

# IIBA: International Institute of Business Analysis



## Une Vision

Créer la première **association professionnelle internationale** et à but non lucratif pour la discipline de la **Business Analyse** (analyse métier, analyse d'affaires)

## Une Mission

Développer et maintenir des **normes** et **standards**, pour les **pratiques** de la **Business Analyse** et pour la **certification** des **Business Analystes**

Aider les entreprises à faire mieux leur métier

# IIBA CAMEROON

L'Avocat défenseur des  
Business Analystes du  
Cameroun.

*C'est de ça qu'il s'agit !*



## ATTESTATION FOR CONTINUING DEVELOPMENT UNITS

**Roger MILLA, N° 1990**

Membre jusqu'au 31.10.2024

Certificat de participation aux 6 ateliers

**« Cartographie des processus métier »**

des 17, 24, 31 mai 2023, et 7, 14, 21 juin 2023.

Ces activités apportent au bénéficiaire **12 CDUs**

de catégorie **Professional Development**

Sous-catégorie **Chapter Event**

À Douala, le 17 mai 2023

William Tsobgny – le président



IIBA Cameroon Chapter

# **CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS METIERS**

# Le formateur

**Gaël ANYOUZOA**

**IT & Business Analyst | SAP ERP Data Conv & Reporting Engineer  
À Eneo Cameroon SA | Membre IIBA**

Certifié CartoPro (Cartographie des processus métiers  
BPMN)

Certifié ITIL v4

5 ans d'expériences dans la cartographie des processus métiers :  
cartographie, analyse, modélisation, prototypage



# A qui s'adresse cette formation ?

- A toute personne qui souhaiterait avoir une compréhension de son activité ou de son organisation.
- Aux responsables de métier ou d'organisation qui voudraient dresser une carte de leurs activités.
- Aux experts en implémentation SI qui voudraient apprendre une nouvelle technique d'implémentation.
- Aux Business Analyst qui voudrait tout simplement maîtriser cette technique.

# Programme de la formation

- Introduction
- Semaine 1: Etat des lieux de la cartographie des processus métiers
- Semaine 2: Un pas dans le futur avec la cartographie des processus
- Semaine 3: Travaux pratiques 1
- Semaine 4: La gestion des risques en cartographie des processus
- Semaine 5: Les éléments du changement en cartographie
- Semaine 6: Travaux pratiques 2
- Conclusion



**Semaine 1:  
Etat des lieux de la  
cartographie des  
processus métiers**



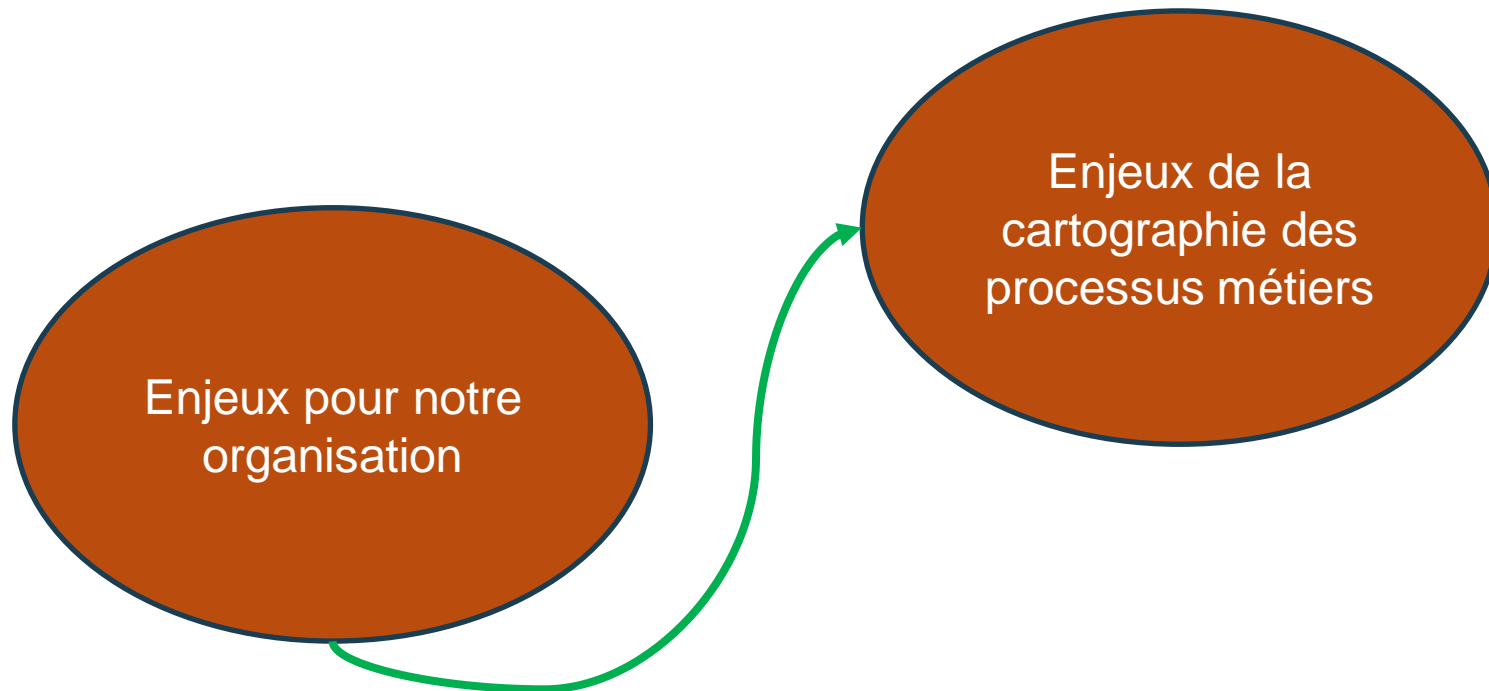
# Agenda : Etat des lieux de la cartographie des processus métiers

- 1. Enjeux de la cartographie des processus
- 2. Les opportunités de la cartographie des processus métiers
- 3. Finalités de la cartographie des processus métiers
- TAF

# **1. Enjeux de la cartographie des processus**

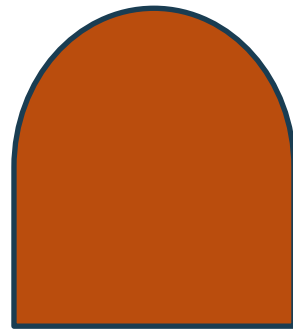
# Enjeux de la cartographie des processus

- A partir d'un problème opérationnel ou stratégique peut découler des préoccupations relatives à l'efficacité ou la stratégie



# Enjeux de la cartographie des processus

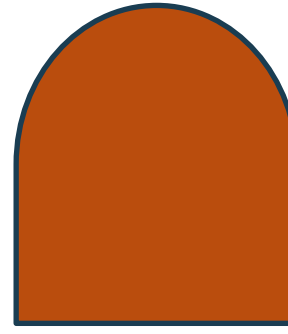
- Illustration A : un audit des ventes doit être fait.



Auditeur

Référentiel des prix,  
Segmentation du marché

...



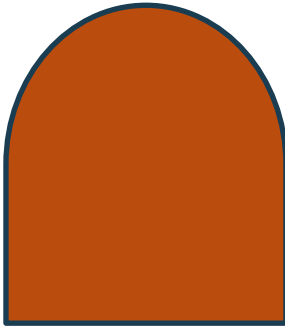
Commercial

- L'auditeur s'adresse au commercial pour obtenir des informations qui l'aideront pour l'audit.

# Enjeux de la cartographie des processus

- Illustration A : un audit des ventes doit être fait.

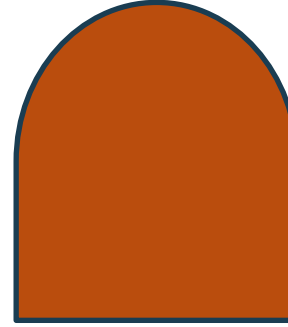
Fiche d'audit



Auditeur

Référentiel des prix,  
Segmentation du marché

...

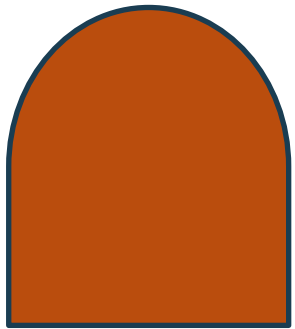


Commercial

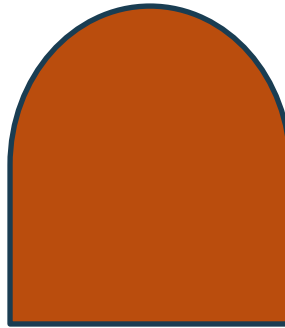
- Les conditions pour la bonne tenue de cette tâche :
  - La compréhension du métier du commercial
  - La compréhension des objectifs

# Enjeux de la cartographie des processus

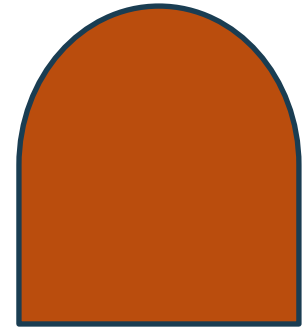
- Illustration B : la finance veut mettre sur pieds une nouvelle application de trésorerie



Financier



IT

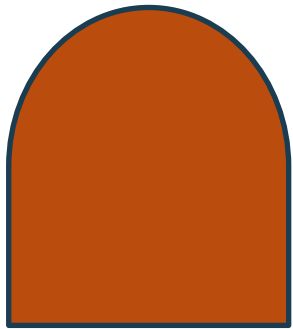


Consultant SI

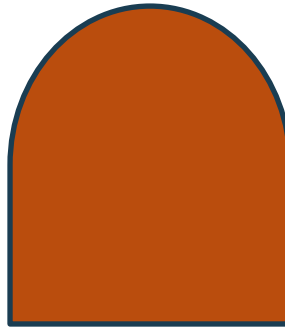
- Le financier demande au IT comment s'y prendre pour implémenter la nouvelle solution. **Le IT répond en disant qu'il ne maîtrise pas le métier du financier.** Le consultant SI propose qu'une étude des fonctionnalités soit faites pour paramétrer l'application.

# Enjeux de la cartographie des processus

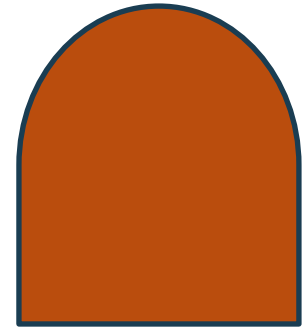
- Illustration B : la finance veut mettre sur pieds une nouvelle application de trésorerie



Financier



IT

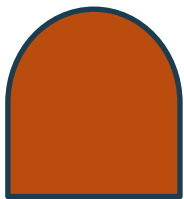


Consultant SI

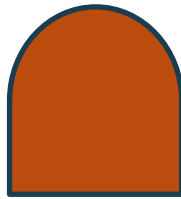
- Durant l'étude le IT aura le temps d'apprendre sur ce que c'est la trésorerie. Il pourra ainsi configurer l'application.

# Enjeux de la cartographie des processus

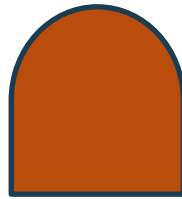
- Illustration C : la préparation de la réunion hebdomadaire



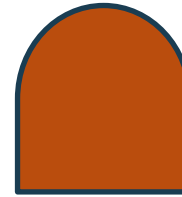
Agent 1



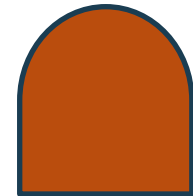
Agent 2



Resp 1



Resp 2



Manager

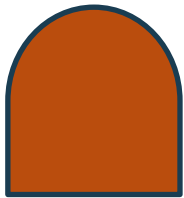
L'agent 2 est au boulot, et est en train de préparer la réunion comme tout les lundis, mais avec la même remarque « pourquoi c'est moi qui me tape tout le boulot ? Que font-les autres ».

Le contexte ici étant que cet agent est le plus volontaire de tous. Sachant donc cela, **les tâches que les autres pourraient faire pour préparer la réunion sont donc laisser au seul soin de l'agent 2.**

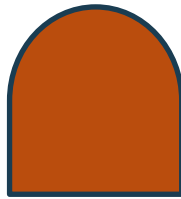


# Enjeux de la cartographie des processus

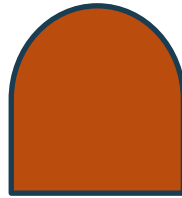
- Illustration C : la préparation de la réunion hebdomadaire



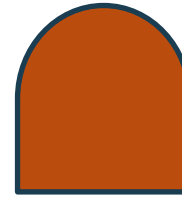
Agent 1



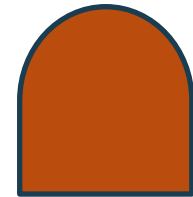
Agent 2



Resp 1



Resp 2



Manager

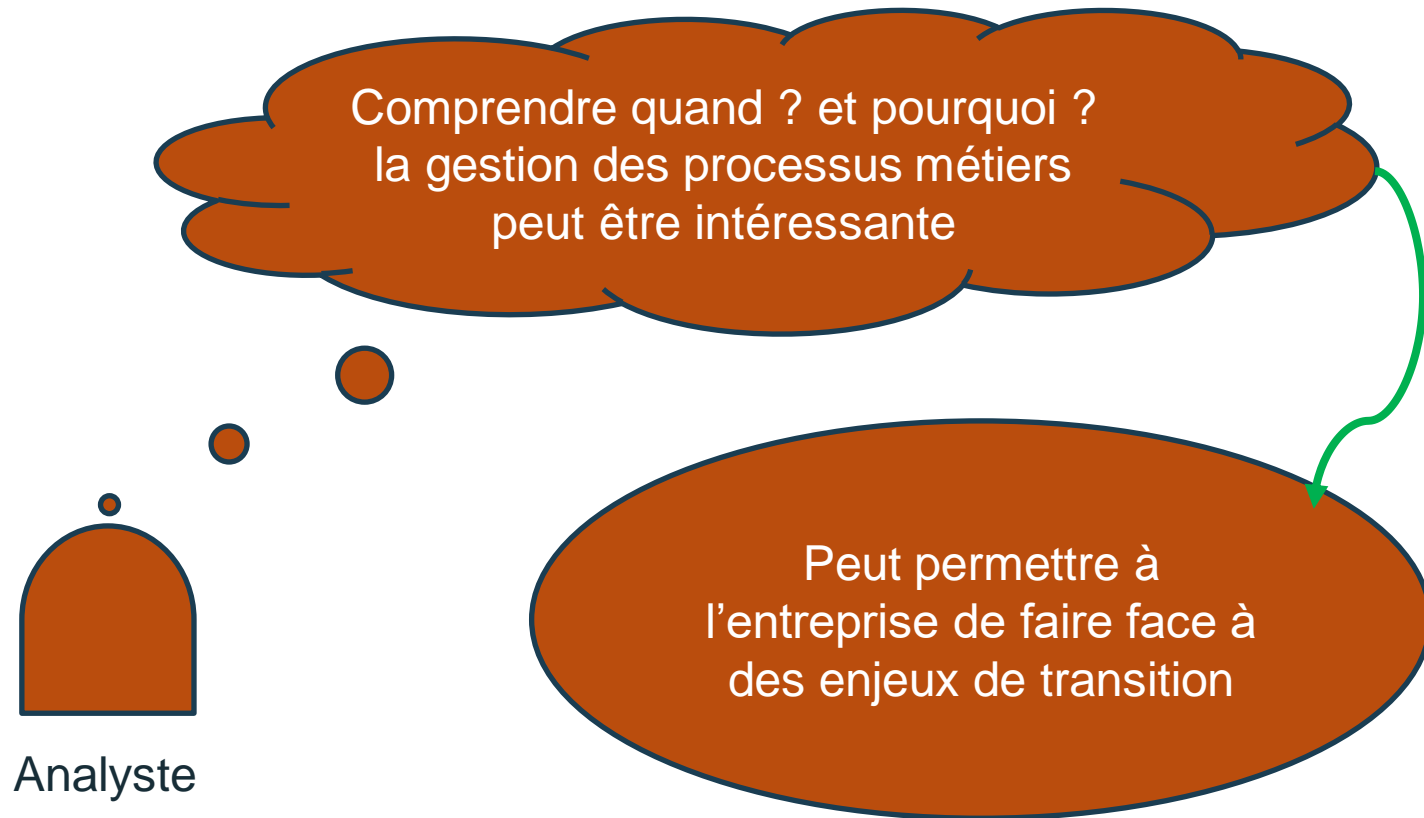
La répartition des tâches est proposée comme solution par le responsable (Resp 2). Il serait peut-être bien de structurer un peu les choses.

# Enjeux de la cartographie des processus

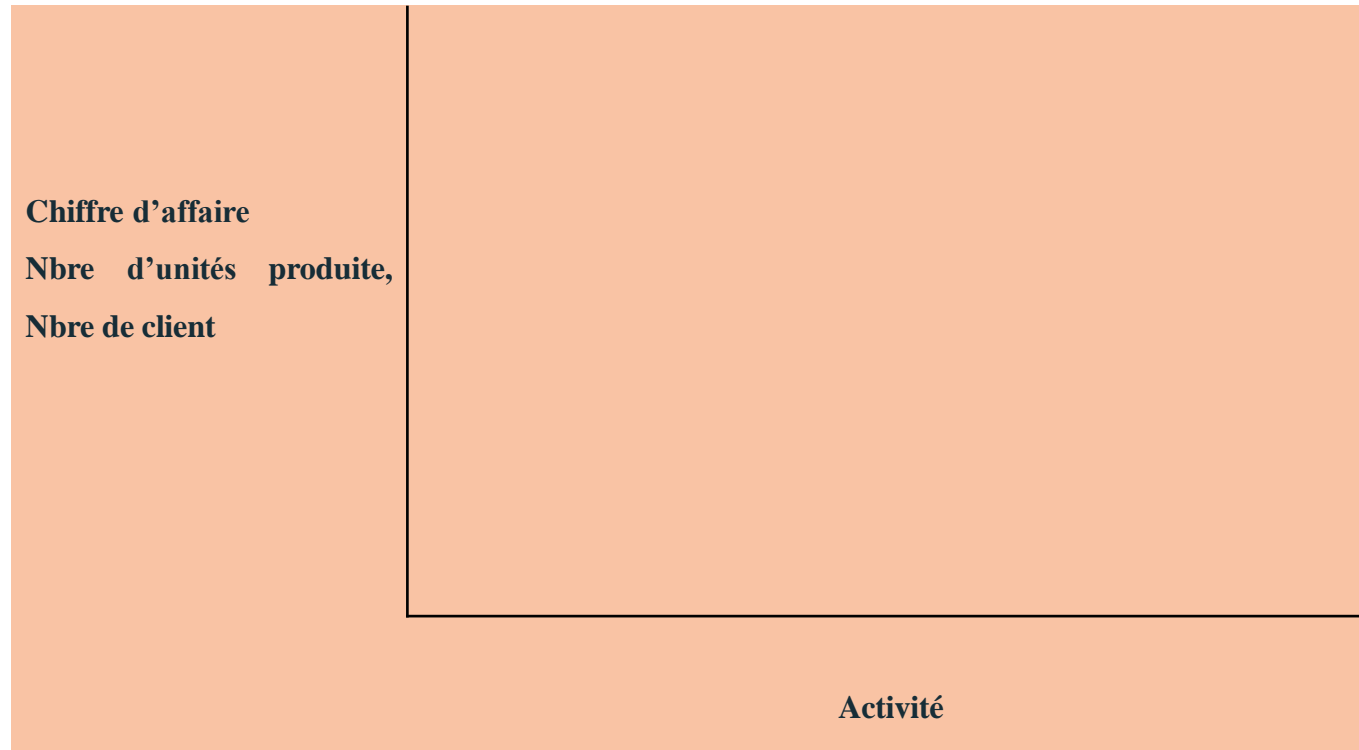
- Nous allons voir les bases de la cartographie des processus, afin d'être en mesure de bien définir son travail, pour gagner en efficacité et en qualité de travail dans notre organisation.

## **2. Les opportunités de la cartographie des processus métiers**

# Les opportunités de la cartographie des processus métiers



# Les opportunités de la cartographie des processus métiers



Les données comme le chiffre d'affaire, le nombre d'unité de produite peuvent servir à mesurer la performance, celle-ci décrit le résultat net ou le taux de satisfaction client.

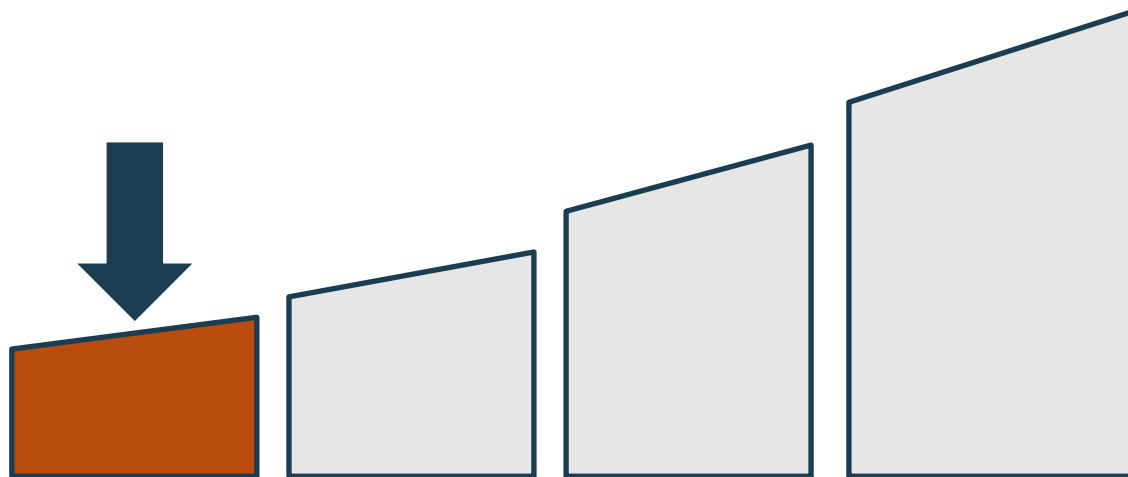
# Les opportunités de la cartographie des processus métiers



Il faut toujours un équilibre entre activité et performance. C'est-à-dire que l'augmentation de l'activité ne se fasse pas au détriment de la performance et de la qualité, l'enjeu est donc de garder cette équilibre.

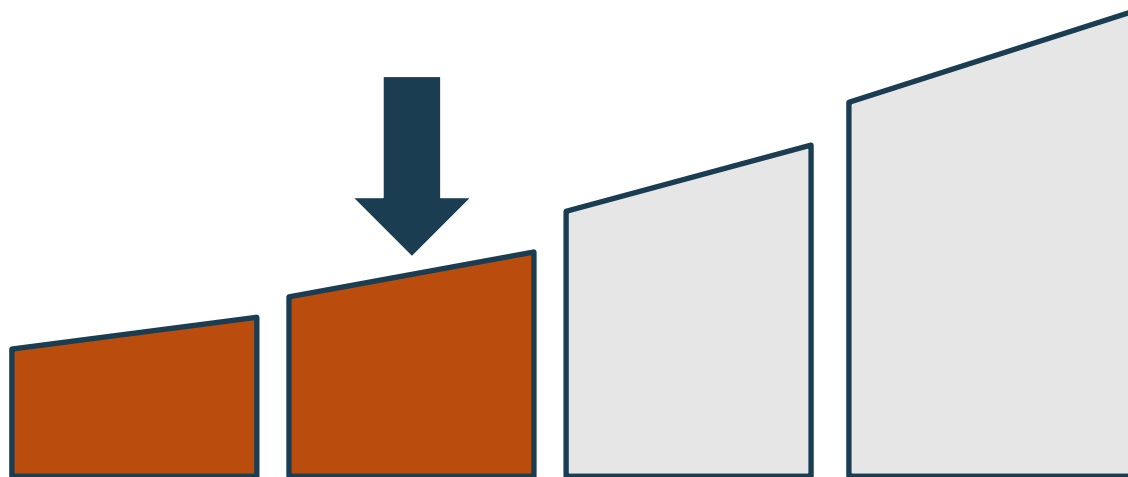
# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

- La petite organisation :
  - Demande du marché non saturé.
  - Tout le monde fait un peu tout.
  - L'effectif très réduit.



# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

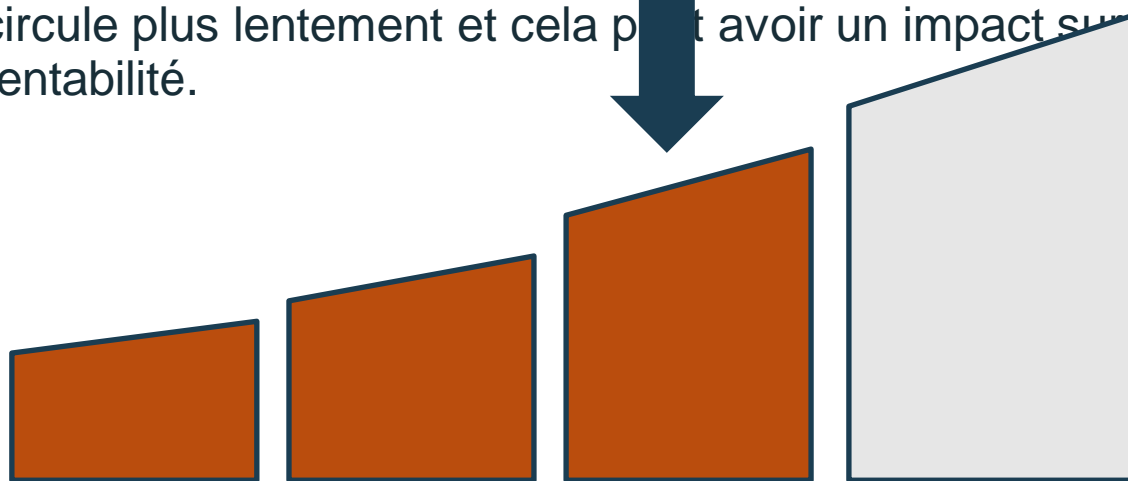
- La petite et moyenne entreprise :  $n$  et  $n+1$ 
  - Les opérationnels reportent directement à leur supérieur direct, car il n'y a pas encore beaucoup d'effectif.
  - La distance organisationnelle est réduite. C'est le management direct.
  - L'efficacité du pilotage est liée aux capacités du dirigeant.
  - Les outils du SI sont : les outils bureautique, de gestion comptable...
  - Si la performance est au rendez-vous l'entreprise va continuer sa croissance.





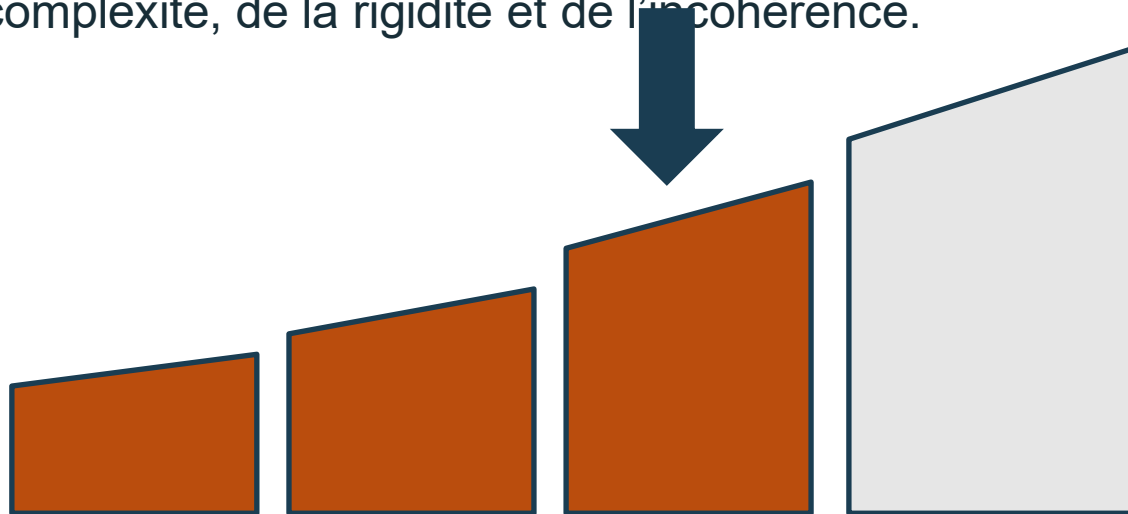
# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

- Les organisations de tailles intermédiaires :  $n$  et  $n+1$  et  $n+2$ 
  - La structure devient verticale, un nouveau niveau hiérarchique apparaît.
  - On a les unités : commercial, production, comptabilité, RH, qualité, SI.
  - La distance hiérarchique augmente. On peut observer dans ce cas une baisse de performance. Le volume d'activité continu de progresser.
  - L'organisation a du mal à absorber ce niveau de gestion très hiérarchisé.
  - L'intendance ne suit plus, car la structure est trop hiérarchisée, l'information circule plus lentement et cela peut avoir un impact sur la qualité et la rentabilité.



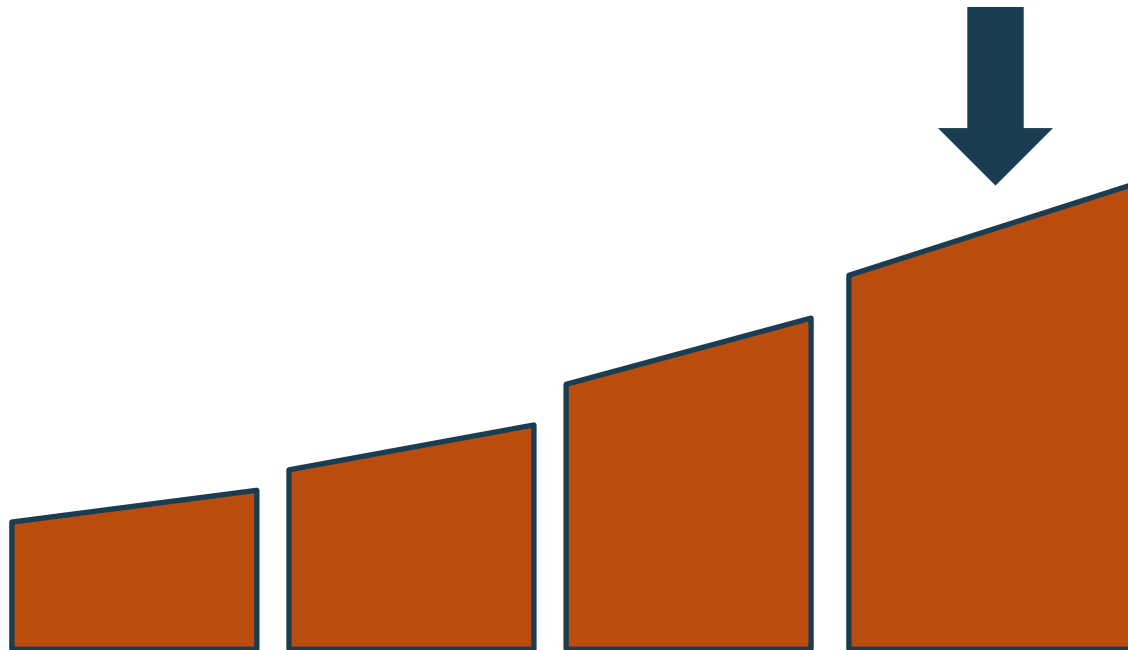
# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

- Les organisations de tailles intermédiaires :  $n$  et  $n+1$  et  $n+2$ 
  - La gestion transversale des activités devient nécessaire, les hiérarchies verticales restent centrées dans chaque unité de l'entreprise.
  - C'est souvent le stade des choix de solution logiciel, la RH veut la sienne, la finance veut la sienne, la production veut la sienne ...
  - La conséquence est donc : des surcouts, des problèmes d'efficacité, de qualité, des risques. Même s'il arrive que ça fonctionne, il y a souvent de la complexité, de la rigidité et de l'incohérence.



# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

- La grande organisation :
  - Une révolution managériale. La standardisation des processus de support et de pilotage pour plus d'efficacité.
  - Vision métiers transversales et collaboratives. Cela permet de parvenir à un équilibre ACTIVITES et PERFORMANCES.



# Les opportunités de la cartographie des processus métiers

- En résumé :
  - Favoriser la formalisation et la communication dans les métiers.
  - Améliorer l'efficacité, la performance et la qualité des processus avec des ensembles qui se font sur l'ensemble des métiers en même temps.
  - Être plus réactif et agile face aux changements.

### **3. Finalités de la cartographie des processus métiers**

# Finalités de la cartographie des processus métiers

- Finalités de la BPM :
  - Gestion de l'entreprise de façon transversale pour casser l'isolement vertical.
  - Standardiser les processus pour éviter les écarts entre le modèle cible et l'existant.
  - Rendre plus efficace la communication en adoptant un langage commun à tous les métiers
- Attention tout de même : la BPM demande du temps, donc durant La gestion du changement la qualité et la performance peut continuer de prendre un coût.
- La difficulté est souvent liée aux changements, mais à terme ce mode de gestion apporte un plus afin de garantir à nouveau l'équilibre activité-performance.



# QUESTIONS RÉPONSES

# TAF

- Outils : visio, lucidchart, Bizagi, Bonita BPMN...
- Cas pratique : illustration C



# Prochainement

- Un pas dans le futur avec la cartographie des processus



END