

## Bienvenue au cours : Processus et Workflows

- Nom de l'enseignant : Mr HERVE Jean-Pierre
- Promo : Bachelor 3 – DEV
- Classe : DEV
- Dates : 22 sept 2025
- Livrables attendus: compléter les projets, avec vos PROPRES idées (travail en équipe de 3 max possible)



1

# PROCESSUS ET WORKFLOWS

JP HERVE



2

Les processus  
comme piliers de  
ITIL, ISO9001,  
ISO20000..

- **Définir la façon attendue de travailler**
- **Couvrir tous les services IT**: de la conception des services jusqu'aux services opérationnels..
- Communiquer aux acteurs **les processus qui les concernent**
- ..

3

LES ACTIVITÉS  
INFORMATIQUES  
SONT ORGANISÉES  
EN « PROCESSUS »

- Permet d'avoir une organisation, une « **référence** »
- Permet de **mesurer**, donc d'optimiser, de contrôler la qualité
- Permet de former les nouveaux

4



QUALITE =  
CONFORMITE À



5



## LA QUALITÉ QU'EST CE QUE C'EST ?

Définition 1:

**Satisfaire les besoins, les exigences clients**

Définition 2:

**CONFORMITÉ** entre  
(façon de travailler prévue) et (façon de travailler réelle)

6

---

## LA QUALITÉ

**La qualité (externe)** correspond donc à la satisfaction des clients

**La qualité (interne)** correspond à la conformité du fonctionnement réel de l'entreprise avec le fonctionnement de référence

7

---

## LA QUALITÉ

**La qualité (externe)** correspond donc à la satisfaction des clients

**La qualité (interne)** correspond à la **conformité** du fonctionnement réel de l'entreprise avec le fonctionnement de référence

8

**Exo 1a :**

- **trouver un exemple de qualité externe**
- **un exemple de qualité interne**  
**(pour votre entreprise)**

La **qualité (externe)** correspond à la satisfaction des clients:

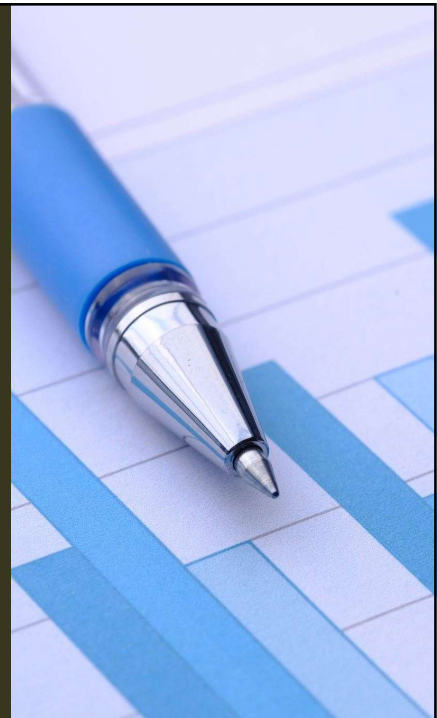
- cahier des charges, attentes, besoins..

La **qualité (interne)** correspond à la conformité du fonctionnement réel de l'entreprise avec le fonctionnement de référence:

- règlement interne, préconisations, façon de faire interne, démarche, organisation, outils utilisés..

9

UN PROCESSUS ?



10

Un **processus** est une suite d'activités liées entre elles, qui transforment des entrées (inputs) en résultats (outputs) afin d'atteindre un objectif

Un processus contient aussi la définition des acteurs concernés  
Et des indicateurs de suivi

Le **workflow** est la mise en œuvre opérationnelle (parfois informatisée) d'un processus, décrivant le flux de travail : flux d'informations

Souvent technique (liste des outils, data, règles..)

11

## Exo 1b définir un processus

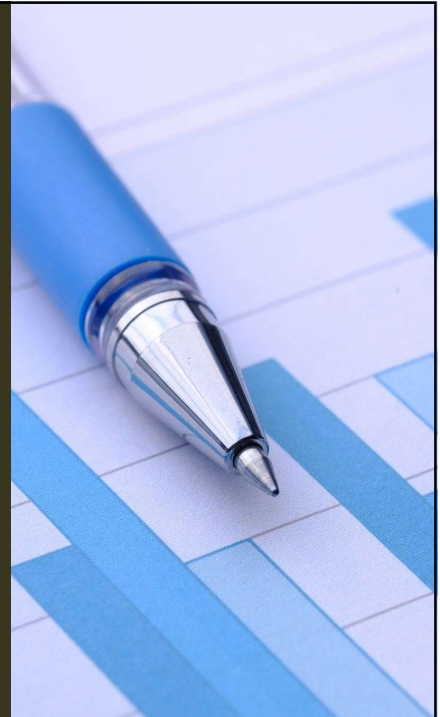
Dans votre contexte entreprise, décrire:

Un processus que vous suivez:

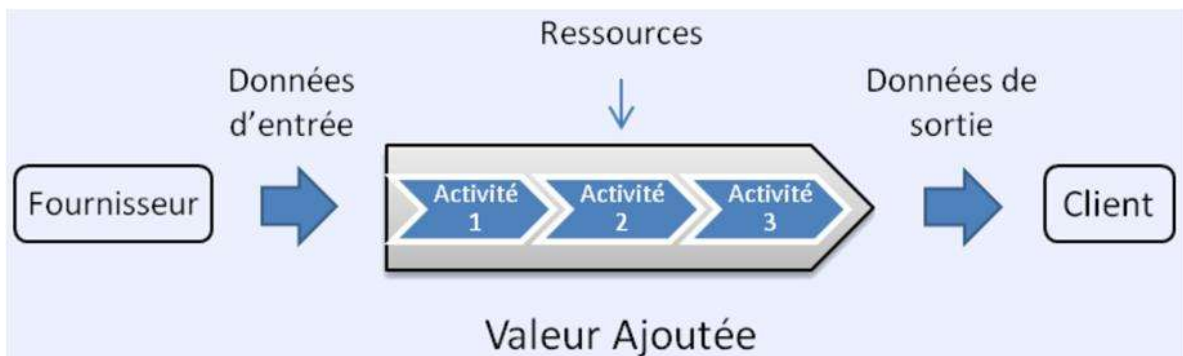
- les étapes
- les acteurs (avant le processus, pendant, après)
- les données E/S
- les indicateurs de suivi

12

# COMMENT FORMALISER LE PROCESSUS ?



13



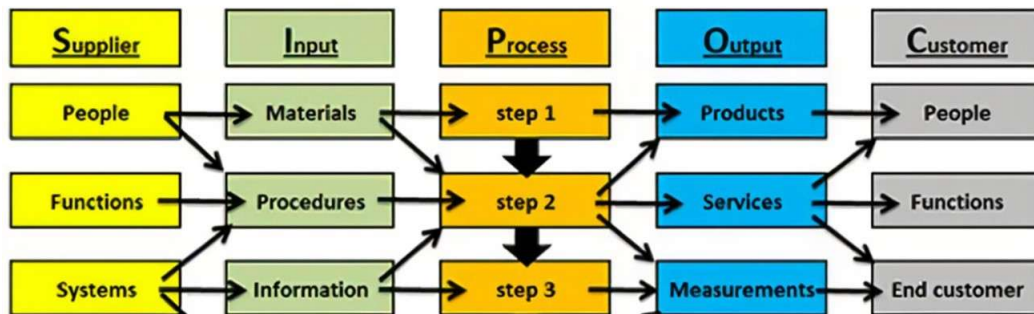
## EXEMPLE PROCESSUS

14

## LA CARTE SIPOC

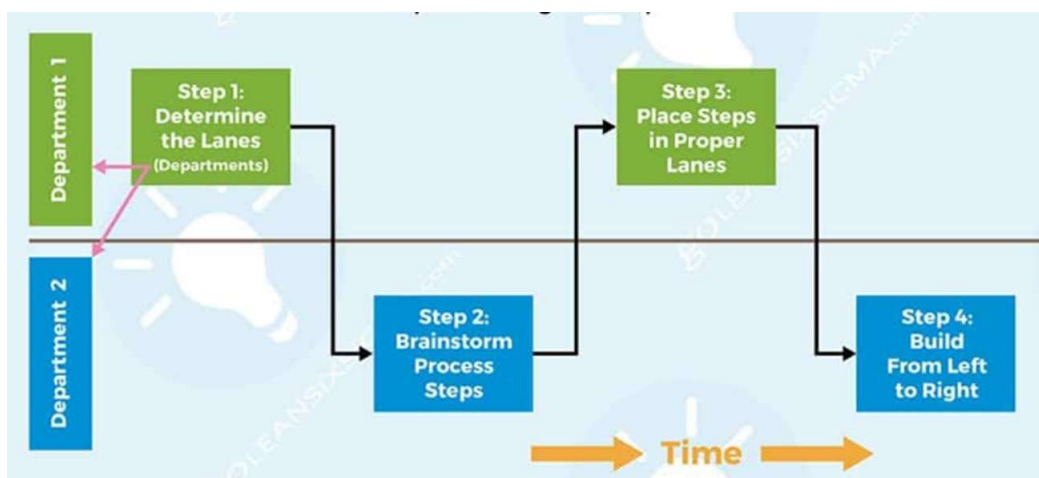
(SUPPLIER, INPUT, PROCESS, OUTPUT, CUSTOMER)

### The SIPOC Process Map



15

## LA CARTE SWIMLANE



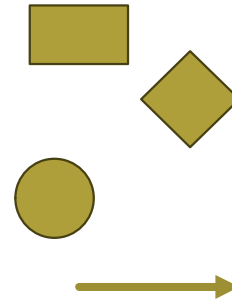
16



## Le processus selon la norme BPMN

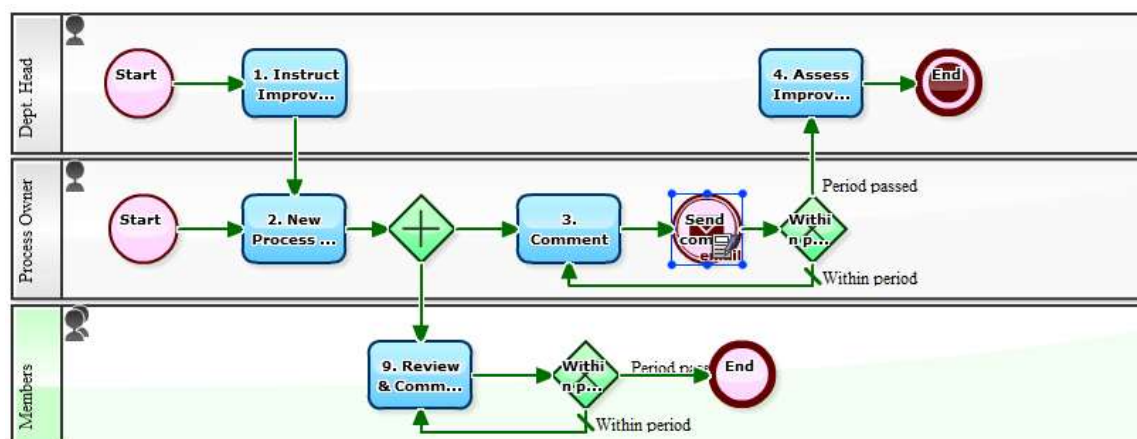
### Les symboles graphiques du diagramme de flux

- les étapes / activités
- les décisions / tests / revues / contrôle / décisions
- les débuts ou les fins du processus
- Les flux / liens entre les étapes.



- **BPMN** (Business Process Model and Notation) : norme de notation graphique
- **UML** (Unified Modeling Language) : modélisation graphique du génie logiciel

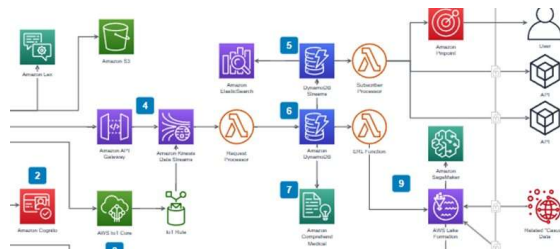
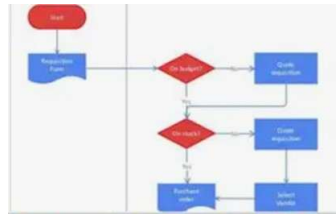
17



18

## Exemple de logiciels pour diagramme de flux

- Microsoft VISIO
- Draw.io (gratuit)



19

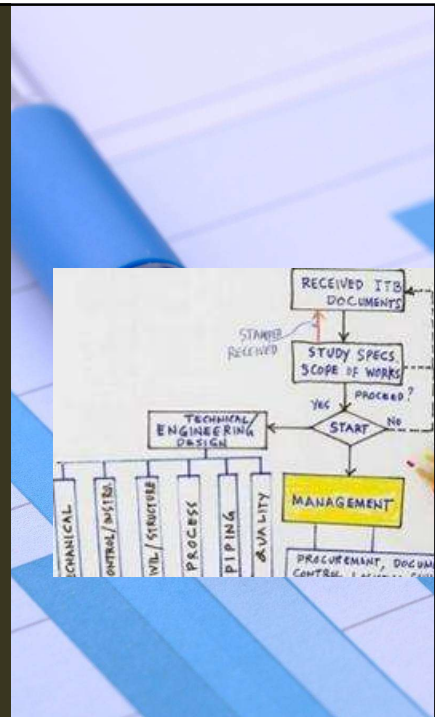
## Exo 1c formalisation avancée du processus

Dans votre contexte entreprise, représenter graphiquement l'un de vos processus:

Format SIPOC ou SWIMLANE ou BPMN

20

# A QUOI SERT LE PROCESSUS ?



21

## Exemple d'utilisation

- Voir ou comprendre
- Informer / former les équipes
- Optimiser, mesurer
- Mettre en évidence les goulots
- Regarder si le processus est conforme à une exigence, une norme
- Conserver le savoir (capitalisation KM)

22

**Exo 1d objectif pour vous, de définir les processus ?**

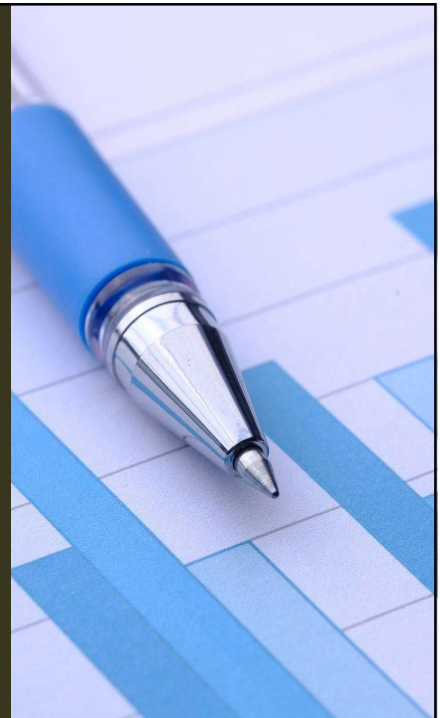
Dans votre contexte entreprise:

- quels intérêts (et difficultés) voyez vous à définir les processus
- vos conseils pour l'entreprise ?

23

---

COMMENT  
FORMALISER  
L'ENSEMBLE DES  
PROCESSUS ?



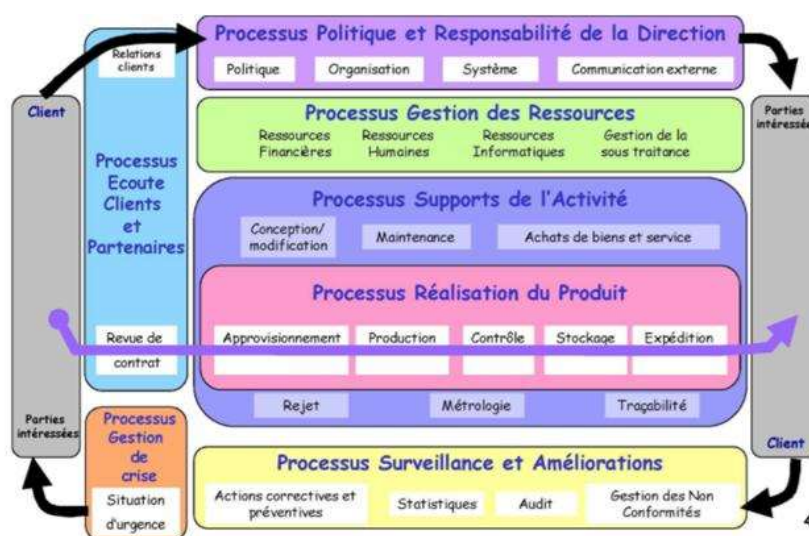
24

## Cartographie des processus sous forme de liste

N°	Processus
1	Ecoute Client/ Marketing
2	Planification de la Stratégie et Communication
3	Amélioration continue
4	Etudes, Développement de produits
5	Vente
6	Achats
7	DAF
8	Ressources Humaines
9	Management du référentiel Qualité
10	Infrastructures
11	Facturation
12	Innovation

25

## Cartographie des processus sous forme de map

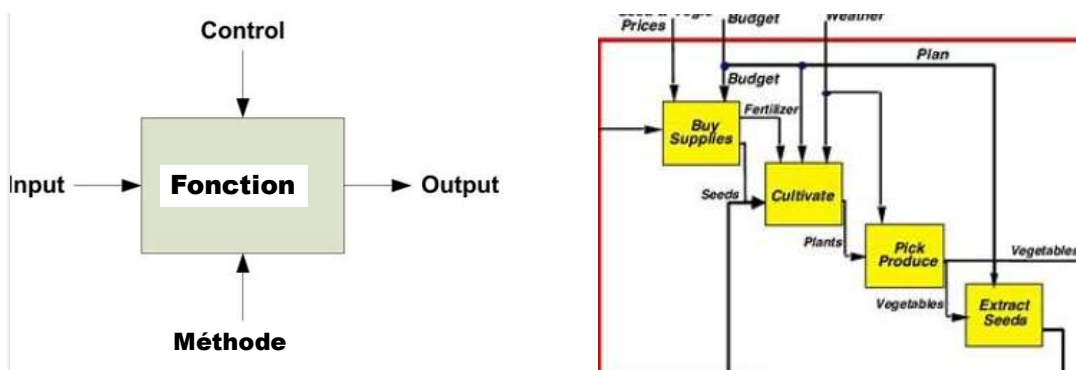


26



27

## SOUS FORME DE MODÉLISATION – EXEMPLE SADT



« structured analysis and design technique »

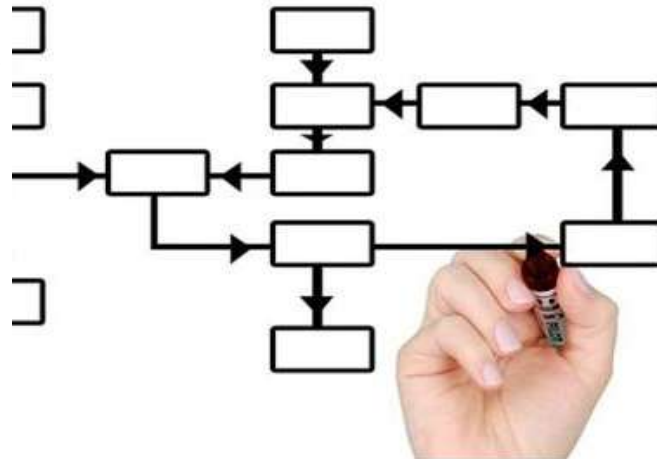
28

## UN OUTIL POUR AIDER AU LOTISSEMENT

## Méthode WBS

## Work Breakdown Structure

- Identifier :
  - le lotissement
  - les points durs
  - ordonnancer

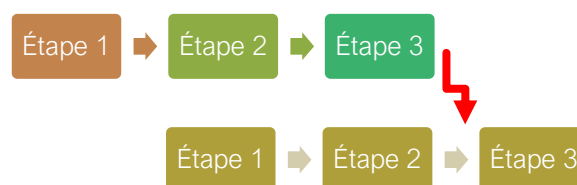


29

29

## Exo 1e: établir pour votre entreprise:

- Une cartographie macro de (max 4) processus de l'entreprise
- Interactions principales entre ces processus ?
- Identifier certaines activités « goulot » ?



30

30