Gaspar SUNDERMANN – Processus & WorkFlow

[Exo 1a - Qualité externe et interne 1](#_Toc209443391)

[Qualité externe (perçue par le client) 1](#_Toc209443392)

[Qualité interne (conformité des pratiques internes) 1](#_Toc209443393)

[Exo 1b - Décrire un processus (contexte Ec-WebDesign) 2](#_Toc209443394)

[1) Étapes du processus 2](#_Toc209443395)

[2) Acteurs (avant / pendant / après) 2](#_Toc209443396)

[3) Données d’entrée (Inputs) et sorties (Outputs) 3](#_Toc209443397)

[4) Indicateurs de suivi (KPI) — exemples et cibles 3](#_Toc209443398)

[Exo 1c - formalisation avancée du processus 4](#_Toc209443399)

[Exo 1d - objectif pour vous, de définir les processus ? 4](#_Toc209443400)

[INTÉRÊTS 4](#_Toc209443401)

[Qualité & Efficacité 4](#_Toc209443402)

[Relation client 4](#_Toc209443403)

[Pilotage 4](#_Toc209443404)

[DIFFICULTÉS 5](#_Toc209443405)

[Résistances 5](#_Toc209443406)

[Complexité métier 5](#_Toc209443407)

[MES CONSEILS 5](#_Toc209443408)

[Démarrage progressif 5](#_Toc209443409)

[Prouver la valeur 5](#_Toc209443410)

[Rester agile 5](#_Toc209443411)

[Exo 1e - établir pour votre entreprise 6](#_Toc209443412)

[Exo2 - optimisez les flux 7](#_Toc209443413)

[Etape 1 : 7](#_Toc209443414)

[Étape 2 – Décrire l’enchaînement entre les postes 8](#_Toc209443415)

[Ordre des postes (workflow séquentiel) 8](#_Toc209443416)

[Séquentiel ou parallèle 8](#_Toc209443417)

[Durée d’attente entre 2 postes 8](#_Toc209443418)

[Visualisation du flux (Workflow simplifié) 9](#_Toc209443419)

[Analyse rapide 9](#_Toc209443420)

[Étape 3 – Lister les contraintes 10](#_Toc209443421)

[Étape 4 – Solutions « mathématiques » (optimisation) 10](#_Toc209443422)

[Objectifs d’optimisation 10](#_Toc209443423)

[Actions envisagées 11](#_Toc209443424)

[Nouveau workflow après optimisation (schéma simplifié) 11](#_Toc209443425)

[Étape 5 – Solutions réalistes à retenir 12](#_Toc209443426)

[Bilan final 12](#_Toc209443427)

[Résultat : 12](#_Toc209443428)

# Exo 1a - Qualité externe et interne

## Qualité externe (perçue par le client)

**Exemple** : Respect du cahier des charges et des délais de livraison pour un site vitrine.

* Pourquoi : le client évalue la qualité d’après la conformité aux fonctionnalités demandées, le rendu visuel et la livraison à la date convenue.
* Mesure possible : taux de projets livrés « conformes au cahier des charges » à la livraison (ex. objectif ≥ 95%), note de satisfaction client (moyenne ≥ 4/5).

## Qualité interne (conformité des pratiques internes)

**Exemple** : Respect des bonnes pratiques de développement (normes de code, Git flow, revues de code, procédures de test).

* Pourquoi : garantit que le produit est maintenable, sécurisé et peu sujet aux régressions — améliore la qualité livrée et réduit les coûts support.
* Mesure possible : pourcentage de commits passant la CI sans corrections (ex. ≥ 90%), taux de non-conformités détectées en QA (la QA pourrait inclure une checklist avant mise en ligne du site), temps moyen pour corriger un bug critique.

# Exo 1b - Décrire un processus (contexte Ec-WebDesign)

**Processus choisi : “Réalisation d’un site vitrine WordPress”**

## 1) Étapes du processus

1. **Prospection / Brief client** — recueil des besoins et contraintes.
2. **Proposition & Devis** — rédaction de l’offre commerciale et planning.
3. **Signature / Kick-off** — contrat, planning validé.
4. **Recueil des contenus** — textes, logos, images, accès hébergement/domaine.
5. **Maquettage (UX/UI)** — wireframes → maquettes (desktop + mobile).
6. **Validation client des maquettes**.
7. **Développement & Intégration** — thème enfant, plugins, intégration responsive.
8. **Phase de tests** — vérif. fonctionnalités, responsive, performance, sécurité.
9. **Recette client** — corrections éventuelles.
10. **Mise en production** — déploiement, sauvegardes, SSL, check final.
11. **Formation & Documentation** — guide d’utilisation pour le client.
12. **Support / Maintenance** — SLA, mises à jour, sauvegardes régulières.

## 2) Acteurs (avant / pendant / après)

* **Avant le processus**
  + Commercial / Responsable ventes : premier contact, proposition.
  + Responsable opérationnel : allocation des ressources.
* **Pendant le processus**
  + Chef de projet : coordinateur, planning, gouvernance.
  + Designer (UX/UI) : maquettes et prototype.
  + Développeur / Intégrateur WordPress : développement, intégration.
  + Rédacteur / Community manager (si contenu fourni par l’agence) : textes, SEO basique.
  + Client : validation à plusieurs étapes.
* **Après le processus**
  + Admin système / Hébergeur : sauvegardes et monitoring si géré par l’agence.
  + Support / Maintenance : tickets, correctifs, suivi qualité.
  + Responsable qualité / Manager : analyse post-projet (retour d’expérience).

## 3) Données d’entrée (Inputs) et sorties (Outputs)

* **Inputs**
  + Cahier des charges / brief client.
  + Contenus (textes, images, logos), accès (hébergement, DNS).
  + Contraintes (budget, deadline, obligations légales/CGU).
* **Outputs**
  + Site web en ligne conforme aux spécifications.
  + Documentation utilisateur + manuel de passation.
  + Backup complet et clés d’accès transmises au client.
  + Facturation et rapport de fin de projet.

## 4) Indicateurs de suivi (KPI) — exemples et cibles

* **Délai** : % de projets livrés dans le délai prévu (objectif ≥ 90%).
* **Conformité** : % de points du cahier des charges validés à la livraison (objectif ≥ 95%).
* **Qualité technique** : nombre de bugs critiques détectés après 30 jours (objectif ≤ 1 par projet).
* **Satisfaction client** : note moyenne post-livraison (ex. ≥ 4/5).
* **Réactivité support** : temps moyen de résolution d’un ticket (ex. < 48 h pour urgents).
* **Respect budget** : % de projets livrés dans le budget initial (objectif ≥ 90%).
* **Taux de réouverture** : % de corrections réclamées après recette (objectif ≤ 10%).

# Exo 1c - formalisation avancée du processus

Dans le cadre de la création d’un site internet

Une image contenant ligne, diagramme, Tracé, capture d’écran

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

# Exo 1d - objectif pour vous, de définir les processus ?

## INTÉRÊTS

### Qualité & Efficacité

* Standardisation des livrables WordPress
* Réduction des oublis (SSL, sauvegardes, tests)
* Gain de temps avec templates et checklists
* Meilleure planification des ressources

### Relation client

* Transparence sur les étapes et délais
* Gestion des attentes clarifiée
* Réduction des conflits

### Pilotage

* KPI mesurables (délais, conformité, satisfaction)
* Amélioration continue basée sur les données

DIFFICULTÉS

### Résistances

* "On a toujours fait comme ça"
* Peur de perdre en créativité
* Temps initial de formalisation

### Complexité métier

* Variabilité des projets clients
* Évolution rapide des technologies WordPress
* Gestion des exceptions et cas atypiques

## MES CONSEILS

### Démarrage progressif

* Commencer par UN processus (ex: recette client)
* Impliquer l'équipe dans la définition
* Outils simples : Trello, checklist Google Docs

### Prouver la valeur

* Mesurer 2-3 KPI simples avant/après
* Projet pilote avec client habitué
* Communiquer les gains obtenus

### Rester agile

* Processus d'1 page maximum au début
* Révision mensuelle avec l'équipe
* Adapter selon les retours terrain

**Objectif : 80% de standardisation, 20% d'adaptation**

# Exo 1e - établir pour votre entreprise

Une image contenant texte, capture d’écran, carte de visite, conception

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, nombre

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

Une image contenant texte, capture d’écran, Police, nombre

Le contenu généré par l’IA peut être incorrect.

# Exo2 - optimisez les flux

## Etape 1 :

| **Poste (étape)** | **Description du poste** | **Temps de traitement moyen par tâche** | **Capacité de production (tâches/jour)** | **Niveau d’expertise (1 = bas, 3 = élevé)** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Commercial** (recueil des besoins et devis) | Rencontre avec le client, compréhension du besoin, rédaction et envoi du devis. | 1 jour par projet | 1 projet/jour | 3 |
| **2. Chef de projet** (planification/kick-off) | Organise le projet, attribue les ressources, suit l’avancement. | 0,5 jour par projet | 2 projets/jour | 3 |
| **3. Designer** (maquettage UX/UI) | Création des wireframes et maquettes, itérations avec le client. | 2 jours par projet | 0,5 projet/jour | 3 |
| **4. Développeur / Intégrateur** (WordPress) | Développement du thème, intégration du contenu, configuration plugins. | 3 jours par projet | 0,33 projet/jour | 3 |
| **5. QA / Testeur** (tests et recette) | Vérifie responsive, performance, formulaires, sécurité. | 0,5 jour par projet | 2 projets/jour | 2 |
| **6. Client** (validation et contenu) | Fournit contenus, valide maquettes et site. | Variable (souvent 3 jours de délai) | 0,3 projet/jour | 1 (expertise technique faible) |

## Étape 2 – Décrire l’enchaînement entre les postes

### Ordre des postes (workflow séquentiel)

1. **Commercial** : recueillir besoins + devis.
2. **Chef de projet** : planifier / kick-off.
3. **Designer** : créer wireframes et maquettes.
4. **Client** : valider maquettes / fournir contenus.
5. **Développeur / Intégrateur** : intégrer contenus + développer WordPress.
6. **QA / Testeur** : tester site complet.
7. **Client** : validation finale / recette.

### Séquentiel ou parallèle

* Globalement **séquentiel**, car chaque poste attend le livrable du précédent pour commencer.
* **Mais** il y a des zones **parallèles possibles** :
  + Pendant que le **Designer** finalise ses maquettes, le **Chef de projet** peut préparer l’environnement de dev.
  + Le **Client** peut préparer ses contenus pendant le développement technique.

### Durée d’attente entre 2 postes

| **Passage de poste** | **Durée moyenne d’attente** | **Commentaire** |
| --- | --- | --- |
| Commercial → Chef de projet | 0,5 jour | Transmission interne rapide. |
| Chef de projet → Designer | 0,5 jour | Préparation brief designer. |
| Designer → Client (validation maquettes) | 2 à 3 jours | Temps d’attente principal (client valide lentement). |
| Client → Développeur | 0,5 jour | Dès validation, dev peut démarrer. |
| Développeur → QA | 0 jour | QA planifié immédiatement après dev. |
| QA → Client (recette finale) | 1 jour | Temps pour planifier la recette finale. |

### Visualisation du flux (Workflow simplifié)

Commercial

↓

Chef de projet

↓

Designer → (en parallèle Client prépare ses contenus)

↓

Client (validation maquettes)

↓

Développeur / Intégrateur

↓

QA / Testeur

↓

Client (recette finale)

### Analyse rapide

* **Flux principal** : linéaire, séquentiel.
* **Goulot d’étranglement** : validation du client (2 à 3 jours).
* **Opportunité** : paralléliser la préparation des contenus du client avec le maquettage/développement.

## Étape 3 – Lister les contraintes

| **Poste** | **Contraintes principales** | **Experts disponibles** | **Goulot d’étranglement ?** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Commercial** | 1 commercial pour tous les projets ; doit respecter devis et délais. | 1 | Non (rapide). |
| **Chef de projet** | Charge de plusieurs projets en parallèle ; réunions kick-off obligatoires. | 1 | Risque si trop de projets. |
| **Designer** | 1 designer senior ; temps incompressible pour faire maquettes ; dépend validation client. | 1 | Oui (fort). |
| **Client** | Fourniture des contenus et validation souvent lente (2–3 jours). | Variable | Oui (fort). |
| **Développeur/Intégrateur** | 1 développeur ; développement lourd si plugin complexe. | 1 | Oui (fort). |
| **QA/Testeur** | 1 testeur, mais temps court. | 1 | Non. |

**Jalon** : la durée totale du processus **ne doit pas dépasser 7 jours ouvrés** par projet.  
Aujourd’hui on est plutôt à **8–10 jours** avec les attentes client.

## Étape 4 – Solutions « mathématiques » (optimisation)

### Objectifs d’optimisation

* Réduire le temps d’attente client (goulot principal).
* Décharger le designer et le développeur (forte charge).
* Paralléliser certaines tâches.

### Actions envisagées

| **Solution** | **Effet attendu** |
| --- | --- |
| **Parallélisation** : pendant que le designer fait les maquettes, le client prépare ses contenus via un portail partagé. | Gain 2 jours d’attente. |
| **Duplication poste développeur** : avoir un 2ᵉ intégrateur en freelance lors de pics de charge. | Réduction de moitié du délai d’intégration. |
| **Pré-maquettes standards** : proposer des modèles réutilisables. | Gain de 1 jour sur le designer. |
| **Validation rapide** : imposer un délai max de 24h pour validation client via contrat. | Gain 1–2 jours. |

### Nouveau workflow après optimisation (schéma simplifié)

Commercial

↓

Chef de projet

↓

Designer → Client prépare contenus en parallèle

↓ (Validation rapide max 24h)

Développeur A & Développeur B (intégration parallèle)

↓

QA / Testeur

↓

Client (recette finale)

Résultat attendu :

* Durée totale ≈ 5–6 jours ouvrés.
* Réduction des goulots d’étranglement.

## Étape 5 – Solutions réalistes à retenir

| **Solution envisagée** | **Réalisme opérationnel** | **Impact RH / Culture** | **Décision** |
| --- | --- | --- | --- |
| Portail partagé pour contenus client (Google Drive / Notion) | Très réaliste | Client déjà familier | À mettre en place |
| Validation client sous 24h via contrat | Moyennement réaliste (culture client à éduquer) | Nécessite pédagogie commerciale | À tester |
| Pré-maquettes standards (templates) | Réaliste (design system interne) | Peu d’impact culturel | À mettre en place |
| 2ᵉ développeur freelance ponctuel | Réaliste si budget disponible | RH flexible | En option selon charge |

## Bilan final

* On garde **la parallélisation** (client prépare contenus pendant maquettes).
* On introduit **templates standard** pour réduire le travail du designer.
* On prévoit **une communication claire au client** sur les délais de validation.
* On anticipe **une ressource développeur externe** en cas de pic d’activité.

### Résultat :

* Processus plus court, plus fluide.
* Meilleure répartition de la charge entre les postes.
* Amélioration mesurable via indicateurs KPI (temps moyen projet, satisfaction client).