

Schématiser un processus : le diagramme de flux

I Les notions de flux et de diagramme de flux

1. Les flux

Un flux désigne un transfert entre deux acteurs du système d'information. Il peut s'agir d'un flux physique (des produits livrés...), d'un flux monétaire (le règlement d'une facture...), d'un flux d'information (signaler une rupture dans les stocks...).

2. Le diagramme de flux

Un diagramme de flux représente l'ensemble des flux entre les acteurs d'un processus donné. Il distingue les acteurs internes et externes à l'entreprise. Les flux sont représentés le plus souvent dans un ordre chronologique ; ils peuvent être numérotés pour faciliter la lecture du diagramme. Un flux peut être conditionnel (s'il n'a lieu que lorsqu'une condition est remplie) ; dans ce cas, on peut noter la condition entre crochets.

II La construction d'un diagramme de flux

La mise en forme d'un diagramme de flux ne peut avoir lieu qu'après avoir collecté des informations très précises sur le processus étudié.

1. Définir clairement l'activité étudiée et en fixer les limites (par exemple, l'enregistrement des factures et le suivi des règlements de facture ne font pas forcément partie du même domaine d'étude).
2. Lister les acteurs internes et externes en lien avec le processus étudié.
3. Repérer les différents flux entre les acteurs puis les classer. Lors de cette étape, on peut présenter l'ensemble des flux dans un tableau de synthèse.
4. Tracer le diagramme de flux.

III La représentation d'un diagramme de flux

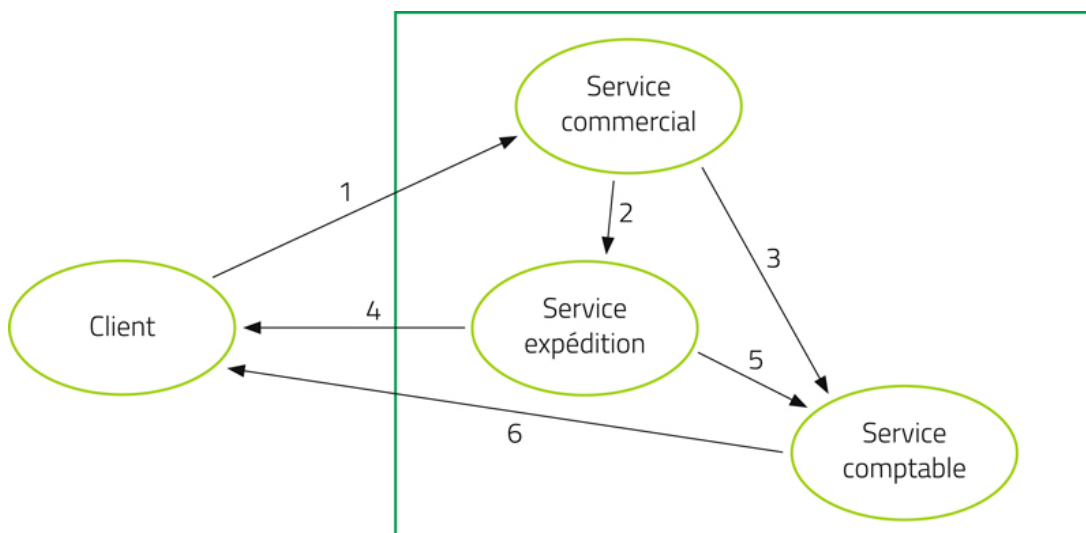
La représentation est schématisée : les acteurs sont représentés par des cercles. Un cadre regroupe les acteurs internes. Les acteurs externes sont à l'extérieur du cadre.

Des flèches représentent les flux entre les acteurs. Le type de flux peut être noté sur les flèches ou dans un tableau de synthèse associé au diagramme.

Exemple : tableau de synthèse du processus de traitement d'une commande

Acteurs sources		Flux d'information/documents	Acteurs cibles
Client	1	Commande d'un produit	Service commercial
Service commercial	2	Acceptation et déclenchement d'une mise à disposition du produit	Service expédition
Service commercial	3	Transfert du bon de commande (BC) et d'une copie du déclenchement de mise à disposition au service comptable	Service comptable
Service expédition	4	Préparation puis envoi de la commande avec un bon de livraison (BL)	Client
Service expédition	5	Transfert d'une copie du BL	Service comptable
Service comptable	6	Confrontation du BC et du BL puis envoi de la facture	Client

Diagramme de flux :



IV L'interprétation d'un diagramme de flux et l'évolution du SI

Un diagramme de flux sert à expliquer le fonctionnement d'une activité mais aussi à repérer des dysfonctionnements : incohérences dans la circulation de l'information, redondances, risques d'erreur, lourdeurs... Il s'agit alors de proposer une évolution du SI qui permettra de corriger ces problèmes et d'améliorer la performance organisationnelle.

Exemple :

Problème observé et cause possible	Évolution du SI préconisée
<p>Un acteur (souvent un responsable) est destinataire d'un nombre très (trop) important de flux (nombreuses flèches sur le diagramme). → Cela peut expliquer des retards ou problèmes de respect des délais, cet acteur étant surchargé par rapport aux autres.</p>	<p>Répartir différemment la charge de travail entre les acteurs.</p>
<p>Un acteur est destinataire d'un nombre très important de flux, et/ou un acteur est au cœur de la circulation d'informations et détient un rôle central dans la transmission des informations. <i>Alors que l'on sait</i> que cet acteur est très régulièrement en déplacement. → Cela peut expliquer les retards, cet acteur bloquant le déroulement du processus de travail lorsqu'il est absent de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none">▪ Déléguer des responsabilités à un autre acteur lorsque le premier est en déplacement.▪ Développer des outils de travail à distance...
<p>Le service livraison envoie un bon de livraison au client mais ne transmet rien au comptable. <i>Alors que l'on sait</i> que le comptable doit rapprocher le bon de commande et le bon de livraison avant d'émettre une facture. → Cela peut expliquer que les clients se plaignent d'erreurs de facturation.</p>	<p>Systematiser l'envoi d'une copie du bon de livraison au comptable.</p>
<p>Le bon de commande client est réceptionné à l'accueil, qui le transmet au service expédition. Le service expédition demande l'avis du commercial... <i>Alors que l'on sait</i> que le service expédition n'enverra pas le produit au client tant que le commercial n'a pas vérifié la solvabilité du client.</p>	<p>Lorsque l'accueil reçoit une commande, il doit l'envoyer directement au commercial qui décidera ou non d'y donner suite. Ainsi, le commercial n'enverra au service expédition que les commandes validées.</p>

→ Cela peut expliquer des lenteurs dans le processus.