



# L'évolution des méthodes de Business Process Management

**Prof. Jean-Loup Chappelet**

**Conférence Management opérationnel des processus**

**Lausanne, 25 octobre 2006**



**Institut de hautes études en administration publique**  
Swiss Graduate School of Public Administration  
Institut universitaire autonome

**L'Université pour le service public**



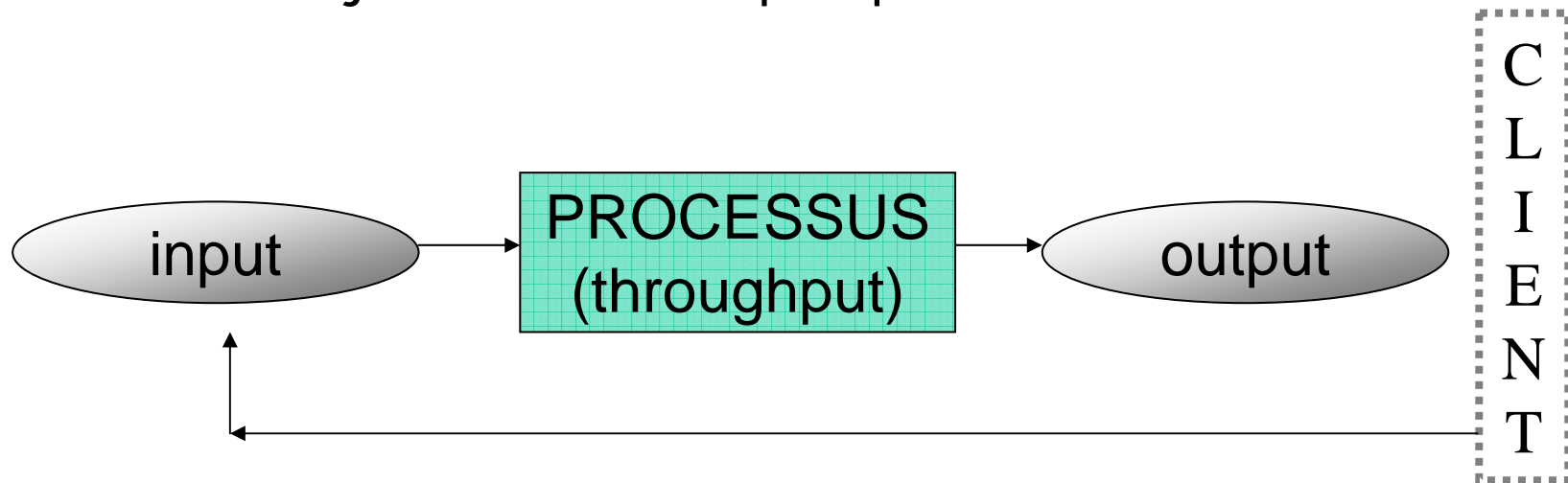
# BUSINESS PROCESS MANAGEMENT ?

- Il y a 10 ans, on aurait parlé de *Business Process Reengineering* (BPR)
- Il y a 20 ans, on aurait parlé de *Modèle organisationnel des traitements* (MOT)
- Aujourd'hui on parle de *BPM*
- Qu'est ce qui est nouveau ?
- Qu'est ce qui est stable ?



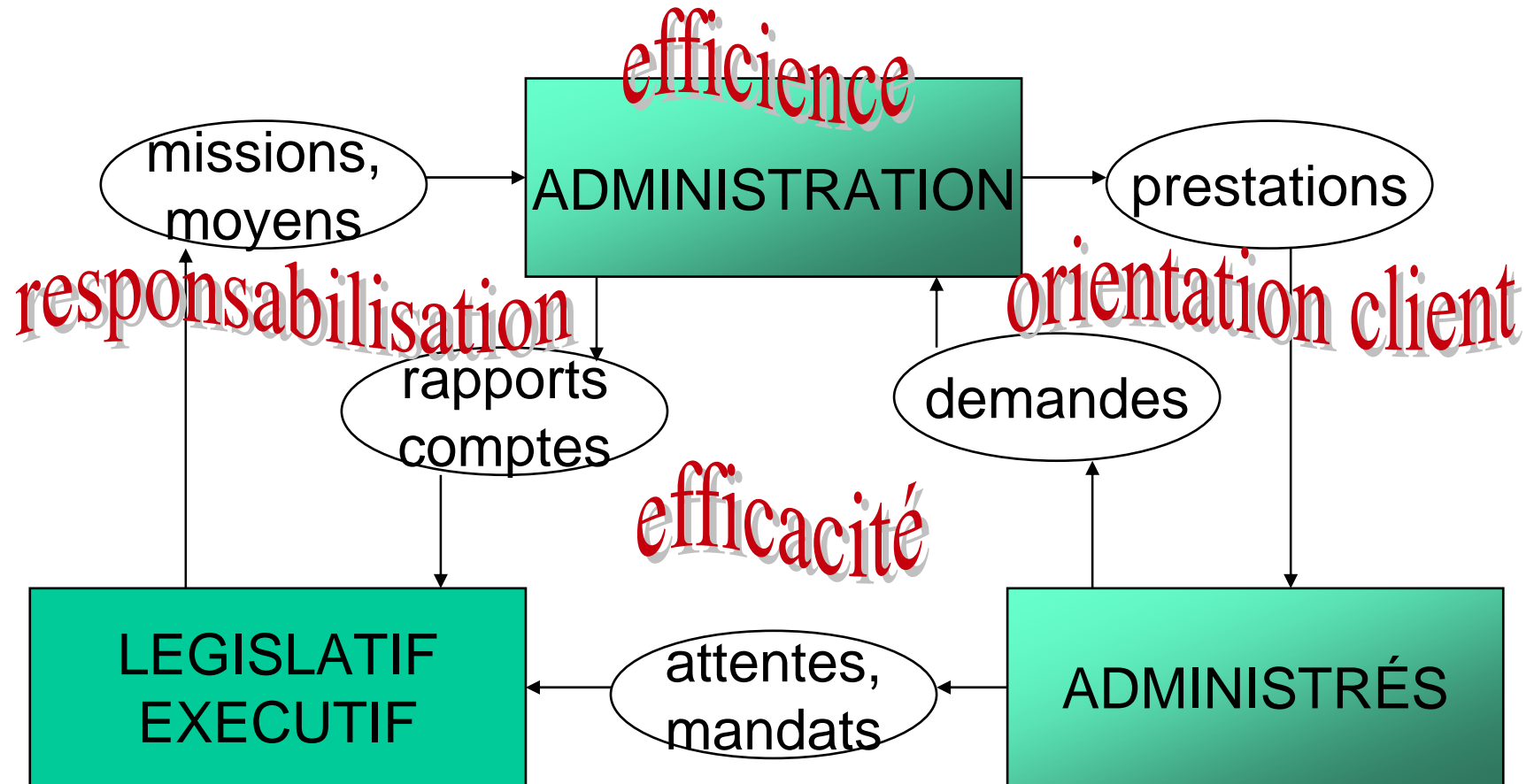
# LE CONCEPT DE PROCESSUS

- Mise en avant de l'Organisation procédurale vs. Organisation structurelle dans les bureaux
- Input, throughput et output
- Valeur ajoutée de l'output pour le client





# LE GRAND PROCESSUS ADMINISTRATIF





# COMMENT MANAGER LES PROCESSUS ?

- Comment se déroule un processus particulier?
- Quels sont les *inputs* (ressources), *throughputs* (procédures), *outputs* (prestations)?
- Comment s'assurer de la qualité du résultat?
- Comment informatiser ou internétiser tout ça?
- Comment se réorganiser autour des processus?
- Comment changer?



# IL FAUT UNE METHODE !

- Qui dise

ce qu'il faut faire >>>

une technique de représentation des processus

comment le faire >>>

une approche du problème,

une démarche de conduite du projet

- Car le changement est lui même un processus !
- Et il faut le manager !

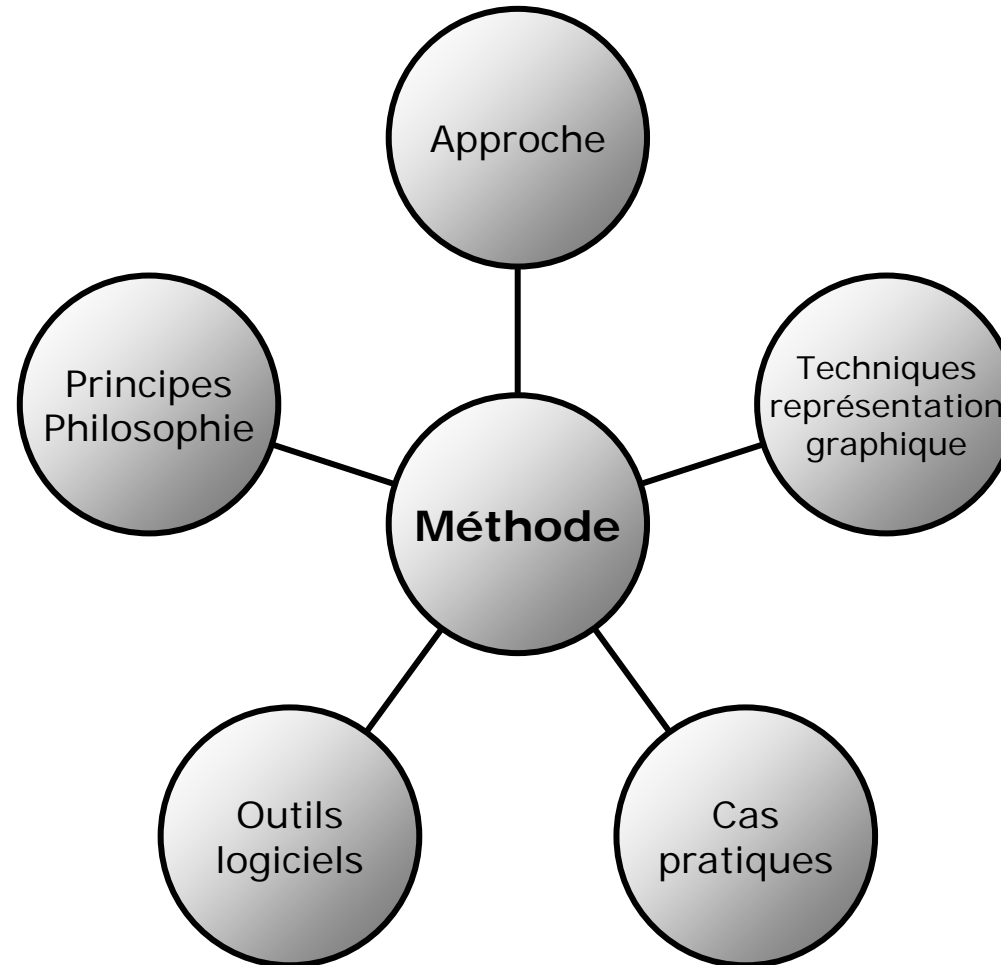


## IL Y A BEAUCOUP DE METHODES !

- Beaucoup d'approches (étapes, conseils, roadmap..) proposées par les gurus et consultants
- Beaucoup de techniques de représentation issues des méthodes informatiques (Merise, SADT, UML...)
- Beaucoup de logiciels (outils CASE, WMS) induisant une méthode (ARIS, IE Benchmark, Flowmark...)
- Beaucoup de descriptions de cas (best practices...)
- [www.BPMS.info](http://www.BPMS.info)
- Peu de management !



# QU'EST-CE QU'UNE MÉTHODE COMPLÈTE?





# QUELQUES BONNES VIEILLES MÉTHODES

1970s

- AMS *Analyse modulaire des systèmes* (J. Mélése)

1980s

- IBO *Institut für Büro Organisation* (G. Schmidt, ASO)

1990s

- OSSAD *Office Support Systems Analysis and Design*  
(Ph. Dumas *et al.*)



# PRINCIPES MANAGERIAUX À RESPECTER

- Participation >>> Nombre réduit et simplicité des concepts
- Pragmatisme >>> Représentation des rôles/groupes/acteurs
- Expérimentation >>> Quantification et simulation des processus et procédures
- Prototypage >>> Génération automatique de workflows



## TROIS NOUVELLES MÉTHODES

- BPML *Business Process Management Language*  
(Smith & Fingar 2003)
- OPRL *Office Process Redesign Language*  
(Chappelet & Sherwood-Smith 2006)
- *Mercutio*  
(Bouchez et al. 2005)



# L'évolution des méthodes de Business Process Management

**Prof. Jean-Loup Chappelet**

**Conférence Management opérationnel des processus**

**Lausanne, 25 octobre 2006**



**Institut de hautes études en administration publique**  
Swiss Graduate School of Public Administration  
Institut universitaire autonome

**L'Université pour le service public**