

Etude de cas

- ♦ Vous êtes nommé Responsable Qualité au sein de la société 4GCOM qui a remporté un appel d'offre haut la main pour la mise-en-place d'un service de téléphonie 4G LTE avec surf sur internet pour les usagers de la RATP (potentiellement + 5 Millions usagers quotidiens). 4GCOM doit livrer une plate-forme opérationnelle pour la station 'AUBER' dans 6 mois. Elle implique la société Sous-traitante ST-SOFT.



Etude de cas

- ♦ Contexte du problème :
En milieu de projet, il s'avère que le sous-traitant STSOFT, à une réunion hebdomadaire d'avancement, indique qu'il aura 3 mois de retard sur sa livraison. A votre tour dans votre reporting d'avancement vous mentionnez ce retard et indiquez aux intervenants du projet que celui-ci va prendre 3 mois de retard.



ST-SOFT.CH
IT-SUPPORT WEBSYSTEMS

Etude de cas

- ♦ **Le responsable de compte client vous appelle.**
- ♦ **Il est estimé qu'il est inadmissible qu'on ne puisse pas tenir les échéances initiales. La RATP est un client stratégique, vous indique-t-il. Il vous attaque sur votre professionnalisme et s'inquiète de la dépendance de la société à vis-à-vis « d'une petite boîte » ('ST-SOFT') capable de faire « capoter » un grand projet tel que celui-ci**

Questions

- ♦ **Comment réagir par rapport aux préoccupations du Responsable de compte client ?**
- ♦ **Quelles décisions prendre face à cette situation ?**
- ♦ **Comment sortir de la crise ?**



Travail par groupes

- ♦ **Groupes de 3 à 7 pers (définis en séance).**
- ♦ **Vous disposez d'une semaine pour présenter votre plan d'actions, ceci lors de la séance du Vendredi 21 Décembre. (tirage au sort des groupes)**
- ♦ **Après votre présentation, vous serez évalués et vous pourrez bénéficier d'un bonus de +3 points pour tous les membres du groupe selon la qualité du travail fourni. (ou d'un malus de -3 points si travail non effectué)**

Présentation de votre travail

- ♦ Chaque groupe dispose de 15 minutes (chronométrées !) pour présenter à l'aide d'un powerpoint son travail à l'ensemble de la classe.
- ♦ Vous devez vous positionner comme un Responsable Qualité qui présente pour validation à la direction générale son Plan d'actions.
- ♦ Les présentations powerpoint seront articulées selon :
 - Résumé de la problématique,
 - Hypothèses prises pour le plan d'actions,
 - Définition du plan d'actions
 - Résultats escomptés,
 - Conclusion

PLAND'ACTION
Projet RATP

1. Action 1
2. Action 2
3.

Présentation de votre travail(suite)

- ♦ Un rapporteur sera désigné pour présentation à la classe.
- ♦ La rédaction d'un document word sur la présentation (même têtes de chapitre) sera considéré comme un 'plus' et pourra apporter +1 à 2 points, selon la qualité.
- ♦ Un tirage papier de la version PowerPoint (+word) sera remis à l'enseignant avant chaque présentation pour faciliter le suivi.