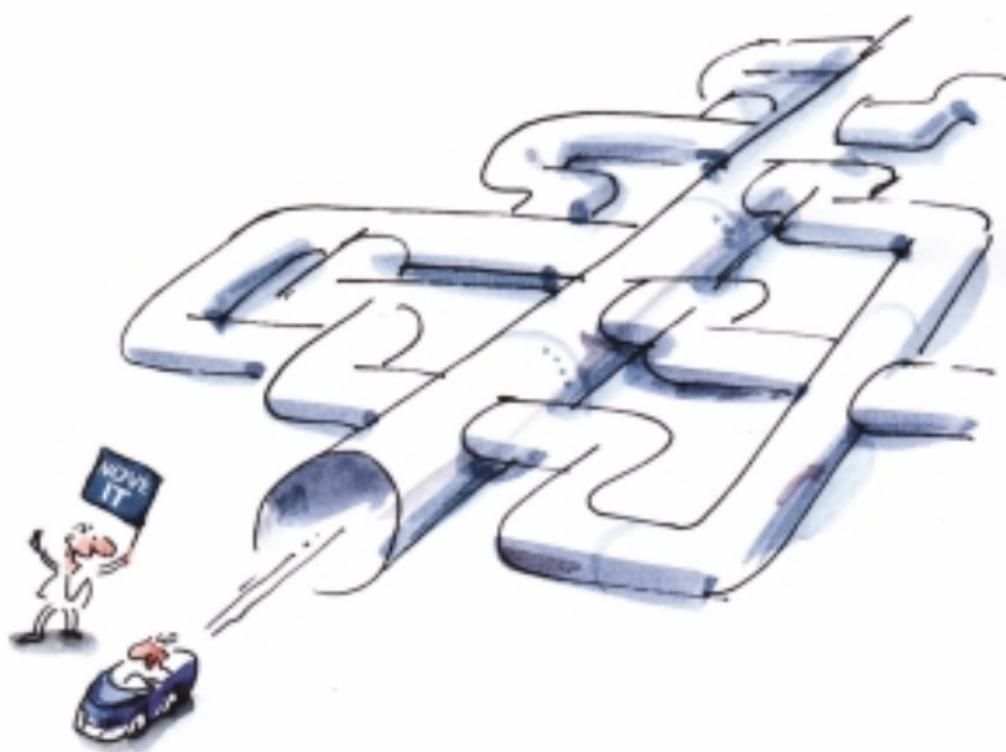


Processus informatiques de l'Administration fédérale

Organisation fonctionnelle de l'informatique



**Unité de stratégie informatique
de la Confédération USIC**

Friedheimweg 14, 3003 Berne

Téléphone 031 32 245 38

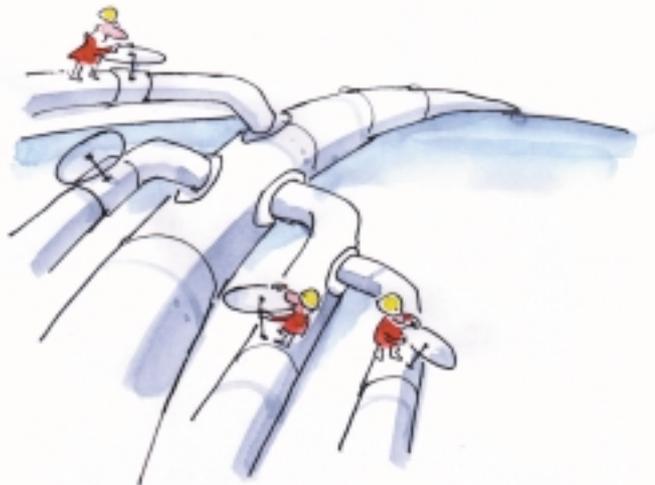
Téléfax 031 32 245 66

Les processus informatiques de l'Administration fédérale lient les clients (bénéficiaires de prestations), les fournisseurs internes de prestations ainsi que les fournisseurs externes dans des procédures communes.

Les processus informatiques

- structurent les déroulements,
- visent à satisfaire les exigences des clients,
- favorisent l'amélioration constante de la qualité et de la sécurité des produits,
- définissent les rôles, les tâches et les responsabilités des intervenants,
- permettent la mise en oeuvre d'une méthode de travail commune ainsi que l'utilisation d'outils standardisés,
- simplifient la collaboration entre les divers postes et unités organisationnelles.

Les collaborateurs sont en mesure de travailler de manière autonome grâce aux rôles et procédures décrits par les processus. Leurs responsables hiérarchiques disposent en outre d'une base pour la gestion par objectifs. Les clients, quant à eux, reçoivent des outils de gestion leur permettant de se procurer et de piloter des prestations informatiques selon leurs besoins spécifiques. L'utilisation d'outils standardisés et l'attention constante portée à l'amélioration et l'optimisation des processus résultent en une augmentation de l'efficacité et de la rentabilité.



Neuf processus informatiques couvrent les achats et fournitures de prestations informatiques au sein de l'Administration fédérale.

P01 «Piloter l'informatique»

Le processus de gestion P01 «Piloter l'informatique» définit le cadre stratégique nécessaire à un soutien optimal des processus d'affaires par l'informatique. Il décrit la manière dont les lignes directrices, plans directeurs, stratégies, architectures et normes informatiques sont développés et mis à jour.

P02 «Développer les compétences»

Le processus de soutien P02 «Développer les compétences» complète le processus du personnel de l'Administration fédérale sous l'angle des processus informatiques.

P03 «Acquérir des biens et des services»

Le processus de soutien P03 «Acquérir des biens et des services» assure l'approvisionnement efficace et efficient de matériel, de logiciel et des services informatiques.

P04 «Gérer l'informatique»

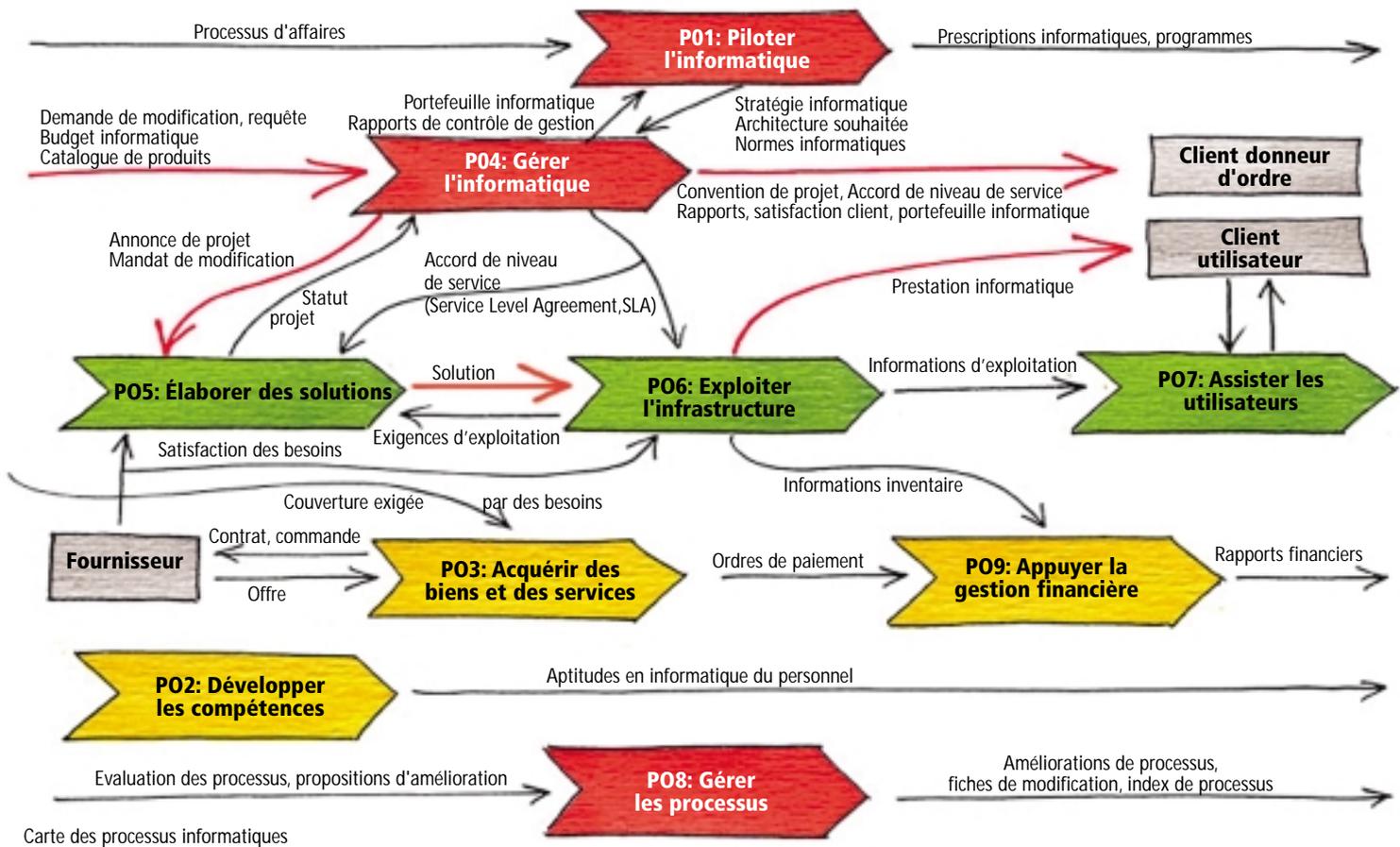
Le processus de gestion P04 «Gérer l'informatique» permet de planifier l'engagement informatique dans le département et les unités administratives. Un portefeuille informatique comprenant des études, projets et applications est mis sur pied et suivi. Le processus P04 sert aussi à négocier et à contrôler les accords de niveau de service (Service Level Agreements, SLA) entre bénéficiaires et fournisseurs de prestations.

P05 «Élaborer des solutions»

Le processus central P05 «Élaborer des solutions» couvre le déroulement des projets informatiques depuis l'initialisation jusqu'à leur mise en oeuvre. Toutes les activités nécessaires à la bonne réalisation des objets informatiques du point de vue du donneur d'ordre (qualité, délais, coûts, exigences des clients) y sont décrites.

P06 «Exploiter l'infrastructure»

Le processus central P06 «Exploiter l'infrastructure» permet de planifier et de fournir des prestations opérationnelles informatiques selon les accords de niveau de service (Service Level Agree-



ments, SLA). Il optimise les procédures opérationnelles d'exploitation et la sécurité informatique, dans le sens de confidentialité, disponibilité, intégrité et démontrabilité.

P07 «Assister les utilisateurs»

Le processus central P07 «Assister les utilisateurs» établit que chaque bénéficiaire de prestations a la possibilité de s'adresser à un service de contact pour ses questions et problèmes. Il décrit les procédures nécessaires au traitement efficace des problèmes.

P08 «Gérer les processus»

La gestion des processus est définie dans le processus P08 «Gérer les processus». Le processus de gestion comprend

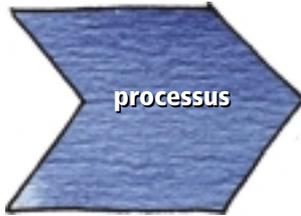
l'évaluation, l'appréciation et l'amélioration constante des processus informatiques dans le cadre de la gestion des versions (releases).

P09 «Appuyer la gestion financière»

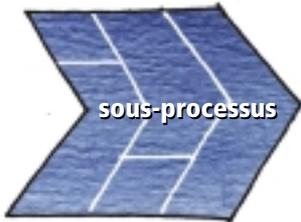
Le processus de soutien P09 «Appuyer la gestion financière» s'occupe des bases de planification financière, de la budgétisation et du pilotage des moyens couvrant les prestations informatiques. Une comptabilité analytique, informatisée au moyen de SAP et élément d'un processus général de contrôle de gestion financière, est utilisée comme principal instrument de «Appuyer la gestion financière».

Structure des processus

Les processus informatiques sont valables au sein de la Confédération et leur but est de soutenir les processus d'affaires. Le résultat principal à atteindre est la satisfaction des clients.



Un processus décrit une séquence d'activités et de décisions. Les besoins des clients fournissent la base de réflexion et définissent les résultats souhaités du processus. Exemple: processus P07 «Assister les utilisateurs».

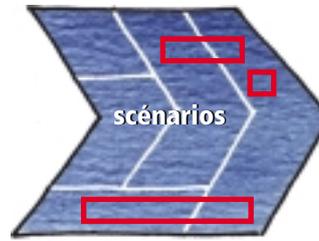


Les processus peuvent être subdivisés en sous-processus. Ceux-ci servent à structurer les processus de manière plus détaillée. Exemple: sous-processus P07.02 «Traiter des problèmes».

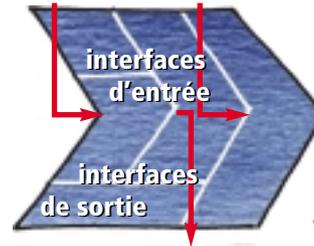
Liste d'activités		
Rôle	Activité	Résultat

Une activité est une étape de processus. Elle est exécutée par un rôle spécifique et se conclut par un résultat bien défini. Exemple: activité du sous-processus P07.02: «Analyser un problème».

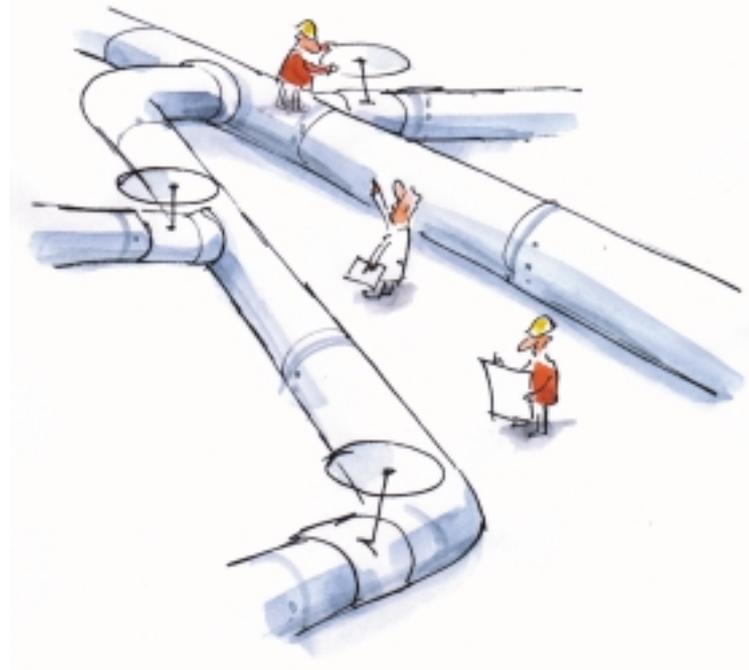
Les listes d'activités servent à décrire les tâches que chaque rôle doit accomplir pour fournir la prestation exigée. Elles sont établies par sous-processus ou par scénario.



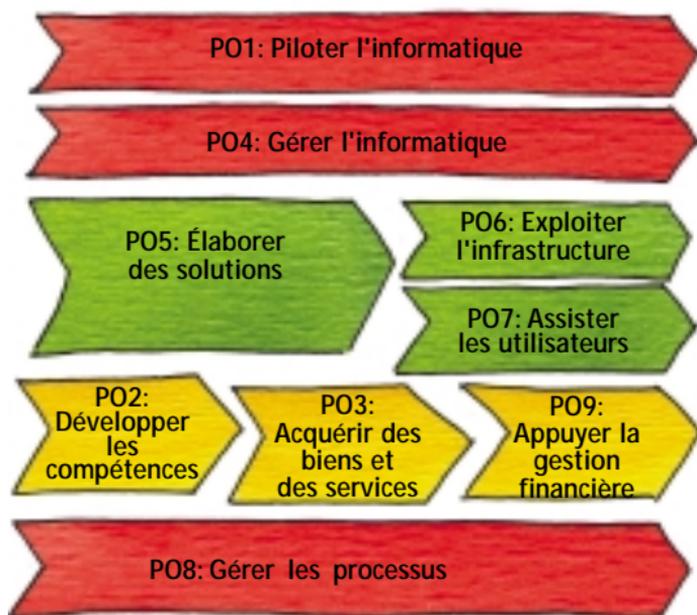
Un scénario représente une situation particulière de processus. Une liste spécifique d'activités décrit le déroulement du processus pour ce cas concret. Exemple: liste d'activités «Traitement des problèmes», scénario du processus P07.



Des interfaces bien définies assurent une action conjuguée des processus ou des sous-processus. Exemple: interface «Annonce de projet», qui fait le lien entre les processus P04 et P05.



Carte des processus



Carte des neuf processus de l'Administration fédérale

Processus centraux

Les processus centraux contribuent par leurs prestations à la création de valeur ajoutée et sont directement liés à l'informatique.

Processus de soutien

Les processus de soutien ne contribuent pas directement à la création de valeur ajoutée. Ils sont cependant nécessaires à la bonne exécution des processus centraux.

Processus de gestion

Les processus de gestion définissent les lignes directrices, servent à la coordination de l'informatique ou assurent la qualité du processus et du produit.

Questions et suggestions: informatikprozesse@isb.admin.ch

Documentation relative aux processus dans l'Intranet: <http://qmx.isb.admin.ch>

Offre de formation: www.bit.admin.ch/ausb/index.htm

Programme NOVE-IT
www.nove-it.admin.ch

Action conjuguée des processus P04 à P07

Les processus informatiques P04, P05, P06 et P07 sont déterminants pour la bonne collaboration entre les clients (bénéficiaires de prestations) et les fournisseurs de prestations. C'est pourquoi les interactions entre ces quatre processus sont décrites ci-dessous à titre d'exemple:

Les services informatiques de la Confédération desservent de nombreux utilisateurs. Ceux qui rencontrent des difficultés ou qui ont des questions s'adressent au service de contact (Centre de support, Call Center, Hotline, etc.). Ces services travaillent selon le processus P07 «Assister les utilisateurs».



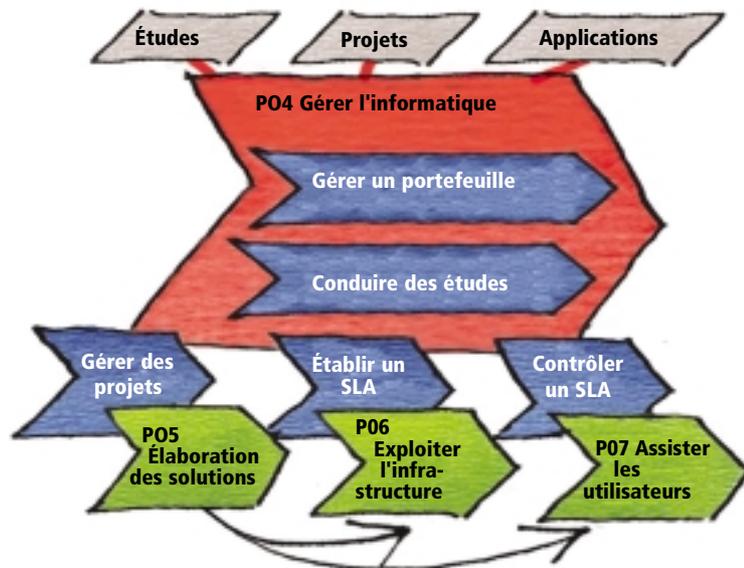
Le processus P07 «Assister les utilisateurs» définit toutes les procédures nécessaires à la fourniture convenue des services de soutien. Ces services ont été négociés entre les bénéficiaires et les fournisseurs de prestations et fixés dans des accords de niveau de service ou SLA (P04 «Gérer l'informatique»).



Les utilisateurs dépendent d'un environnement d'exploitation stable pour pouvoir travailler de manière optimale. Le processus P06 «Exploiter l'infrastructure» décrit toutes les activités nécessaires à la garantie de conditions opérationnelles fiables.



Sachant que qualité et efficacité des applications sont à la base de la satisfaction des clients, le processus P05 «Élaborer des solutions» met à disposition une démarche adéquate à la réalisation de projets informatiques. Elle se base sur HERMES.



Le bénéficiaire de prestations trouve dans le processus P04 «Gérer l'informatique» la manière de procéder afin d'avoir une vue d'ensemble de l'organisation et de l'exploitation des moyens informatiques ainsi que du soutien offert. Il pilote et contrôle l'engagement de ses moyens informatiques à l'aide du sous-processus «Gérer un portefeuille informatique». Les activités regroupées dans le sous-processus «Conduire des études» donnent des points de repère sur l'utilité des projets informatiques planifiés. Enfin, les sous-processus «Gérer un projet», «Établir un SLA» et «Surveiller un SLA» permettent de contrôler et suivre les accords ayant été négociés.

Rôle Activité Résultat

La documentation des processus informatiques est regroupée dans une base de données. Les utilisateurs y accèdent par l'adresse Intranet suivante: <http://qmx.isb.admin.ch>

A cet endroit, des liens conduisent aux pages d'accueil des processus. Les processus y sont structurés de la même manière, avec les segments suivants:

Cœur du processus	
• Processus	• Organisation
• Instruments	• Bases
Autres supports	
• Processus	• Organisation
• Instruments	• Bases
Améliorations du processus	
Propositions déjà annoncées	
mailto: informatikprozesse@isb.admin.ch	

Structure de la page d'accueil processus

Coeur du processus

Le coeur du processus défini dans le segment bleu concerne l'ensemble de la Confédération. Il doit être adopté par toutes les unités administratives afin de garantir la stabilité de l'orchestration des processus au sein de l'Administration fédérale.

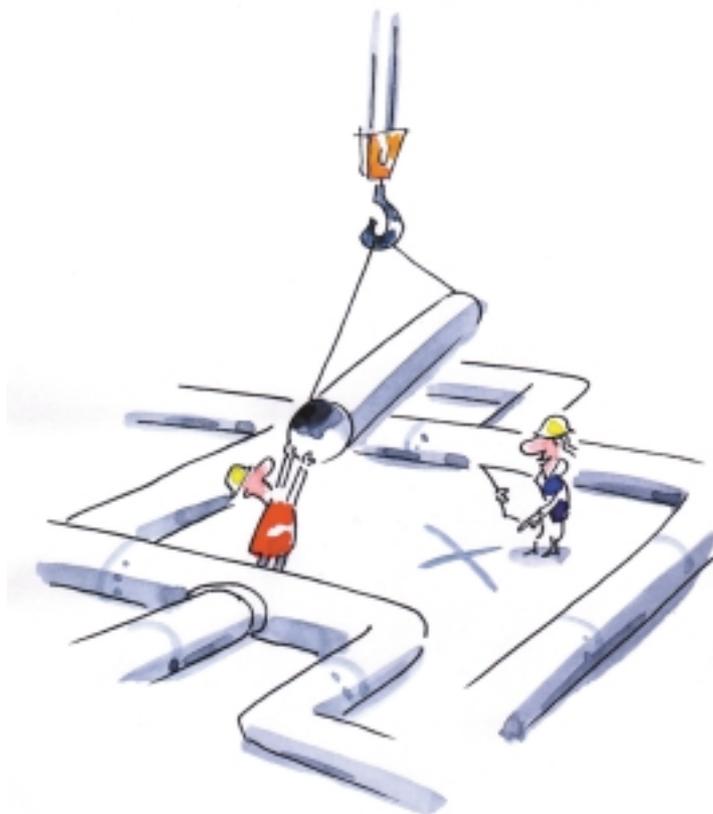
Autres supports

Les autres supports complètent le coeur du processus et sont disponibles dans le segment orange. Ils peuvent être modifiés et adaptés aux propres besoins des départements et de la Chancellerie fédérale.

Améliorations du processus

Le segment gris permet d'accéder à une liste de propositions d'amélioration. Celles-ci pourront être réalisées dans des versions futures des processus informatiques, en fonction des priorités définies. Une adresse électronique est mise à disposition pour les questions ou suggestions.

Les processus sont constamment améliorés selon le processus P08 «Gérer les processus» en tenant compte des expériences réalisées, des nouvelles exigences ou encore des propositions d'amélioration faites. Chaque processus est suivi par un groupe d'élaboration des processus (GP) composé de responsables de processus et de spécialistes. Les améliorations de processus sont regroupées et mises à disposition à des dates fixées à l'avance. Les propositions d'améliorations en suspens sont documentées sur la page d'accueil de chaque processus. Il est prévu un maximum de 2 «releases» par an.



Pourquoi les processus sont-ils aussi complexes?

Si l'on considère la totalité des processus à un niveau relativement détaillé, on se trouve en effet en présence d'un ensemble assez complexe. Le partage modulaire en sous-processus, listes d'activités et scénarios devrait cependant notablement simplifier la compréhension des processus pour chacun des acteurs (rôles) concernés.

Comment apprendre à travailler selon processus?

Toute personne qui cherche une vue d'ensemble des processus peut s'informer en accédant à la documentation des processus. Il est aussi conseillé aux «porteurs de rôle» de profiter des offres de formation spécifiques. Des cours sur les processus informatiques sont en effet proposés dans le cadre du programme de formation de l'Office Fédéral de l'Informatique et de la Télécommunication (OFIT). La manière d'effectuer le travail dépend cependant essentiellement de l'environnement de travail, de même que des outils utilisés. Les responsables hiérarchiques et les responsables de processus sont là pour aider les collaborateurs à remplir leurs rôles dans le cadre des processus.

Quelle est la signification des rôles?

Chaque jour, nous jouons des rôles différents, que ce soit en famille, à la place de travail, dans le cadre d'une association ou d'une fonction officielle. Dans les rôles sont englobées les tâches, les responsabilités et les compétences qui vont être données à la personne ou aux personnes chargée(s) de leur exécution. Chaque collaborateur pourra être actif dans plusieurs processus et exercer plusieurs rôles. Ces rôles sont une composante importante de la description de poste.

Comment contribuer à l'amélioration des processus?

Dans un environnement en constante mutation, la performance et l'efficacité de processus qui n'évolueraient pas diminueraient de manière inexorable. Ce sont les groupes de processus constitués dans les départements qui proposent des améliorations. Les points faibles sont identifiés et des propositions d'amélioration sont formulées sur la base des expériences faites dans la pratique. Beaucoup d'améliorations peuvent être réalisées directement à la place de travail ou au sein du groupe processus. La manière de procéder aux changements de processus est décrite dans le processus P08 «Gérer les processus».

Qu'est-ce qu'une organisation GCP?

Dans l'organisation de gestion continue des processus, les responsables de processus jouent un rôle clé. Le concept d'«Organisation GCP» englobe aussi bien les règles organisationnelles que les porteurs de rôle responsables du processus P08 «Gestion des processus» au sein de l'Administration fédérale. L'organisation GCP est une organisation matricielle intégrée dans l'organisation hiérarchique.

Qui répond aux questions posées?

Les discussions avec les collègues ou les supérieurs hiérarchiques permettent de clarifier maintes questions. Dans les cas où il n'y a pas d'interlocuteur adéquat dans l'environnement de travail immédiat, il faut s'adresser au responsable de processus compétent. Les responsables des cours de formation de processus donnent aussi volontiers des renseignements aux personnes qui ont des questions ou qui rencontrent des problèmes. Enfin, une adresse de courrier électronique est mise à disposition pour les demandes d'information ou pour l'envoi de suggestions.

