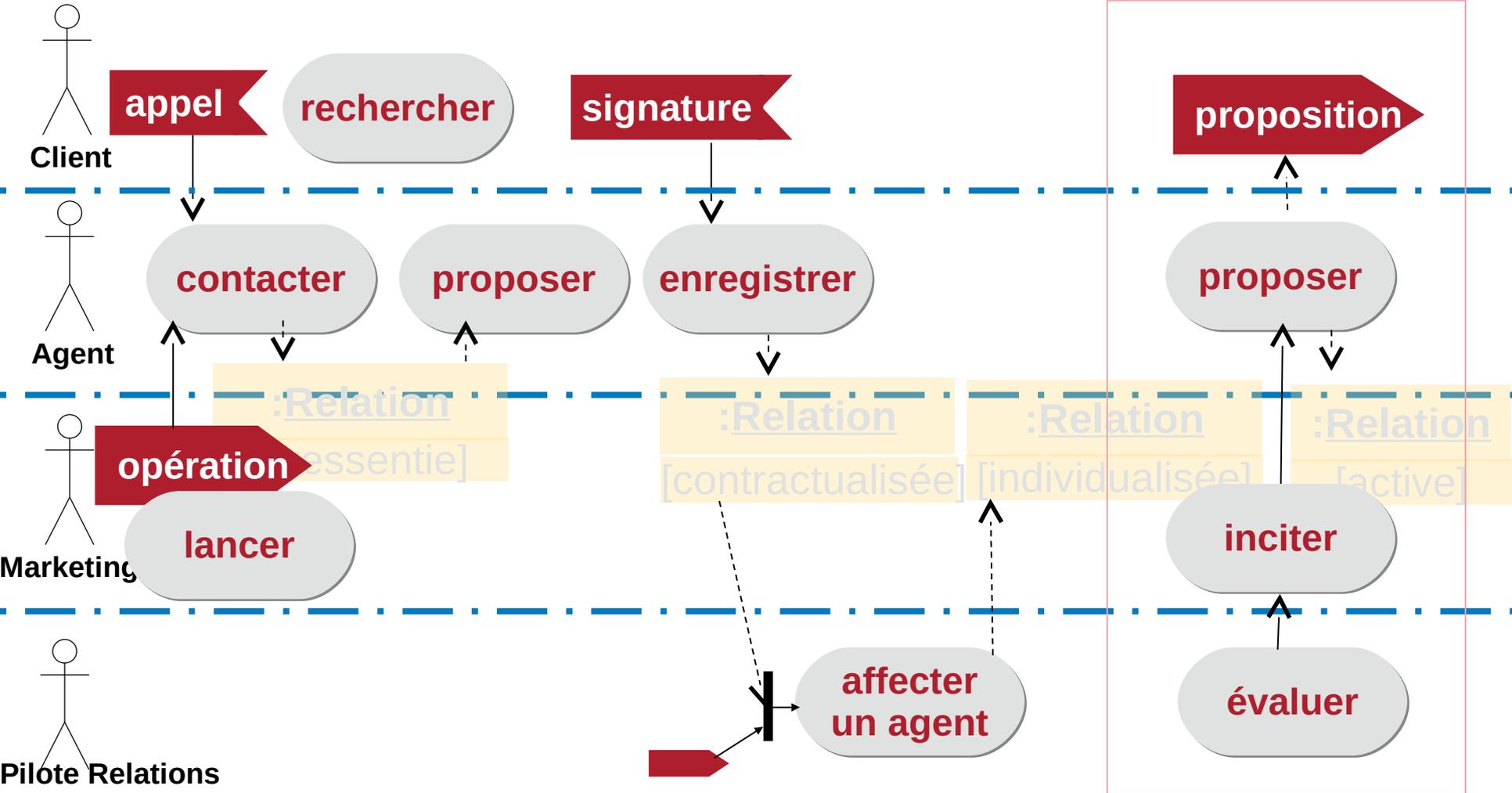


4

La conception organisationnelle

Pour la relation client

Diagramme d'activité





La nouvelle approche des processus

Résumé



L'approche des processus par les objets

Identifier l'objet au cœur du processus

Primat accordé à l'objet

Une classe principale du modèle

Attention aux objets artificiels

Classe centrale du modèle sémantique

Étudier son cycle de vie

Le diagramme d'états

Avec les perturbations

Avec les coopérations

En déduire les activités

Distribuer les activités

Faire apparaître les acteurs



Le sens
de l'action



Pour en savoir plus

Les documents disponibles

Guide de l'aspect pragmatique

Article

« Les six impasses de la conception des processus »

“The Six Fallacies of Business Process Improvement”

**Un moyen de stimuler l'innovation
organisationnelle**