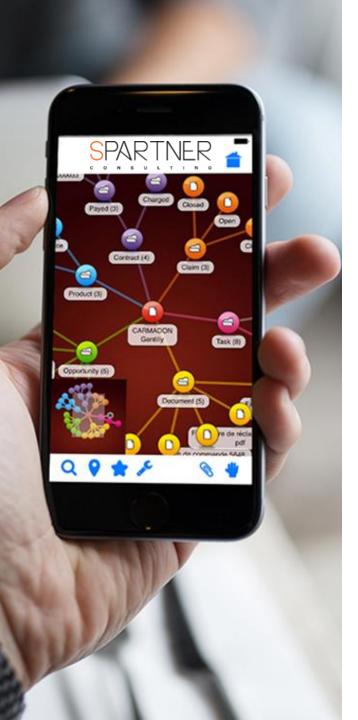


LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS DE L'ENTREPRISE







Sommaire

1. Avant propos

- Les enjeux de la cartographie
- Un bilan actif de l'entreprise

2. Approche de réalisation

- Le Cycle de vie
- Par où commencer ?
- Quel niveau de détail ?

3. Annexe

Exemple de réalisation





Avant Propos

S'il est acquis que la connaissance de la Chaîne de valeur et **des Processus** de l'entreprise est un avantage concurrentiel, en matière de gestion des Systèmes d'informations la réalité est tout autre :

Trop souvent un dossier de spécification est construit à partir de réunions où le métier décrit ses opérations et ses besoins de manière non structurée

Ces **démarches très répandues conduisent à des incohérences** dans la mise en œuvre des solutions de gestion...



Les Enjeux de la Cartographie des Processus

Les enjeux « Business » :

- Formaliser ses processus pour faciliter l'appropriation collective des enjeux opérationnels
- Optimiser ses processus pour réduire les coûts, améliorer la qualité de service, et développer le pilotage par les processus
- Faire de l'amélioration continue un fondement de l'organisation



Tous ces éléments peuvent être utilisés par les dirigeants pour **permettre** à leur organisation de gagner en efficacité et agilité

Les enjeux « SI »:

Faciliter la mise en œuvre de Solutions de Gestion et le pilotage du « SI » :

- La cartographie permet de représenter l'existant et donc de définir une trajectoire vers une Solution de gestion « cible »
- Faciliter les appels d'offres : la description organisationnelle et opérationnelle de l'entreprise est décrite par la cartographie.
- Gagner en efficacité sur les phases de recueil de besoins « métier » et de rédaction des cahiers des charges : tout le monde parle le même « langage ». Les fonctionnalités attendues sont la traduction fonctionnelle et technique des processus
- Faciliter les maintenances évolutives: La cartographie est un outil pour qui permet d'identifier les conséquences d'une modification d'une partie du Système d'information sur le reste du Système d'information.
- Faciliter la création et la maintenance d'une matrice de sécurité applicative.



La Cartographie, un bien actif de l'entreprise

La Cartographie des processus doit être considérée comme **un bien actif de l'entreprise** et un fondement pour la construction des SYSTEMES D'INFORMATION :



L'entreprise évolue, les processus évoluent... les Solutions de Gestion évoluent!



S'il est indispensable de cadrer l'évolution des Solutions de Gestion, Il est d'autant plus indispensable d'avoir une **image fiable des Processus**...



La Cartographie doit donc vivre si elle veut répondre aux objectifs suivants :

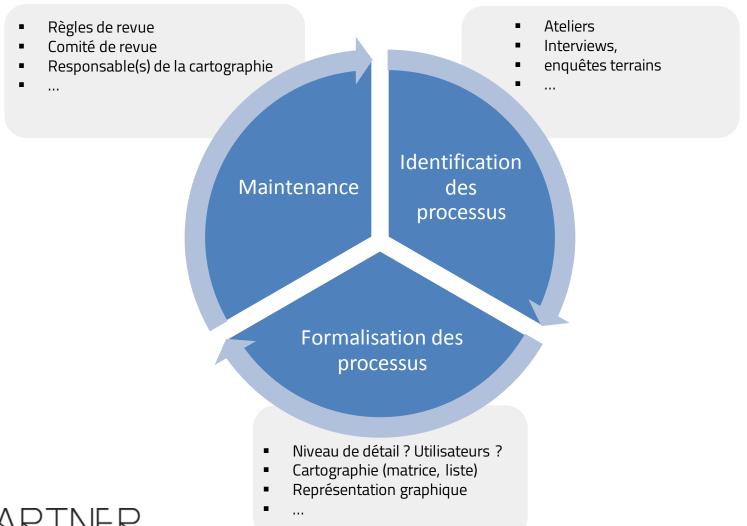
- Etre une référence
- Fournir une documentation fiable et exhaustive à ses utilisateurs (DSI, métiers, consultants...)





Le Cycle de Vie de la Cartographie

Notre approche de réalisation s'appuie sur 3 phases :



Par où commencer?



- L'un des but de la cartographie des processus est de partager collectivement un outil d'analyse, ce partage se fera plus naturellement au travers d'un schéma simple.
- Avant de commencer à réaliser la cartographie, il faudra déterminer comment représenter un processus graphiquement. Il existe plusieurs façons de symboliser un processus. Il existe même des solutions qui permettent d'automatiser la création des cartographies.
- Quoi qu'il en soit, la méthode de représentation que vous adopterez doit être simple et réalisable avec n'importe quel logiciel bureautique capable de faire des schémas simples.



La cartographie des processus doit améliorer l'efficacité opérationnelle (notamment SI), le résultat de l'identification des processus doit donc être :

- clair,
- compris par un grand nombre d'acteurs
- et facilement partageable.



La cartographie des processus est une approche systémique, il y aura donc plusieurs niveaux d'analyse :

- macro-processus,
- processus
- et sous-processus.



Avant de réaliser la cartographie, il faudra déterminer comment représenter un processus graphiquement. Il existe de nombreuses façons de symboliser un processus.



Quel niveau de détail?

Une cartographie des processus d'une entreprise à l'usage des « SYSTEMES D'INFORMATION » est un outil destiné à faciliter la mise œuvre des solutions.

Ceci nécessite d'avoir une vision adaptée afin de trouver le bon compris entre un niveau :

- trop synthétique
- trop détaillé

Tous deux sans-valeur ajoutée pour la compréhension et l'exploitation de la cartographie!

Un nombre réduit de processus élémentaires (en règle générale une dizaine pour une entreprise mono-activité) est généralement suffisant.

La réalisation de la cartographie nécessite donc de faire des choix de regroupement des activités.

Les questions suivantes peuvent aider ces choix de regroupement :

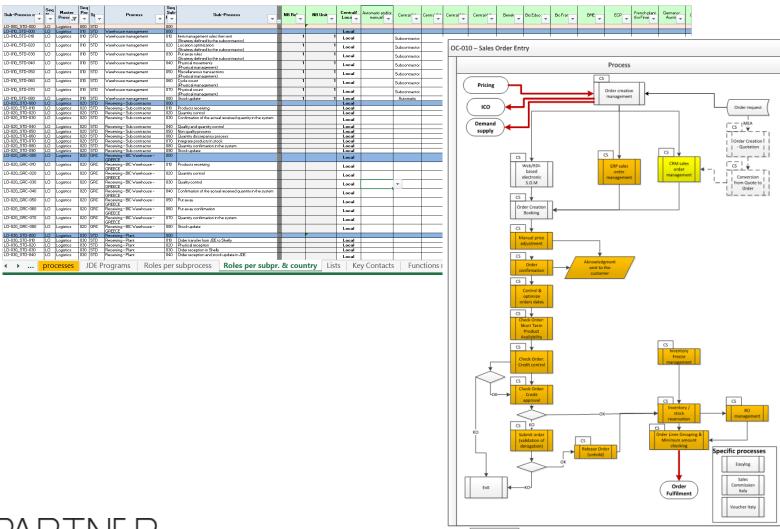
- les activités sont-elles réalisées par une ou plusieurs équipes ?
- les activités sont-elles sous la responsabilité d'une ou plusieurs personnes ?
- les activités sont-elles réalisées dans un ou plusieurs endroits ?
- les activités sont-elles réalisées de façon enchaînée ou décalée dans le temps ?





Exemple de réalisation

Les exemples ci-dessous ont été réalisés pour le compte d'un client qui possède 3 activités industrielles dans le secteur des « Biens de la grande consommation », et ce, dans un contexte international.





Vos Contacts



11 Rue du Renard - 92250 La Garenne-Colombes

+ 33 6 79 38 35 65 | jm.verges@spartnerconsulting.com

+ 33 6 19 98 83 71 | m.ayari@spartnerconsulting.com

www.spartnerconsulting.com



