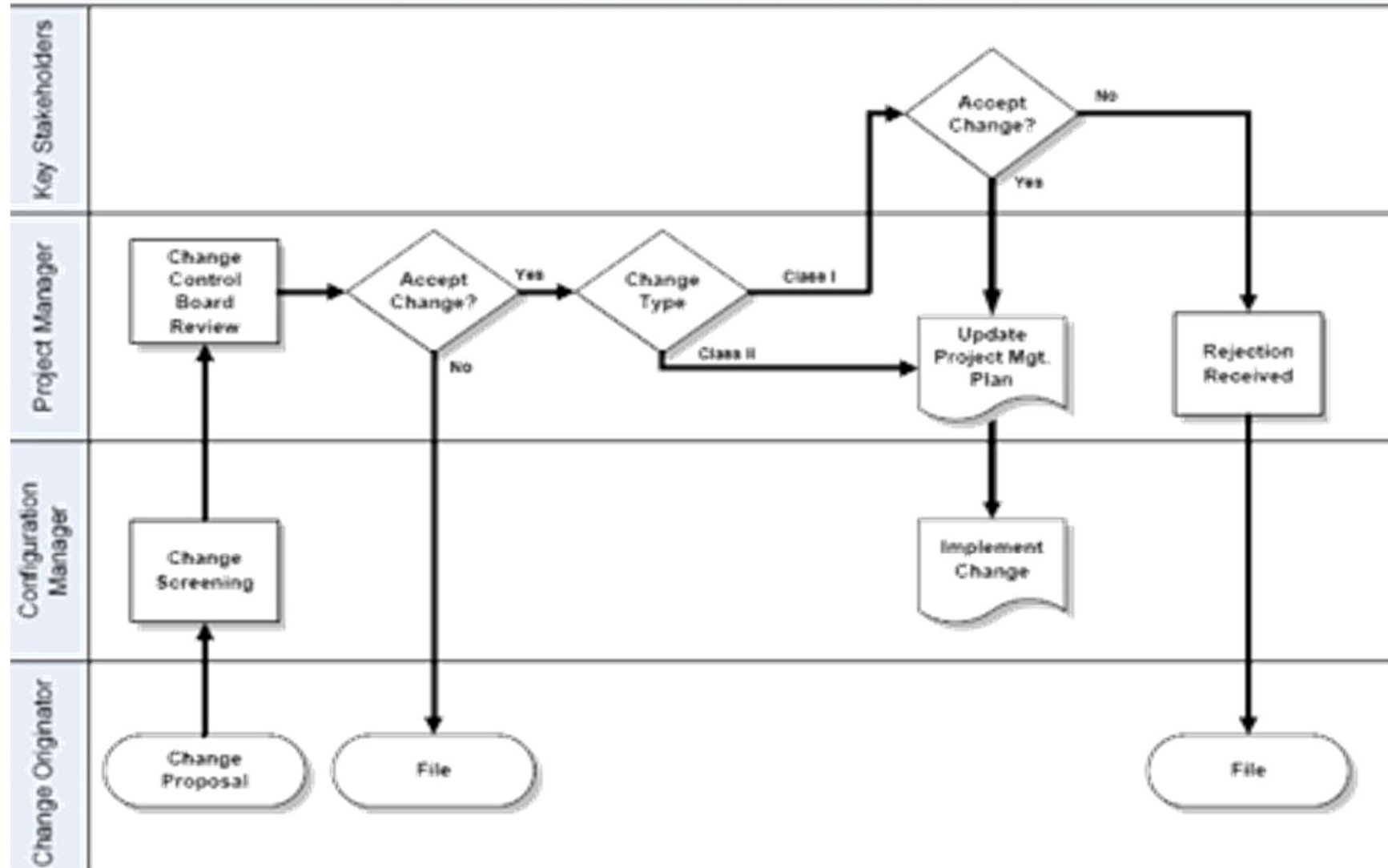


# **Exemple de réponses à la question de Juin 2012**

## Integrated Change Control Process



# Activité : Change proposal (1)

**On nous dit :** « Le processus commence parce que quelqu'un propose un changement (membre de l'équipe, client, quelqu'un d'extérieur au projet) »

**Première question :**

- a.** Comment arrivent concrètement les propositions de changement venant d'un client ?
- b.** Y a-t-il une procédure spéciale si client ?
- c.** Le client contacte le service commercial pour communiquer sa demande. Celle-ci est transmise au chef de projet, en mentionnant le nom du client.

# Activité : Change proposal (2)

## Deuxième question :

- a. Y a-t-il une trace suffisante du changement proposé ?
- b. On cherche à savoir si :
  - b.1. il est identifié de manière unique
  - b.2. on est capable de communiquer au client qui nous appelle, où en est le traitement du changement proposé?
- c. Il faut pouvoir identifier chaque changement proposé par un numéro unique qui doit être communiqué au client (ou à toute personne qui a introduit une demande de changement).

# Activité : Change proposal (3)

- a. Y a-t-il des critères de priorité du changement ?
- b. Est-ce que les demandes d'un client important sont bien traitées en priorité ? Est-ce que l'information est communiquée au CCB ?
- c. Il faudrait définir de suite la priorité du changement selon l'importance ou le type de contrat du client.

# Processus : Question générale

- a. Comment sont traitées les demandes de changement mineures ?
- b. Pour les changements qui ne prennent qu'1heure, faut-il aussi les analyser, organiser une réunion, convoquer le CBB... ?
- c. Il faudrait instaurer une classification supplémentaire sur l'impact du changement après le screening.  
Si l'impact est plus grand que x jours/ho → on continue le processus.

**Exemple:** le diagramme sous-entend (dessin en rouge ajouté ci-dessous) que les demandes de changement refusées ne peuvent pas être modifiées ni retravaillées ni réinjectées dans le système de décision. ➔ question à ce sujet + proposition de permettre de reprendre la demande de changement précédemment refusée.

