

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

Question n°1 : Comment peut-on appeler ce processus?
gestion de l'appel de classe

Question n°2 : Quelles sont les activités de ce processus ?
Appel, saisie des absences dans le SI, convocation, impression

Question n°3 : Quelles sont les acteurs de ce processus ?
Elèves, prof, vie scolaire, CPE, Processus de gestion, activités, acteurs

1.1 Définitions

Processus :

C'est un ensemble d'activités, coordonnées par l'information, réalisées par différentes personnes, pour réaliser un bien ou un service

Activité :

Une activité représente une étape d'un processus. Ensemble de tâches réalisées par un acteur qui manipule et transforme des informations de manière à prendre 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 l'organisation (acteur interne) ou contribue au déroulement du processus en tant que partenaire (acteur externe)

1.2 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.

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

Interne : il est membre de l'organisation

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

Externe : On dit qu'il est client de ce processus (externe par rapport au processus)

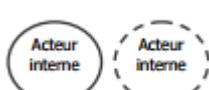
Le bénéficiaire du résultat d'un processus, appelé « client du processus », est un acteur externe du processus au sens où il n'y réalise pas d'activité conduisant à la production de ce résultat (contrairement aux acteurs internes du processus) dont il est le plus souvent aussi le demandeur.

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

2 Modélisation des processus organisationnels

2.1 Le schéma acteur-flux

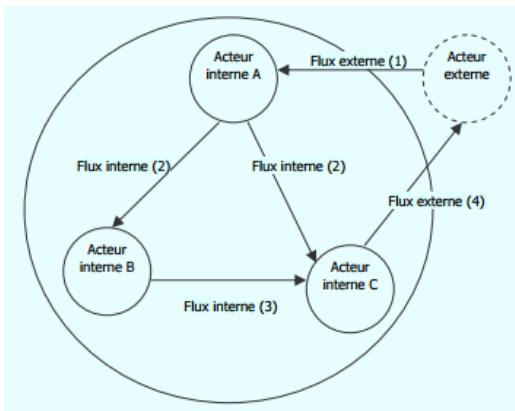
Le formalisme :



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



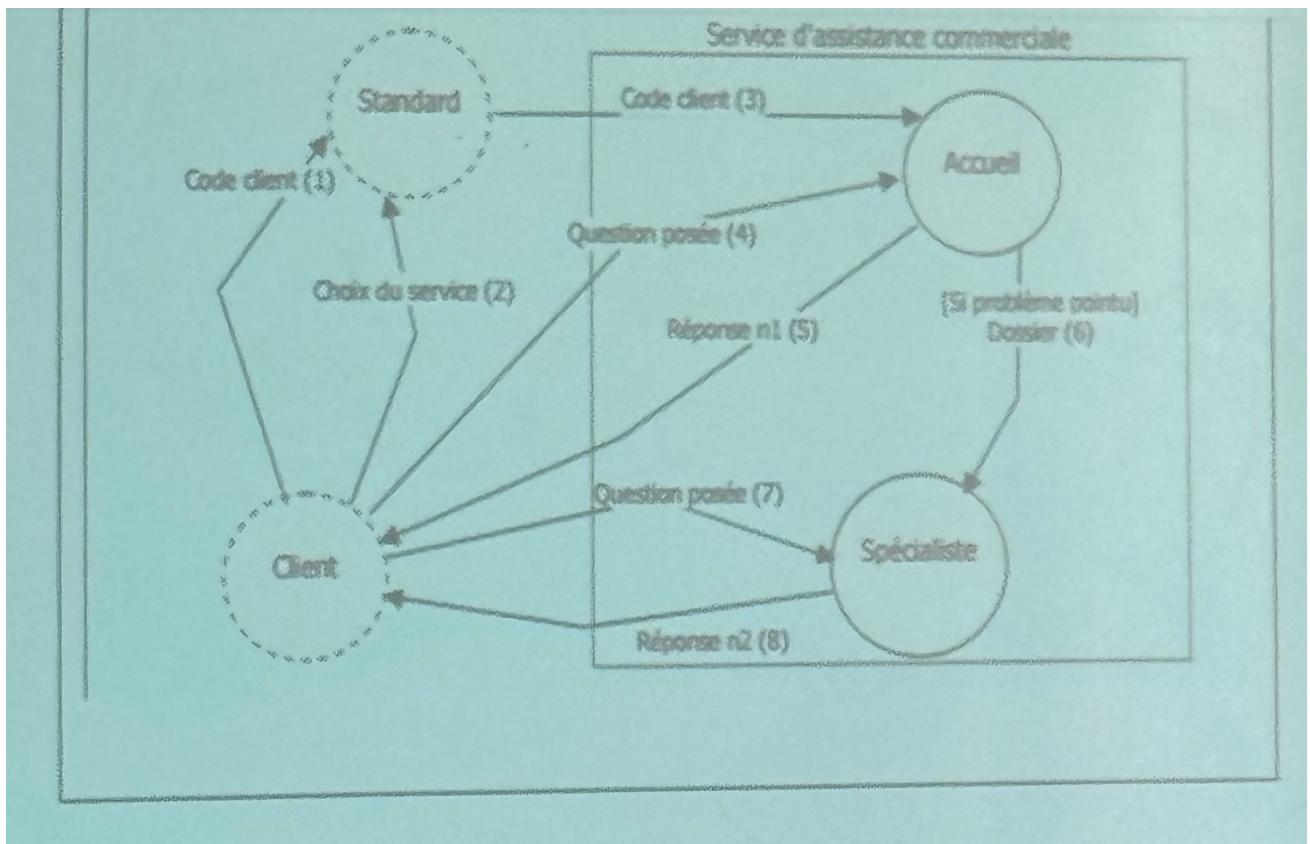
Un flux est un transfert d'informations d'un émetteur (ou acteur source) vers un récepteur (ou acteur but, cible)



Exemple :

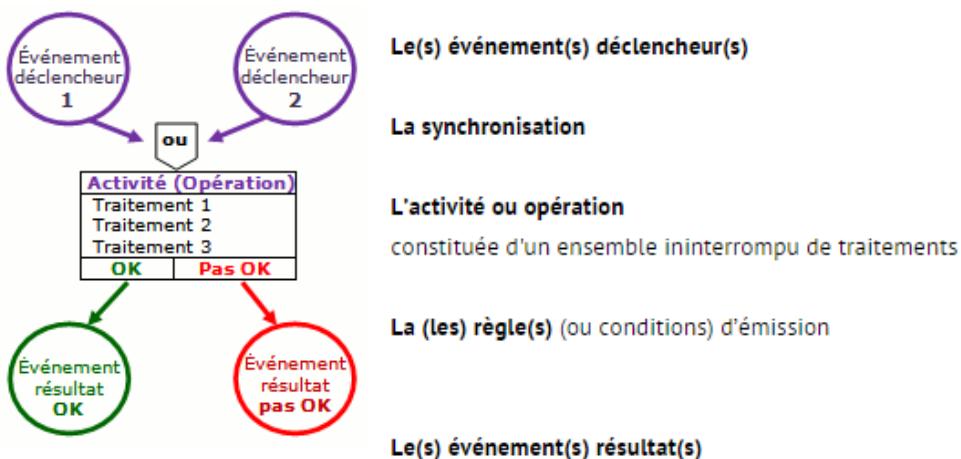
« La société Fiatlux met à la disposition de ses clients un service d'assistance téléphonique. Un client appelle le numéro d'assistance, la personne au standard demande au client de fournir son code client puis lui propose de choisir entre une assistance technique ou commerciale. Lorsque le client choisit 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. »

Question n°3 : Tracer le diagramme des flux

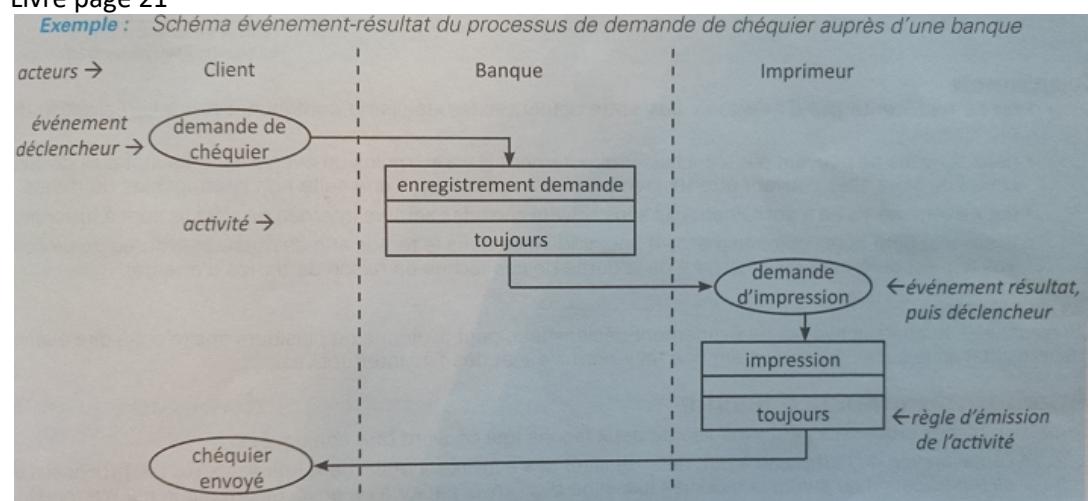


Le diagramme des flux est donc utile pour expliquer une activité et doit permettre, outre sa compréhension, son amélioration en montrant ses défauts.

2.2 Le schéma événement résultat



Livre page 21



Processus de gestion, activités, acteurs

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
membre de l'organisation	réalise au moins une activité du processus	déclencheur et/ou bénéficiaire du résultat du processus (métier si le bénéficiaire externe à l'organisation)
externe à l'organisation	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.