



Communication / Publication : *Quelles expériences réussies avec quels outils ?*

Club utilisateurs ARIS – 14 Nov 2013

Lionel Vaturi

Associé

06.14.09.09.60

lionel.vaturi@natea-consulting.com

Tout démarre par un constat

- Les démarches méthodologiques s'appuyant sur des référentiels et outils de **modélisation** (*BPM, Urbanisation, Architecture d'entreprise, Risk Management, Master Data Management, Suivi de la performance, Organisation, ...*) **font de plus en plus face à des réactions négatives (voir des rejets) de la part des opérationnels et responsables d'entreprise :**

A quoi ça sert ?

« .. encore des livrables
faits par des experts
pour des experts !! »

Pour quoi ?

Pour qui ?

« .. encore de la
documentation qui va
remplir nos armoire »

« ..encore une
démarche de
consultants !! »

- Ces réactions sont en effet exacerbées par :
 1. Les effets de la crise
 2. La nécessité / la volonté de produire des résultats probants et pragmatiques

Derrière ce constat, des enjeux majeurs

- Ces interrogations ramène à une préoccupation majeure et historique :

Comment valoriser les démarches et outils de modélisation ?

- Une préoccupation essentielle :

1. Pour **atteindre les objectifs** fixés par les projets mis en œuvre ...
2. ... et pour faire en sorte que ces démarches **survivent et perdurent** dans la durée (au-delà des premiers projets et des premiers sponsors)

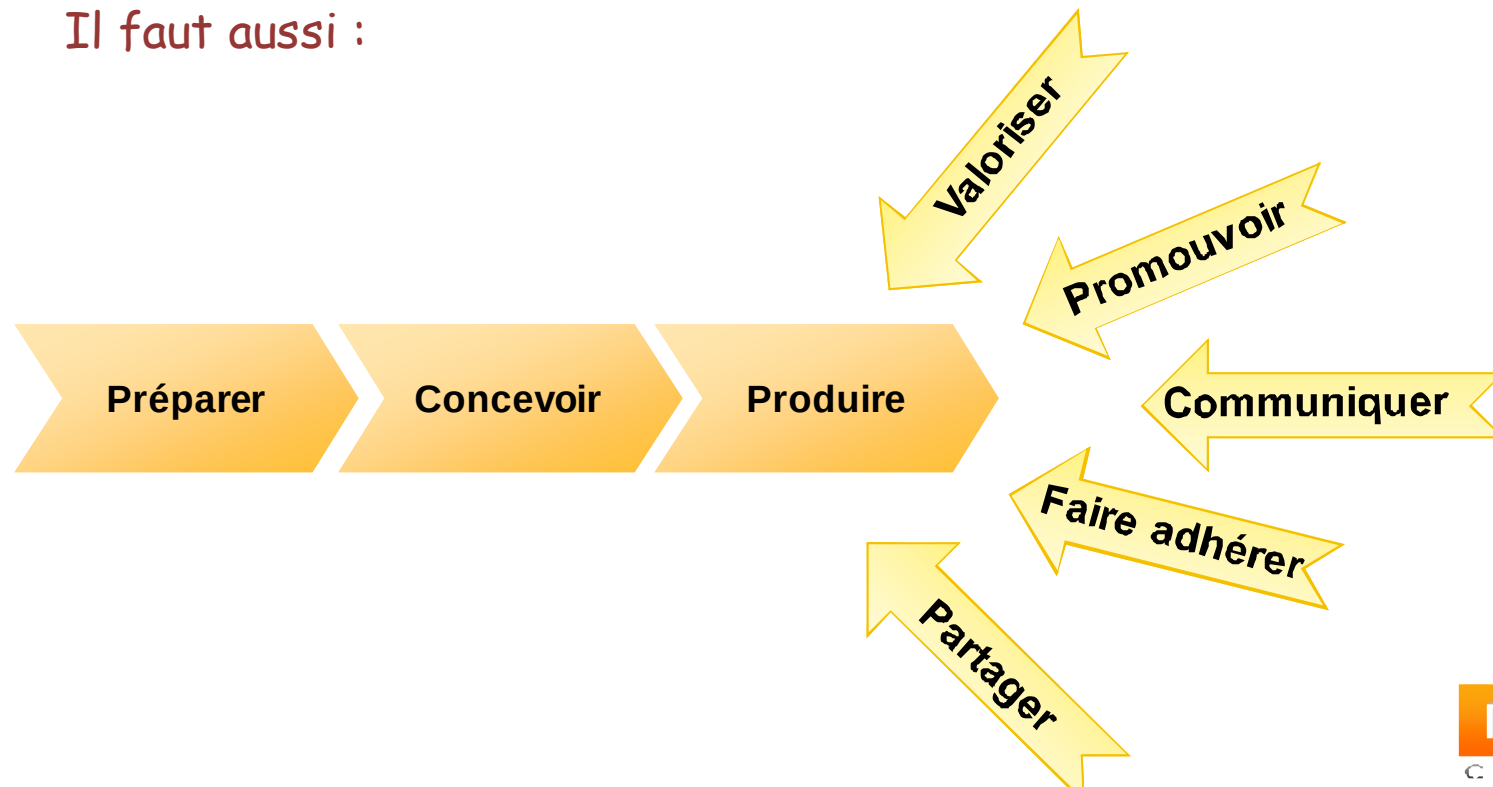
La solution :

- **Bien sûr :**

Il faut déjà réussir le projet de modélisation :

- **Mais pas seulement !!**

Il faut aussi :



Oui mais

Comment ?

Pour qui ?

Avec quels outils ?

Quels médias ?

Quels formats ?

Quels supports ?

Quels contenus ?

Quelle démarche ?

La solution :

- **3 principaux axes à privilégier :**

1. La QUALITE et la LISIBILITE des **diagrammes et symboles ARIS**
2. La conception et la réalisation de **supports de communication**
3. La mise en place de **sites web de publication**

Communication & Publication

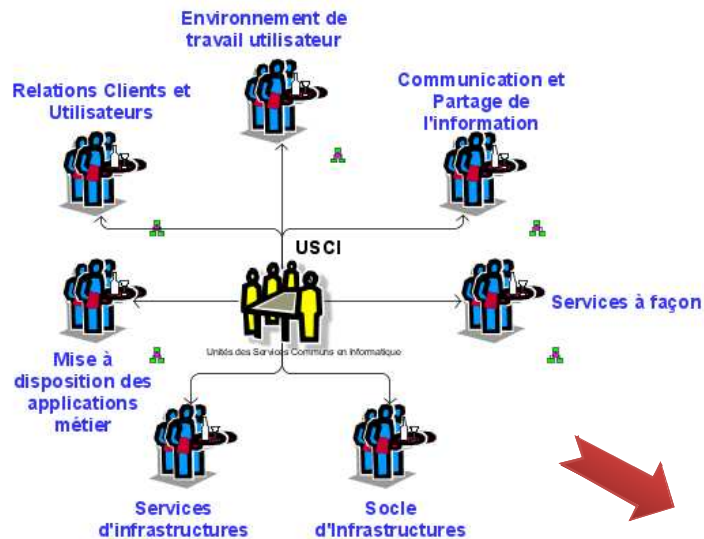
Diagrammes et symboles ARIS

Symboles et Diagrammes ARIS

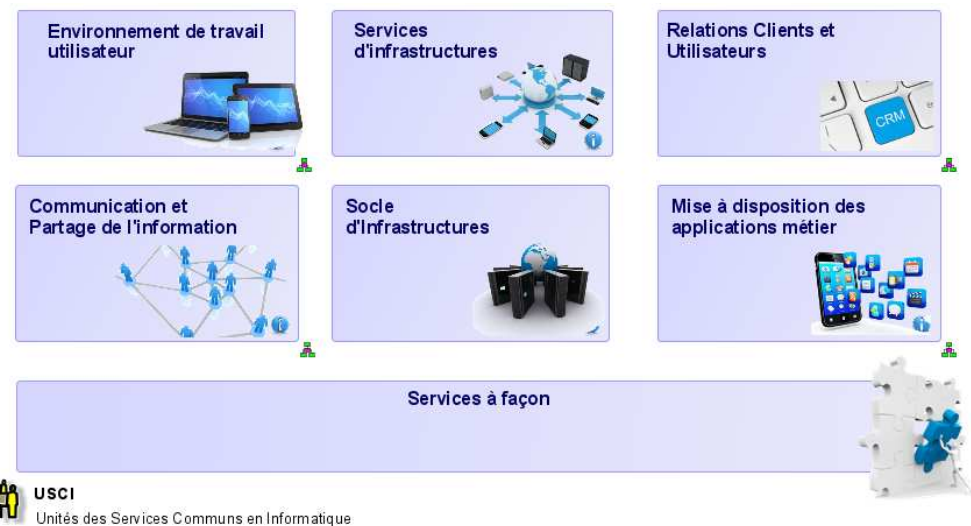
.. Où l'art de faire des diagrammes beaux et facile à lire

Exemples

Passer de ca :



A ça :

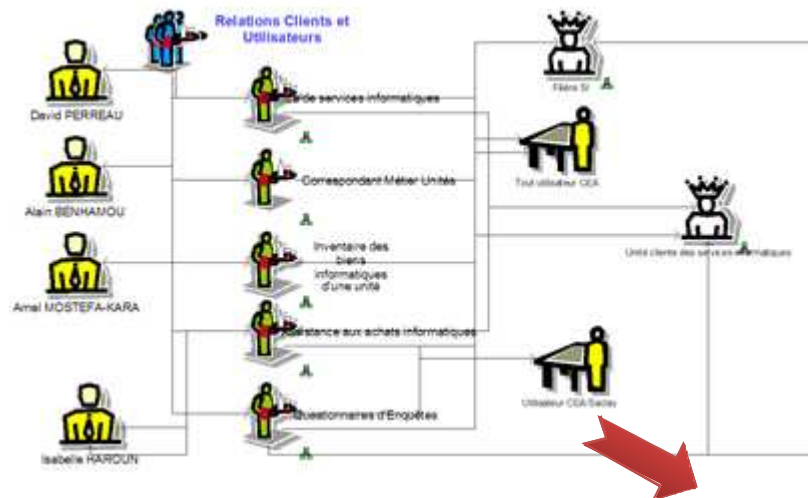


Symboles et Diagrammes ARIS

.. Où l'art de faire des diagrammes beaux et facile à lire

Exemples

Passer de ça :



A ça :

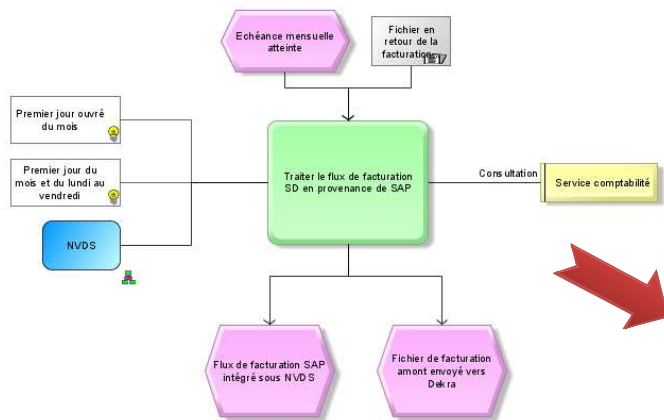
BENEFICIAIRES	SERVICES	RESPONSABLES	UTILISATEURS
 Filière SI	 Questionnaires d'Enquêtes	 David PERREAU	 Utilisateur CEA/Sadlay
	 Centre de services informatiques	 Alain BENHAMOU	
	 Correspondant Métier Unités	 Amel MOSTEFA-KARA	 Tout utilisateur CEA
	 Inventaire des biens informatiques d'une unité		
	 Assistance aux achats informatiques	 Isabelle HAROUN	

Symboles et Diagrammes ARIS

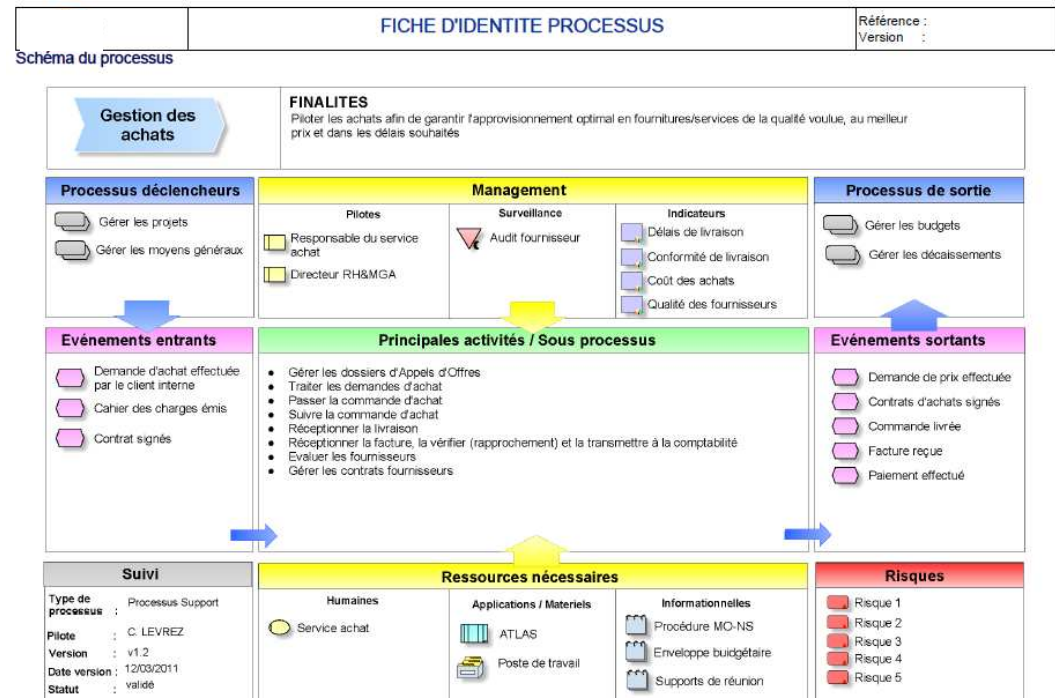
.. Où l'art de faire des diagrammes beaux et facile à lire

Exemples

Passer de ça :



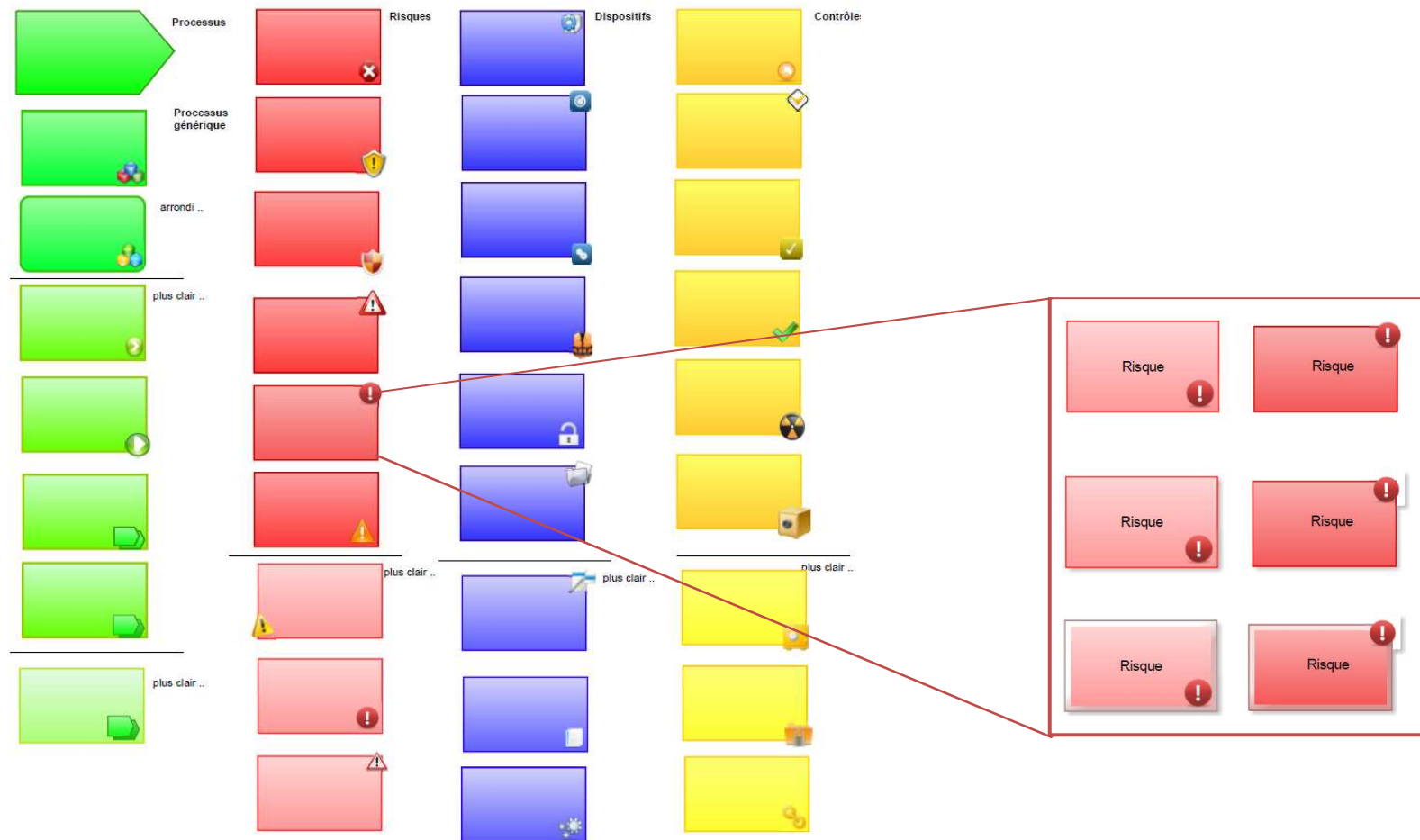
A ça :



Symboles et Diagrammes ARIS

.. Où l'art de faire des diagrammes beaux et facile à lire

■ Travailler sur les symboles :



Communication & Publication

Supports de communication

Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

- La communication ne se réduit pas à un/des livrables spécifiques mais plutôt à une politique globale et continue qui répond à une véritable stratégie de communication :

1. Définir les cibles :

2. Définir les enjeux :

3. Définir les messages :

4. Définir les supports :

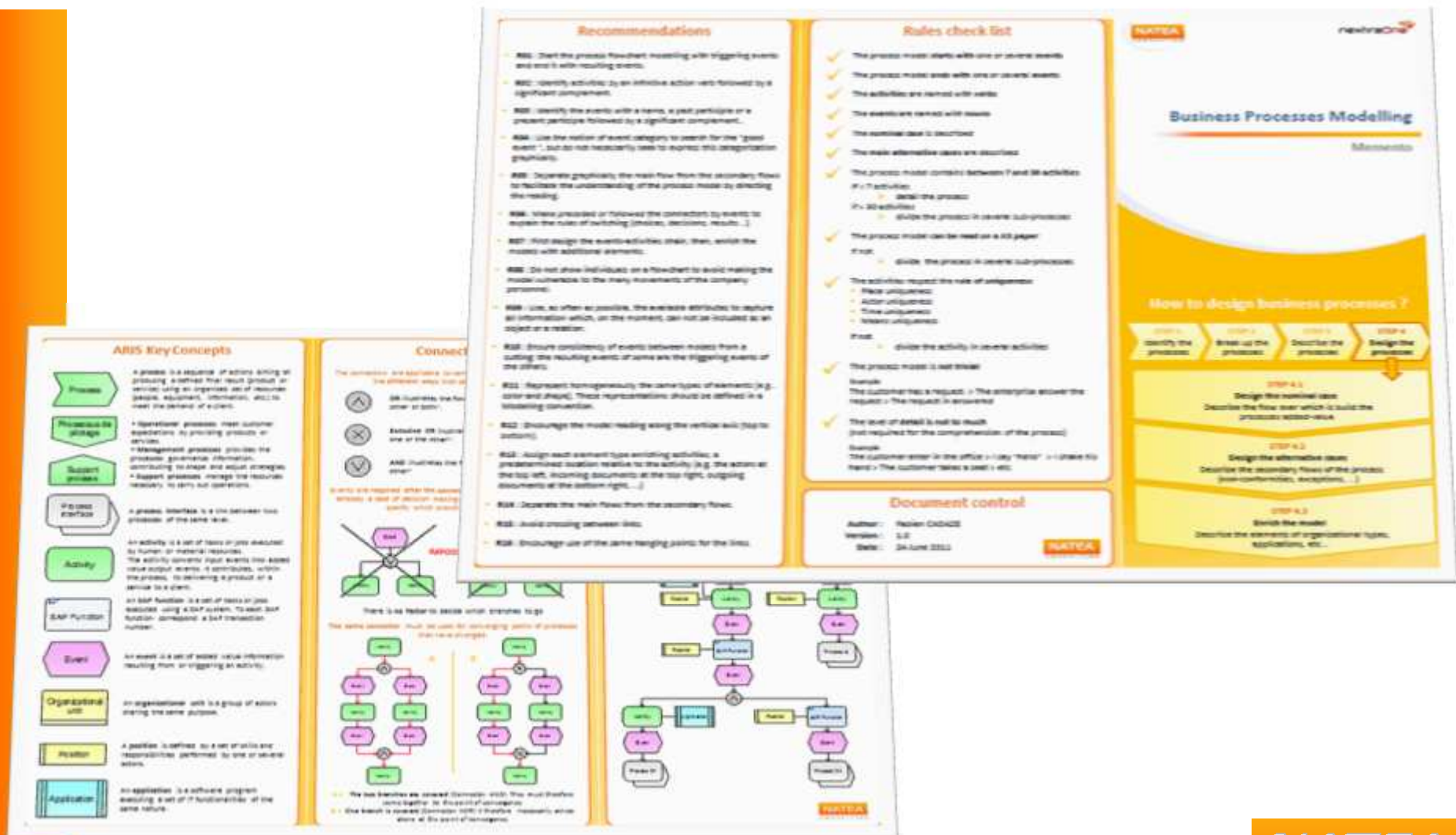
5. Définir la fréquence :

Les modélisateurs	Les pilotes de processus	Les responsables / Directeurs	Les opérationnels	Tous
Accompagner les travaux de modélisation	Animer leur club / les aider dans leurs tâches	Valoriser la démarche / lui donner de la visibilité	Faire connaître la démarche /valoriser les acquis et les réussite	Promouvoir / vulgariser
Communiquer sur les bonnes pratiques	Fournir les éléments de langages et les principaux messages à relayer	Produire message / un contenu fort sur lequel capitaliser (diagramme ARIS ou illustration démarche)	Une interview / un retour d'expérience / une explication illustrée	Traduire un concept / mettre en avant un jalon
Un guide de modélisation	Un flyer	Un poster	Une newsletter	Des goodies
A l'issue de la formation puis périodiquement	Lors des principales étapes de la démarche	Une fois de temps en temps	Régulièrement	Une fois de temps en temps

Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE



Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE

DÉMARCHE DE MODÉLISATION

+ Cycle de la démarche processus

+ Portail Magellan

L'ensemble des processus modélisés sera publié et accessible via le portail sur le Référentiel des métiers Unéo. L'intérêt est de :

- Communiquer largement avec les équipes
- Permettre une meilleure compréhension des rôles de chacun
- Faciliter le support à l'intégration des nouveaux collaborateurs

UNÉO
UNION NATIONALE DES ÉLÉMENTS ORIENTÉS

Fondamentaux de la démarche processus

Projet Cartographie

LES CONCEPTS DE LA DÉMARCHE PROCESSUS

Pourquoi une démarche processus ?

- Une démarche pensée client
- Une démarche pensée métier
- Une démarche pensée système

Les étapes clés du projet

1. Définir le périmètre de la démarche
2. Identifier les acteurs et les points de contact
3. Identifier les points d'interaction
4. Identifier les points de décision
5. Identifier les points de suivi
6. Identifier les points de mesure

Les enjeux d'une démarche processus

- Clarifier les rôles et les responsabilités
- Améliorer la qualité des services
- Optimiser les coûts
- Faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs

LES TYPES DE MODÈLES

Plusieurs types de modèles sont utilisés pour formaliser les processus de la manière la plus précise :

- Le Diagramme de processus
- La carte d'identité de processus
- Le schéma de processus
- La carte d'identité d'activité

LA CARTOGRAPHIE DES MACRO-PROCESSUS

La cartographie des macro-processus permet de visualiser l'ensemble des processus de l'entreprise et de leur interrelation.

NOTES

Un grand espace pour prendre des notes pendant la lecture du document.

APPENDICES

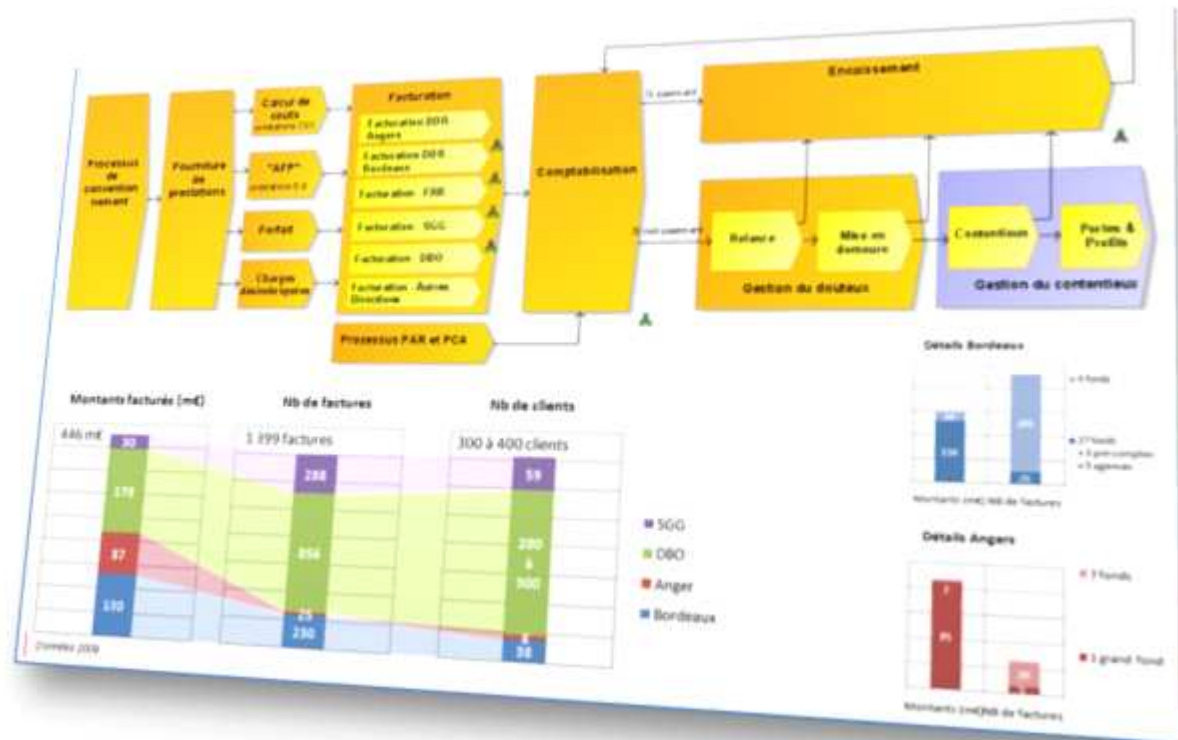
Des documents complémentaires pour approfondir la démarche.

ANNEXES

Des documents complémentaires pour approfondir la démarche.

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE



Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE



Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE

Newsletter PCPSI
Mois d'octobre 2012



Voici la deuxième Newsletter PCPSI !!

Nous espérons que la première Newsletter de septembre vous a satisfait.
Maintenant nous vous proposons le deuxième numéro conçu sur le même modèle.

Pascale, Antonio & Lionel

PRINCIPAUX FAITS MARQUANTS

- Réunion du 19 octobre 2012**
La réunion du 19 octobre, présidée par Bénédicte Liénard, a permis de poser un jalon dans le projet PCPSI. Le bilan du travail accompli depuis le « grand saut » du 13 février 2012 a été ponctué des commentaires des Directeurs de Domaine et de quelques Responsables Nationaux de Processus, qui ont tous montré leur volonté de poursuivre en « Saison 2 ».
Un questionnaire individuel va permettre à chaque participant d'exprimer son ressenti.
- Guide des bonnes pratiques**
La version 1.0 du guide des bonnes pratiques a fait une apparition très remarquée à la réunion du 19 octobre.
- Filtre ARIS**
Le filtre se stabilise sur la partie Processus. Les quelques modifications apportées figurent sur le tableau ci-dessous. Nous vous présenterons prochainement la partie Parcours Client de ce filtre.
- Publication Web**
La première version de l'outil de publication a été validée le 15/10/2012.
La prise en compte d'évolutions sera possible à partir de novembre 2012. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et demandes.
- Les réunions de support**
Ces réunions sont faites à la demande des chefs de projet dans le créneau réservé du mercredi après-midi et elles sont animées par Antonio. N'hésitez pas à prendre rendez-vous auprès d'Antonio.

SUIVI DES ACTIONS ET DECISIONS

Date	Source	Thème	Décision / Action	Statut
13/09/2012	Réunion Domaine SAV	SCRIPT ARIS	Préparer le script qui permettra de remonter les processus correspondant à une dimension	En attente
13/09/2012	Réunion Domaine SAV	SCRIPT ARIS	Réaliser un rapport permettant de générer sous Word le contenu de la modélisation d'un ou plusieurs processus	En cours de développement prévu le 27/9
13/09/2012	Réunion Domaine EGF	ARIS	Revoir le mini-symbole Aris pour les activités conjointes	FAIT
20/09/2012	Réunion Domaine FR	SCRIPT ARIS	Faire un script qui permette à posteriori de créer un lien de variance entre un processus et un processus variante. Le script se nomme « MAJ Variante Lien »	FAIT
20/09/2012	Réunion Domaine FR	ARIS	Communiquer autour des opérations de nettoyage et de réorganisation dans ARIS	FAIT
20/09/2012	Réunion Domaine FR	FILTRE ARIS	Vus les besoins d'analyse du parcours client, il faut mettre en place la notion de "tâche conjointe" au sein des logigrammes de tâches (avec le même mécanisme de mini-symbole) -> Le logigramme de tâches a été supprimé Enlever les cartouches en haut des différents diagrammes -> permettra de rendre lisible les diagrammes sous Aris Business Publisher -> les cartouches pourront être régénérés dynamiquement sur les rapports de restitution Word	Abandonné
27/09/2012	Réunion de suivi technique	ARIS		Impact en cours d'analyse

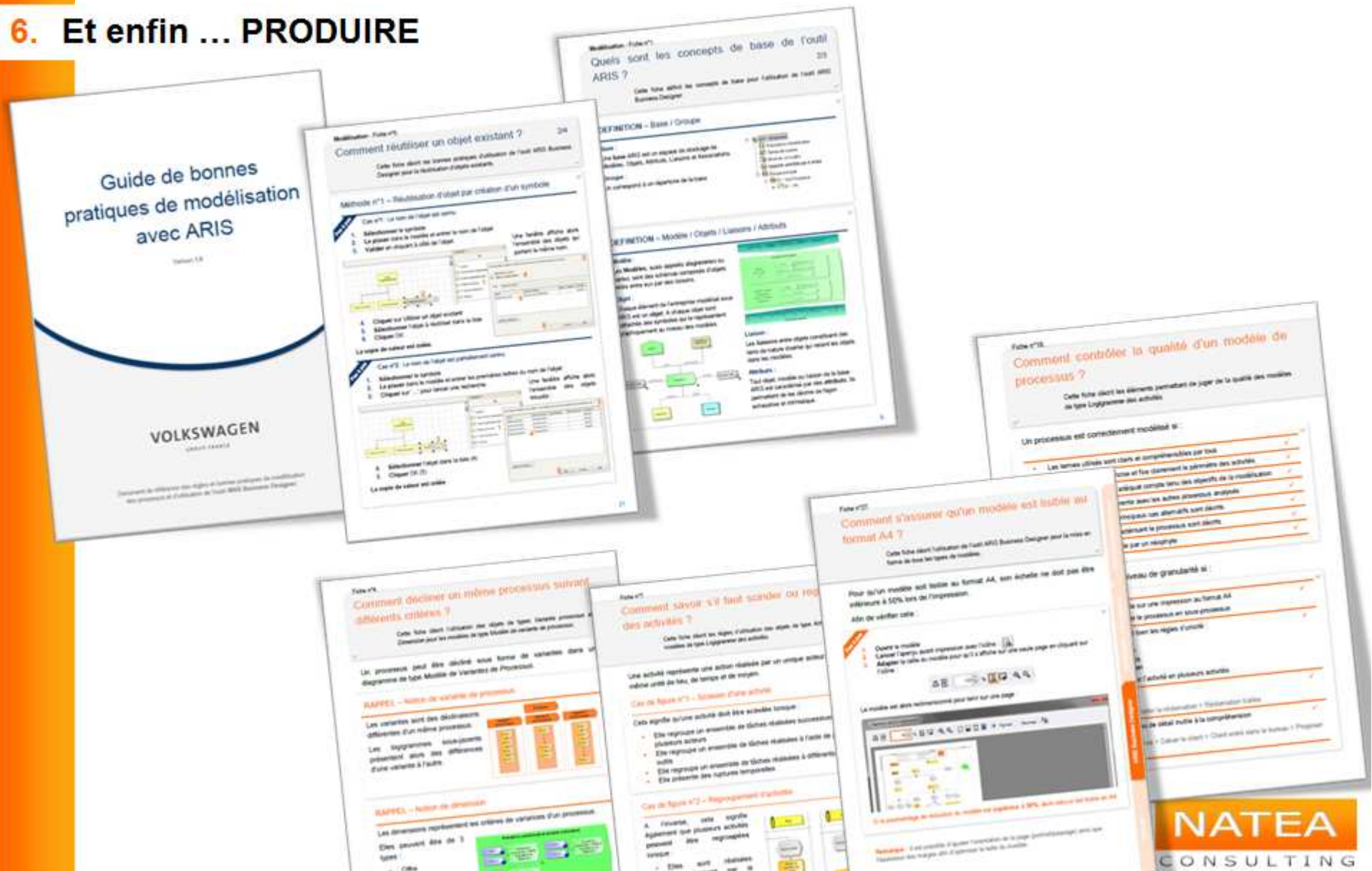
LES ASTUCES ARIS

	Sauvegarder un modèle en cours d'édition	: CTRL + S
	Zoomer/dézoomer dans un modèle	: Touche + et - ou CTRL + molette de la souris
	Sélectionner tous les objets	: CTRL + A
	Renommer un objet	: F2
	Pour rendre vos logigrammes plus harmonieux : les arrondis et les ponts	
	La preuve en images ->>	

Supports de communication

.. Où l'art d'entretenir le « buzz » sur la démarche

6. Et enfin ... PRODUIRE



Communication & Publication

Sites web de publication

Site web de publication

Des enjeux essentiels ...

- Notre expérience montre à quel point les sites web constituent la pierre angulaire de la valorisation des démarches et référentiels de modélisation :
- C'est principalement à travers eux que les opérationnels accèdent et exploitent les livrables produits
- C'est la vitrine des démarches que nous menons ensemble
- C'est un média qui se veut être :

ludique – ergonomique – interactif – collaboratif
dynamique – ouvert – accessible – utile

Site web de publication

... qui se heurtent au positionnement des éditeurs

- Les éditeurs des plate-formes de modélisation (ARIS, MEGA, Casewise, SA, ...) proposent des solutions qui se veulent fournir un accès web au contenu des référentiels.
- Ces solutions, si elles répondent au besoin d'accessibilité ...
« Je-veux-voir-les-diagrammes-sur-le-web-sans-besoin-de-licence-spécifique »
- ... sont toutefois loin d'exploiter au maximum le potentiel formidable offert par les médias web

Offrir des accès variés et personnalisés au contenu

Proposer de l'interactivité

Publier l'information sous toutes ses formes

Répondre à un maximum de cas d'usages

S'intégrer au sein de l'écosystème de l'entreprise

Proposer un accès illimité à un maximum d'utilisateurs

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Présentation générale

- En 2007, suite à un benchmark des solutions de publication web / Aris mené pour l'un de nos clients, NATEA Consulting a décidé de réaliser son propre socle de publication web pour référentiel Aris
- Ce socle de publication a été réalisé suivant 4 objectifs :
 1. Réaliser une solution qui s'appuie sur les meilleures pratiques en terme de développement Web
 2. Réaliser une solution qui soit modulaire et facilement personnalisable
 3. Réaliser une solution qui soit compatible avec toutes les versions d'Aris
 4. Réaliser une solution qui permette de valoriser et d'interagir avec le référentiel ARIS
- Cette solution existe depuis 2007 et a déjà été mise en œuvre plus d'une vingtaine de fois (sur versions 6, 7.0, 7.1 et 7.2)

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Caractéristiques fonctionnelles

- Le socle de publication a été développé de telle manière que soient **disponibles en standard toutes les fonctionnalités de base** permettant de consulter et d'exploiter avec le maximum de valeur ajoutée et d'aisance pour l'utilisateur les éléments issus d'ARIS
- En outre, le site a été développé dans une approche évolutive et modulaire afin de **faciliter l'ajout ou la personnalisation de nouvelles fonctionnalités**, à moindre couts et délais
 - Décomposition des développements par couche de d'implémentation (accès aux données – traitements serveur – traitements clients - présentation)
 - Utilisation de technologies et de frameworks performants, reconnus et répandus
- Enfin, une attention toute particulière à été portée à la **convivialité, l'ergonomie et la qualité de service** (temps de réponse) perçue par les utilisateurs

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Notre philosophie

Faire beau

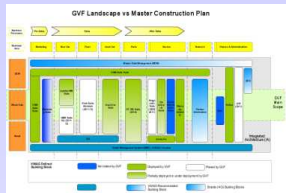
Faire utile

Faire performant

Caractéristiques fonctionnelles



► Consulter / naviguer au sein des cartographies



Permet de visualiser les cartes modélisées sous ARIS

► Consultation textuelle du référentiel

A screenshot of a text-based reference table. The table lists various data points, including names, dates, and numerical values, organized in a structured format. It appears to be a detailed view of a specific data set within the system.

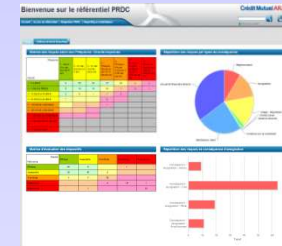
Permet de visualiser textuellement toutes les informations connues d'une appli et de l'exporter en PDF ou Excel

► Effectuer des requêtes / analyses



Permet d'interroger et de requêter le référentiel et parc des applications

► Visualiser / générer des tableaux de bords



Permet de visualiser des tableaux de bords préconstruits ou d'en générer à la volée

► Saisir / mettre à jour des informations

A screenshot of a data entry form. The form contains various input fields, including text boxes, dropdown menus, and checkboxes, used for entering and updating system information. It is titled 'Formulaire de déclaration d'application'.

Permet de mettre à jour des informations directement depuis l'interface web

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Consultation - Navigation



- Possibilité de naviguer au sein du référentiel ARIS et de consulter les différents diagrammes
- De nombreuses fonctionnalités contextuelles disponibles :



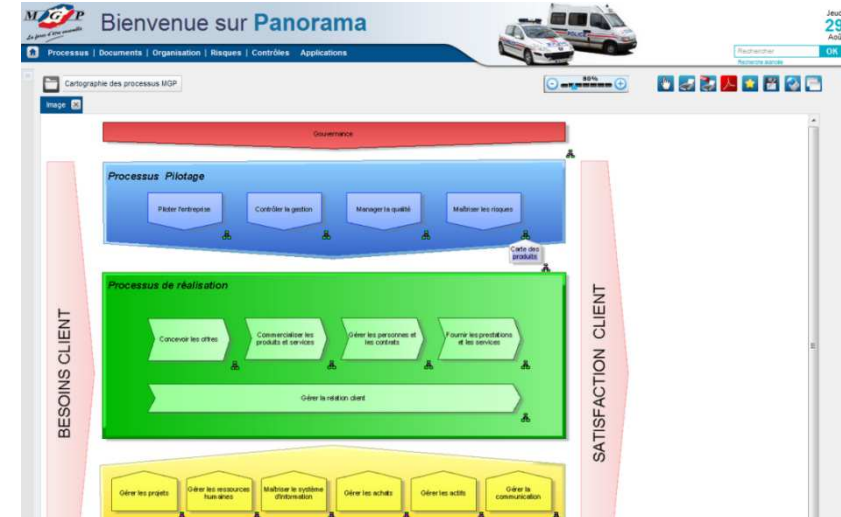
...Une consultation intuitive des diagrammes modélisés sur ARIS

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Illustrations



Page d'accueil



Cartographie globale

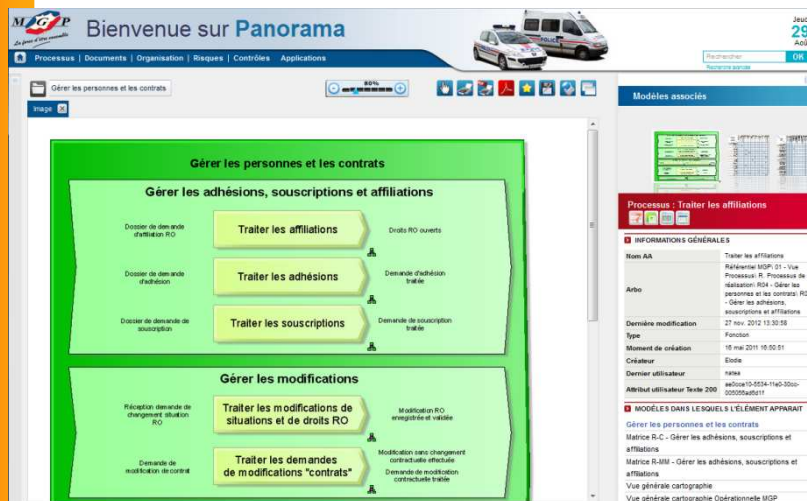
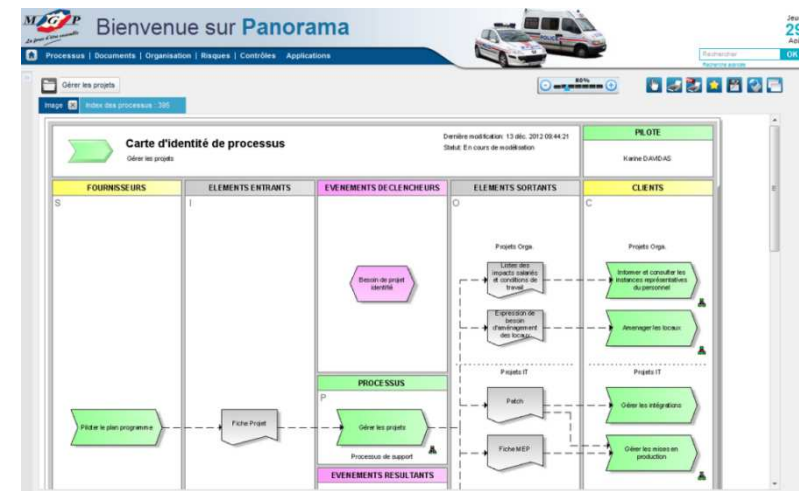


Diagramme de chaine de plus-value



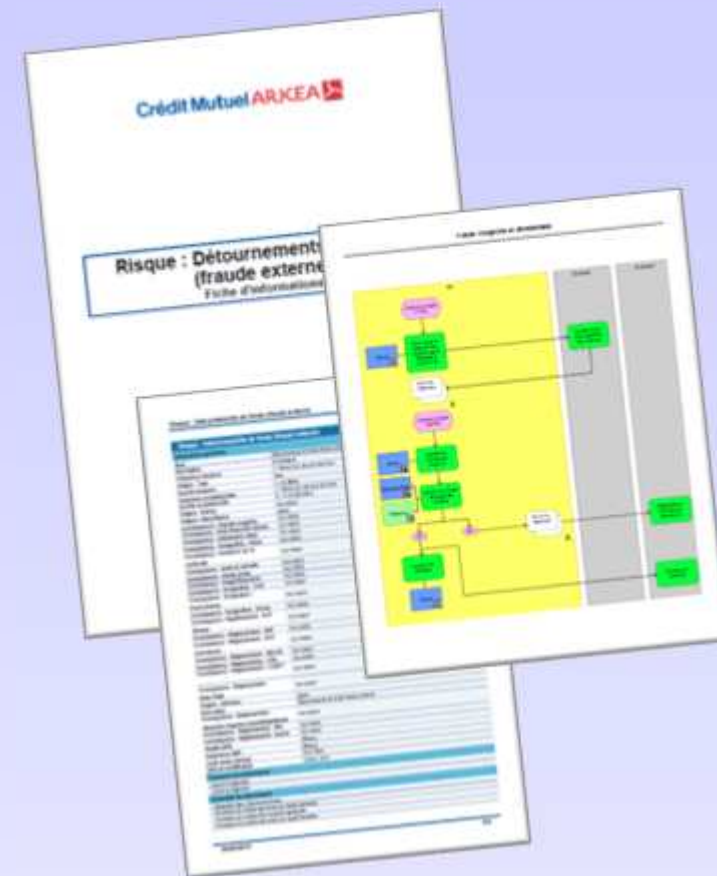
FIP

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Exploitation Textuelle

Sommaire	
PXL Paie (EU)	
Description	Peuple ultra Large - Gestion des ressources humaines: gestion courante et prévisionnelle du personnel. Permet d'harmoniser et de moderniser les systèmes de paie en France.
Remarque	L'une des trois applications du projet PXL, celle-ci est basée sur le progiciel HRAccess (paie, gestion des temps et activité hors raffineries). Alimentation de PXL par Harpaga pour réalisation en paie des éléments variables de paie. Alimentation de Harpaga par PXL pour données de référence et compteurs de RTT et congés.
Responsabilités	
PA	RM/RH/SDH LFDUX Stéphane
RST	BONT Benoît RM/SG/ELF9
RSA	COVAS Julie RM/SG/ELF9
CSI	RM/RH/SDH LFDUX Stéphane
KPEI	ANDREU Bernard
Informations générales	
Nature	Ressources Humaines et Communication
Entité légale	
Site/Plates	Raffinerie de Feyzin (FR) Raffinerie de Dargès (FR) Raffinerie des Fardées (FR) Raffinerie de Normandie (FR) Raffinerie de Provence (FR) Raffinerie de Grandpuits (FR)
Niveau de recommandation	
Critère	
Nombre d'utilisateurs	
Périmètre	
Utilisateurs et fonctionnalités	10- RESSOURCES HUMAINES 10-00: Administration / Paie 10-08: Gestion des temps
Documents rattachés	
Informations techniques	
Logiciel support	HR Access
Nature de l'application	
Langage de programmation	
SSI / Intégrateur	
Pré-requis techniques	
Exploitation de l'application	
Etat du cycle de vie de l'application	En exploitation
Type d'exploitation de l'application	Externe
Flux entrants	
Flux	Application source
Consommations restaurants PXL_049	
DADS-EU1473	TE Marketing Lubrifiants (FR)
Données de prestations imposables	
EV pour les prêts: acomptes PXL_055	PXL Bordereau EV (EU)
Éléments variables paie PXL_087_31	HARPEGE (FR-OPS)
Éléments variables paie PXL_087_41	HARPEGE (FR-RP)
Éléments variables paie PXL_087_51	HARPEGE (FR-RS)
Flux sortants	
Flux	Application cible
Paie personnel détachés PXL_015_1	TE Marketing (FR)
acomptes urgents RM PXL_009_1	TE Marketing (FR)
Chèques vacances PXL_010	
Comptabilisation de la paie Lub-Lub PXL_012_21	TE Marketing Lubrifiants (FR)

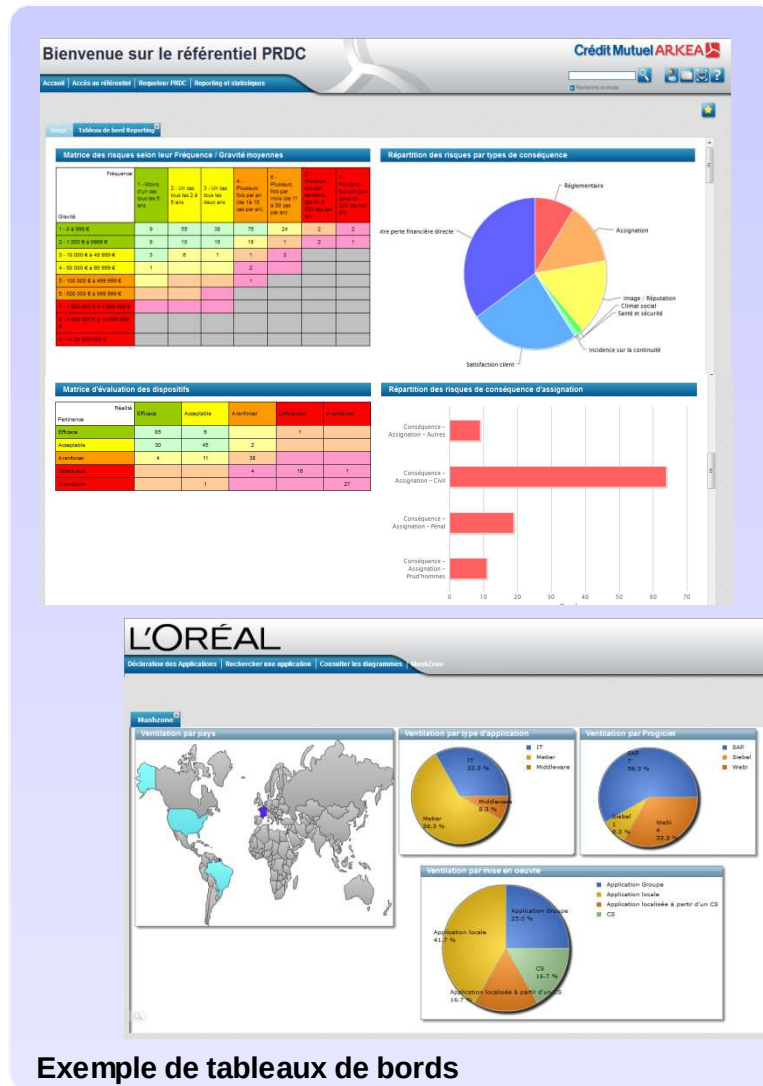
Restitution textuelle (sur site)



Génération de livrables (PDF, Excel, Word)

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Tableaux de bords - Statistiques



- Génération de tableaux de bords pré-construits ou générés à la volée :
 - ✓ Selon gestion de droits
 - ✓ Selon requête pré-configurée
 - ✓ Selon requête sauvegardée
- Possibilité d'intégration avec Mashzone

Exemple de tableaux de bords

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Saisie – Mise à jour du référentiel

The image displays two screenshots of the NATEA Consulting web application interface. The top screenshot shows a 'Formulaire de déclaration d'application' (Application Declaration Form) with fields for 'Informations Générales' (General Information) and 'Informations Techniques' (Technical Information). The bottom screenshot shows a 'FICHE D'IDENTITÉ APPLICATIVE' (Application Identity Card) with fields for 'Informations de base' (Basic Information) and 'Informations techniques' (Technical Information). The interface is designed for data entry and update of the ARIS reference.

Exemple de fiche d'identité d'application

- Possibilité de saisir / mettre à jour des attributs
- Possibilité de saisir des formulaires complets
- Mise à jour automatique (et quasi instantané) du référentiel ARIS
- Possibilité d'envoi de mail et de génération d'un fichier de suivi

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

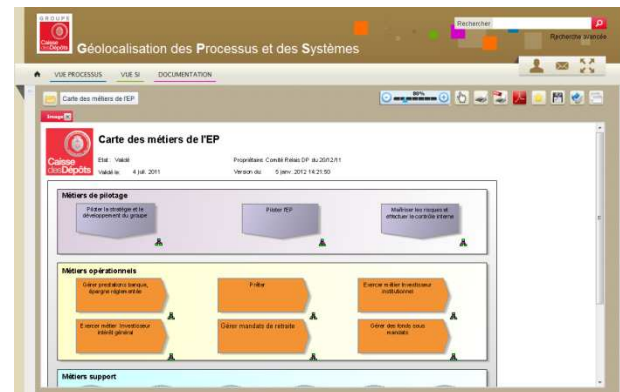
Ergonomie – Charte graphique



Solution de publication Web

Illustrations

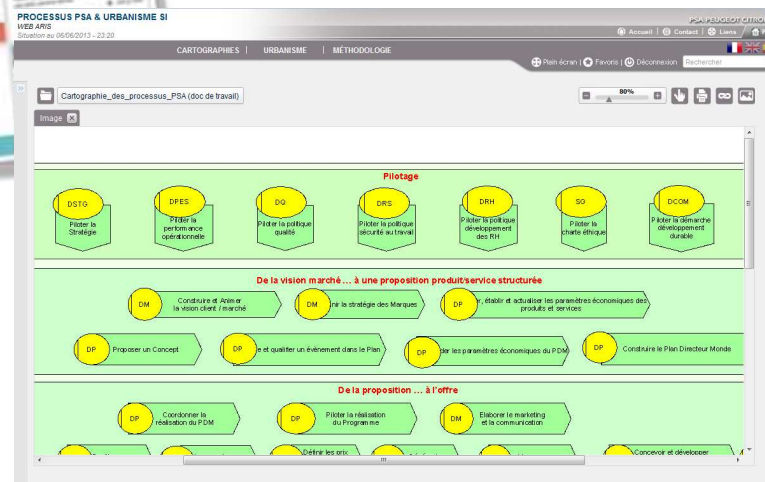
Exemples ergonomies et chartes graphiques



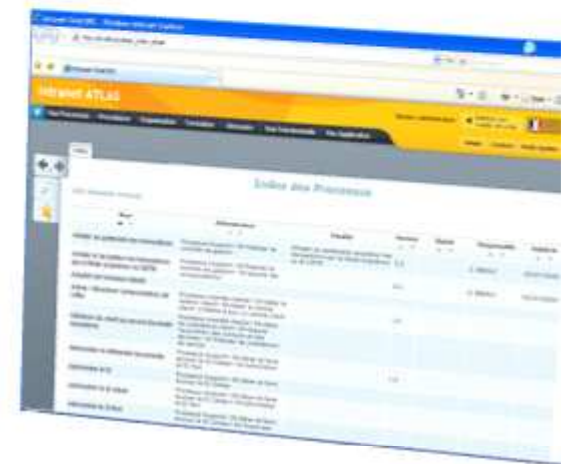
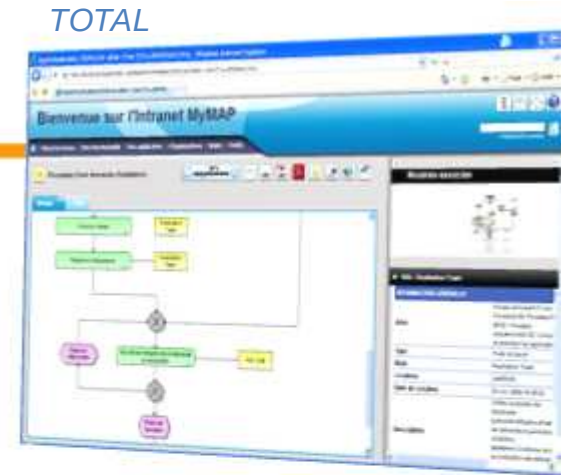
Caisse des dépôts



Crédit mutuel



PSA

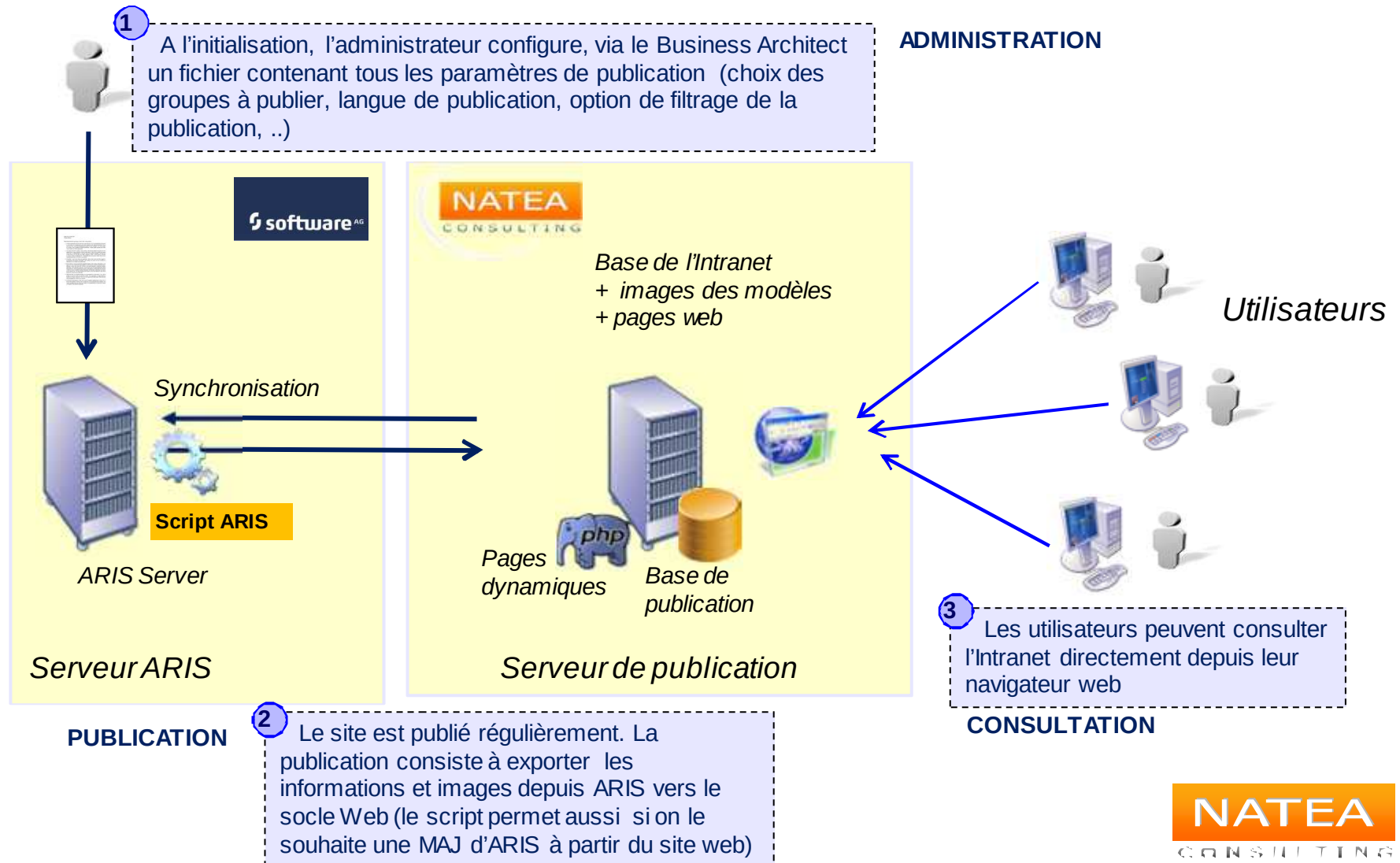


Air France

Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Principe de fonctionnement

■ Schéma synoptique

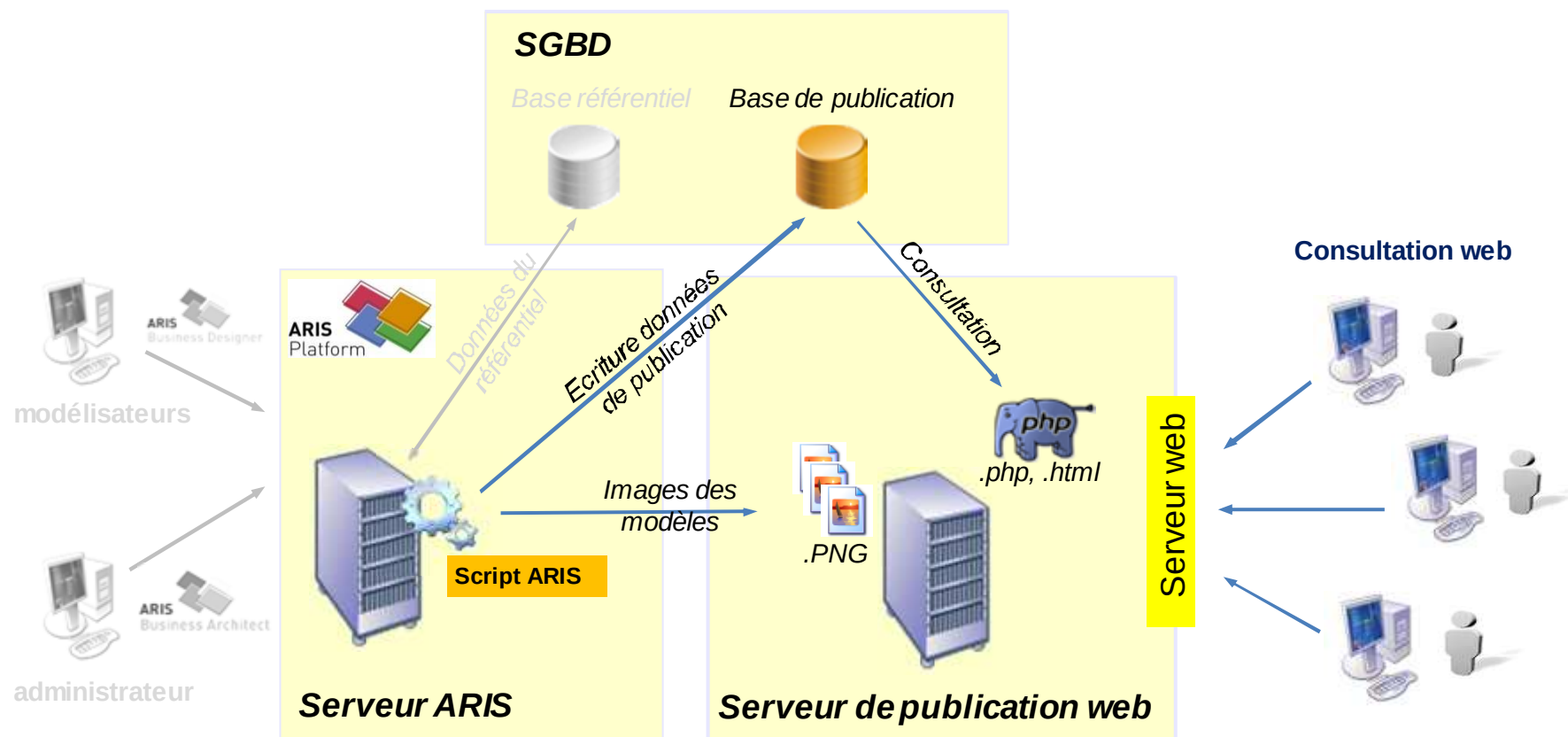


Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Caractéristiques techniques

■ Composants spécifiques à la solution de publication web

- Le script ARIS installé sur le serveur ARIS
- Une nouvelle instance sur le serveur SGBD
- Un serveur de publication web contenant les sources du site (PHP) et le serveur web (apache ou IIS)



Principales références



Solution de publication Web ARIS NATEA Consulting

Ce qu'il faut retenir

■ L'essentiel est démultiplier les cas d'usage et d'exploitation du référentiel :

- ✓ Consultation textuelle
- ✓ Génération de livrables
- ✓ Etude d'impact
- ✓ Requêtes et analyses
- ✓ Production de fiches de contrôle, d'application, de processus, de risques
- ✓ Maj du référentiel
- ✓ Recherche / Consultation croisée avec d'autres outils / d'autres référentiels
- ✓ Accès GED
- ✓ Tableaux de bords, statistiques métiers, statistiques de consultation
- ✓ Capacité pour les utilisateurs de choisir les champs d'analyse ou de restitution

■ En maintenant :

- ✓ Un niveau optimal du graphisme / de l'ergonomie
- ✓ Un niveau optimal de performance / qualité de service
- ✓ Un niveau optimal de vulgarisation / facilité d'accès

■ Sans toutefois occulter les sujets de réflexion "techniques" :

- ✓ Gestion des accès
- ✓ Périmètres de modélisation à publier / Administration
- ✓ Gouvernance
- ✓ Processus de publication
- ✓ Accessibilité

Des questions ?

