

EM4 Le système d'information (SI) et les processus de l'organisation (décisionnel, opérationnel)

EM 4.2 Une typologie des processus

Fiche

Mots clés : Processus de réalisation / processus de support / processus de direction

Fiche synthèse

Idée clé →	L'approche par les processus permet d'améliorer l'efficacité de l'organisation. On distingue plusieurs types de processus.
Donner du sens →	L'amélioration continue de la qualité est un processus qui implique différents acteurs de l'entreprise (dirigeant et divers collaborateurs) dans une relation « client-fournisseur ».

1. Les différents processus de l'organisation**PROCESSUS DE DIRECTION** (de management, de pilotage, processus-clé...) :

- Ils sont placés sous la responsabilité du dirigeant qui fixe les objectifs et déploie les ressources nécessaires. Ils assurent la cohérence, le contrôle et le pilotage du système global : détermination de la stratégie globale, analyse des résultats...

**PROCESSUS DE RÉALISATION** (opérationnels) :

- Ils sont liés au cycle :
Détecter le besoin-client → concevoir le produit → mettre au point → fabriquer → vendre (avec prise en compte des normes, des démarches de sécurité...),
- Ils permettent la satisfaction du client ou de l'utilisateur. Ils constituent le cœur de métier.

*Les processus de support sont nécessaires aux processus de réalisation***PROCESSUS DE SUPPORT** (de soutien) :

- Ils permettent l'allocation des ressources (matérielles et immatérielles) utiles pour produire dans les meilleures conditions,
- Ils assurent le maintien des infrastructures, des ressources (par la formation par exemple)...

Les processus de réalisation et de support sont inspirés par une « répartition classique des activités de l'entreprise selon la chaîne de valeur » (*Processus métiers et SI- Morley, Bia-Figueiredo-Gillette /Dunod*).

Notion de processus « critique » : celui-ci ne correspond pas à un nouveau niveau de processus mais il traduit l'état dans lequel peut se trouver l'un des trois processus du schéma ci-dessus.

2. Les acteurs du processus

Les processus sont pilotés par différents acteurs (collaborateurs, groupes, organisations...). Le dirigeant intervient au niveau du processus de direction. Les responsables de services et les subordonnés interviennent au niveau des processus de réalisation et de support.

Chacun à son niveau, vérifie à l'aide d'indicateurs, corrige éventuellement et prend les décisions qui s'imposent (nouveaux produits, nouveaux standards, réaffectation des moyens, audits, traitement d'un dysfonctionnement...).

Le management par les processus (fiche EM 4.1) implique des échanges (flux d'informations, négociations, contrôles croisés...) à la fois entre les acteurs internes mais également avec les acteurs externes à l'organisation (clients, fournisseurs, partenaires...). L'échange d'informations est la base d'un fonctionnement collaboratif de l'organisation.

En résumé : Le management par les processus est un levier de la performance de l'organisation. Il suppose que soient identifiés les processus à manager ainsi que les acteurs qui vont intervenir.

L'exemple pour illustrer :

Le portail web de Castorama lui permet de travailler en collaboration avec ses partenaires (fournisseurs, transporteurs...). Les acteurs peuvent ainsi suivre les flux et communiquer en temps réel.

Dans les hôpitaux, des processus de contrôle de la propagation des infections sont mis en place. Ils impliquent toutes les équipes à tous les niveaux.