

Processus de gestion & modélisation

Notions	Compétences
- Processus de gestion, activités, acteurs	- décrire et représenter l'organisation en termes de processus métier et de processus support
- Modélisation d'un processus	/
	- interpréter un schéma de processus dans un contexte donné pour apprécier sa contribution à la conduire et la coordination des activités.

Contexte : observation de l'appel dans une classe

1.1 Question n°1 : Comment peut-on appeler ce processus ?

- Processus de contrôle des présences /
- Processus d'appel nominatif /
- Processus de gestion des absences

1.2 Question n°2 : Quelles sont les activités de ce processus ?

- Consulter la liste des élèves
- Appeler nominativement chaque élève
- Noter la présence ou l'absence
- Enregistrer les absences
- (Optionnel) Transmettre la liste des absents à l'administration

1.3 Question n°3 : Quelles sont les acteurs de ce processus ?

- **Acteur principal** : L'enseignant / Le professeur
- **Acteurs secondaires** : Les élèves (qui répondent "présent")
- **Acteur de soutien** : Le service de la vie scolaire (qui reçoit les informations d'absence)

2 Processus de gestion, activités, acteurs

2.1 Définitions

Processus : Ensemble d'activités organisées et coordonnées permettant de transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie, en créant de la valeur.

Activité : Tâche ou opération élémentaire réalisée par un acteur dans le cadre d'un processus, consommant des ressources et produisant un résultat.

Acteur : Personne, service ou système qui intervient dans le processus en réalisant une ou plusieurs activités. Peut être interne ou externe à l'organisation.

2.2 Typologies de processus

Contexte : processus : demande de congés

Un salarié d'une organisation dépose une demande de congé auprès de sa direction des ressources humaines.

2.3 Question n°1 : Le salarié est-il acteur interne ou externe de l'organisation ?

=**Acteur interne** - Le salarié fait partie de l'organisation en tant qu'employé.

2.4 Question n°2 : Le salarié est-il acteur interne ou externe au processus ?

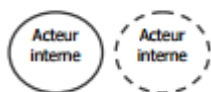
=**Acteur interne au processus** - Le salarié participe activement au processus en déposant sa demande de congé. Il est à la fois déclencheur et participant du processus.

Processus	Bénéficiaire direct	Type d'information utilisée
métier (réalisation)	externe à l'organisation : client, usager ou bénéficiaire de l'organisation	opérationnelle
support (soutien)	interne à l'organisation ; ce peut-être une personne, un service ou un autre processus (les processus support alimentent les processus métiers en ressources)	opérationnelle
pilotage (management)	interne à l'organisation (les managers) et externes (partenaires financiers, institutionnels,...)	décisionnelle

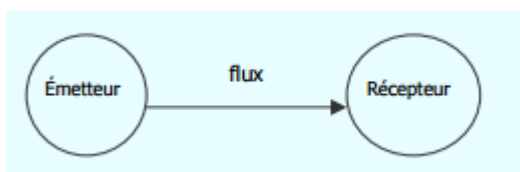
3 Modélisation des processus organisationnels

3.1 Le schéma acteur-flux

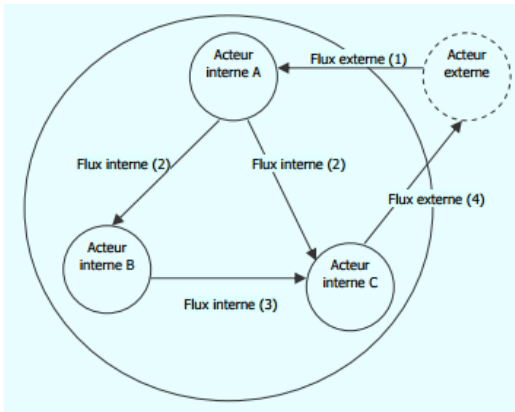
Le formalisme :



Un acteur est un émetteur ou récepteur d'un flux d'information. Un acteur est une personne, ou un service.



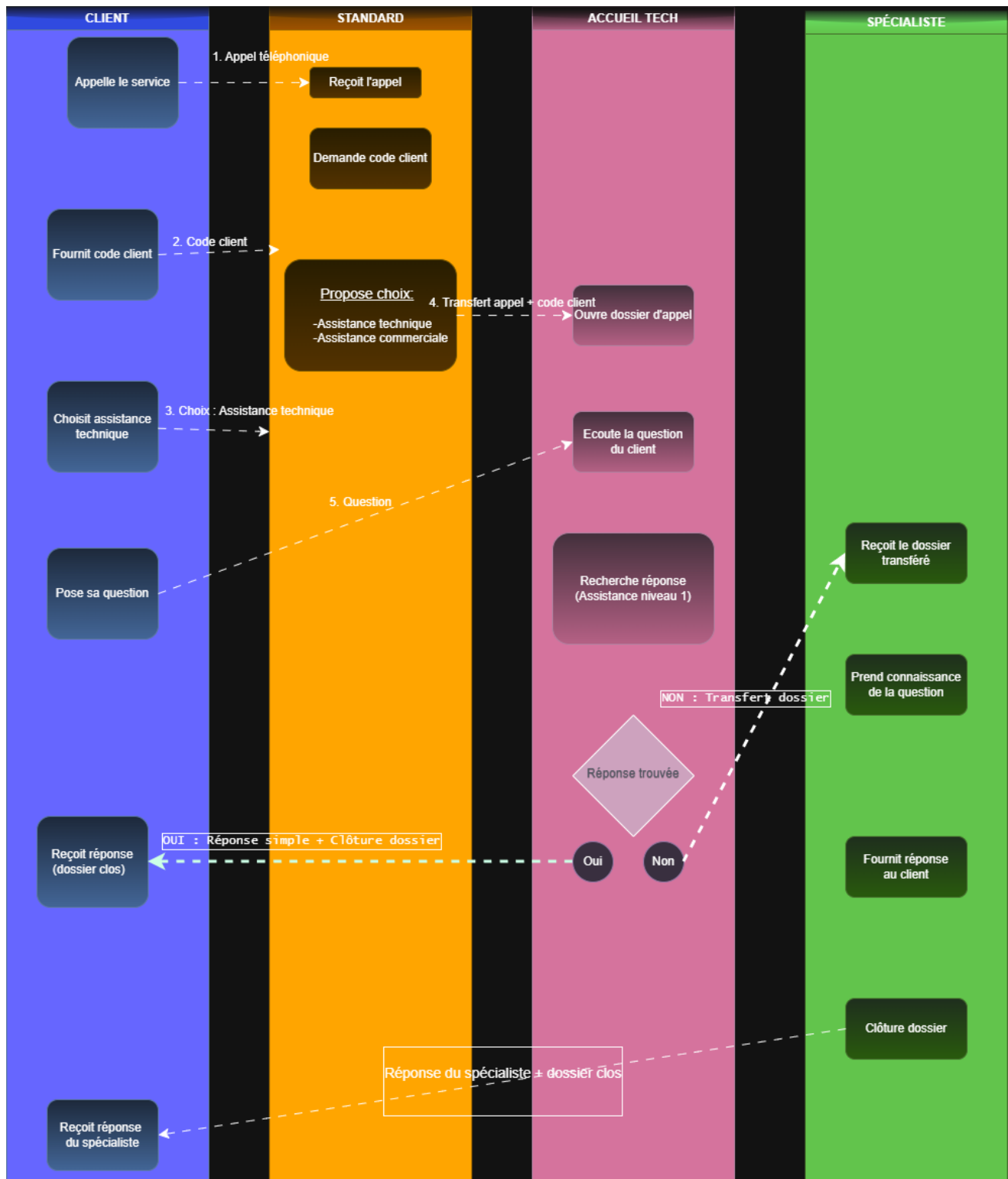
Un flux est un transfert d'informations d'un émetteur (ou acteur source) vers un récepteur (ou acteur but, cible)



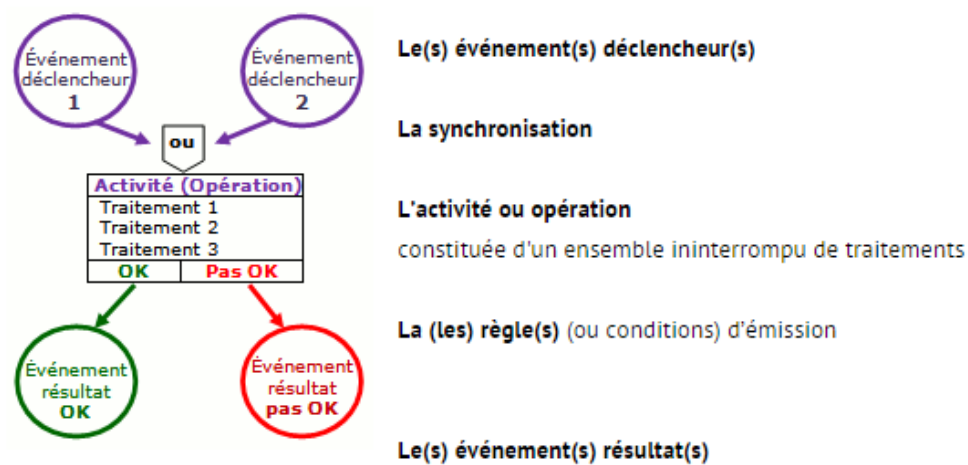
Exemple :

« La société Fiatlux met à la disposition de ses clients un service d'assistance téléphonique. Un client appelle le numéro d'assistance, la personne au standard demande au client de fournir son code client puis lui propose de choisir entre une assistance technique ou commerciale. Lorsque le client choisit une assistance technique, l'appel est transmis, avec le code du client, à l'accueil téléphonique du service technique. Le client pose sa question auprès de la personne chargée de l'accueil téléphonique du service technique. Cette dernière peut répondre à la plupart des questions courantes, elle ouvre un dossier d'appel et recherche la réponse à la question. Elle assure une assistance de premier niveau. Si la réponse est trouvée, le dossier est clos. En cas de problème plus pointu, elle peut transmettre le dossier à un commercial spécialiste de la question posée par le client. Ce spécialiste prend connaissance de la question du client et lui fournit une réponse et clos le dossier. »

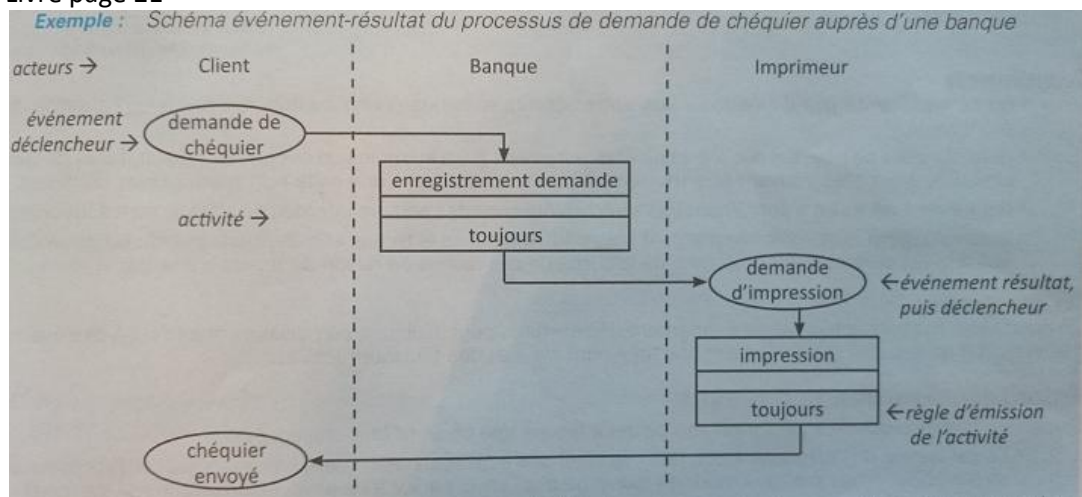
3.2 Question n°3 : Tracer le diagramme des flux



3.3 Le schéma événement résultat



Livre page 21



Éléments représentés

Un schéma événements-résultats représente le déroulement d'un processus donné (indépendamment de sa composante technologique si elle est outil ; il faut par contre la représenter si elle est un acteur autonome).

Les acteurs

Les acteurs sont des personnes physiques (désignés par leur rôle), des entités organisationnelles (services,...) ou parfois des objets technologiques autonomes qui reçoivent, transforment, créent ou émettent des informations.

Les activités

Une activité est constituée d'une suite non interruptible (par un événement externe) de tâches élémentaires réalisées par un acteur interne au processus (du fait qu'il « travaille » à la réalisation du processus).

Les événements

Un événement est un flux d'information (éventuellement représentatif d'un flux matériel) reçu ou émis par le SI :

- les acteurs externes au processus sont uniquement émetteurs ou destinataires d'informations sans activité,
- les acteurs internes réceptionnent ou déclenchent des événements dans le cadre de leur activité.

organisationnel → ↓ appartenance	acteur interne au processus	acteur externe au processus
<i>membre de l'organisation</i>	réalise au moins une activité du processus	déclencheur et/ou bénéficiaire du résultat du processus (métier si le bénéficiaire externe à l'organisation)
<i>externe à l'organisation</i>	réalise au moins une activité externalisée du processus	

On distingue deux types d'événements quant à leur position par rapport aux activités :

- un événement déclencheur provoque la mise en œuvre d'une activité,
- un événement résultat est émis par une activité (et peut ensuite devenir déclencheur d'une autre activité).

Une activité a au moins un événement déclencheur et au moins un événement-résultat.