

2005

Vient de paraître: " Processus métiers et S.I: Evaluation, modelisation et mise en œuvre" (Morley et al. 2005

Bernard Quinio

Université Paris Ouest Nanterre La Défense, bernard.quinio@u-paris10.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Quinio, Bernard (2005) "Vient de paraître: " Processus métiers et S.I: Evaluation, modelisation et mise en œuvre" (Morley et al. 2005," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 10 : Iss. 3 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol10/iss3/7>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

VIENT DE PARAÎTRE

Processus métiers et S.I. : Évaluation, modélisation, mise en oeuvre

C. MORLEY, J. HUGUES, B. LEBLANC et O. HUGUES

Dunod, collection Management des Systèmes d'Information, Paris 2005
245 pages avec bibliographie et index

L'ouvrage propose un guide et des pères méthodologiques pour aborder les processus métiers dans le cadre du management des Systèmes d'Informations (SI). Le concept de processus, avec celui d'information, occupe une place essentielle dans ce domaine de gestion et pourtant on ne peut que constater la diversité des approches tant théoriques que pratiques concernant les processus. L'apport de cet ouvrage est d'offrir un panorama des différentes visions processus utilisées dans le management et un guide méthodologique pour leur modélisation.

La première partie traite des processus dans les organisations ; elle est découpée en quatre chapitres. Le premier chapitre décrit les apports de la vision processus au management des organisations depuis le JAT de Toyota et les approches de qualité totale jusqu'à la reconfiguration de processus de Hammer et Champy en passant par la gestion par activités. Cette description, complétée par l'interaction entre les processus et le pilotage des projets, souligne l'aspect transversal et opérationnel des processus pour les organisations. Le deuxième chapitre expose le lien entre processus et SI dans les méthodes d'analyse, la planification ou la démarche d'urbanisation. Les chapitres trois et quatre se fo-

calisent eux sur la définition et l'évaluation des processus dans les organisations. La définition proposée du concept de processus a le mérite d'être construite de manière rigoureuse autour de six caractéristiques clefs : objectif, activité, rôle, ressource, événement et structure. Plusieurs typologies de processus sont ensuite présentées. Quant à l'évaluation d'un processus, elle s'appuie sur un modèle proposé par Reijers et Mansar qui définit quatre catégories d'objectifs pour l'amélioration des processus : l'efficacité, l'efficience, la relation client et la flexibilité. Il faut noter ici que ce sont bien les processus métiers qui sont concernés.

La deuxième partie expose, de manière très structurée, la modélisation des processus. Elle débute par la proposition d'un métamodèle qui définit tous les concepts utilisés. Le chapitre suivant présente quatre techniques ou langages de modélisation choisis en raison de leur niveau de reconnaissance ou de diffusion ; il s'agit des langages issus de IDEF0, OSSAD, UML et Merise. La présentation est articulée autour d'un même exemple de gestion budgétaire ce qui facilite la comparaison des modélisations.

La dernière partie illustre (chapitre 7) la modélisation fondée sur UML autour d'un cas de GRC dans le domaine des

services informatiques et l'utilisation d'outils de modélisation (chapitre 8). En annexe, deux guides pratiques rassemblent des fiches de mise en œuvre pour la modélisation.

Cet ouvrage, riche et bien structuré, sera d'une aide précieuse pour les ensei-

gnants, étudiants et praticiens du management des SI. Outre cet apport pratique, le panorama de la première partie et le métamodèle définissant le cadre de la modélisation susciteront l'intérêt de tous les acteurs concernés par le domaine des SI.

Par Bernard QUINIO