

QU'EST QU'UN PROCESSUS MÉTIER ?

15-10-2010

Trop souvent, le terme « processus » se transforme en fourre-tout, comprenant à la fois des structures de haut niveau, la description d'un enchaînement d'écrans voire un algorithme informatique. Fondamentalement, un processus métier est une transformation qui produit une valeur ajoutée tangible à partir d'une sollicitation initiale. Il est divisé en activités (ou tâches), réalisées par des acteurs (humains ou automatiques) avec l'aide de moyens adaptés, qui contribuent chacune à l'obtention du résultat escompté. Le caractère métier du processus s'exprime par la nature du résultat, qui doit avoir un sens pour un client (client au sens large, interne ou externe) et mesurable.

Par exemple, dans la construction d'un bâtiment, le processus métier comprend la définition et l'organisation des tâches affectées aux différents participants. Les problèmes à résoudre portent sur la coordination, la disponibilité des ressources, l'échange et la synchronisation. A l'inverse, on va moins se préoccuper de la manière avec laquelle le maçon va s'y prendre pour construire son mur ou le charpentier pour monter la toiture. Par contre l'ordre dans lequel ces deux tâches vont être réalisées est typiquement une question de processus.

Un processus est par nature transverse aux fonctions et entités de l'entreprise : il est constitué par les différentes étapes qui s'enchaînent de manière plus ou moins complexe à partir de la sollicitation initiale jusqu'à l'obtention du résultat final. On parle de processus « de bout en bout », porteur des indicateurs fondamentaux (KPI), qui mesurent la qualité du service rendu. Cette vision à l'avantage de mettre l'accent sur le fonctionnement réel des entreprises, mais nécessite une bonne coordination entre les différentes entités impliquées. La mise en place d'une gouvernance adaptée s'appuyant sur la notion de « pilote de processus » devient un facteur clé pour la réussite des travaux.

(Source : Gilbert Raymond, consultant Senior Softeam)

[\[Retour\]](#)

BEST PRACTICES SYSTEMES D'INFORMATION



Le **numéro 70** du 20 juin 2011.

- **Edito** - Nervosité
- **Etude de cas** - Coûts informatiques dans les PME : mesurer pour maîtriser
- **Management** - L'innovation sans oublier l'exécution opérationnelle
- **Management** - Ratios budgétaires : les douze pratiques à éviter
- **Sécurité** - Définir des indicateurs stratégiques et opérationnels
- **Best practices revues et corrigées** - ISO 20000 ou les fondamentaux de la gestion des services informatiques
- **La chronique d'Olivier Séhiau** - DSI, Sex and Sun

Abonnez-vous à *Best practices*

Pour consulter tous les sujets publiés dans Best Practices, retrouvez nos [sommaires](#) ou téléchargez nos [index](#).

L'abonnement à notre revue est de **190 euros HT** pour la version PDF.

