

PROCESSUS MÉTIER

DÉFINITION:

Un processus métier est un ensemble d'activités ou de tâches métiers structurées afin d'atteindre un ou des objectifs prédéfinis. Un processus métier met en évidence les interactions sous forme d'échange d'informations entre les différents acteurs de l'entreprise.

- ☒ Échanges entre acteurs internes comme externes (commercial, technicien, fournisseurs...)
- ☒ Échanges avec les applications ou services (email, gestion de facturation, gestion des clients, etc.)
- ☒ Échanges d'informations avec d'autres processus métiers

Il détermine l'ordre dans lequel se déroulent leurs différentes activités, le résultat qui en découle, les acteurs et les fournisseurs internes qui interviennent au sein du processus ainsi que les contraintes et les règles opérationnelles auxquelles ils sont assujettis.



EXEMPLE MACRO DE PROCESSUS MÉTIER

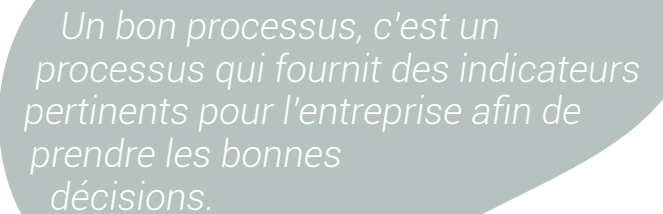
Cet exemple correspond à un processus de gestion de prise de commande jusqu'à la livraison finale. Le processus, ici, est représenté à un niveau très macro avec peu d'étapes.



LA GESTION DES PROCESSUS MÉTIER

Identifier et maîtriser le fonctionnement d'un processus métier permet de mettre en lumière ses forces et ses faiblesses. Il est ainsi possible d'agir en conséquence pour améliorer la performance de l'entreprise. C'est le rôle de la gestion des processus métier, aussi appelée **Business Process Management (BPM)**.

La gestion des processus métier prend en considération l'ensemble des processus métier de l'entreprise et repose sur une méthode en plusieurs étapes:

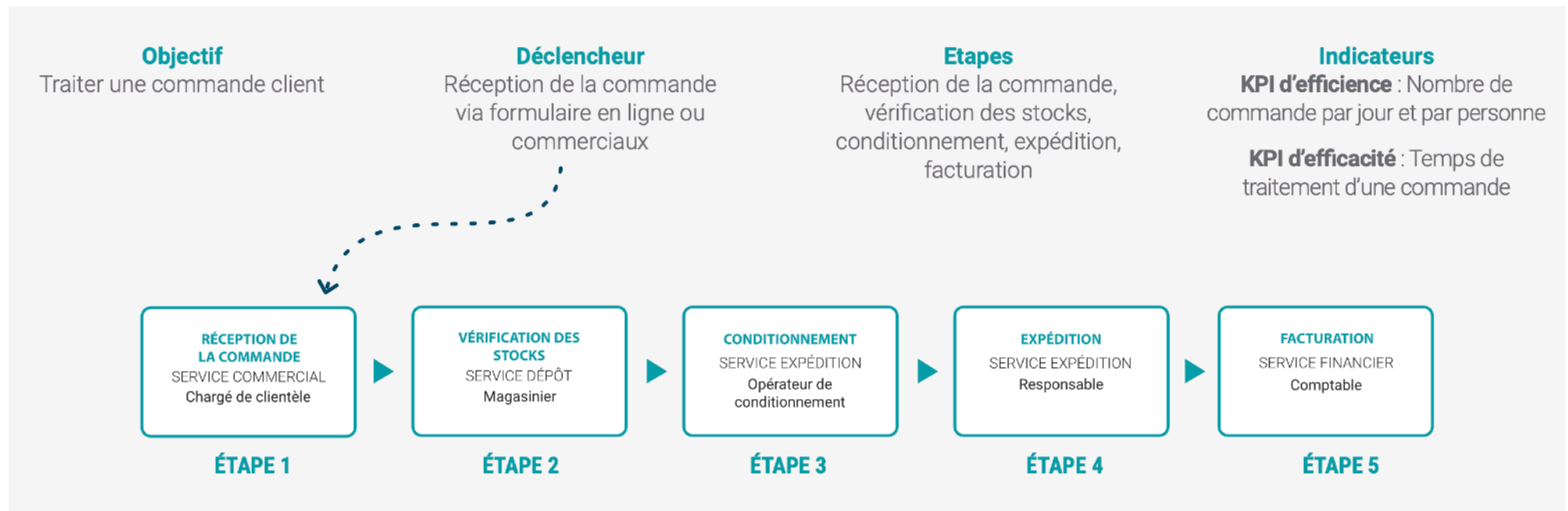


Un bon processus, c'est un processus qui fournit des indicateurs pertinents pour l'entreprise afin de prendre les bonnes décisions.

1. **Diagnostic et conception** : cette première étape consiste à analyser les processus métier existants et les problèmes qu'ils présentent pour déterminer ceux qui seront traités en priorité, en fonction de leur impact sur l'entreprise et de leur pertinence stratégique.
2. **Modélisation** : consiste à structurer et à représenter les activités d'une organisation, généralement en utilisant une notation graphique pour représenter visuellement l'enchaînement des activités. La modélisation peut s'appuyer sur des méthodes et outils spécialisés, et mettre en œuvre des cadres de références de processus.
3. **Exécution** : une fois le processus métier modélisé, il est concrètement mis en œuvre.
4. **Surveillance** : lorsque le nouveau processus métier est mis en application, il faut le surveiller pour s'assurer qu'il fonctionne conformément aux attentes. C'est l'étape de la collecte d'informations et de **KPI** (key performance indicator) via des outils de reporting afin de monitorer la performance du processus métier et de confirmer ou non la présence de progrès.
5. **Optimisation** : l'objectif de cette dernière étape est de réduire l'écart entre les performances réelles et les résultats convoités. Elle passe par l'exploitation des données de surveillance puis la recherche et la mise en place des modifications nécessaires.

EN PRATIQUE

Reprenons le même exemple de processus de gestion de prise de commande jusqu'à la livraison. Ici, la représentation très macro du processus permet de se concentrer sur les différents points à définir :



Il est important d'associer, pour chaque étape, un acteur précis qui sera chargé de réaliser la tâche. Dans cet exemple, les acteurs sont : le chargé de clientèle, le magasinier, l'opérateur de conditionnement, le responsable, le comptable.

IDENTIFIER LES PROCESSUS

Il s'agit ici, de mieux cerner comment fonctionne votre société (Quelles activités ? Quels acteurs ? Quelles ressources ?) et d'établir une représentation la plus proche possible de la réalité. Ainsi, vous pourrez identifier facilement un processus essentiel au bon fonctionnement de l'entreprise.



LA NORME BPMN 2.0



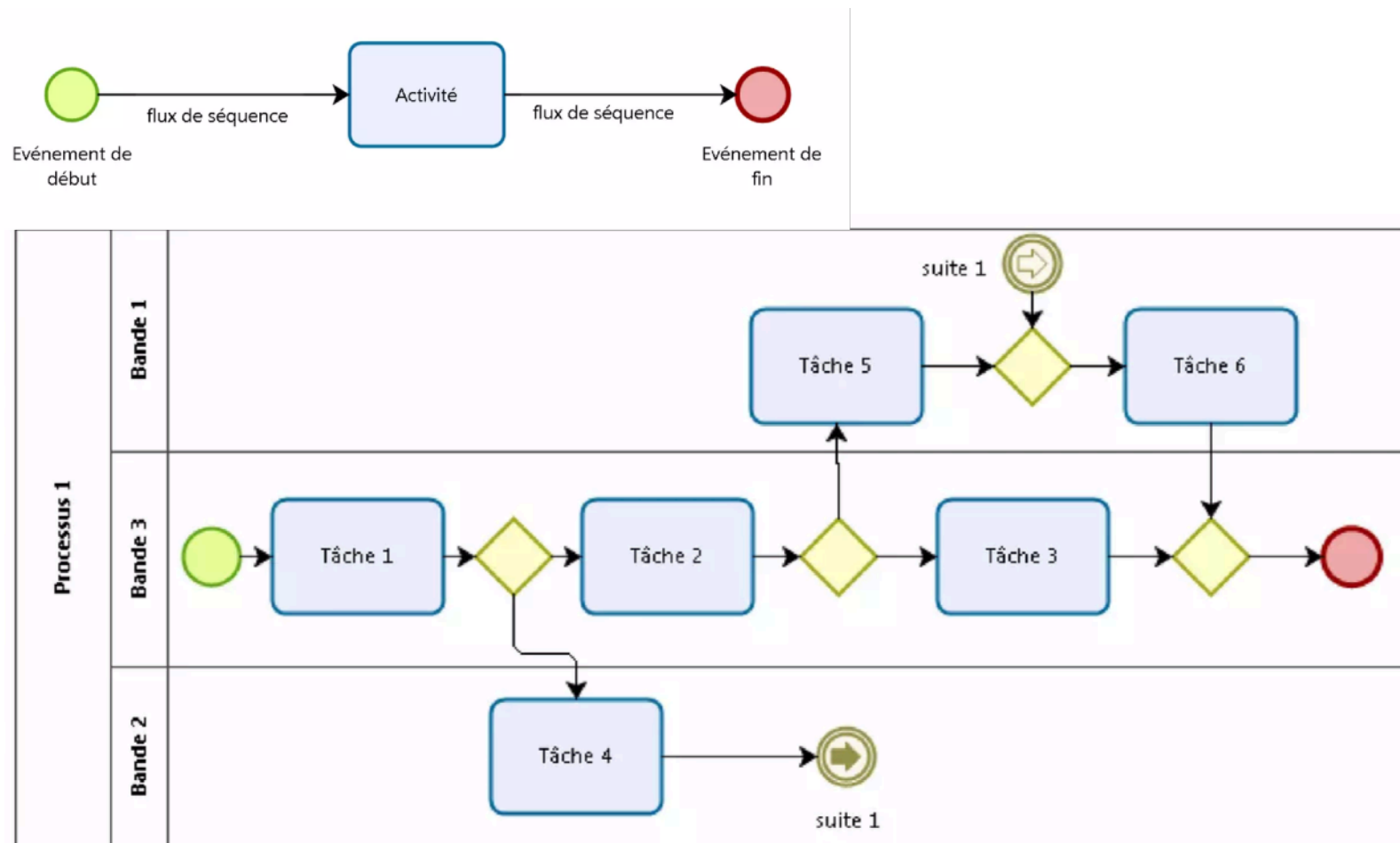
La norme BPMN (Business Process Model and Notation) est une **méthode de modélisation** de processus métier pour décrire les chaînes de valeur et les activités d'une organisation sous forme d'une représentation graphique. Elle permet une standardisation indispensable à ses utilisateurs, qui peuvent ainsi dessiner des processus avec une palette d'outils précis.

Le but principal de BPMN est de fournir une notation qui soit facilement compréhensible par tous les utilisateurs de l'entreprise, depuis les analystes métier qui créent les ébauches initiales des processus, jusqu'aux développeurs responsables de mettre en place la technologie qui va exécuter les processus applicatifs correspondants, et finalement, jusqu'aux utilisateurs de l'entreprise qui vont mettre en œuvre ces processus.

BPMN et UML sont deux spécifications de modélisation élaborées par l'OMG qui ne sont pas en compétition mais complémentaires. UML met l'accent sur l'analyse et la conception d'un système d'information alors que BPMN vise l'analyse et la conception des processus métiers qui font intervenir et interagir des systèmes. On peut ainsi passer d'un diagramme de processus définissant les exigences métier en BPMN à des diagrammes de cas d'utilisation en UML pour documenter les exigences pour les systèmes impliqués.

UN PROCESSUS BPMN

PROCESSUS = ACTIVITÉS + ÉVÉNEMENTS + FLUX DE SÉQUENCE

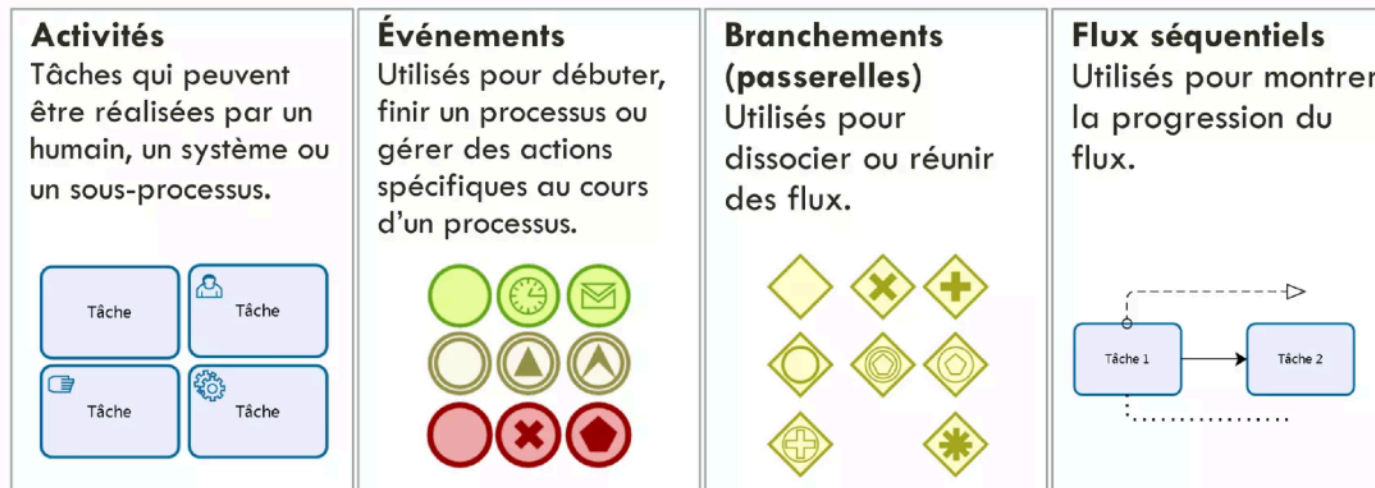


NOTATIONS BPMN

LES 4 CATEGORIES

WORKFLOW	ORGANISATION	LISIBILITÉ	COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES
Activities (activités)	Pools (piscines)	Annotation (annotations)	Messages (messages)
Events (événements)	Swimlanes (lignes d'eau)	Links (liens)	Signals (signaux)
Gateways (porte logique)	Groups (groupes)		Timers (minuteriee)
Sequence Flow (flux séquentiel)			Errors (erreurs)
			Repeating (boucles)

WORKFLOW



ORGANISATION

Piscine (Pool)

Contient un processus unique et complet.

Un workflow ne peut pas sortir d'une piscine : il convient de transférer les actions d'une piscine à une autre en utilisant les messages.

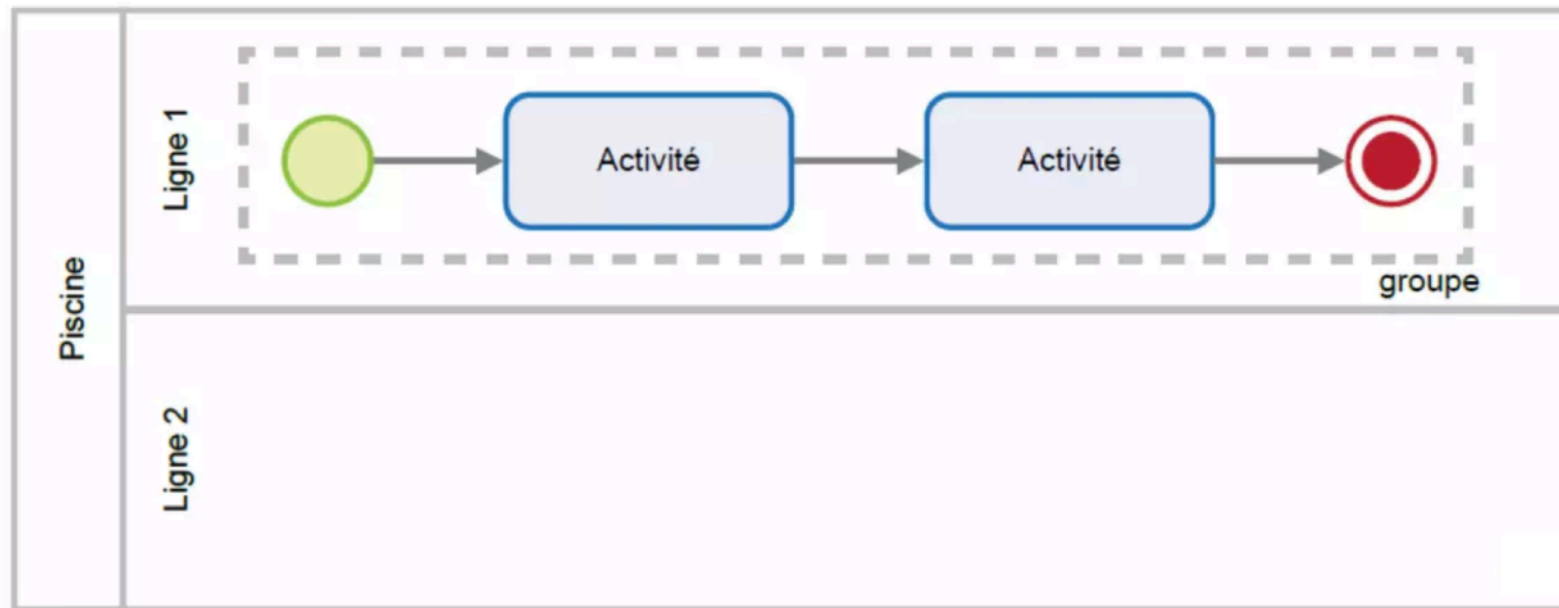
Ligne d'eau (swimlane)

Utilisée pour identifier qui fait quoi.

Un workflow peut franchir les lignes d'eau comme si elles n'existaient pas. Elles ont une fonction purement organisationnelle.

Groupe

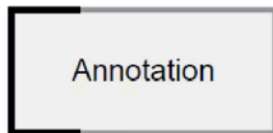
Utilisé pour réunir des éléments graphiques. Il est sans conséquence pour les flux séquentiels.



LISIBILITÉ

Annotations

Elles permettent de rajouter des annotations pour donner davantage d'explications, notamment pour les débutants.



Liens (links)

Ils permettent de couper un processus devenu trop long et de continuer sur une autre ligne.



Lien
émission



Lien
réception

COMPORTEMENTS SPÉCIFIQUES

Messages et message flow

Utilisés pour transférer une action ou une donnée d'un processus - pool - à un autre et de les relier.



Signaux

Utilisés pour envoyer des données à plusieurs activités simultanément.



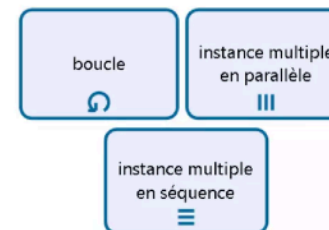
Erreurs

Utilisées pour définir le comportement lorsque le système rencontre une erreur technique.



Boucles (repeating)

Utilisées pour rééditer un comportement comme lancer des tâches multiples ou répéter une même tâche plusieurs fois.



Minuteries (timers)

Utilisées pour démarrer périodiquement des activités ou pour vérifier qu'une activité s'est déroulée dans un délai défini.



BONNES PRATIQUES



- ☒ Présenter un processus de manière à mettre en évidence son déroulement chronologique, en général de gauche à droite ou de haut en bas.
- ☒ Commencer un processus par un événement déclencheur, montrer les éventuels résultats intermédiaires et terminer par un ou plusieurs événements de fin
- ☒ Assigner des rôles (des acteurs) aux activités
- ☒ Faire apparaître explicitement les critères de choix et de décision ayant un impact sur les chemins parcourus dans le processus
- ☒ Faire apparaître les données qui sont échangées
- ☒ Utiliser des règles de nommage homogènes pour les éléments du modèle : toujours nommer les tâches avec **verbe + (adjectif/descripteur) + nom**
- ☒ Choisir les noms courts mais explicites: éviter les acronymes
- ☒ Ne pas hésiter à utiliser des commentaires pour annoter le modèle

EXEMPLES:

