

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.8	Processus organisationnels	Bac STG GSI
Cours		Lycée J. Feyder

Chapitre 1.8

Processus organisationnels

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.8	Processus organisationnels	Bac STG GSI
Cours		Lycée J. Feyder

1 Interaction d'activités

Toute organisation (entreprise, association, établissement public, ...) a pour **objectif de satisfaire les besoins de ses clients grâce à une production** (marchande ou non) de biens ou de services. Les organisations définissent leur travail autour d'enchaînements d'*activités* destinés à améliorer leur fonctionnement et leur efficacité vis-à-vis des clients : ce sont les processus.

La réponse à une demande (besoin exprimé) d'un client nécessite généralement la mise en œuvre de plusieurs **activités coordonnées au sein d'un processus organisationnel**.

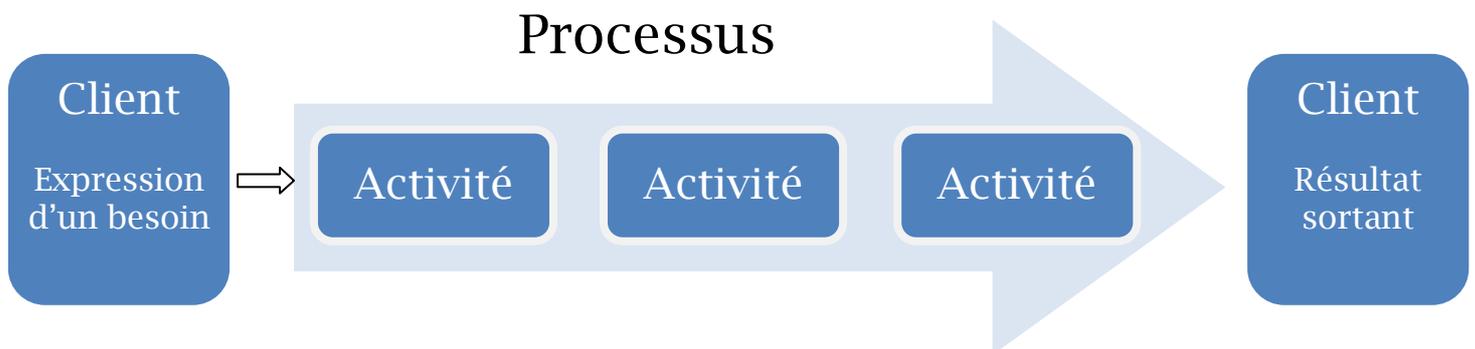
L'analyse des interdépendances (ou interactions) des activités qui composent le processus permet la recherche d'une **qualité globale** en non pas seulement l'amélioration de chaque activité prise individuellement.

Un processus est transversal puisqu'il intègre des activités réalisées par différents services/fonctions de l'organisation.

Les notions de processus et de Système d'Information sont fortement liées car :

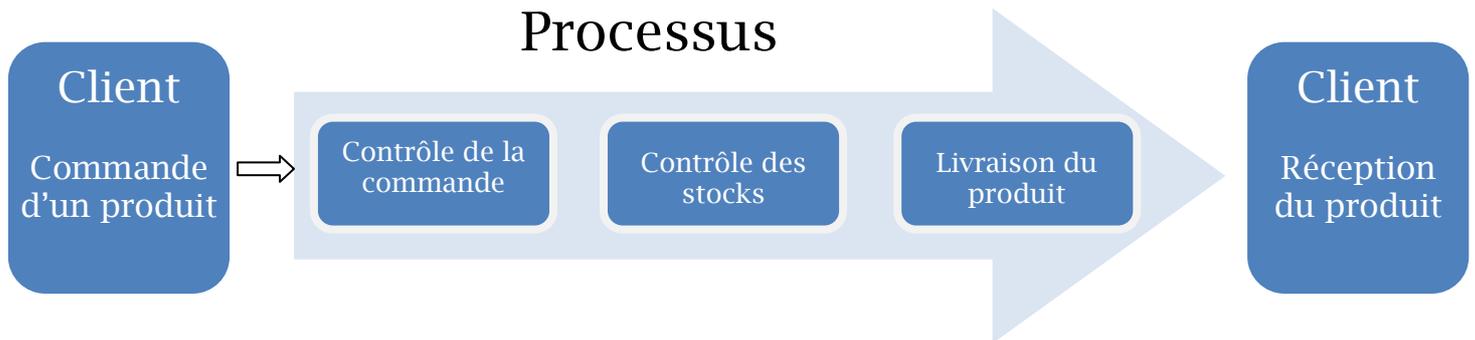
- les activités d'un processus se coordonnent et s'enchaînent grâce à des échanges d'information,
- le partage de l'information est la conséquence de l'interdépendance des activités.

→ Schéma d'un processus dans une organisation



Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.8	Processus organisationnels	Bac STG GSI
Cours		Lycée J. Feyder

→ Exemple de processus dans une organisation



2 Les typologies de processus

2.1 Les processus « métier » (opérationnels/de réalisation)

Les processus « métier » contribuent directement à la réalisation d'un produit sortant correspondant au cœur de métier de l'organisation c'est-à-dire de la détection du besoin du client (externe à l'organisation) à sa satisfaction (recherche, production, vente, services associés, ...).

Remarque : le client d'un processus « métier » est toujours un client externe à l'organisation (au sens commercial ou non selon le type d'organisation).

2.2 Les processus « support » (soutien/ressources)

Les processus supports contribuent au bon déroulement des processus « métiers » en leur apportant les ressources nécessaires (biens et services). Bien que ne créant pas de valeur, les processus « support » sont nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation.

Remarque : le client d'un processus « support » est toujours un *client interne* à l'organisation.

2.3 Les processus de pilotage (direction/stratégique/décisionnels)

Les processus de pilotage contribuent à l'élaboration de la stratégie et au déploiement des objectifs dans l'organisation. Sous la responsabilité totale de l'équipe dirigeante, les processus de pilotage permettent d'orienter et d'assurer la cohérence des processus « métier » et « support ».

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.8	Processus organisationnels	Bac STG GSI
Cours		Lycée J. Feyder

2.4 Schéma récapitulatif

