



Vers un « standard » dans la modélisation des processus ?

Par Jean-Jacques Snella, C.T.O. C-Log International (www.c-log.com)

La nécessité de modéliser les processus d'entreprise n'est plus à démontrer. L'idée d'élaborer d'abord des représentations graphiques de ces processus, quitte à en remettre en cause la nécessité même, avant de les mettre en œuvre, s'est imposée maintenant au sein des organismes privés et publics. Cette prise de conscience a été facilitée, notamment, par les nouvelles versions des normes ISO 9000.

Dés lors se pose le problème du choix d'un langage de modélisation approprié. Dans ce domaine, et en l'absence de véritable « standard », deux grandes approches sont possibles : l'une est basée sur l'interaction entre événements et actions, l'autre est centrée sur les documents.

L'approche « événement-action »

La première approche consiste à identifier un certain nombre d'événements marquant la vie d'un processus, et d'y associer les actions menées par les intervenants, humains ou non-humains. Cette approche est celle adoptée dans les tentatives de standardisation anglo-saxonnes, sous l'égide des groupements tels que le « Business Process Management Initiative » (www.BPML.org). Dans cette démarche, les documents sont considérés comme des épiphénomènes : ils résultent des actions menées, mais ne sont pas constitutifs de la vie du processus. Par exemple, un processus du type « Satisfaction d'une demande client » sera décrit par un événement « Demande de pièce » déclenchant une action « Vérification de la disponibilité ». Du résultat de cette action dépendront d'autres actions « Déclencher la facturation » ou « Déclencher la fabrication ».

L'approche « document-état »

La deuxième approche adopte le paradigme « inverse » : le document est au centre du processus. Les actions menées par les intervenants font évoluer l'état des documents : les événements marquant la vie du processus sont les changements d'état des documents. Par exemple, la modélisation d'un processus « Demande d'achat » consiste à décrire le parcours de vie d'un document de type « Formulaire de demande d'achat », à travers l'évolution de ses états successifs (« Rempli », « Validé », « Approuvé », « En attente de commande », etc...).

Dualité

Ces deux approches ont leurs mérites respectifs, mais pour bien les comparer, il faut d'abord se rendre compte qu'il s'agit d'approches « duales » et non « inverses ». La notion de dualité est bien connue en mathématique, en recherche opérationnelle et en science économique. Par exemple, on peut démontrer que, sous certaines conditions, le problème de maximiser le profit d'une entreprise sous une contrainte de coût est le problème dual de minimiser les coûts sous une contrainte de profit. La solution du problème « primal » fournit des indications sur la solution ou l'absence de solution du problème dual.



Les deux approches de modélisation de processus, « événement-action » et « document-état » sont en fait des approches duales. Pour autant qu'un formalisme suffisamment précis soit proposé dans chacune des approches, il est possible de rendre compte de la même réalité en utilisant les deux approches, et de transcrire les modèles élaborés de l'une vers l'autre sans perte d'informations.

Le choix pragmatique

Dés lors, le choix entre les deux approches est une question de commodité : quel type de processus doit-il être modélisé ? Quel type de personnel va-t-il élaborer la modélisation ?

Si l'approche « événement-action » semble intéressante pour décrire des processus industriels, l'approche « document-état », utilisée par exemple dans le logiciel Workey, est beaucoup plus séduisante pour tous les processus « tertiaires » se déroulant dans un environnement de bureautique. Dans ce cadre, le document, sous sa forme « papier » ou électronique, est bien l'objet principal de transmission de la valeur ajoutée, et la modélisation rend compte, immédiatement et sans effort de contorsion intellectuelle inutile, de la réalité vécue. Il est maintenant prouvé, à travers de très nombreuses réalisations pratiques, que les intervenants de ces processus, qui ne sont pas forcément des ingénieurs ou des techniciens, peuvent ainsi élaborer des modèles plus facilement, pour les valider ensuite et organiser leur diffusion dans toute l'entreprise. La méthode OSSAD, notamment instrumentée par Workey, est suffisamment précise et cohérente pour générer automatiquement la mise en oeuvre des processus sur le « Web ».

Et le standard ?

En conséquence de ceci, le problème de définir un jour prochain un « standard » pour la modélisation des processus se heurte à un nouveau problème, celui de choisir entre ces deux approches. Le choix de l'une ou de l'autre provoquerait des frustrations chez les utilisateurs, et aboutirait *de facto* à son abandon par l'une ou l'autre des communautés. La seule issue possible pour un standard est la prise en compte fusionnelle des deux approches, laissant suffisamment de liberté pour une utilisation plus ou moins intensive de certains concepts en face d'une réalité organisationnelle donnée. C'est dans ce sens en tout cas que se dirige la société C-Log International, éditrice de Workey.