

C'est quoi un processus ? c'est quoi le BPM ?

Introduction

Bienvenue dans cette vidéo consacrée à la définition et à l'identification des processus, la gestion des processus et le BPM.

Avant de définir ces notions, il est important de comprendre que la gestion des processus ou le BPM sont utiles pour les métiers du domaine des systèmes d'information comme le DSI, architecte SI, le chef projet SI, Développeur d'application etc.

Les systèmes d'information sont devenus un véritable levier de performance pour les organisations les plaçant au cœur de la stratégie de l'entreprise. L'alignement du SI sur les besoins métiers ne peut se faire qu'avec une bonne compréhension des orientations stratégiques d'une part et des processus organisationnels d'autre part

Origine de la notion processus

Vous avez probablement entendu parler de processus, ou de choses telles que la gestion des processus ou l'optimisation des processus.

Les processus sont présents dans les entreprises et organismes publics à tous les niveaux.

Le concept processus a explosé vers le début des années 80 au moment de la mise en œuvre de la qualité de façon généralisée dans les grandes entreprises.

L'approche processus permet l'analyse des activités par rapport à la valeur ajoutée qu'elles apportent vis-à-vis du BUT à atteindre. Et le but à atteindre se situe au niveau du client, du produit, des actionnaires, des partenaires et non dans les entités, services, ou départements de l'entreprise.

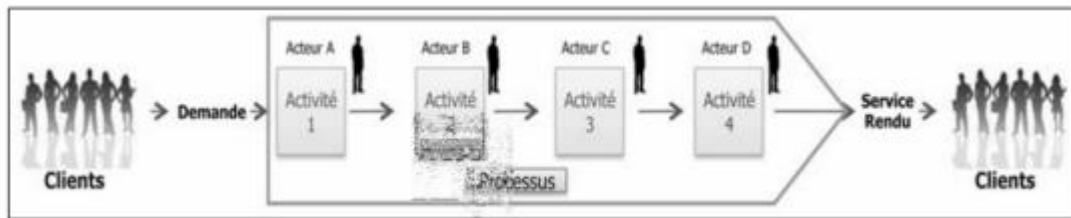
Ainsi, le bon fonctionnement d'une entité ne peut être déterminé qu'en le rapprochant du BUT à atteindre.

Qu'est-ce qu'un processus

Pour donner une définition à la notion de processus, je peux dire qu'un processus est un enchaînement ordonné d'activité aboutissant à un résultat déterminé.

Le processus est déclenché par un évènement qui lui externe et doit aboutir à un résultat qui est sa raison d'être.

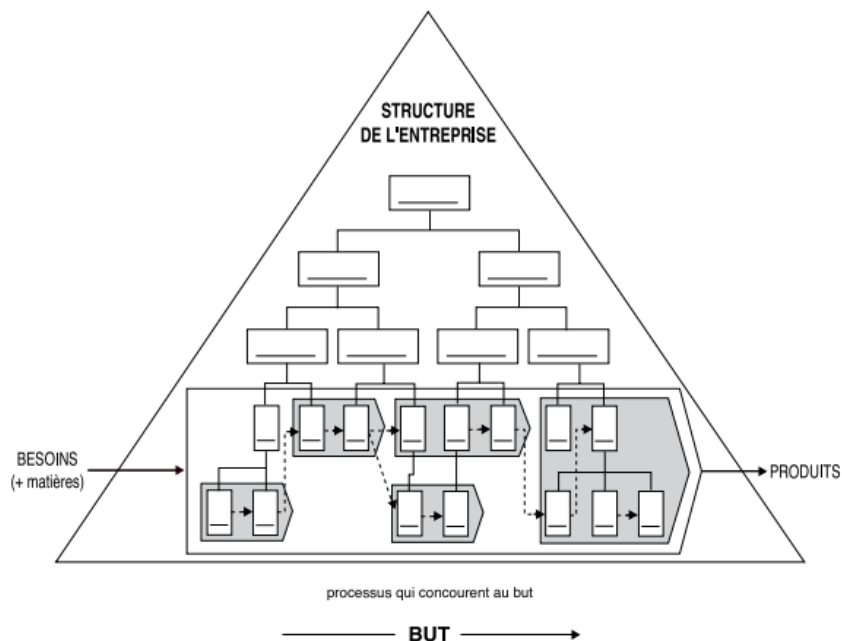
Un processus peut être schématisé comme suit :



Un processus se caractérise par :

- Un événement déclencheur en entrée
- Une suite d'activité constituant la chaîne des valeurs ajoutées.
- Une fin qui se matérialise par un résultat pour le client, bénéficiaire du processus.

Le schéma ci-dessous indique la différence entre une approche verticale basée sur la hiérarchie des responsabilités figée dans un organigramme et une approche horizontale (ou transversale), partant du but à atteindre.



Les processus d'une entreprise ou d'un organisme sont transversaux et orientés client et ils sont créateurs de valeur ajoutée par rapport au but de l'entreprise.

Qu'est-ce que l'approche processus ?

L'approche processus est une méthode permettant à un organisme de décrire ses activités. Aussi elle a pour objectif de décrire l'organisation en identifiant les processus. Ces processus regroupent les grandes activités de l'entreprise comme par exemple :

- La direction ;
- La finance ;
- La maintenance ;
- Les ressources ;
- Les achats ;
- Les activités opérationnelles.

Les Anglo-Saxons utilisent l'expression **business process** pour faire référence aux processus qu'une organisation publique ou privée met en œuvre pour la conduite de ses affaires. C'est pour cela qu'on entend BPM pour Business processus Management ; en français, Gestion des processus métier.

Différents types de processus

On distingue trois types de processus :

- 1) Processus de pilotage
- 2) Processus opérationnels
- 3) Processus de support

Les processus de pilotage sont stratégiques pour l'organisation. Ils fixent les grandes orientations de l'entreprise, ils définissent la finalité et les objectifs de l'organisation, et par conséquent ils déterminent tous les autres processus.

Exemple de processus de pilotage : Marketing stratégique, Direction de la gestion des risques.

Les processus opérationnels ou métier sont les processus de la chaîne de valeur de l'entreprise destinés à créer de la valeur pour le client. Ils sont, pour l'entreprise, le lieu de sa différenciation.

Exemple de processus opérationnels : Processus de fabrication, processus de gestion de commandes clients, processus de livraison etc

Les processus de support sont périphériques au métier de l'entreprise et soutiennent son activité. Ils fournissent des services, des moyens techniques et financiers, des ressources humaines et matérielles aux processus opérationnels de l'entreprise.

Exemple de processus de support : Processus de recrutement, Processus assurer le bon fonctionnement du SI etc.

L'approche processus est une discipline informatique ou du management ?

L'approche par processus, constitue pour les informaticiens une bonne méthode de description et de modélisation des activités de l'entreprise : Merise, UML, Axial etc. Ces méthodes d'analyse ont donc intégré les concepts de l'approche processus, dont notamment l'identification exhaustive de tous les flux et traitements nécessaires pour réaliser un produit.

Cependant, l'approche processus est considérée comme une discipline du management. En management, l'approche processus est un des fondements des démarches Qualité. Dans ce contexte, un processus constitue l'ensemble des moyens et des activités mis en œuvre par l'entreprise depuis l'expression d'un besoin client jusqu'à la satisfaction de ce besoin. La version 2000 de la norme ISO 9000 impose aux entreprises de mesurer l'atteinte de leur finalité en disposant d'indicateurs de performance des processus.

Qu'est-ce que le BPM ?

Le Business Process Management ne abréviation BPM, ou Gestion des Processus Métiers ou Gestion des processus tout court, cela consiste à analyser les différents processus de l'entreprise afin de les améliorer. Le cycle d'amélioration continue du BPM repose sur 5 étapes :

- 1) L'analyse de la situation actuelle des processus.
- 2) L'optimisation de ces processus.
- 3) La modélisation ou la cartographie des processus à l'aide d'un logiciel BPM.
- 4) L'automatisation des processus métiers.
- 5) Le monitoring afin de détecter les failles et réoptimiser les processus.

le BPM désigne l'ensemble des outils et des méthodes qui permettent aux entreprises d'informatiser et d'optimiser leurs processus métiers.