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 Mons 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.



Etude de cas

- Le responsable de compte client vous appelle.
- Il est estime 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 a 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 ?

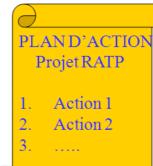


Travail par groupes

- 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. (<u>ou d'un malus de -3</u> <u>points si travail non effectué</u>)

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



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.