

PROCESS 1.1

PROCESS

Version du document version 2
Date 19/11/10
Editeur STIC - Université d'Angers
Rédacteurs
Nathalie Lusson



Sommaire

I	5
1 La chaîne éditoriale Process : qu'est-ce que c'est ?	5
2 Objectifs	6
II	7
1 Les ateliers	7
2 Créer un atelier	8
3 Créer un espace de travail	10
III	13
1 1 Scénariser le fonctionnement de votre organisation	13
2 2 Les items du modèle PROCESS	14
2.1. A - L'item système de management de la qualité	14
2.2. B - Les items de cartographie	16
2.2.1.L'item cartographie	17
2.2.2.L'item Macro-processus	18
2.2.3.L'item Processus	20
2.2.4.L'instruction de travail	22
2.2.5.Le mode opératoire	23
IV	25
1 L'item Fonction	25
2 L'item Fonction indéfinie	26
3 L'item Définition	26
4 L'item Formulaire	27
5 L'item Produit	28
V	29
1 Les documents médias	29
2 Les documents bureautiques	30
3 Les images	34



VI	37
1 Ajouter des zones cliquables sur les logigrammes.....	38



I Introduction



Process, une chaîne éditoriale pour la diffusion des processus de fonctionnement d'une organisation

1 La chaîne éditoriale Process : qu'est-ce que c'est ?

Scenari est une chaîne éditoriale c'est à dire une suite logicielle qui permet de réaliser un modèle de document, d'assister les tâches de création du contenu et d'automatiser leur mise en forme. Les principaux atouts comparativement à un traitement texte classique sont les suivants :

- une séparation du fond et de la forme
- une publication multi-support (web, papier...)
- une maintenance de l'information simplifiée

La chaîne éditoriale Process, dédiée à la diffusion des processus, permet d'inscrire la qualité dans l'activité quotidienne des acteurs.



Attention

La chaîne éditoriale Scenari propose différents modèles en fonction du type de document sur lequel on travaille. Pour la réalisation d'un cours académique, on utilisera le modèle Opale. Pour des études de cas on choisira le cas clinique, pour la réalisation d'un rapport BasicReport, pour une documentation utilisateur, DokielGuide, etc.

Le présent document concerne uniquement Process.

2 Objectifs

Scénariser le système management de votre qualité permet de :

- Capitaliser les documents qualité en stockant les contenus dans un format (xml).
- Avoir une vision globale du fonctionnement de la structure.
- Accéder à la description précise des activités en navigant graphiquement dans les processus.
- Visualiser sa propre activité et la positionner par rapport aux activités des autres acteurs.
- Accéder aux documents et aux modèles de documents qui permettront de mener à bien une activité.



II Installation

Installation de Scenari Chain 3.7

<http://scenari-platform.org>

Rubrique téléchargement (version stable - Version 3.7.0.14)

Installation du modèle Process

<http://scenari-platform.org>

Rubrique modèles, PROCESS, téléchargement



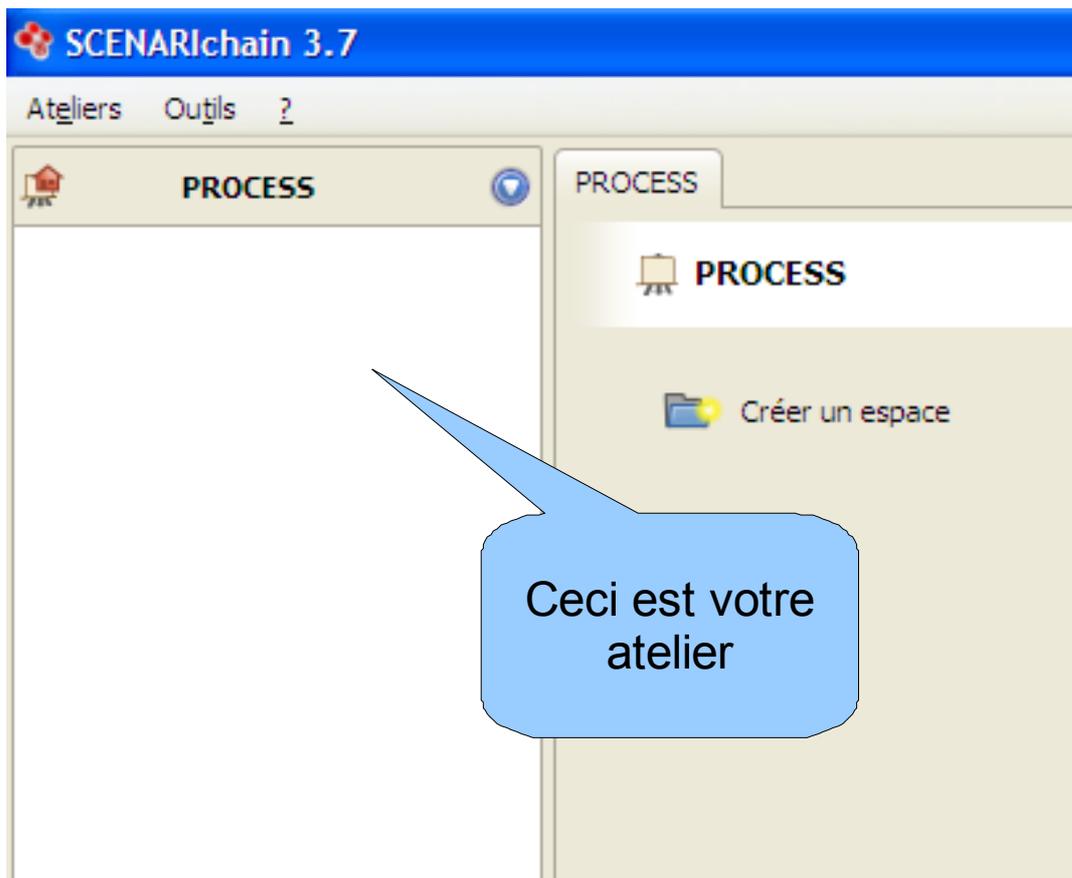
Attention

Un pack est un fichier permettant d'installer un modèle documentaire dans le logiciel SCENARIchain. Ce fichier contient l'ensemble des règles définissant un modèle précis. Il permet d'accéder à l'interface d'édition et aux différents supports de publication propres à la chaîne éditoriale que vous avez choisie. L'installation d'un pack est indispensable à l'utilisation de SCENARIchain ; sans cette installation le logiciel reste une "coquille vide".

1 Les ateliers

Un atelier

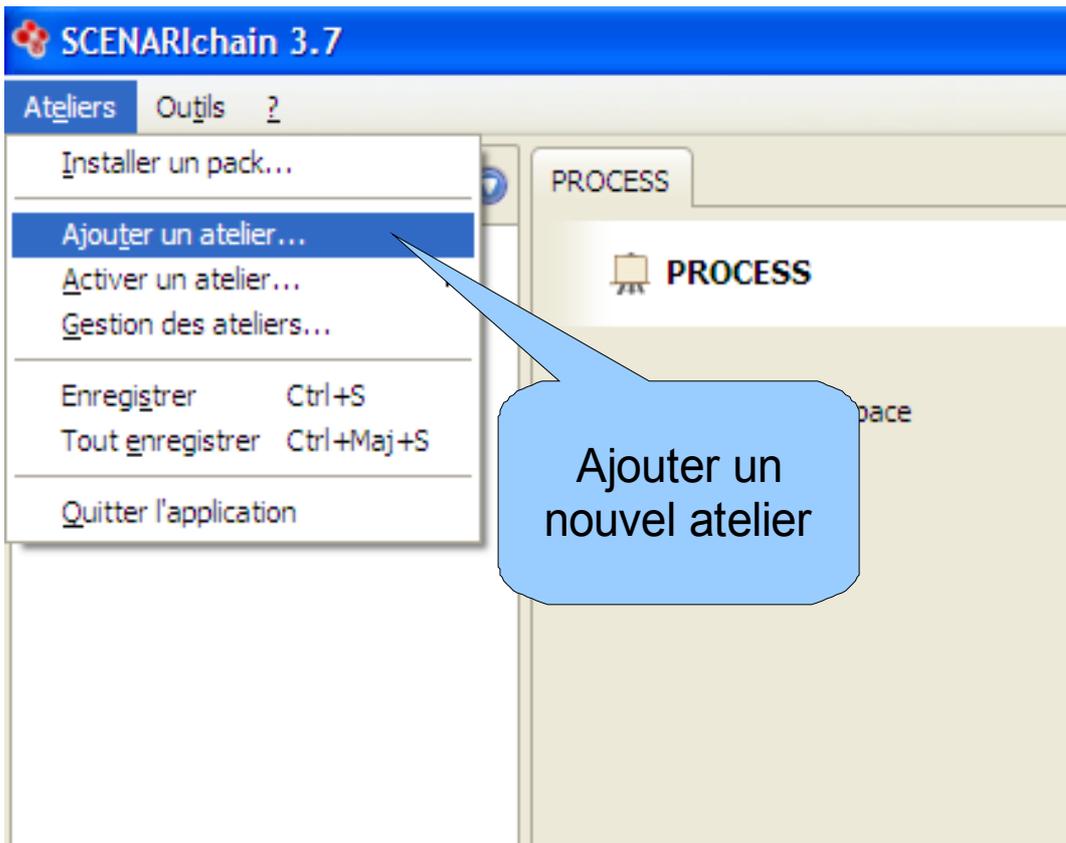
Un atelier correspond à votre environnement de travail. A l'intérieur de cet atelier sont stockés vos contenus en format standard XML.



2 Créer un atelier



-  Lancez l'application SCENARichain ;
-  Cliquez sur Ajouter un atelier ;



Dans la boîte de dialogue, dans le champ <Code>, saisissez le nom que vous souhaitez donner à votre atelier. Par exemple, "PROCESS" ;



Attention

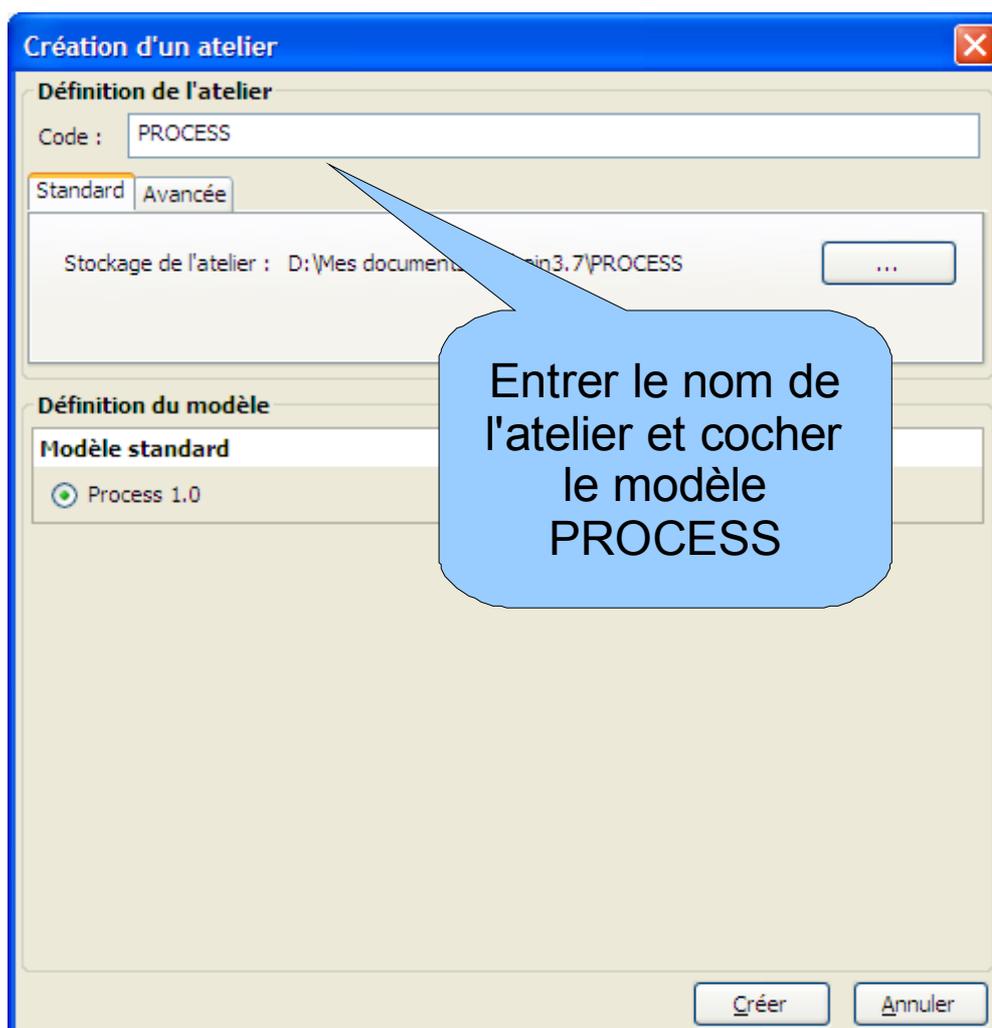
Si vous utilisez plusieurs modèles documentaire, n'oubliez pas de choisir PROCESS parmi cette liste.



Sélectionnez par exemple le modèle PROCESS



Cliquez sur Créer.



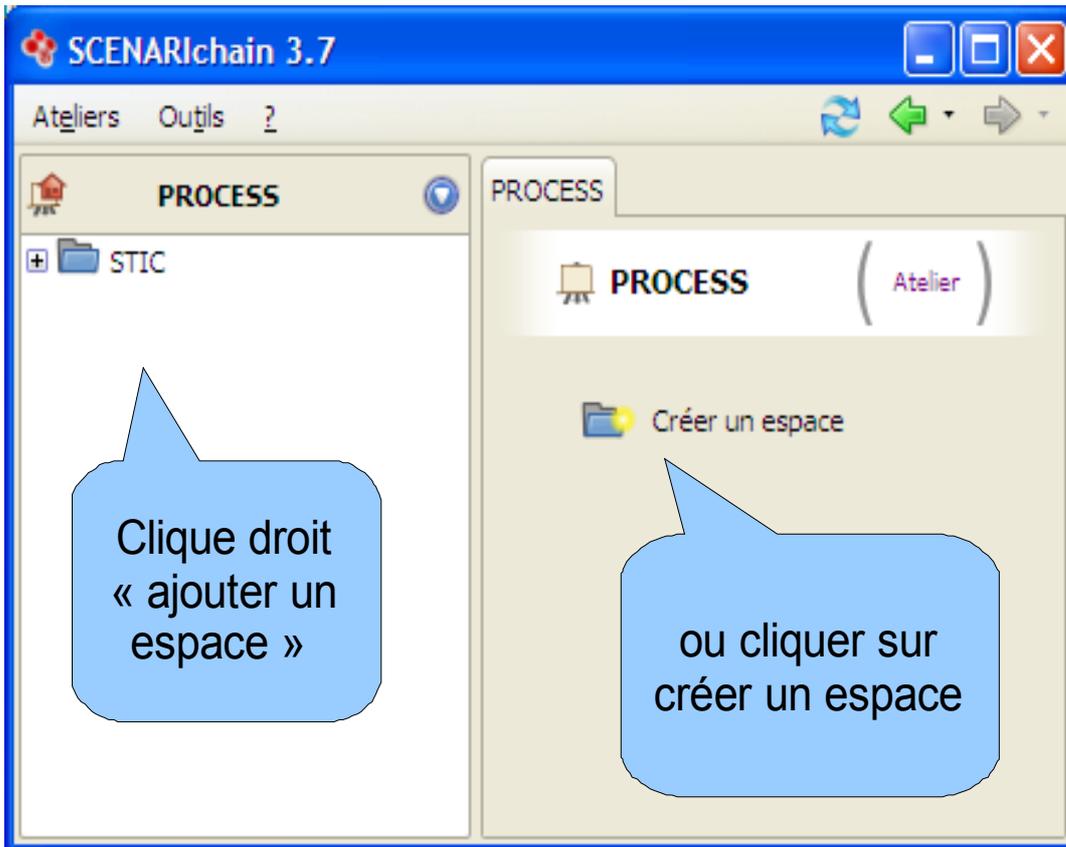
3 Créer un espace de travail

Les espaces de travail

Les espaces de travail sont des dossiers qui vont vous permettre de classer et d'organiser la structure d'une organisation. Chaque espace sera organisé en sous-dossiers qui contiendront des ensembles d'items par exemple images, modèles de documents...

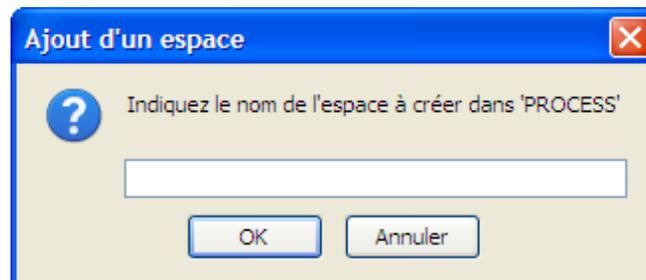


Pour créer un Espace de travail , cliquez-droit sur l'atelier de travail ; ou après avoir sélectionné le titre de l'atelier ou un dossier , cliquez sur "Créer un espace"



 Dans la liste choisissez : **Ajouter un espace** ;

 Dans la boîte de dialogue, renseignez le nom de l'espace que vous allez créer.



 Cliquez sur **OK** ;

 L'espace apparaît alors à l'intérieur de votre atelier.



III Scenariser un système de management de la qualité

1 1 Scénariser le fonctionnement de votre organisation

De manière générale, il est conseillé d'avoir organisé et décrit le système de management de sa structure avant de le scénariser dans PROCESS. Cette description papier permettra à l'opérateur de saisie de bien faire la correspondance entre les différents niveaux de processus et les items et champs de l'éditeur.

2 2 Les items du modèle PROCESS

2.1. A - L'item système de management de la qualité

Le premier item est consacré à la présentation du système de management de la qualité.

 système de management de la qualité

C'est un item introductif qui présente les auteurs et la structure, le logo de l'organisation. Les dates des modifications apportées et le numéro de version du système de management sont enregistrés dans cet item. L'introduction du système de management de la qualité peut être plus ou moins longue. Des items "introductions" supplémentaires peuvent être introduits.

Des champs supplémentaires, optionnels, peuvent être renseignés. Il s'agit des mots de Glossaire, de l'aide (texte et sons) ou la précision de l'outil.



The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Title Bar:** STIC_management.xml
- Page Header:** Système de management de la qualité du STIC (Système de management de la qualité)
- Navigation:** Edition, Publications, Visualisation, Brouillon
- Main Content:**
 - Titre:** Système de management de la qualité du STIC
 - Titre court:** [Empty field]
 - Création:**
 - Auteur: Françoise Galland
 - Contributeur: Nathalie Lusson
 - Date: 01/02/08
 - Modification:**
 - Auteur: Nathalie Lusson
 - Object: revue de direction
 - Date: 07/04/10
 - Version:** 04
 - Glossaire:** [Empty field]
 - Logo:** logoSTIC-80.png (STIC/images) -
 - Introduction:**
 - Contenu:**

A l'heure où nos établissements d'enseignement supérieur rentrent effectiven dans l'ère du numérique, tous les signaux internes, régionaux, nationaux convergent vers une institutionnalisation des services des Technologies de l'Information et de la Communication (TICE).

Vous trouverez sur ce site « générique » l'ossature de notre démarche qui se veut avant tout pragmatique.
 - Cartographie:** STIC_carto.xml - Processus de fonctionnement du STIC
 - Aide:** [Empty field]
 - Introduction:** [Empty field]
 - Contenu:** [Empty field]
 - Son:** [Empty field]
 - Titre:** [Empty field]
 - Légende:** [Empty field]
 - Outill:**
 - Titre: [Empty field]
 - Emplacement: [Empty field]

L'item "système de management de la qualité" est la page d'accueil de la documentation qui se poursuivra par la visualisation de la cartographie du système de management.



2.2. B - Les items de cartographie

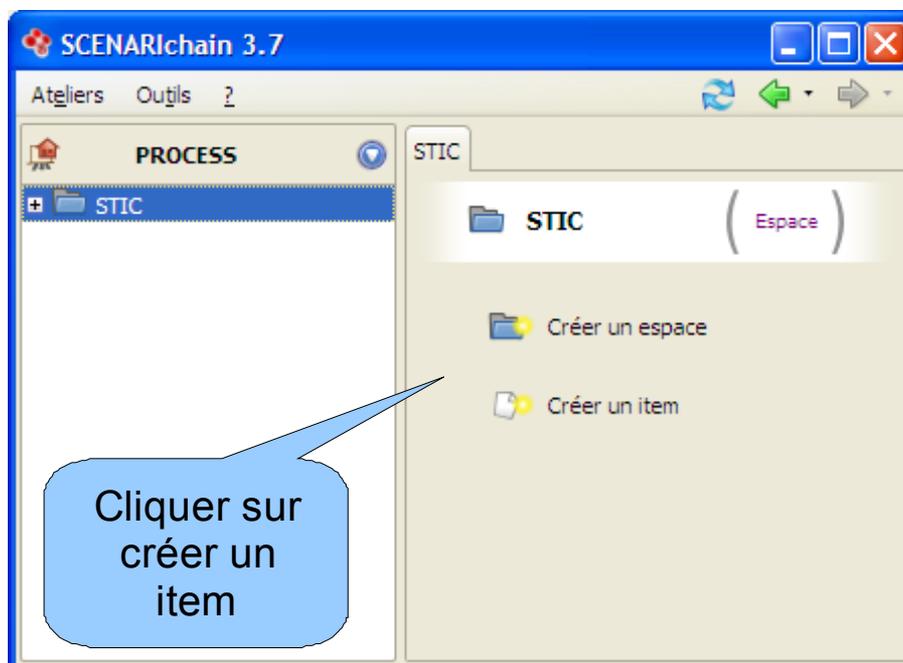
PROCESS se compose d'un ensemble d'items permettant d'organiser la cartographie



Créer un item



Pour créer un item, sélectionner le dossier dans lequel vous travailler, alors apparaîtra dans la partie droite de l'atelier le bouton "Créer un item"



L'interface d'édition

L'interface d'édition des items se présente sous forme d'un formulaire. Pour remplir les différents champs proposés, il suffit de cliquer sur ces champs.



Attention

Quelques champs ne sont pas "dépliés" par défaut. Pour les ouvrir, double-cliquez sur le champ.



Attention

Certains champs doivent être remplis de manière obligatoire. Lorsque ces champs ne sont pas remplis, une croix rouge apparaît à gauche du champ avertissant qu'il est nécessaire de le remplir. De la même manière, lorsque l'item créé n'est pas complètement ou correctement rempli, une croix rouge apparaît sur l'item dans votre atelier.



Attention

Certains champs correspondent à une association d'item, il suffit alors de glisser-déposer l'item demandé à cet emplacement.



Insérer des champs



Truc & astuce

Pour insérer des champs autres que ceux proposés par défaut, cliquez avec le bouton gauche de la souris sur les étoiles situées à gauche des champs existants.

Lorsque vous cliquez sur l'étoile, l'ensemble de champs autorisés à cet endroit précis de Process vous est proposé.

Pour insérer un champ, choisissez-le dans cette liste.

Le champ est alors inséré dans le formulaire.



Supprimer des champs



Truc & astuce

Pour supprimer un champ, sélectionnez-le et cliquez sur la touche [Suppr] (Delete).

Vous pouvez également sélectionner le champ, cliquer avec le bouton droit de la souris et sélectionner "Supprimer" dans la liste proposée.

2.2.1. L'item cartographie



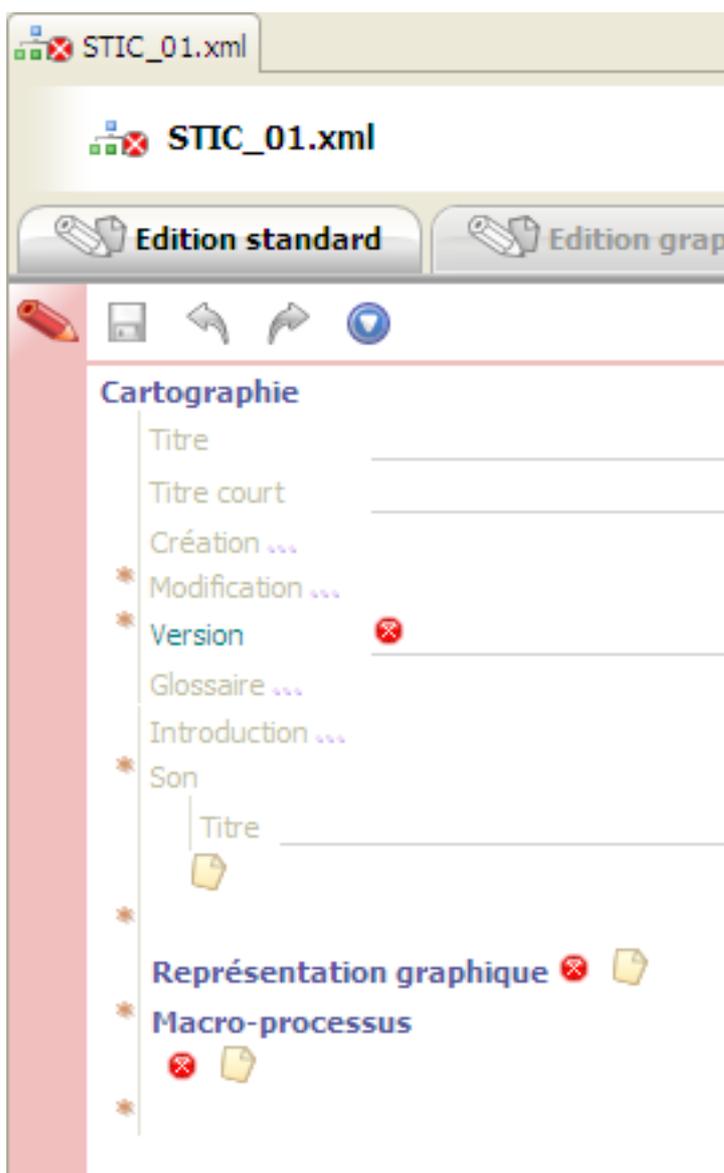
L'item cartographie

L'item cartographie est la porte d'entrée pour la navigation dans les logigrammes de votre système de management. Il dirige le lecteur ou utilisateur vers les processus de premier niveau, généralement appelés Macro-processus, ou directement vers les Processus.



Certains champs de l'item sont obligatoires, se sont le n° de version, la représentation graphique et les liens vers les Macro-processus ou processus à partir de la représentation graphique. Ils apparaissent avec un symbole rouge.

Cet item cartographie peut avoir son propre "Titre", sa date de "Création" et de "Modification", une "Introduction". Il est aussi possible d'insérer un "Glossaire" et des fichiers "Son".



2.2.2. L'item Macro-processus



L'item Macro-processus

L'item Macro-processus est l'item qui décrit les processus de niveau 1, il permet aussi de faire des liens que vers les items Processus (considérés comme les processus de niveau 2).

 Macro-processus

Les macro-processus sont identifiés par un "Titre" et un "Pilote" de processus. Les champs "Identifiant" et "Titre court" apportent des compléments d'information.

Le n° de "Version" est un champ obligatoire, vous pouvez renseigner les dates de "Création" et de "Modification" du macro-processus.

Le champ "Finalité" devra être renseigné, il permet d'exposer la finalité des macro-processus décrits dans le manuel des processus.



STIC_02.xml

STIC_02.xml

Edition standard Edition graphique

Macro-processus

Identifiant _____

Titre _____

Titre court _____

Pilote/Responsable _____

Création ...

* Modification ...

* Version _____

Glossaire ...

Finalité

* Son

Titre _____

* **Représentation graphique**

* **Processus**

* Description ...

Le nombre de champs "Processus" à insérer dépendra de la représentation graphique du macro-processus. Les items seront associés par des glisser-déposer.

Le champ "Description" permet de décrire le macro-processus quand à ces données "d'Entrée", de "Sortie", les "Exigences", les "Risques" et les "Améliorations" définies, ainsi que l'utilisation d'un outil si nécessaire.



Description
Entrées ...
Sorties ...
Exigences ...
Risques ...
Améliorations ...
Outils ...

2.2.3. L'item Processus



L'item Processus

L'item Processus décrit les processus de niveau 2, il permet aussi de créer des liens vers des instructions de travail et d'autres processus.

■ Processus

Les processus sont identifiés par un "Titre" et un "Pilote" de processus. Les champs "Identifiant" et "Titre court" apportent des compléments d'information.

Le n° de "Version" est un champ obligatoire, vous pouvez renseigner les dates de "Création" et de "Modification" du processus.

Le champ "Finalité" devra être renseigné, il permet d'exposer la finalité des processus décrits dans le manuel des processus.



Edition standard | **Edition graphique**

Processus

Identifiant _____

Titre _____

Titre court _____

Pilote/Responsable _____

Création ...

Modification ...

Version _____

Glossaire ...

Finalité

Indicateurs ...

Son

Titre _____

Représentation graphique

Instruction de travail

Description

Entrées ...

Sorties ...

Exigences ...

Risques ...

Améliorations ...

Outils ...

La cartographie du processus sera associée au champ "Représentation graphique". En fonction cette cartographie, vous pourrez insérer "Instruction de travail", "Action", "Décision" ou "Référence à un processus"



Une "Action" du processus comprendra au minimum un titre et un responsable.

Les champs supplémentaires pour décrire une action concernent les contributeurs, des données, la surveillance de cette action et la possibilité de rajouter des commentaires



Une "Décision" sera décrite au minimum par un titre.

Il est aussi possible d'attribuer un responsable et un contributeur ainsi que des commentaires

Décision

Titre

Responsable

Contributeur

Commentaires ...

D'autres champs de description sont situés en dessous de la représentation graphique.

Ils renseignent les processus sur :

- les données d'entrée
- les données de sortie
- les exigences
- les risques
- les améliorations
- les outils

Description

Entrées ...

Sorties ...

Exigences ...

Risques ...

Améliorations ...

Outils ...

2.2.4. L'instruction de travail



L'item instruction de travail

L'item "Instruction de travail" permet de décrire plus précisément une action d'un processus, cet item peut être considéré comme un processus de niveau 3.

Instruction de travail

L'instruction de travail est décrite par un "Titre" et un "Pilote" de processus. Les champs "Identifiant" et "Titre court" apportent des compléments d'information.

Le n° de Version est un champ obligatoire ainsi que le champ "Finalité". Les champs "Création" et "Modification" sont optionnels.

Une représentation graphique sera associée à cette instruction de travail. En fonction cette cartographie, vous pourrez insérer des "Mode opératoire", "Action" ou "Décision".



Edition standard **Edition gr**

Instruction de travail

Identifiant

Titre

Titre court

Pilote/Responsable

Création ...

* Modification ...

* Version

Glossaire ...

Finalité

Représentation graphique

* Mode opératoire

* Description

Entrées ...

Sorties ...

Risques ...

Outils ...

Commentaires ...

les champs de description supplémentaires disponibles pour les instruction de travail concernent :

- les données d'entrée
- les données de sortie
- les risques
- les outils

2.2.5. Le mode opératoire



Le mode opératoire

Cet item permet de détailler une activité ou une action étape par étape, il est disponible à partir d'une instruction de travail.

Mode opératoire



L'item mode opératoire est identifié par un "Titre" et un "Pilote" de processus, un "n° de Version" et une "Finalité". Les champs "Identifiant" et "Titre court", dates de "Création" et de "Modification" apportent des compléments d'information.

Edition | **Publications**

Mode opératoire

Identifiant

Titre

Titre court

Pilote/Responsable

Création ...

Modification ...

Version

Glossaire ...

Finalité

Etape

Titre

Information ...

Le mode opératoire ne contient pas de représentation graphique, il se décline en "Etape" décrite au minimum par un titre.

IV Référencer les acteurs, les définitions et la documentation

1 L'item Fonction

L'item Fonction permet de décrire les fonctions d'un acteur intervenant dans le système de management de la qualité.

Exemple pour la fonction du responsable qualité

Fonction

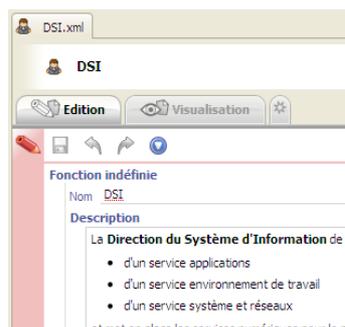


2 L'item Fonction indéfinie

L'item Fonction indéfinie permet de d'introduire un acteur indépendamment de sa fonction dans le système de management de la qualité.

Exemple pour l'acteur représentant le service informatique appelé DSI

Fonction indéfinie





3 L'item Définition

Les items Définition permettent d'expliciter des définitions, de réaliser un glossaire.

A Définition

Exemple d'un item de Définition

The screenshot shows a window titled 'STIC.xml'. Below the title bar, there is a header 'STIC'. A toolbar contains 'Edition' and 'Visualisation' buttons. Below the toolbar is a 'Définition' section with two input fields: 'Terme' containing 'STIC' and 'Corps' containing 'Service des Technologies de l'Informa'. A vertical toolbar on the left side of the form contains icons for editing, saving, undo, redo, and search.

fig 1 : Exemple de Définition

Les items Définition peuvent être introduits dans chaque item de la cartographie avec le champ "Glossaire"

The screenshot shows a form with a 'Version' field containing '0'. Below it is a 'Glossaire' field, which is circled in red and contains a 'Définition' item with a document icon. Below the 'Glossaire' field is an 'Introduction' field with the text 'Le STIC a établi, documenté, mis en œuv'.

4 L'item Formulaire

L'item formulaire est l'item qui permet de faire le lien entre une ressource et le champ "donnée" des items de cartographie.

A Formulaire

Le formulaire doit être au minimum renseigné par un titre et le modèle (la ressource que vous mettez en lien). Des compléments d'information peuvent être rajoutés dans la partie "Commentaires", ainsi qu'une ressource "Exemple".



The screenshot shows a software window titled 'enregPC1-1_E01.xml'. Below the title bar is a header area with a document icon and the text 'Partie Objectif de la demande'. Underneath are two buttons: 'Edition' (with a pencil icon) and 'Visualisation' (with an eye icon). A toolbar below contains icons for a pencil, a save icon, a back arrow, a forward arrow, and a circular arrow. The main content area is titled 'Formulaire' and contains the following fields:

- Titre**: Partie Objectif de la demande
- Modèle**: STIC_PC1-1_E01.doc (with a document icon)
- Exemple**: (with a document icon)
- Commentaires**:
 - Explication**:
 - Titre**: Fiche initiative TODOLIST
 - Text: La fiche initiative est en format T pour l'ouverture d'un nouveau pr \processus_metiers\projets_en_ Le fichier .doc ci-contre donne la métiers
 - Remarque**:
 - Titre**: Le bilan avec le client
 - Text: Pour réaliser les bilans correspon
 - Développer des outils

5 L'item Produit

L'item produit d'apporter une description sur un produit qui serait utilisé dans un logigramme



V Intégrer des documents

1 Les documents médias

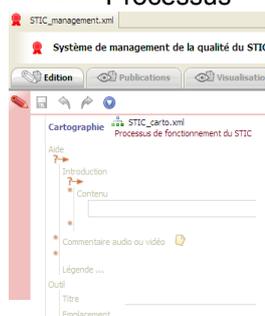
Les types de fichiers que vous pouvez utiliser avec Process sont

- les types MP3 et WAV pour les fichiers sons
- le type FLV (vidéo au format flash)



Les fichiers sons permettent d'apporter des compléments d'information ou de l'aide. Vous pouvez les insérer dans les items suivant :

- Système de management de la qualité
- Cartographie
- Macro-processus
- Processus



Dans le système de management de la qualité, les fichiers sons seront insérés dans le champ "Aide" (double cliquer pour le déployer)

Pour les autres items, le champ "Son" est directement accessible. vous avez la possibilité de mettre un titre.



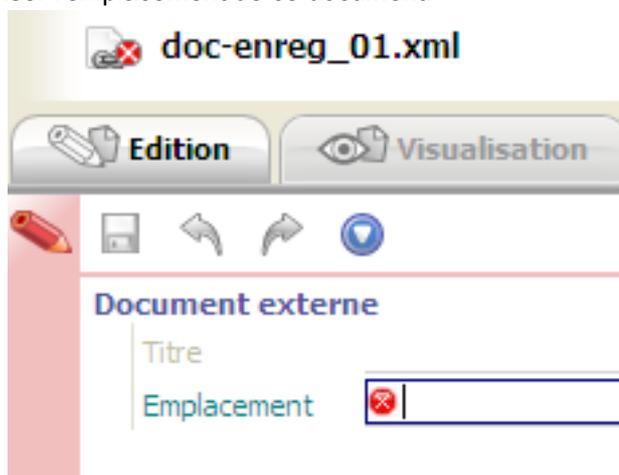
2 Les documents bureautiques

Il est possible d'utiliser des documents réalisés avec les suites bureautiques Microsoft Office 2003, 2007 et open office.

**Documents**

-  Document PDF
-  Document Microsoft Word (.doc)
-  Document Microsoft Word (.docx)
-  Document Microsoft Word (.dot)
-  Classeur Microsoft Excel (.xls)
-  Classeur Microsoft Excel (.xlsx)
-  Présentation Microsoft Powerpoint (.ppt)
-  Présentation Microsoft Powerpoint (.pps)
-  Présentation Microsoft Powerpoint (.pptx)
-  Présentation Microsoft Powerpoint (.ppsx)
-  Texte OpenDocument
-  Classeur OpenDocument
-  Présentation OpenDocument
-  Graphique OpenDocument
-  Document externe

Vous pouvez aussi choisir de travailler avec des documents PDF ou de faire des liens vers des documents externes, il faudra alors préciser l'emplacement de ce document.

**Intégrer un document****Créer le formulaire**

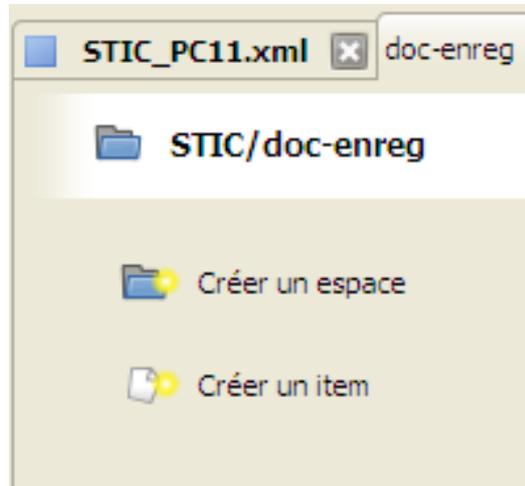
Formulaire

**Créer un document**



Créer l'item

Positionnez vous sur un dossier (ex : document), et cliquez sur Créer un item



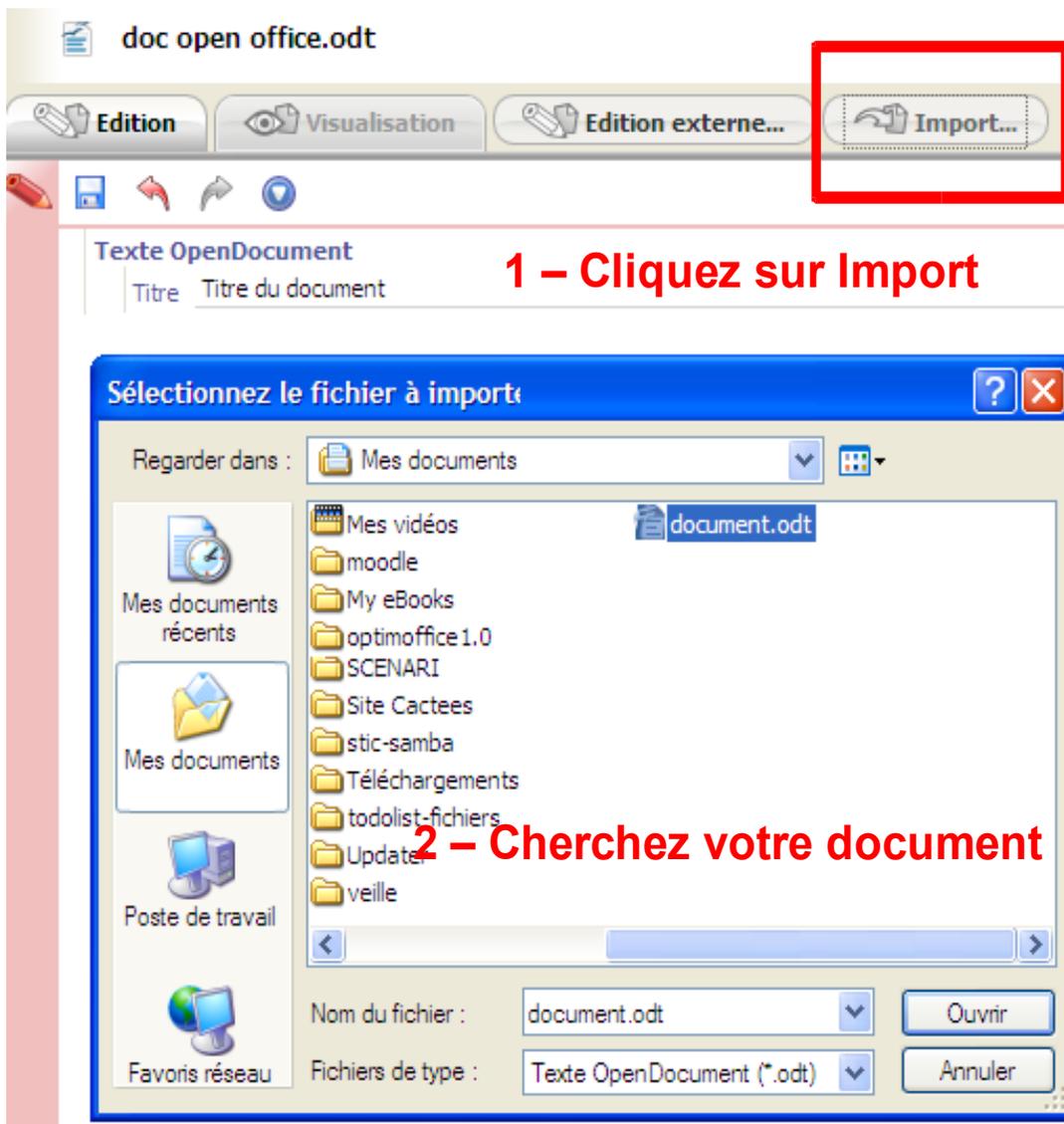
Choisissez par exemple Texte OpenDocument

Texte OpenDocument

Donner un titre à ce document et enregistrer

Lier votre document Open office à cet item

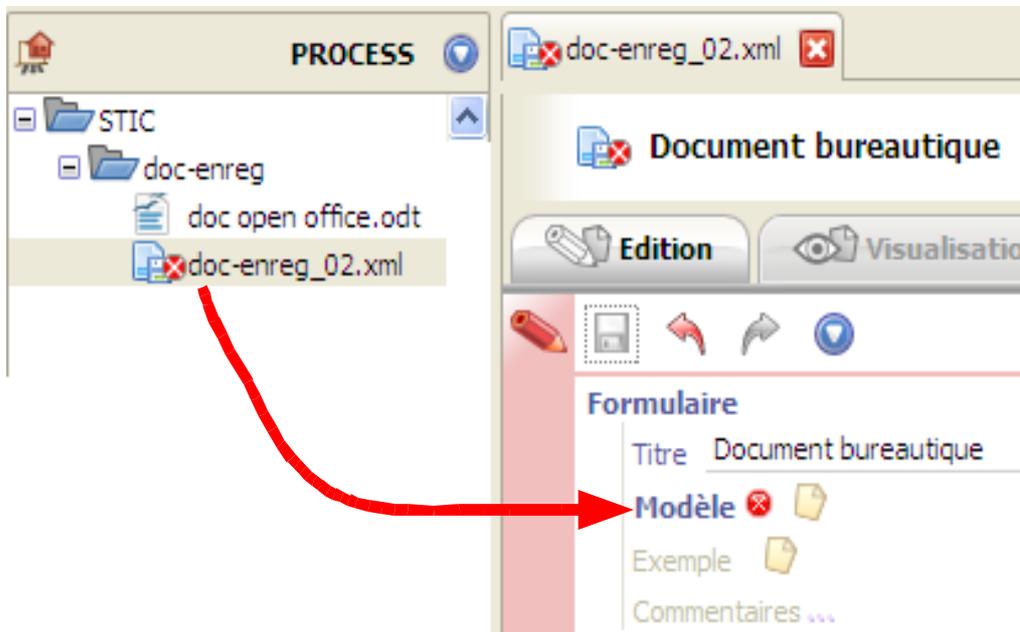
En cliquant sur le bouton Import, une nouvelle fenêtre s'ouvre, elle vous permet de naviguer dans l'explorateur pour recherche le document voulu.



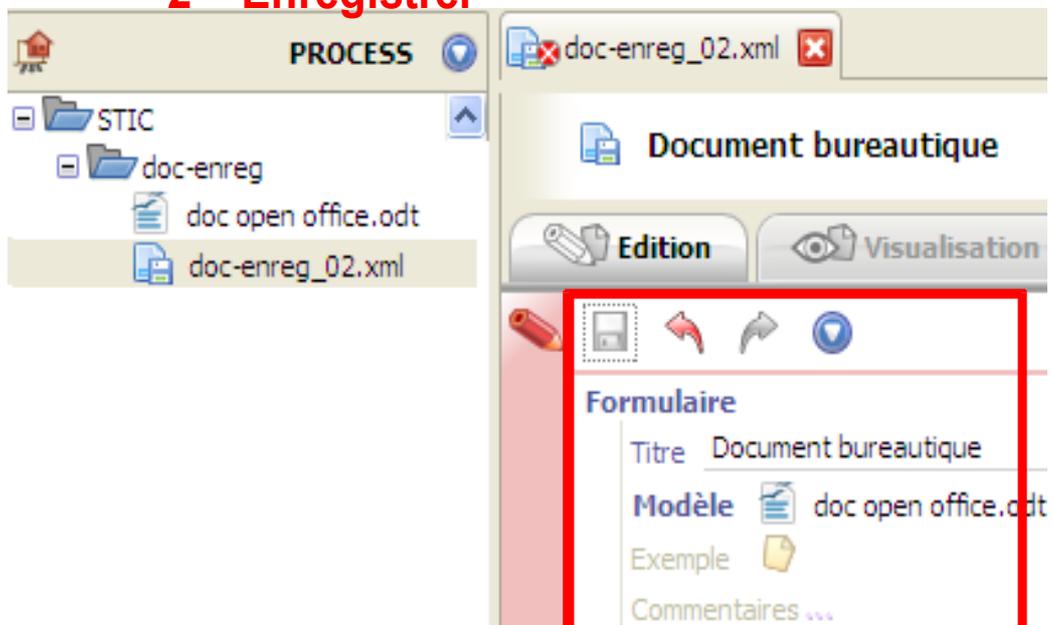
Lier le formulaire avec le document, par glisser/déposer du document sur le champ "Modèle"



1 – Glisser-déposer l'item document



2 – Enregistrer





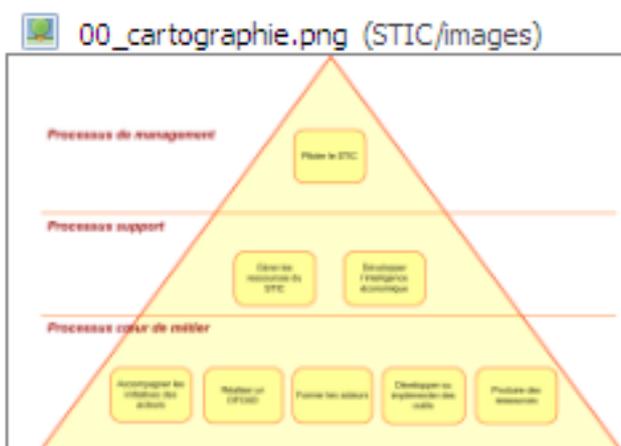
3 Les images

Les types de fichier images exploités dans process sont :

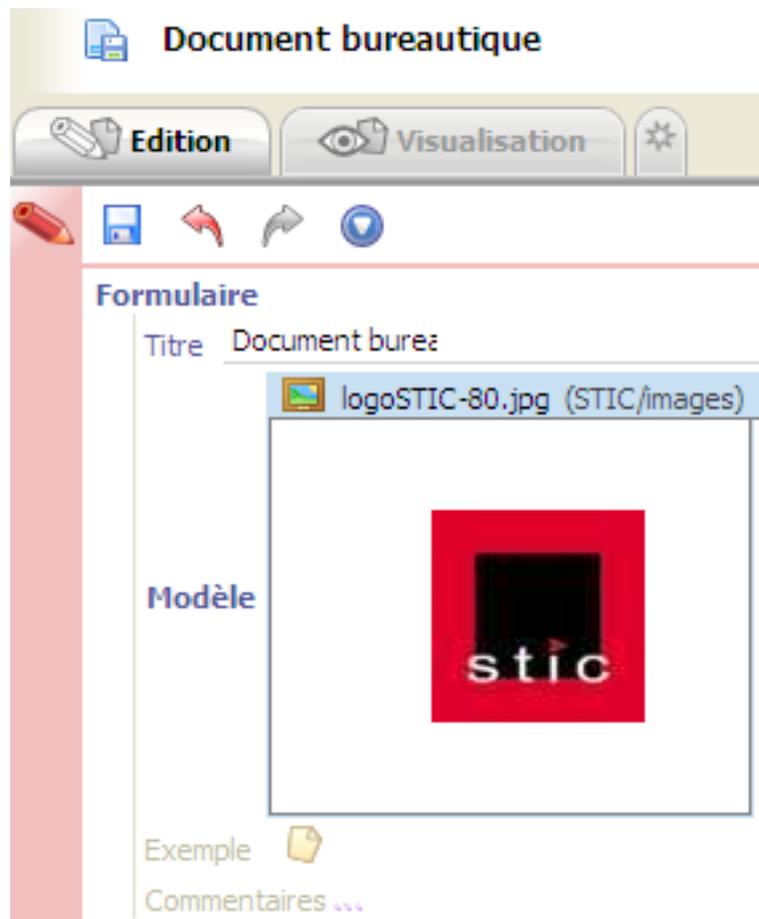
- Image
- Image JPEG (.jpg)
- Image JPEG (.jpeg)
- Image PNG
- Image GIF

Les fichiers images sont principalement utilisés pour illustrer les représentations graphiques de la cartographie et des processus. Par glisser/déposer l'image est insérée directement sur le champ représentation graphique.

Représentation graphique



Mais ces fichiers peuvent aussi servir comme document utilisable dans un formulaire.



Attention

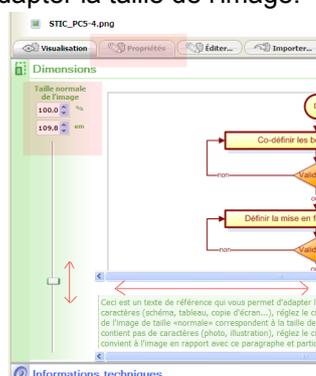
Les images au format open office (ODG) ne peuvent pas être utilisées comme images pour les représentations graphiques de la cartographie et des processus. Ce sont des items strictement "Document".



Redimensionner une images

Cette version 1.1 de process intègre le redimensionnement des images.

Dans l'onglet "Propriété" d'un item image, il est possible de réduire ou d'augmenter la taille de l'image. Un texte de référence permet d'adapter la taille de l'image.

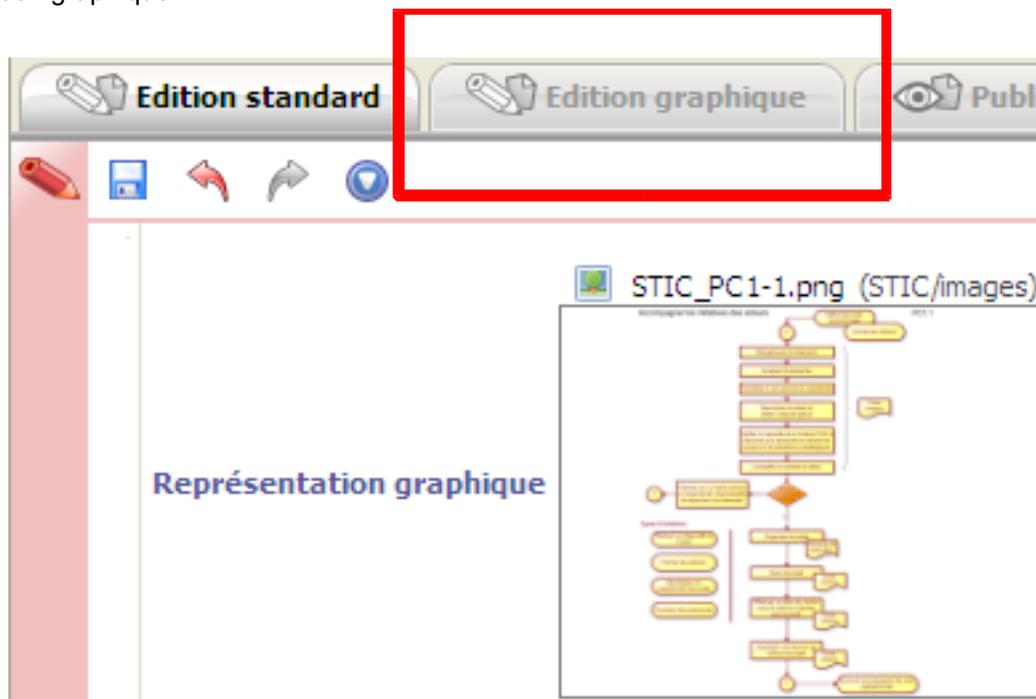




VI Editer les zones graphiques des logigrammes

Depuis la version 1.0, il est maintenant possible d'éditer les zones graphiques des logigrammes directement dans process.

Dans les quatre items Cartographie, Macro-processus, Processus et Instruction de travail, un nouvel onglet existe "Edition graphique"



1 Ajouter des zones cliquables sur les logigrammes



Créer et importer une image d'un logigramme



Les logigrammes sont réalisés avec un éditeur de logigramme, pour utiliser ces logigrammes dans process vous devez les exporter au format images. Les formats images exploités sont (jpg, jpeg, png , gif)



Créer un dossier "Images"



Créer les items images nécessaires et importer vos images de logigramme



Associer l'item image du logigramme à la représentation graphique correspondante



Décrire le logigramme

Dans l'onglet "Edition standard" , ajouter les champs décrivant votre processus, ils varient selon le niveau de processus

- macro-processus
- processus
- référence à un processus
- instruction de travail
- action
- décision
- mode opératoire



Créer les différents champs correspondant au logigramme

Dans le cas d'un processus, les champs disponibles sont :

- référence à un processus
- instruction de travail
- action
- décision

Cliquer sur l'étoile pour obtenir un nouveau champ de description



Représentation graphique

1^{er} champ de description

Référence à un processus

2^e champ de description

 Compléter les champs de description



STIC_PC1-1.png (STIC/images)

Représentation graphique

1^{er} champ de description

Référence à un processus

- STIC_PM14.xml
PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels

Action

Titre	Réceptionner la demande
Responsable	equipeSTIC.xml (STIC/fonctions) Equipe du STIC
Contributeur	
Donnée	enregPC1-1_E01.xml (STIC/doc-enreg) Partie Objectif de la demande
Surveillance	Réunion de service

2^e champ de description



Attention

Penser à enregistrer pour ne pas perdre vos modifications !



Créer les zones graphique

Dans l'onglet "Edition graphique" vous allez maintenant faire correspondre une zone cliquable avec chaque champ de description.



Repérer les zones créées

Dans l'exemple ci-dessus, l'insertion des 2 premiers champs donne :



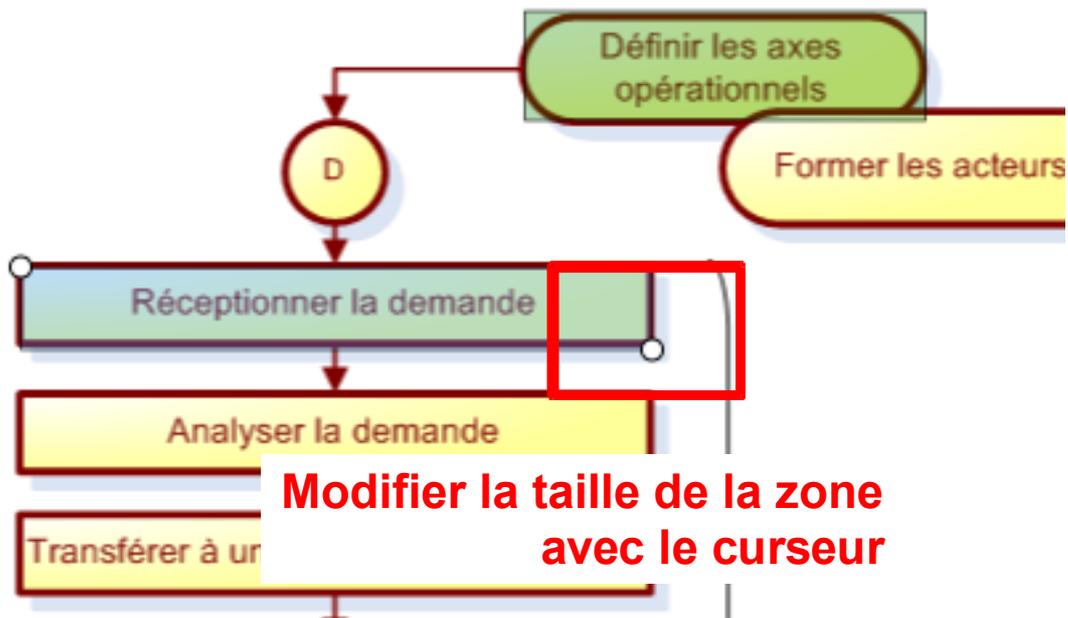
Les zones de transparence "vertes" doivent être positionnées au bon endroit sur le logigramme

Lorsque un champ est sélectionné, la zone de transparence correspondante devient "bleue". De même lorsque vous sélectionnez une zone de transparence, elle change de couleur et le champ de description correspondant est aussi sélectionné.



Délimiter les zones par rapport au Logigramme

Déplacer la zone sélectionnée vers la zone correspondante sur le logigramme.
Modifier la taille de la zone avec le curseur.



Introduire des zones et champs directement avec Editeur graphique

Cliquer sur l'étoile pour ajouter un champs, ici Décision



* Référence à un processus	
■ STIC_PM14.xml	PM1.4 - Suivre et accompagner les axes opérationnels
* Action	
Titre	Réceptionner la demande
Responsable	equipeSTIC.xml (STIC/fonctions) Equipe du STIC

Ajouter un champ de description

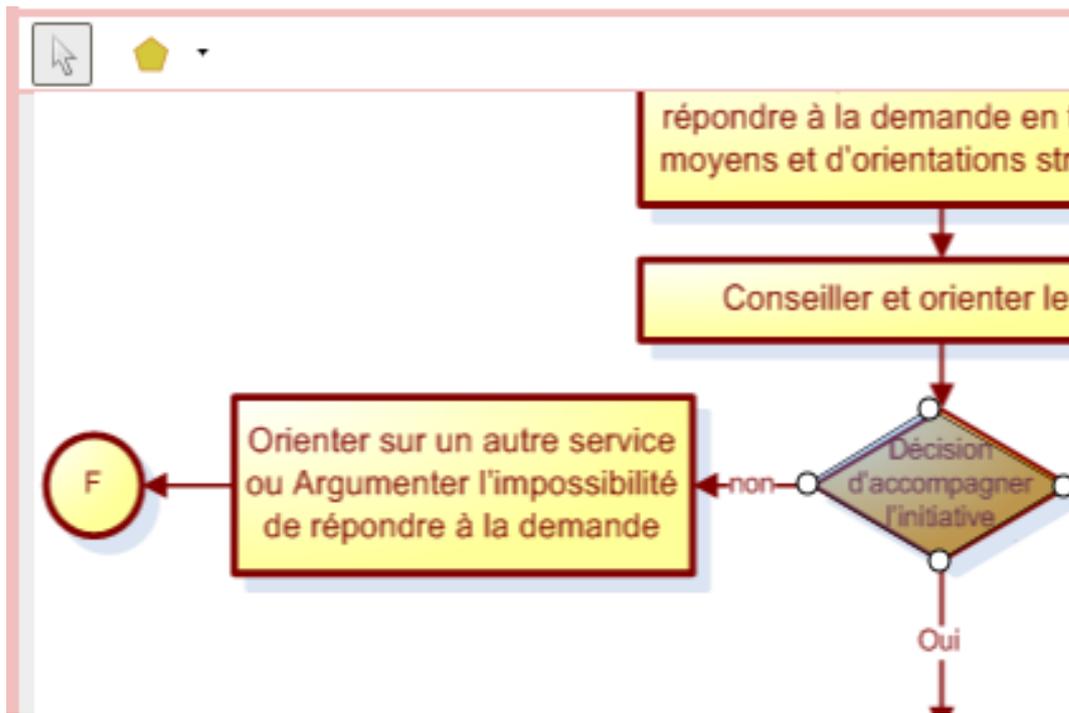
Instruction de travail
Action
Décision
Référence à un processus

Flowchart elements:
- Yellow box: Orienter sur un autre service ou Argumenter l'impossibilité de répondre à la demande
- Yellow diamond: Décision d'accompagner l'initiative
- Yellow box: Organiser le proje
- Yellow rounded rectangle: Réaliser un Dispositif de FOAD
- Yellow circle: F

Changer la forme de la zone Rectangle --> Polygone



Cliquer sur l'image, la zone qui était bleue devient un curseur, cliquer maintenant sur les angles représentant la forme à dessinée



Il faudra ensuite renseigner les descriptions de ce nouveau champ (Titre et Responsable). Les informations complémentaires seront visibles lorsque vous repasserez à "l'Edition standard"