

Après le succès des Assises 2002 sur le thème « Processus et Systèmes d'information », ADELI a organisé, pour la seconde fois, une conférence dans le cadre des journées ICSSEA du CMSL avec un objectif moins généraliste, donc plus factuel. Nous avons présenté des retours d'expérience précis autour d'outils et méthodes en vue de produire, d'acquérir et d'exploiter les systèmes d'information.

Les sujets

Dans l'édition 2002, le débat avait porté sur la convergence entre la modélisation des processus métiers et l'urbanisation des systèmes d'information. Nous y avons présenté une démarche très globale articulée autour :

- des rôles respectifs des DSI et des utilisateurs ;
- de l'impact de l'approche processus sur les métiers ;
- de l'adaptation des outils aux besoins du métier.

Mais qu'en est-il concrètement, dans l'exploitation quotidienne ? Des questions restent posées :

- Faut-il se faire certifier ? Dans quelles conditions ?
- Comment aligner le SI sur les processus métiers ? Quelle méthode utiliser ?
- Quelles réponses concrètes à apporter pour contrôler la qualité d'un logiciel ?

Dans l'édition 2003, il ne s'agissait plus de présenter un thème général chargé de questionnements mais d'apporter des éléments de réponses au moyen d'expériences concrètes et précises, sur la mise en œuvre, l'exploitation ou l'évaluation de processus liés à un produit ou un métier. Les intervenants ont apporté des éclairages particuliers sur des sujets précis. L'ambiance ainsi créée était plus proche de « travaux pratiques » que d'un « cours magistral ».

Nous avons respecté notre règle du jeu en écartant les communications trop publicitaires, destinées à vanter les mérites d'un produit, y compris par le biais de la présentation d'une méthode.

Les conférences

Dans un premier temps, Jacqueline Sidi, présidente et animatrice de cette journée, rappela l'historique d'ADELI.

Elle passa en revue les étapes du développement de l'association en décrivant ses activités et en citant ses publications, avant de présenter les différents intervenants :

Intervenant	Conférence
Michel Demonfaucon	La Gestion de configuration logicielle (GCL)
Yves Constantinidis	Le SQaRE de la qualité
Antoine Nardèze	Modèles et méthodes d'évaluation des processus
Léon Lévy	Comment aligner le SI sur les processus métier
David Telisson	Designing a pervasive information system by composing tools specific to telemedicine
Kim Jacobsen	Développement d'un système de gestion des ressources en eau

Au premier abord, les sujets de ces conférences pouvaient sembler être assez éloignés les uns des autres (pour ne pas dire hétérogènes).

La présentation de l'état de l'art d'une démarche est assez différente de celle d'une application. Dans le premier cas, on s'attache à l'élaboration de la solution, dans le deuxième, à son résultat. Pouvaient-on y trouver un « *fil conducteur* » ?

En prenant les notes au cours des différents exposés, je remarquais que les intervenants se référaient souvent à trois notions de base, de façon plus ou moins explicite.

- Toute élaboration d'une solution passe par une **démarche** ou une **méthode**.
- Une méthode repose sur des **modèles** et elle est mise en œuvre dans le cadre de **processus**.
- Il importe que toute démarche soit **reconnue** par une **institution** ou une **norme officielle**.

Il est toujours très difficile de synthétiser une présentation dans un compte rendu, sans altérer la pensée de l'auteur. C'est pourquoi, nous nous limiterons à une fiche signalétique indiquant l'objet et aux principaux arguments en rapport avec les éléments clefs précités.

Conférence de Michel Demonfaucou	La Gestion de configuration logicielle (GCL)
Objet	Application et problématique de la gestion de configuration logicielle.
Argument	<p>La GCL a émergé à partir des années 90 avec l'informatique répartie.</p> <p>Auparavant, la situation des systèmes centralisés était plus facile à gérer. Maintenant, comment intégrer des technologies très différentes qui assemblent des composants hétérogènes ? Comment les relier et comment gérer ces relations ?</p> <p>Aujourd'hui, on commence à disposer d'éléments de solutions en terme de démarche grâce à l'ISO 15504 et à l'ISO 10007.</p> <p>La GCL est très liée au processus de gestion des changements.</p>

Conférence d'Yves Constantinidis	Le SQaRE de la qualité
Objet	Présentation de la norme ISO SQaRE (ISO/CEI 25000)
Argument	<p>Cette norme a été conçue dans un but d'évaluation de la qualité du logiciel. Mais elle peut être également utilisée pour construire la qualité et ouvrir le dialogue entre fournisseurs et clients.</p> <p>Un produit est le résultat d'une idée engendrée par un besoin. Le passage de l'idée au produit s'effectue au cours des étapes d'un processus de développement.</p> <p>Or, s'il est facile de faire un contrôle en aval de ce processus, il est recommandé, pour être plus efficace, de faire le contrôle le plus en amont possible.</p> <p>Pour y parvenir, la norme ISO 25000 (organisée en cinq parties de 25000 à 25040) fournit un modèle qualité fondé sur un ensemble de caractéristiques, avec toutes les indications concernant les exigences, la gestion, la mesure et l'évaluation de la qualité.</p> <p>Pour l'appliquer, il est nécessaire d'avoir une vision centrée sur le produit.</p>

Conférence d'Antoine Nardèze	Modèles et méthodes d'évaluation des processus
Objet	Faire le point sur les modèles et méthodes d'évaluation des processus.
Argument	<p>Le management de processus est devenu une fonction essentielle pour tout organisme ou entreprise qui conçoit développe ou maintient du logiciel ou des systèmes. Les modèles, les standards et les méthodes d'évaluation disponibles pour supporter cette démarche d'amélioration continue sont aujourd'hui reconnus et stabilisés.</p> <p>Ainsi, avec la mise à disposition du CMMI et de l'ISO/IEC 15504, plusieurs méthodes d'évaluation de processus sont disponibles.</p> <p>Le choix d'un modèle ou d'une méthode est un engagement à long terme. Chaque organisation détermine, sur la base d'objectifs stratégiques et selon des critères et des contraintes spécifiques, le modèle et la méthode d'évaluation les plus appropriés.</p>

Conférence de Léon Lévy	Processus et intégration des données
Objet	Comment aligner à coup sûr le SI sur les Processus métiers ?
Argument	<p>Quelle différence y a-t-il entre un modèle de processus et un modèle de données ?</p> <p>Dans notre vision antérieure de l'informatique, tout semblait les séparer. Comment un traitement pourrait-il ressembler à des données ? Pourtant, ce fut bien l'objet de la présentation de nous convaincre que modèle de processus et modèle de données, c'est « blanc bonnet et bonnet blanc ». Il s'agit du même objet.</p> <p>En effet, il existe une forme particulière de modélisation des processus (celle des processus que nous appelons « relationnels ») qui permet de vérifier l'alignement rigoureux des processus métiers et des données du Système d'Information.</p> <p>Dans un premier temps, il faut disposer d'une méthode d'analyse des processus par les flux économiques qui les traversent. Dans un deuxième temps, il importe de voir comment les flux économiques peuvent être rapprochés des données du système d'information.</p> <p>En conclusion, il y a équivalence entre modéliser les processus relationnels et modéliser les données, avec pour conséquence d'offrir un moyen sûr d'aligner les processus métiers et le système d'information destiné à les supporter.</p>

Je ne ferai pas de fiches détaillées sur les autres présentations, car leur sujet portait sur des logiciels spécifiques. On peut simplement noter que les auteurs ont insisté sur l'importance d'un encadrement rigoureux des méthodes et processus de développement.

Les questions posées

Les questions posées concernaient essentiellement les aspects techniques des méthodes.

Citons pour mémoire :

- Comment passer des métriques de base à une idée synthétique de la qualité ?
- Quel est l'avenir de CMM ?
- Dans CMMI, existe-t-il un mécanisme de maintien du niveau obtenu ?
- ITIL est-il redondant avec CMM ? Et comment peut-on l'utiliser ?

Pour apprécier les réponses techniques obtenues, il faudrait les replacer dans le contexte des entretiens afin de bien comprendre toute la teneur des propos.

Cependant, une question, plus générale, a émergé du débat : celle de la place des hommes et de leur reconnaissance.

Est-il nécessaire de se faire certifier ?

Pour Antoine Nardèze, il n'y a pas à hésiter : « Il faut se faire certifier ». Les méthodes et les processus ne sont pleinement efficaces que mis en œuvre par des individus dont la compétence est officiellement reconnue.

Cela me fait penser à une réflexion d'Antoine Riboud, alors PDG de BSN¹, à Jacques Chirac, alors Premier Ministre, dans son rapport de 1987 « Modernisation mode d'emploi » :

« Avec les technologies modernes, on peut obtenir le meilleur comme le pire, seuls les hommes feront la différence ».

Cela traduit bien l'esprit de cette conférence. ▲

lha@free.fr

¹ Actuellement Groupe Danone