

La cartographie des processus en 4 étapes

De la sélection des processus à modéliser à la définition de leur socle fonctionnel et technique, zoom sur cette méthode d'analyse visant à aligner le système d'information sur les métiers et la stratégie de l'entreprise.

13/03/2007 Première phase de tout projet d'urbanisation, la cartographie vise à modéliser les processus basés sur le système d'information. Rappelons qu'une démarche d'urbanisation consiste à concevoir le SI comme une ville composée de quartiers, chacun représentant un ensemble d'applications centré sur un domaine fonctionnel particulier.

 **En savoir plus**

 **Dossier :**
L'urbanisation
informatique

Comme un système d'information, la ville dispose d'une infrastructure sur laquelle repose ses quartiers. Des interactions existent également entre eux, permettant à la ville de vivre. Dans le cas du SI, il s'agit des processus métier qui, dans de nombreux cas, font également appel à divers systèmes pour fonctionner.

La cartographie qui s'attache à modéliser ces processus a pour objectif d'assurer la maîtrise et l'évolutivité des applications et des plates-formes au regard des mutations auxquelles peuvent faire face le métier ou l'organisation. Bref, le but est de se doter d'un cadre permettant d'anticiper les travaux techniques à réaliser lors de la mise en oeuvre d'une nouvelle stratégie, politique produit, etc.

Cibler des processus à valeur ajoutée

Difficile de se lancer d'emblée dans une modélisation exhaustive des processus. Les experts conseillent de se concentrer sur quelques uns d'entre eux pour commencer. L'idée est de débiter par un premier processus qui soit éligible à ce type d'approche. "Pour ce faire, il doit impliquer plusieurs métiers dans l'entreprise, et ne pas être limité à une fonction particulière, ce qui n'aurait pas beaucoup d'intérêt", explique Philippe Meret, responsable de l'Offre BPM chez Unilog Management (*voir l'interview du 07/03/2007*)

Et Grégory Weinbach, directeur d'agence chez Objet Direct (Homsys Group) d'ajouter : "Cette démarche est particulièrement intéressante pour les processus cœur de métier, sur le front de la gestion de la relation clients ou de l'offre par exemple, qui doivent être flexibles et évolutifs. Elle apporte également des réponses dans le cadre d'une réorganisation profonde de l'entreprise, telle une fusion." Cette phase de sélection est d'autant plus importante que le maintien d'une cartographie détaillée sur un périmètre trop étendue pourra se révéler ensuite complexe.

Constituer un référentiel de termes métier

Une fois les processus cibles sélectionnés, la création d'un référentiel de termes métier s'impose comme étape préalable. "C'est un glossaire d'objets métier et technique qui permet à tous les acteurs de s'entendre sur les concepts manipulés lors du projet", explique Patrick Mahu, à la direction technique de la société de services Sogeti en régions. Avant de se lancer dans le travail de modélisation en tant que tel, il est en effet important de s'assurer que les notions du métier, comme une commande ou client, sont comprises de la même manière par tous.

Faire le lien entre les couches techniques et fonctionnelles

Vient ensuite la cartographie des processus en tant que tel. Au sein du travail de modélisation, les processus seront alignés sur la stratégie de l'entreprise. Ils s'appuieront sur une couche fonctionnelle, elle-même adossée à une couche applicative et une couche infrastructure en bas de l'édifice. "Le niveau fonctionnel est une particularité française", note Grégory Weinbach (Objet Direct). "Il est absent des métamodèles standards des anglo-saxons, comme ceux de Zachman ou Togaf."

L'avantage de la couche fonctionnelle : elle permet de découpler le système d'information de l'opérationnel. "Elle est intéressante pour les informaticiens qui peuvent ainsi se situer dans la chaîne de valeur de l'entreprise. Elle permet également aux métiers de se projeter dans l'informatique", poursuit Grégory Weinbach.

Ensuite, le lien doit être réalisé entre les différents éléments fonctionnels d'un processus d'une part, et l'applicatif d'autre part. Concrètement, une commande transitant du système achat à la facturation par exemple, devra être mise en liaison avec le flux de messages (MQ) correspondant au niveau applicatif. "Une liaison qui pourra être formalisée par le biais d'un métamodèle", précise Patrick Mahu de Sogeti.

Aboutir à une vision technicofonctionnelle du processus métier

La cartographie aboutira à un premier état des lieux du SI. "Elle permettra par exemple de se rendre compte que certaines fonctions sont prises en charge par des systèmes différents, alors qu'elles pourraient être mutualisées sur une seule application", souligne Grégory Weinbach. "On pourra constater à l'inverse que plusieurs fonctions ou processus métier critiques sont présents dans un logiciel unique, et par conséquent sont assez difficiles à faire évoluer car présentant beaucoup trop d'interdépendance."

Cette vision combinée des volets fonctionnel, métier et technique (et de leurs interactions) ouvre de nouvelles perspectives en matière de pilotage de l'évolution du SI.

Au total, il est recommandé d'adosser ce travail de cartographie à une cellule d'urbanisation capable de faire l'interface entre les différents acteurs en présence (métier et DSI) et d'analyser les besoins, mais aussi de formaliser la cartographie et de la maintenir - pour conserver cette capacité de pilotage dans le temps.

 **En savoir plus**

 **Dossier** ▶
L'urbanisation
informatique

[Antoine CROCHET-DAMAIS, JDN Solutions](#)

Copyright 2006 Benchmark Group - 69-71 avenue Pierre Grenier, 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)