

Présentation et Analyse d'un processus

la présentation et l'analyse d'un processus auquel le candidat a participé, mentionnant le (ou les) logiciel(s) professionnel(s) mobilisé(s) au cours de ce processus en présentant son intérêt et en justifiant la mobilisation du (ou des) logiciel(s) professionnel(s) ou d'une base de données (6 pages maximum)

Présentation d'un processus

Présenter un processus auquel le candidat a participé (en précisant l'activité réalisée par le candidat) mentionnant le logiciel professionnel mobilisé.

La présentation d'un processus consiste en la description analytique des caractéristiques dudit processus :

- contexte = lien avec les autres processus notamment,
- parties prenantes et/ou acteurs,
- résultats à obtenir,
- évènements déclencheurs,
- les informations nécessaires pour effectuer les traitements et les règles applicables au processus,
- la périodicité, la durée, la fréquence).

Cette présentation est rédigée et fait obligatoirement mention du ou des logiciels utilisé(s).

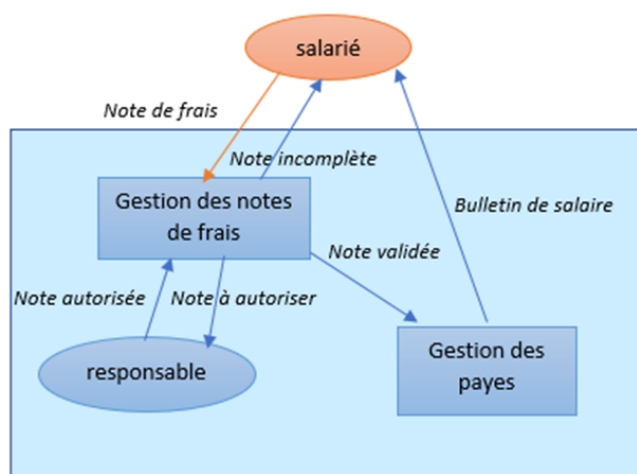
Elle peut faire l'objet d'une synthèse sous forme de schéma contextuel (flux) et/ou de tableau.

La représentation schématique peut être réalisée selon une pluralité de normes de représentation : organigrammes, logigrammes, modèles de flux de contexte, de traitements (schéma évènements-résultats), UML, BPM...

Les questions à se poser

| | |
|---------------------------------------|---|
| Quoi ? | que produit ou que fait ce processus, résultat à obtenir? |
| Pourquoi ? | pour quelles raisons effectue-t-on ce processus, quelle est la finalité ? |
| Qui ? | quels sont les acteurs participant au processus, en distinguant acteurs internes / externes |
| Pour qui ? | à qui sont destinés les résultats du processus ? que va-t-il en faire ? à quoi cela lui sert-il ? |
| Quand ? et selon quels délais? | périodicité, durée éventuelle, évènement déclencheur, etc. |
| Règles applicables ? | quelles sont les règles applicables au processus, exemple, règles fiscales, etc. – Y-t-il mise en place d'outils d'actualisation de l'information réglementaire = veille ? |
| Avec quelles informations ? | informations nécessaires pour effectuer le processus |
| Comment ? | procédure / liste des traitements et/ou des tâches dans l'ordre (traitement manuel / automatique / semi-automatique)... fiche de procédure depuis prise en compte des informations à l'archivage éventuel / distinguer procédure d'archivage papier / numérique) Avec quels outils ? : logiciels utilisés (versions, etc.) |

Exemple de schéma de flux (Modèle Conceptuel de Contexte de niveau 1 – MCC)



Compléments sur les modélisations : <https://www.cours-cherry.fr/si-modelisation.html>

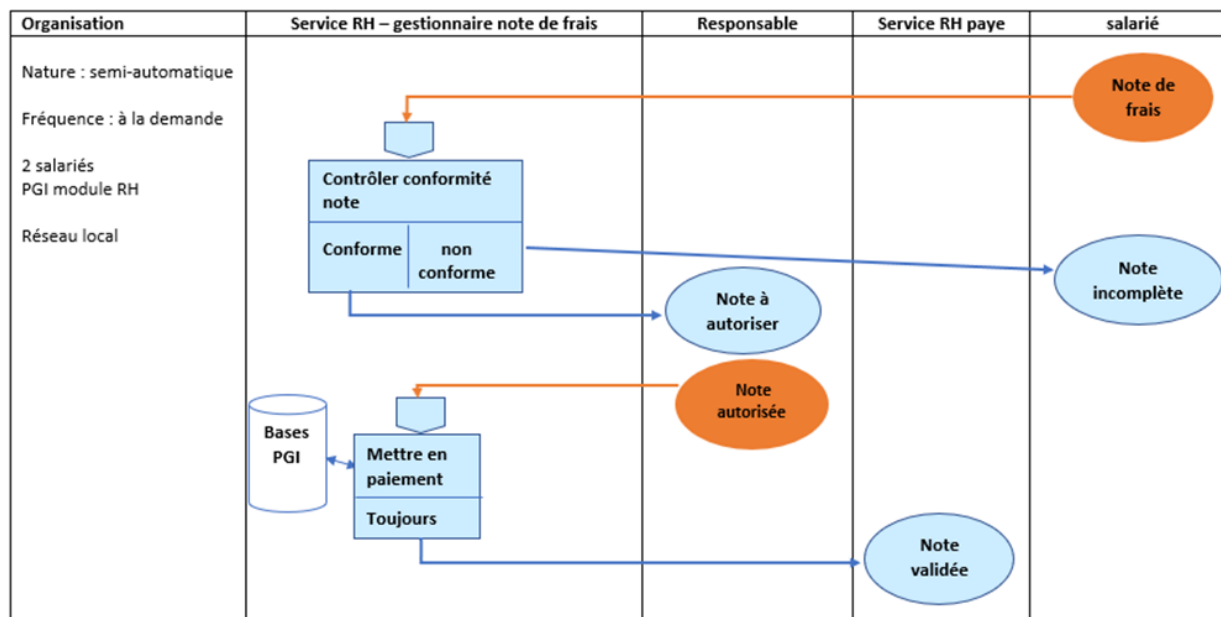
Exemple de tableau de synthèse des caractéristiques du processus étudié

| Éléments à déterminer | Exemple : gestion des notes de frais |
|--|--|
| les raisons pour lesquelles on effectue ce processus | Nécessité de rembourser le salarié de ses dépenses dans le cadre de ses fonctions |
| Les résultats à obtenir | Note validée (mise en paiement) + Note incomplète, note à autoriser, |
| Les évènements déclencheurs | Arrivée d'une note de frais en demande de remboursement, arrivée note autorisée |
| les acteurs internes et externes participant au processus | Salarié, responsable, gestion des payes, gestion des notes de frais (service RH gestionnaire des notes de frais) |
| les informations nécessaires pour effectuer les traitements et les règles applicables au processus | Note de frais, règles internes, règles fiscales et sociales |
| la périodicité, la durée, la fréquence | Traitement à la demande, 10 minutes pour le contrôle de la note de frais, 15 minutes pour la codification de la note validée, 1 fois par mois et par salarié |

On peut détailler alors les traitements pour chaque activité dans un modèle de traitements :

- règles de synchronisation des évènements,
- nature de chaque traitement (opération) : manuel, automatique, semi-automatique,
- liste des tâches,
- périodicité (à la demande, une fois par jour etc.), et fréquence,
- moyens mis en œuvre : nb postes, nb salariés, actions sur les bases de données, logiciels utilisés, infrastructure (réseau local ?, informatique en nuage ?, etc.).

Exemple de schéma évènements-résultats



Rappel : règles de normalisation des processus (schéma évènements-résultats) - Règles de syntaxe à respecter

1. On ne représente de boîte de traitement que pour les acteurs internes (on ne maîtrise ni ce que fait un client ni quand il le fait par exemple)
2. Pas de lien avant un évènement provenant d'un acteur externe
3. Pas de lien après un résultat destiné à un acteur externe
4. Un traitement est déclenché par au moins un évènement et produit au moins un résultat
5. Deux symboles de même type ne peuvent pas se suivre directement (résultat + évènement ou traitement + traitement)
6. Un non-évènement ou un non résultat ne peuvent pas se représenter (l'absence d'arrivée d'un devis signé n'est pas un évènement, le résultat « rien à faire » n'existe pas il y a au moins une mise à jour etc.)
7. Une entrée dans un traitement doit impliquer une sortie (les règles d'obtention des résultats couvrent donc tous les cas)
8. Rappel synchronisation : et = attente de tous les évènements pour entrer / ou = 1 évènement permet d'entrer
9. Unicité (ce n'est pas la même facture qui est envoyée par le commercial au client et au service comptable => facture au client et double facture au service comptable)
10. Le processus doit être scindé à chaque changement de périodicité (exemple : la déclaration mensuelle de tva suit le rapprochement bancaire quotidien, les deux sont effectués par le comptable on ne peut pourtant pas lier rapprochement effectué à déclaration de tva)