

# Processus d'entreprise et de modélisation

## Titulaire

Françoise ROSSION (Coordonnateur)

## Mnémonique du cours

STIC-B440

## Crédits ECTS

5 crédits

## Langue(s) d'enseignement

Français

## Période du cours

Deuxième quadrimestre

## Campus

Solbosch

## Contenu du cours

Le cours porte sur le rôle des processus en entreprise avec un accent sur l'approche processus, l'approche Lean et Six Sigma®, l'influence de la norme ISO 9001 et les évolutions récentes concernant la gestion des processus. Les concepts et l'approche pour cartographier et piloter les processus sont expliqués. Le standard UML et la norme BPMN 2.0 sont décrits et le rôle de l'analyste métier dans le cadre de l'analyse des processus est souligné. Les outils de Case Management, qui associe gestion des informations et processus collaboratifs, sont introduits de façon à concrétiser la démarche processus.

Le cours inclut également une présentation de la recherche d'informations en ligne, qu'il s'agisse de recherche en entreprise ou sur internet, avec des travaux pratiques portant sur un outil de recherche sur des banques de données en ligne.

La formation allie contenus théoriques et mise en pratique.

## Objectifs (et/ou acquis d'apprentissages spécifiques)

A l'issue de cette formation, l'étudiant sera capable ;

- > d'une part de comprendre les principes de la gestion des processus métier, de comprendre leur utilité par exemple dans le contexte d'outils de "case management", d'appréhender les définitions associées à la gestion des processus métier, d'identifier les catégories de processus métier, de mener une analyse "métier" de façon à identifier et cartographier les processus, de représenter les processus métier selon une méthode de notation des processus, de décrire les règles métier et les contraintes organisationnelles, d'identifier les acteurs impliqués et leur rôle dans le cadre des processus mais aussi de leur gestion à long terme, de veiller à ce que les livrables de la modélisation des processus soient exploitables au niveau de l'automatisation des flux informationnels

- > d'autre part de comprendre les concepts associés à la recherche d'information et de mettre en oeuvre des stratégies de recherche afin de retrouver les informations requises dans des banques de données en ligne.

## Méthodes d'enseignement et activités d'apprentissages

Ex-cathedra. Exercices individuels. Exercices de groupe.

## Contribution au profil d'enseignement

La formation vise à expliquer les objectifs de la gestion des processus en entreprise et l'importance d'une bonne cartographie des processus afin de pouvoir faciliter les flux d'information en entreprise et soutenir ainsi les démarches associées, par exemple, à la mise en oeuvre d'outils de case management.

La formation permet également de concrétiser les concepts de recherche d'information, qu'il s'agisse d'une démarche au sein d'une entreprise ou dans le cadre de l'exploitation de moteurs de recherche permettant l'accès à de grandes banques de données en ligne.

## Références, bibliographie et lectures recommandées

La bibliographie est distribuée au cours et peut comporter des mises à jour (ajouts et/ou suppression).

### Processus d'entreprise et modélisation

- > T. Allweyer, *BPMN 2.0. Introduction to the Standard for Business Process Modeling*, 2<sup>nd</sup> updated and extended edition, 2016.
- > *BABOK® A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge®*, V3, International Institute of Business Analysis, 2015.
- > M. Ballé, G. Beauvallet, *Le management Lean*, 2<sup>e</sup> éd., Montreuil, 2020.
- > H. Brandenburg, J.-P. Wojtyna, *L'approche processus. Mode d'emploi*, 2<sup>ème</sup> éd., Eyrolles, 2006.
- > Y. Caseau, *Processus et Entreprise 2.0. Innover par la collaboration et le lean management*, Dunod, 2011.
- > L. Debrauwer, F. Van Der Heyde, *UML 2.5. Initiation, exemples et exercices corrigés*, 5<sup>e</sup> édition, Editions ENI, 2020.
- > *Guide de la gestion des processus*, 2<sup>e</sup> éd. révisée, AFNOR, 2019.
- > E.M. Goldratt, J. Cox, *Le But. Un processus de progrès permanent (traduction de The Go – A process of ongoing improvement)*, 3<sup>e</sup> éd., AFNOR, 2017.
- > K. Ishikawa, *La gestion de la qualité*, Dunod, 2002 (réimpression).
- > ISO/IEC 19510, *Information technology — Object Management Group Business Process Model and Notation*, 2013
- > C. Morley, M. Bia-Figueiredo, Y. Gillette, *Processus métier et gouvernance*, 3<sup>e</sup> éd., Dunod, 2011.

- > OMG, *Business Process Model and Notation (BPMN)*, v.2.0.2, 2013.
- > S. Schiltz, *Gestion globale des processus de l'entreprise. Réussir avec BPMN 2.0 et OCEB 2 Fundamental*, processCentric, 2016.
- > B. Tanous, *Produire et manager par les processus. Méthodes et outils. Conception – Production – Management – Pilotage*, AFNOR, 2016.
- > A.F.M. Varela, L. Trilling, T. Monteiro, *Méthode de modélisation des processus complexes réalisés par des auteurs autonomes. Application à l'orientation des personnes en situation de handicap*, dans ISTE OpenScience, 2018.
- > T. Weilkens, C. Weiss, A. Grass, K.N. Duggen, *OCEB2 Certification Guide. Business Process Management – Fundamental Level*, 2<sup>ème</sup> éd., Elsevier, 2016

#### Case Management

- > V. Ducrey, E. Vivier, Eyrolles, 2017. *Le guide de la transformation digitale*. Ducrey, E. Vivier,
- > S. Ferrer Blanco, *Rôle du Records Manager dans la sélection définitive des archives*, Editions universitaires européennes, 2019.
- > P.C. Franks, *Records and Information Management*, ALA Neal-Schuman, 2<sup>ème</sup> éd., 2017.
- > L. Maroye, *Digital Act : La loi sur l'archivage électronique. Retour sur l'emploi des norms pour l'archivage électronique qualifié*, dans *Cahiers de la documentation – Bladen voor documentatie*, 2019, n°4.
- > F. Ott, *La gestion documentaire au cœur des processus d'affaires : valider, protéger, exploiter et pérenniser l'information dans l'environnement numérique. Volume 5*, ISTE éditions, 2021.
- > R. Smallwood, *Information Governance. Concepts, strategies, and best practices*, Wiley, 2014.

## Support(s) de cours

Syllabus et Université virtuelle

## Autres renseignements

### Lieu(x) d'enseignement

Solbosch

### Contact(s)

francoise.rossion@ulb.be

## Méthode(s) d'évaluation

Travail de groupe et Travail personnel

### Construction de la note (en ce compris, la pondération des notes partielles)

50% travail de groupe

50% travail individuel

### Langue(s) d'évaluation principale(s)

Français

## Programmes

### Programmes proposant ce cours à la faculté de Lettres, Traduction et Communication

MA-STIC | Master en sciences et technologies de l'information et de la communication | finalité Spécialisée/bloc 1

