

# **PROCESSUS MÉTIER ET DÉVELOPPEMENT AGILE**

**Dr. Safia Yassad Mokhtari**

**Université Badji Mokhtar Annaba**

**Faculté de Technologie**

**Département d'informatique**

**Email : safiay03@yahoo.fr**

**Mars 2024**



# Table des matières

<b>Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>Introduction</b>	<b>4</b>
<b>I - Les Pré-requis</b>	<b>5</b>
<b>II - Tests de pré-requis</b>	<b>6</b>
<b>III - Chapitre 1 : Les Processus Métier</b>	<b>8</b>
1. Gestion des les processus métier.....	9
2. L'origine de l'approche processus.....	10
3. Définitions.....	12
4. Les caractéristiques fondamentales des processus.....	14
4.1. Les processus sont mesurables.....	15
4.2. Les processus sont stables et reproductibles.....	15
5. Exercice.....	16
6. Exercice.....	16
7. L'approche système ou la systémique.....	16
8. Exercice.....	17
9. Exercice.....	17
10. Exercice.....	17
11. Exercice.....	18
<b>IV - Test d'acquisitions -Chapitre 1</b>	<b>19</b>
<b>Glossaire</b>	<b>21</b>
<b>Abréviations</b>	<b>22</b>
<b>Références</b>	<b>23</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>24</b>
<b>Webographie</b>	<b>25</b>

# Objectifs

---



Ce cours vise à fournir une compréhension approfondie des processus métier et des méthodologies de développement agile. Les objectifs incluent la maîtrise des concepts de modélisation des processus, la familiarisation avec les méthodes agiles telles que Scrum et Kanban, et l'acquisition de compétences pratiques en gestion de projet agile.

A la fin de ce cours les étudiants seront capables de :

Décrire les concepts fondamentaux de la modélisation des processus métier.

Lister les différentes méthodologies de développement agile, telles que Scrum et Kanban.

Expliquer les principes et les pratiques des méthodes agiles.

Discuter l'importance de la gestion de projet agile dans le contexte des processus métier.

Appliquer les techniques de modélisation des processus métier à des scénarios réels.

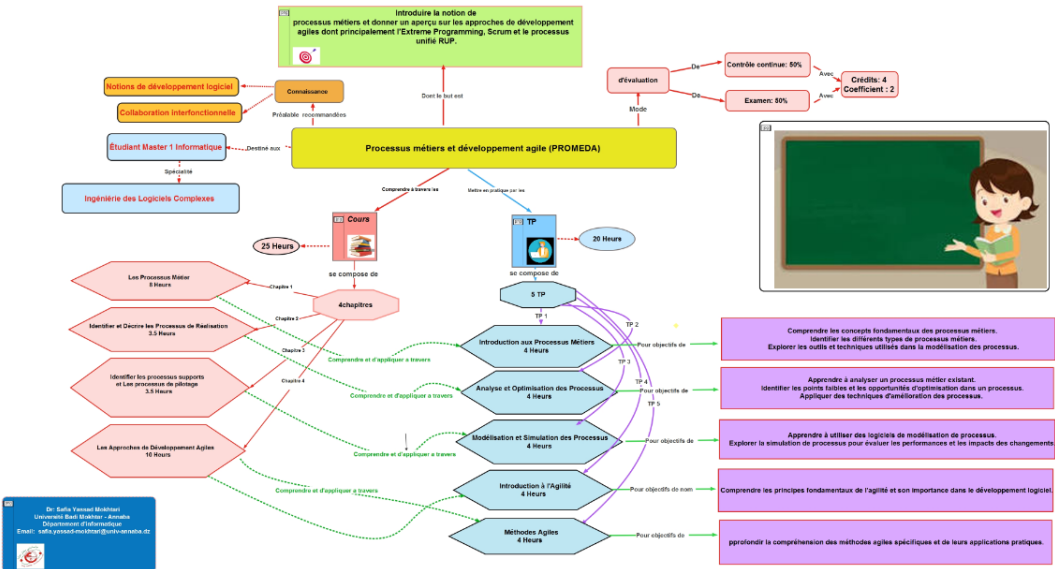
Utiliser Scrum et Kanban pour gérer des projets agiles en équipe.

Analyser les besoins d'un projet pour choisir la méthodologie agile la plus appropriée.

Comparer les avantages et les inconvénients des différentes méthodes agiles dans divers contextes de projet.

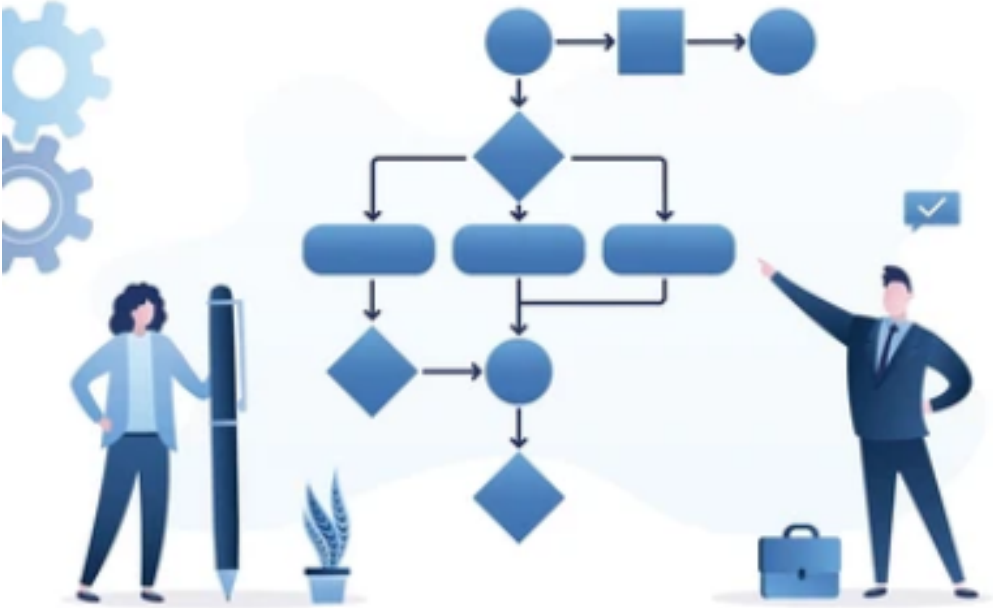


# Introduction



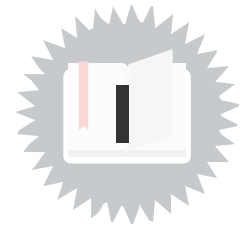
La carte mentale du Module " **PROCESSUS MÉTIER ET DÉVELOPPEMENT AGILE** "

Les processus métier désignent l'ensemble des activités et des tâches qui, lorsqu'elles sont exécutées en séquence, permettent à une organisation de réaliser ses objectifs. Ces processus sont essentiels pour structurer les opérations internes, améliorer l'efficacité, garantir la conformité et offrir une valeur ajoutée aux clients. Ils incluent la gestion des ressources, la production de biens et de services, et la gestion de la relation client.



# Les Pré-requis

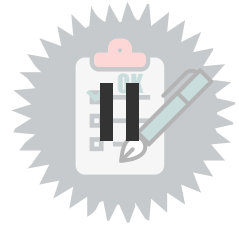
---



- Compréhension des concepts informatiques de base.
- Expérience avec des outils de gestion de projet ou de collaboration en ligne.
- Familiarité avec les concepts et les terminologies de base en gestion de projet.
- Expérience préalable avec des projets, même à petite échelle, peut être bénéfique.
- Aptitude à analyser des situations complexes et à identifier des solutions appropriées.
- Compétences en pensée critique et en prise de décision.
- Capacité à communiquer efficacement, tant à l'écrit qu'à l'oral.
- Expérience de travail en équipe et de collaboration.

# Tests de pré-requis

---



## Exercice 1 : Tests de pré-requis

Quel est l'objectif principal de la gestion de projet ?

- Maximiser le profit
- Terminer un projet dans les délais, avec le budget et les ressources alloués
- Développer des compétences individuelles
- Assurer la satisfaction de l'équipe

## Exercice 2

Quelle est la première étape de la gestion de projet

- Définir les objectifs et les exigences du projet
- Planifier les ressources nécessaires
- Exécuter les tâches du projet
- Évaluer les risques du projet

## Exercice 3

Qu'est-ce qu'un fichier PDF

- Un fichier de traitement de texte
- Un format de fichier d'image
- Un format de document portable
- Un fichier audio

## Exercice 4

Quel outil utiliseriez-vous pour collaborer en ligne avec une équipe sur un projet

- Microsoft Word
- Trello
- Photoshop
- VLC Media Player

## Exercice 5

Qu'est-ce qu'un système de gestion de contenu (CMS)

- Un outil pour créer des graphiques
- Un logiciel pour gérer et publier du contenu sur le web
- Un programme pour analyser les données
- Un type de base de données

# Chapitre 1 : Les Processus Métier



La gestion par **les processus métier** repose sur l'idée que chaque produit mis sur le marché par une entreprise résulte d'une multitude d'activités coordonnées. **Les processus métier** sont essentiels pour organiser ces activités et comprendre leurs relations. L'informatique, et plus particulièrement les systèmes d'information, jouent un rôle crucial dans cette gestion, car de nombreuses activités sont de plus en plus soutenues par ces systèmes.

Les activités des processus métier peuvent être effectuées manuellement par les employés ou automatiquement par des systèmes d'information. Une gestion efficace de ces processus nécessite une collaboration étroite entre les personnes et les ressources de l'entreprise, notamment les systèmes d'information.

Cependant, un écart persiste souvent entre les aspects organisationnels et les systèmes informatiques en place. Réduire cet écart est crucial dans un marché dynamique où les entreprises doivent constamment améliorer leurs produits. Les cycles de production classiques ne sont plus adaptés, et la capacité à créer rapidement de nouveaux produits ou à adapter ceux existants est devenue un avantage compétitif majeur.

Les processus métier sont essentiels non seulement pour comprendre les opérations des entreprises, mais aussi pour concevoir et réaliser des systèmes d'information flexibles.<sup>3\*\*</sup>

**Ce chapitre offre une introduction pratique aux processus métier et aux concepts associés, établissant une base pour leur compréhension et leur application.**



À la fin de ce chapitre, les étudiants seront capables de :

## **Connaissance :**

- Définir les processus métier.
- Lister les étapes d'un processus métier.



**Compréhension :**

- Expliquer l'importance des processus métier.
- Résumer les composants principaux d'un processus métier.

**1. Gestion des les processus métier**

Galerie

La **gestion par les \*MP\*** repose sur la **reconnaissance** que chaque produit ou service qu'une entreprise offre résulte d'une **série d'activités interconnectées**. Ces processus métier constituent un moyen essentiel d'organiser ces activités et d'améliorer la compréhension de leurs interactions. Dans ce contexte, l'informatique, notamment les systèmes d'information, joue un rôle crucial, car de plus en plus d'activités sont soutenues par ces systèmes.\*

Ces activités peuvent être réalisées manuellement par les employés ou automatisées grâce aux systèmes d'information. Une bonne collaboration entre les personnes impliquées et les ressources technologiques de l'entreprise est essentielle pour atteindre efficacement les objectifs. Les processus métier servent ainsi de pont pour faciliter cette collaboration.

Cependant, de nombreuses entreprises font face à un écart entre leur structure organisationnelle et leurs solutions informatiques. Réduire cet écart revêt une importance capitale dans un marché en perpétuelle évolution, où la capacité à proposer des produits adaptés aux besoins changeants des clients est un avantage compétitif crucial.

Les processus métier ne sont pas seulement essentiels pour comprendre le fonctionnement interne des entreprises, mais ils jouent également un rôle crucial dans la conception et la mise en œuvre de systèmes d'information agiles. Ces systèmes fournissent une base technique permettant le développement rapide de nouvelles fonctionnalités et l'adaptation des fonctionnalités existantes pour répondre aux exigences du marché.



la gestion par les processus métier est le fruit d'une convergence entre différents domaines de l'administration des affaires et de l'informatique. Ce chapitre sert donc d'introduction pratique à ces concepts fondamentaux des processus métier.



## 2. L'origine de l'approche processus

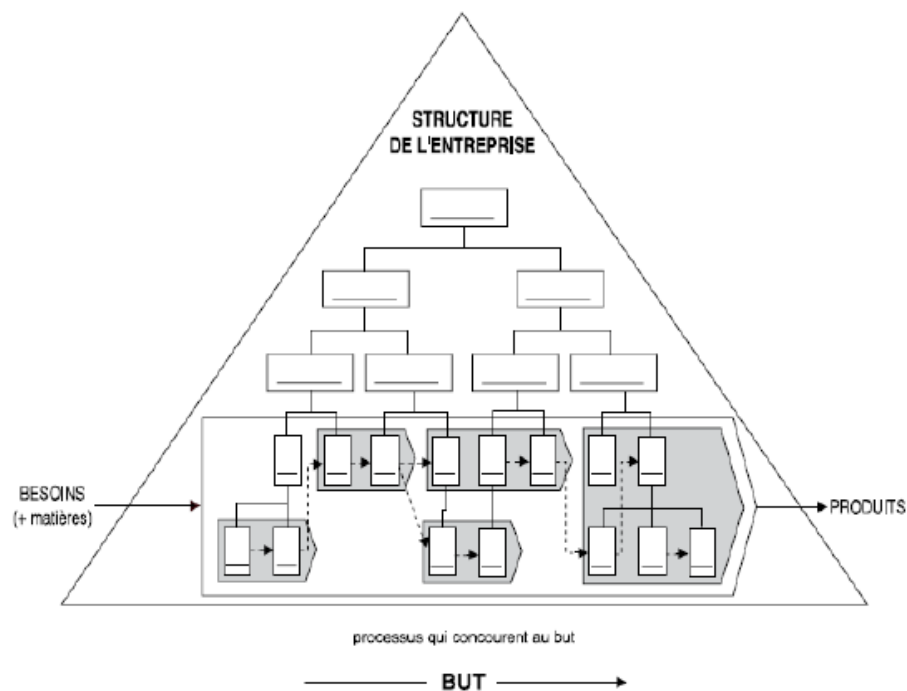
L'idée des processus trouve son origine dans les années 80, lorsque la mise en œuvre généralisée de la qualité a débuté dans les grandes entreprises. Ce mouvement a été largement influencé par les succès fulgurants des entreprises japonaises dans le domaine de la qualité, suite aux *enseignements de Deming\**, un expert renommé dans ce domaine, qui avait été consulté par les Japonais après la Seconde Guerre mondiale. Les entreprises occidentales ont rapidement embrassé cette approche, cherchant à instaurer la qualité à tous les niveaux, notamment par le biais de "cercles de qualité".

Les cercles de qualité étaient des groupes internes établis dans chaque secteur de l'entreprise (services, départements, ateliers, etc.), chargés d'améliorer la qualité au sein de leur domaine. Cependant, ces cercles ont souvent échoué à résoudre les problèmes réels, car ils ont réalisé que 80 % des problèmes étaient liés à des facteurs externes ou à d'autres secteurs de l'entreprise, contre seulement 20 % à des problèmes internes. Cette prise de conscience a conduit à une évolution vers des groupes de qualité transversaux, tels que les équipes projet.

Ces équipes ont mis en lumière plusieurs problèmes sous-jacents :

- Les conflits entre les secteurs de l'entreprise, sans mécanismes transversaux de résolution.
- Les barrières linguistiques entre les différents secteurs, entravant la communication.
- Les problèmes de gestion, les procédures incohérentes et les relations interdépartementales.
- Le manque de définition d'un objectif commun, élément essentiel à la réussite.

C'est à partir de ce constat qu'est née l'approche par processus, qui analyse les activités en fonction de leur contribution à l'objectif global de l'entreprise. Cette approche diffère de l'approche traditionnelle, basée sur une structure hiérarchique rigide, en se concentrant sur les objectifs à atteindre plutôt que sur les responsabilités organisationnelles.



Dans les années 1980, le président de *Motorola*\* a souligné que les organisations sont principalement conçues pour maintenir l'ordre interne plutôt que de servir directement le client. Cette perspective souligne que la structure interne souvent entrave plutôt qu'elle ne facilite la satisfaction client. Il a également fait valoir que les organisations tendent à être verticales, alors que le service client est un processus horizontal.

Les processus d'une entreprise ou d'une organisation sont ainsi résumés comme suit :

- Ils sont transversaux et axés sur le client.
- Ils ajoutent de la valeur par rapport aux objectifs de l'entreprise.

L'évolution des processus dans les entreprises, notamment vers une approche informatique, trouve ses racines dans la recherche de la qualité. Bien que les cercles de qualité aient montré leurs limites en termes de résolution de problèmes, les informaticiens ont adopté l'approche processus comme un moyen efficace de modéliser les activités commerciales. Cependant, l'application de cette approche diffère entre les informaticiens et les gestionnaires. Les informaticiens se concentrent sur la description et l'automatisation des tâches élémentaires, tandis que les gestionnaires privilégient une vue d'ensemble et se concentrent sur l'optimisation future de l'organisation.

Le concept de « **Business Process Reengineering** » (BPR) a été une première application complète de l'approche processus dans le management, mais son image a été ternie par son association avec des plans sociaux. Malgré cela, de nombreux consultants ont continué à intégrer les principes de l'approche processus dans leurs stratégies de changement organisationnel.

**L'ISO 9001:2000** a consolidé l'approche processus comme un outil de gestion en soulignant l'importance de s'organiser efficacement pour répondre aux besoins des clients dès la première fois. Cette norme, qui remplace les schémas d'organisation rigides par un modèle ouvert d'approche processus, est désormais considérée comme un guide majeur en matière de management de la qualité. En effet, la réussite de la mise en œuvre de l'approche processus est devenue synonyme de réussite dans la démarche de certification ISO.

le management par les processus implique de prendre comme point de départ le monde du client. Pendant de nombreuses années, les entreprises ont été construites en se basant sur des modèles d'organisation préétablis tels que les structures hiérarchiques, *staff and line\**, ou matricielles. Bien que certains de ces modèles aient des aspects positifs, le management par l'organisation a souvent entraîné des complexités inutiles et un cloisonnement qui occulte les véritables besoins des clients.

Le management par les processus vise à transcender ces cloisonnements en plaçant le "**monde du client**" au centre, en reconnaissant que la satisfaction du client est la raison d'être de l'entreprise. Cela implique de revoir et de valider toutes les activités de l'entreprise par rapport aux besoins du client, en adoptant une approche ascendante. Il s'agit également de raisonner en termes d'objectifs successifs et convergents jusqu'à atteindre le résultat final.

Enfin, cette approche permet :

- d'améliorer la satisfaction du client en optimisant la performance dans tous les domaines (qualité, délais, service, coût, etc.) ;
- d'éliminer les tâches sans valeur ajoutée, inutiles ou redondantes ;
- d'accroître la satisfaction des employés en clarifiant les descriptions de poste, en améliorant la gestion des compétences et en renforçant l'autorité individuelle.

[cf. vidéo : L'origine de l'approche processus]

### 3. Définitions

Un **processus** est une **séquence d'actions** ou d'**ensembles d'actions**, alimentée par des entrées, utilisant des ressources et ajoutant de la valeur pour atteindre un objectif et produire des résultats.

Les entrées d'un processus peuvent venir de l'extérieur ou d'un autre processus en amont, tandis que ses sorties peuvent aller vers l'extérieur ou vers un processus en aval.

L'approche processus adopte une perspective systémique, qui privilégie une vision globale et holistique, ainsi que la prise en compte des interactions entre les différentes composantes. Cette approche permet de traiter des sujets complexes qui peuvent résister à une approche analytique traditionnelle, qui tend à décomposer le tout en parties distinctes.

Cette approche systémique se caractérise par plusieurs niveaux d'analyse. Le plus élevé, appelé **macro-processus**, concerne le fonctionnement global de l'entité étudiée. Certains entités n'ont qu'un seul macro-processus, tandis que d'autres en ont plusieurs, y compris des macro-processus de pilotage et de support.

Le deuxième niveau, les **processus élémentaires**, subdivise le macro-processus en sous-ensembles.

Le troisième niveau, les **sous-processus**, décrit en détail les processus élémentaires. Tous les processus élémentaires ne sont cependant pas nécessairement divisibles en sous-processus.

Enfin, le quatrième niveau concerne les **activités**. Bien que certaines entreprises puissent identifier un cinquième niveau, comme les opérations ou les tâches, en général, quatre niveaux d'analyse suffisent.



Nous distinguons quatre niveaux d'analyse :

1. Les macro-processus ;
2. Les processus élémentaires ;
3. Les sous-processus ;
4. Les activités.



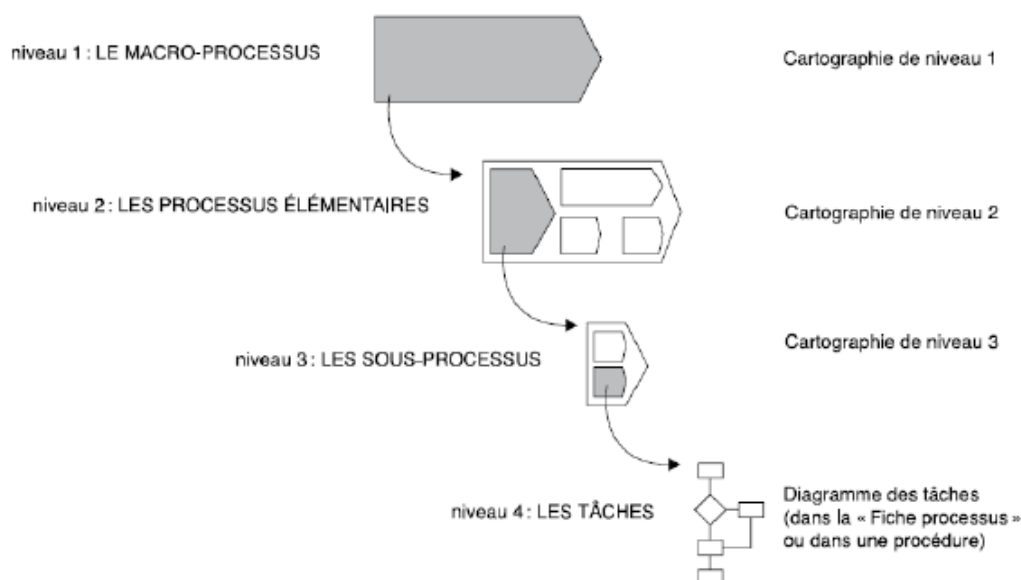
Le niveau 3 sous-processus peut ne pas exister pour certains processus élémentaires.

### Le symbolisme des différents niveaux dans la cartographie

L'utilisation d'une approche processus conduit à élaborer une cartographie des processus qui permet de

représenter l'entreprise à travers les liens entre les différents processus.

Le schéma ci-dessous donne le graphisme utilisé pour symboliser les différents niveaux d'analyse :



Chaque niveau cartographié remplit une fonction spécifique. La cartographie de niveau 1, qui représente les macro-processus, vise principalement à donner une vue schématique de l'objectif global de l'entreprise. Elle peut également être utilisée pour les entreprises multi-activités, présentant plusieurs macro-processus de réalisation, afin de les décrire dans un schéma unique. De plus, la cartographie de niveau 1 montre les interactions entre les différents types de processus : ceux de réalisation, de pilotage et de support.

La cartographie la plus cruciale est celle des processus élémentaires, également appelée cartographie de niveau 2. C'est à ce niveau que sont identifiées les "**briques de base**" nécessaires à l'entreprise pour produire les produits ou services requis par ses clients. Pour de nombreuses entreprises, en particulier les PME, cette cartographie représente souvent l'unique schéma à établir.

La cartographie de niveau 3, concernant les sous-processus, n'est nécessaire que pour certains processus. En revanche, le niveau 4 doit être présent pour chaque processus. Il s'agit de la description opérationnelle du processus, correspondant souvent à ce que l'on trouve dans une procédure.



Les trois catégories de processus

Les **processus de réalisation**. Ce sont les processus qu'une entreprise doit mettre en oeuvre pour transformer la demande de ses clients en produits ou prestations qui satisfont cette demande. Les processus de réalisation ont pour but de participer à la réalisation d'un produit ou d'un service pour un client. Ils sont composés d'un **enchaînement d'activités** ou d'ensembles d'activités, alimentés par des entrées et consomment des ressources, qui créent des sorties en y apportant une valeur ajoutée.

Dans cette définition, le mot processus et le mot activité sont utilisés au sens générique.

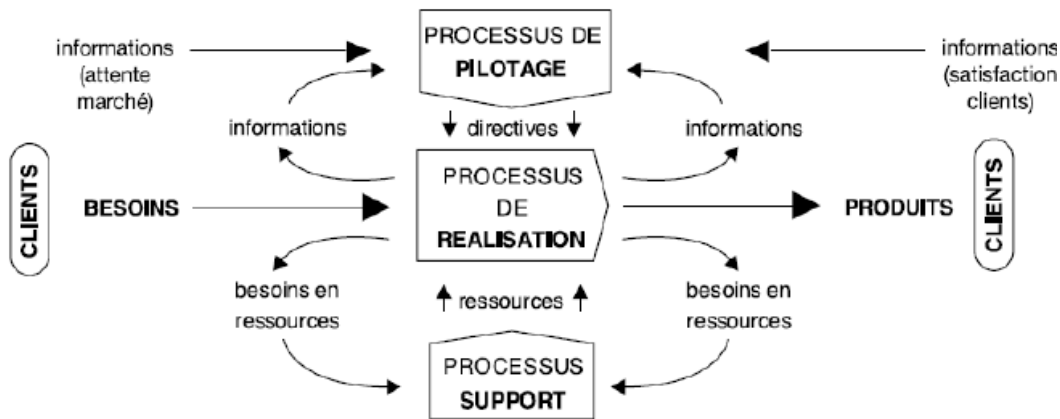
Le tableau ci-dessous traduit cette définition générique pour les quatre niveaux d'analyse présentés précédemment, en utilisant le vocabulaire spécifique à chaque niveau d'analyse.

<https://pyx4.com/blog/3-familles-processus-management-realisation-support/>

<b>Niveau 1</b>	Un macro-processus de réalisation est un enchaînement de processus élémentaires qui transforme la demande d'un client en un produit qui satisfait cette demande.
<b>Niveau 2</b>	Un processus élémentaire de réalisation est un enchaînement de sous processus qui concoure à la réalisation d'un produit pour un client.
<b>Niveau 3</b>	Un SP* de réalisation est un enchaînement d'activités.
<b>Niveau 4</b>	Une activité est un enchaînement d'opérations ou tâches.

### L'interaction entre les trois types de processus

Le schéma ci-dessous symbolise l'interaction entre les trois types de processus :



**La cartographie de niveau 1 d'une entreprise représente l'interaction entre 3 types de macro-processus :**

- Le(s) MAP\* de réalisation, qui représente(nt) la finalité de l'entreprise vis-à-vis de ses clients ;
- Le MAP\* de pilotage, qui représente le management de l'entreprise ;
- Le MAP\* support, qui représente les fonctions support.

## 4. Les caractéristiques fondamentales des processus

*Les processus sont les piliers fondamentaux sur lesquels reposent les opérations d'une entreprise. Leur efficacité et leur efficience déterminent souvent la compétitivité et la réussite globale de l'organisation. Comprendre les caractéristiques fondamentales de ces processus est donc essentiel pour optimiser les performances et atteindre les objectifs commerciaux.\**

## 4.1. Les processus sont mesurables

« Un vieil adage dit que l'on ne peut améliorer que ce qui est mesurable. »

Cela s'applique parfaitement au management. Il n'est donc pas étonnant qu'un des points forts de l'outil de

management qu'est l'approche processus est justement sa capacité à mesurer les performances.

*Pour être mesurable on doit formaliser la finalité du processus. Nous avons vu que chaque processus a une finalité ou une mission, qui exprime sa contribution au but général de l'entreprise. Pour pouvoir mesurer cette contribution, il faut la traduire en exigences.\**

La mesure des processus va s'appliquer à plusieurs niveaux :

### • au contrôle de la conformité des entrées et sorties du processus

Il s'agit de contrôler que chaque fois que le processus est mis en oeuvre, ses entrées sont conformes aux besoins du processus et que ses sorties sont conformes aux exigences (du client et de l'entreprise). Ces contrôles sont faciles car on a défini clairement pour chaque processus quelles sont les entrées attendues et de quel fournisseur externe ou interne (processus amont) elles viennent, ainsi que quelles sont les sorties prévues (les exigences) et à quel client externe ou interne (processus aval) elles sont destinées. Ce type de mesure correspond au contrôle qualité classique qui mesure l'efficacité d'un processus.

### • au pilotage de la performance du processus

Il s'agit de mesurer que le processus est capable, de façon durable, d'obtenir des résultats conformes aux exigences des clients et des autres parties prenantes. Ce pilotage se basera en grande partie sur l'analyse des résultats des contrôles, mais peut inclure aussi des notions de coût ou de productivité du processus. Pour cela on définira pour chaque processus des indicateurs inhérents aux objectifs. La mesure de l'écart entre le niveau actuel d'un indicateur et son niveau cible ou objectif est une des entrées principales de la boucle d'amélioration du processus.

Si le pilotage d'un processus intègre les coûts et mesure donc les ressources consommées pour atteindre l'efficacité, elle mesure également l'efficacité du processus (« sa capacité à être efficace au moindre coût »).

### • à la détermination de la maturité du processus

Un processus est mature lorsqu'il a non seulement fait la preuve de façon durable de sa performance, mais aussi de sa capacité à s'adapter aux changements et de s'améliorer, y compris au-delà de l'efficacité. On parle alors de l'excellence.

### • à la détermination de la valeur du processus

La valeur d'un processus s'apprécie par rapport à sa participation à la réalisation du but. Il existe une technique comptable, l'ABC (*Activity Based Costing*\*) qui permet de mesurer la valeur des processus de façon beaucoup plus fiable qu'une comptabilité analytique.

## 4.2. Les processus sont stables et reproductibles

La cartographie des processus est issue de l'analyse détaillée des flux et activités nécessaires pour atteindre un but. Tant que ce but existe, les activités nécessaires pour l'atteindre resteront de même nature, même si leurs modalités d'exécution peuvent varier en fonction d'autres changements (technologie, réglementation, ...).

De même, du moment que l'on a décrit, étape par étape, de quoi on part (les entrées) et à quoi on doit aboutir (les sorties), en spécifiant les conditions (les indicateurs de performance) on sera toujours capable de reproduire ces étapes.

La stabilité et la reproductibilité d'une organisation que l'on obtient en partant des processus ne seront jamais atteintes en se basant sur des schémas d'organisation « conçus a priori ».

Les informaticiens sont de grands utilisateurs de l'approche processus. Un système d'information, dont la conception coûte très cher, doit être pérenne et donc être conçu à partir des éléments stables. Le fait que les informaticiens se sont massivement appuyés sur les processus est bien une preuve de leur stabilité\*. Enfin, nous verrons la section suivante qu'un processus peut être considéré comme un système. Nous verrons également que les caractéristiques d'un système est sa capacité à rester stable, y compris dans un environnement changeant.



**Exigence** = la formalisation d'un but, d'une attente ou d'un besoin afin qu'ils deviennent mesurables.

**Efficacité** = degré de réalisation des exigences (du client et de l'organisme).

**Efficienc**e = le degré d'optimisation des ressources (matières, main-d'oeuvre, méthodes, moyens, ... donc les coûts) pour atteindre l'efficacité.

**Un processus est caractérisé par :**

- **des entrées** (mesurables) ;
- **une séquence organisée, stable et reproductible d'activités** ;
- **des ressources mises à sa disposition** ;
- **un résultat final** attendu (sorties mesurables) qui apporte une valeur ajoutée.

*Ce résultat final concourt soit à la réalisation d'un produit attendu par un client interne ou externe (pour les processus de réalisation) soit au bon fonctionnement d'un autre processus (pour les processus de pilotage ou de support).\*\*\**

## 5. Exercice

Quelle est la première étape du processus de gestion des commandes dans un restaurant ?

## 6. Exercice

Quel outil est couramment utilisé pour modéliser les processus métier

## 7. L'approche système ou la systémique

**La systémique** est une méthodologie pluridisciplinaire. Elle a été développée et utilisée aussi bien en biologie qu'en mathématique, psychologie, sociologie ou en robotique. Elle propose une autre manière de considérer les organismes et les organisations complexes, pour mieux les comprendre, les prévoir, ... et les piloter.

L'approche processus a repris un certain nombre de concepts et de méthodes de la systémique. C'est pour cela que nous vous présentons très sommairement l'approche système.



nous pouvons prendre comme système un atelier ou juste un poste de travail. Ce choix des frontières dépendra avant tout du but de notre analyse : améliorer tout l'atelier ou optimiser un seul poste de travail. Si nous choisissons l'atelier comme système, le poste en sera un élément, aussi appelé sous système. Si nous choisissons le poste, l'atelier sera son environnement, que l'on appelle parfois aussi macro-système.



La figure suivante résume la vision d'un système en fonction du niveau d'analyse.

	<b>Objet de l'analyse = SYSTÈME</b>	<b>Ce qui est en dehors = ENVIRONNEMENT</b>	<b>Ce qui est en dehors = ENVIRONNEMENT</b>
<b>Niveau 1</b> analyse de l'entreprise	L'entreprise	Le marché, La concurrence	L'usine, les services administratifs, les agences commerciales
<b>Niveau 2</b> Analyse de l'usine	L'usine	L'entreprise	Les ateliers
<b>Niveau 3</b> Analyse d'un atelier	L'atelier	L'usine	Les postes de travail
<b>Niveau 4</b> Analyse d'un poste	Le poste de travail	L'atelier	Les outils et l'opérateur

[cf. Livre-blanc-La-demarche-processus]

## 8. Exercice

Quelle est la principale raison d'analyser un processus métier ?

- Augmenter les coûts
- Identifier les inefficacités
- Réduire la qualité

## 9. Exercice

Quel est l'objectif principal de l'automatisation des processus métier ?

- Augmenter les erreurs humaines
- Réduire les délais et les coûts
- Complexifier le processus

## 10. Exercice

Les [ ] principaux d'un processus métier incluent :

Les [ ] qui représentent les actions ou les étapes.

Les [ ] qui montrent l'ordre des actions.

Les [ ] qui déclenchent ou terminent le processus.

Les [ ] qui vérifient et mesurent la performance du processus.

## 11. Exercice

Dans le processus d' \_\_\_\_\_ de commande, les étapes typiques incluent la réception de la \_\_\_\_\_ du client, la vérification de la \_\_\_\_\_, l'envoi de la commande au \_\_\_\_\_, l'emballage et l'expédition des \_\_\_\_\_, et enfin, la mise à jour du \_\_\_\_\_ pour clôturer le processus.

L'analyse des processus métier vise à \_\_\_\_\_ et à \_\_\_\_\_ les processus existants pour les rendre plus \_\_\_\_\_ et mieux adaptés aux objectifs de l'entreprise. Cette analyse peut conduire à l' \_\_\_\_\_ de nouveaux processus ou à la \_\_\_\_\_ des processus existants.

En résumé, la **gestion par les processus métier** est une approche indispensable pour coordonner les nombreuses activités nécessaires à la production de biens et services dans une entreprise. En intégrant les systèmes d'information, les entreprises peuvent non seulement automatiser et optimiser ces processus, mais également améliorer la collaboration entre les employés et les ressources technologiques. La réduction de l'écart entre les aspects organisationnels et les systèmes informatiques est essentielle dans un environnement commercial dynamique où l'innovation rapide et l'adaptation continue sont cruciales pour rester compétitif. Une compréhension approfondie des processus métier permet non seulement d'améliorer les opérations internes, mais aussi de concevoir des systèmes d'information flexibles et réactifs. Ce chapitre a fourni une introduction pratique à ces concepts, établissant une base solide pour leur application efficace dans le contexte professionnel.



# Test d'acquisitions -Chapitre 1

---



## Objectifs

Ce test est conçu pour évaluer votre compréhension et votre acquisition des connaissances du chapitre 1.

## Exercice 1

Définir le concept de processus métier

## Exercice 2

Quelle est l'origine de l'approche processus

- La révolution industrielle
- La mise en œuvre de la qualité dans les grandes entreprises dans les années 80
- L'apparition des systèmes d'information
- La création de la norme ISO 9001

## Exercice 3

Quel spécialiste de la qualité a influencé le développement des entreprises japonaises

- Michael Porter
- W. Edwards Deming
- Philip Crosby
- Joseph Juran

## Exercice 4

Quel est l'objectif principal des processus métier dans une entreprise

- Réduire les coûts de production
- Améliorer la compréhension et l'organisation des activités
- Augmenter les bénéfices
- Éliminer les erreurs humaines

## Exercice 5

Quelle caractéristique fondamentale des processus est mentionnée dans le texte

- Les processus sont mesurables
- Les processus sont coûteux
- Les processus sont inefficaces
- Les processus sont temporaires

# Glossaire

---



## **activity based costing**

L'activity based costing, ou en français méthode des coûts par activité, est une méthode de gestion de la performance qui permet de comprendre la formation des coûts et les causes de leurs variations.

## **Enseignements de Deming**

Est une méthode d'amélioration continue qui présente 4 phases à enchaîner de manière itérative pour améliorer un fonctionnement existant (process, organisation, produit ...). Les 4 phases à suivre successivement sont : Prévoir (Plan), Faire (Do), Vérifier (Check), Réagir (Act) d'où le nom PDCA.

## **Motorola**

Est un outil qui fait partie de la méthodologie "apprendre par la pratique". que est utilisé pour le développement de projets d'entreprise. Ce modèle est un instrument qui aide à structurer l'approche et le suivi d'un projet d'entrepreneuriat mis en œuvre avec un plan d'action.

## **staff and line**

Appelée aussi organisation (ou structure) hiérarchico-fonctionnelle, est une théorie sociologique, politique et économique

# Abréviations

---



**MAP :** Macro-processus

**MP :** Processus Métiers

**SP :** sous-processus

# Références

---



- 1 Highsmith, J. A. (2000). Adaptive Software Development: A Collaborative Approach to Managing Complex Systems. New York: Dorset House.
- 2 Beck, K. (1999). 'Embracing Change with Extreme Programming'. IEEE Computer, 32 (10), 70–8. Beck, K. (2000). extreme Programming explained. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- 3 Smits, H. and Pshigoda, G. (2007). 'Implementing Scrum in a Distributed Software Development Organization'. Agile 2007, Washington, DC: IEEE Computer Society.

# Bibliographie

---



SUPPORT DE COURS PR DJAMEL MESLATI ; PROCESSUS MÉTIER ET DÉVELOPPEMENT AGILE ;OPTION  
INGÉNIERIE DES LOGICIELS COMPLEXES (ILC)



# Webographie

---



<https://www.strategik.net/blog-iso-9001/cartographie-processus/>

<https://www.eiphedeix-international.fr/exemple-de-processus-metier/>

<https://www.erwin.com/fr-fr/solutions/business-process-modeling/>