

# Processus de gestion & Modélisation

## Introduction :

La **modélisation des processus organisationnels** sert aussi à **comprendre un système d'information (SI)**, parce qu'un SI n'existe pas "dans le vide":

- Il **soutient les processus** (ex. ; facturer, gérer les commandes, recruter).
- Chaque étape du processus utilise ou produit des **données** (commande, facture, stock, client..)
- En dessinant le processus, on voit **où le SI intervient** :
  - Quelles tâches sont automatisées (ex.: génération de facture)
  - Quelles tâches restent manuelles (ex. ; préparation physique d'un colis)
  - Quels acteurs **interagissent avec le SI** (clients, employés, fournisseurs)

Donc : modéliser un processus, c'est une étape clé pour **analyser, concevoir ou améliorer un système d'information**, car on comprend **quoi doit être informatisé, comment les données circulent et où sont les points faibles**.

Prenons l'exemple de **la commande client** et voyons comment **le processus Organisationnel et le système d'information (SI)** s'articulent.

## 1 - Processus organisationnel : Commande client

1. Client passe commande
2. Entreprise vérifie le stock
3. commande enregistrée
4. Préparation et expédition
5. Facturation
6. suivi client

## 2 - Role du systeme d'information

À chaque étape, le SI intervient :

- **1. Client passe commande**
  - > Interface e-commerce, CRM ou saisie manuelle dans un ERP
  - > Données créées : fiche commande, informations client,
- **2. Vérification du stock**
  - > Module "gestion des stocks" du S1
  - > Données consultées : quantité disponible, entrepôt
- **3. Enregistrement de la commande**
  - > Base de données relationnelle du S1 (tables : Clients, Commandes, Produits)

- **4. Préparation & expédition**
  - > Ordre de préparation généré automatiquement par le SI.
  - > Données suivies : produits sortis du stock, transporteur choisi
- **5. Facturation**
  - > Module de comptabilité/ facturation du SI
  - > Génère un document légal (gcture PDF).
- **6. Suivi client**
  - > CRM pour gérer les retours, réclarnations, fidélisation

### 3. Vue simplifiée "Processus <-> SI"

[Commande client] --> [Système e-commerce / ERP] --> Données (Commande, Client)  
 [Stock disponible ?] ---> [Module Gestion Stock] ---> Données (Inventaire)  
 [Préparation commande]-> [Module Logistique] -> Données (Expédition)  
 [Facturation] --> [Module Comptabilité] --> Données (Facture)  
 [Suivi client] --> [CRM]--> Données (Satisfaction, Historique)

Donc, la modélisation du processus permet de repérer quelles parties du SI sont sollicitées, et donc de comprendre le système dans sa globalité.

# Processus de gestion, activités acteurs

contexte : observation de l'appel dans une classe

Question 1 : comment peut on appeler ce processus ?

Gestion de l'appel de classe

Question 2: Quelles sont les activités de ce processus ?

Appel, saisie des absences dans le SI, convocation , Impression

Question 3: Quelles sont les acteurs de ce processus ?

élèves, prof, vie scolaire, CPE

## Processus de gestion, activités, auteurs

### Définitions :

**Processus** : c'est un ensemble d'activités, coordonnées par l'information , réalisées par diff personnes , pour réaliser un bien ou un service.

**Activité**: représente une étape d'un processus . Ensemble de tâches réalisées par un acteur qui manipule et transforme des informations de manière à produire un résultat qui sera exploité par une autre activité.

**Acteur**: Un Acteur a en charge la réalisation d'une ou plusieurs activités au sein de