

QUALITÉ DU SI

introduction



PLAN DE COURS

Cours 1 :

- Définition de la qualité & systèmes qualités
- Boîtes à outils (roadmap & carte heuristique)

Cours 2 :

- Le processus d'avant vente

Cours 3 :

- Introduction aux certifications, normes et méthodes : exemples d'ISO, CMMi et Scrum
- Processus de gestion des exigences

Cours 4 :

- Approche par processus orientée services : Initiation à ITIL

Cours 5 :

- La stratégie de tests
- Processus de revues projets

Cours 6 :

- Soutenance d'une proposition de service (présentation de groupe, notée par groupe pour 50% de la note)

Cours 7 :

- Accompagnement du changement

Cours 8 :

- Industrialisation : exemple du LEAN MANAGEMENT
- Amélioration continue

Cours 9 :

- Examen (QCM + Application de cours, noté pour 50% de la note)

Cours 10 :

- Animer un workshop : exemple d'atelier de modélisation participative (le cours se terminera à 13h)

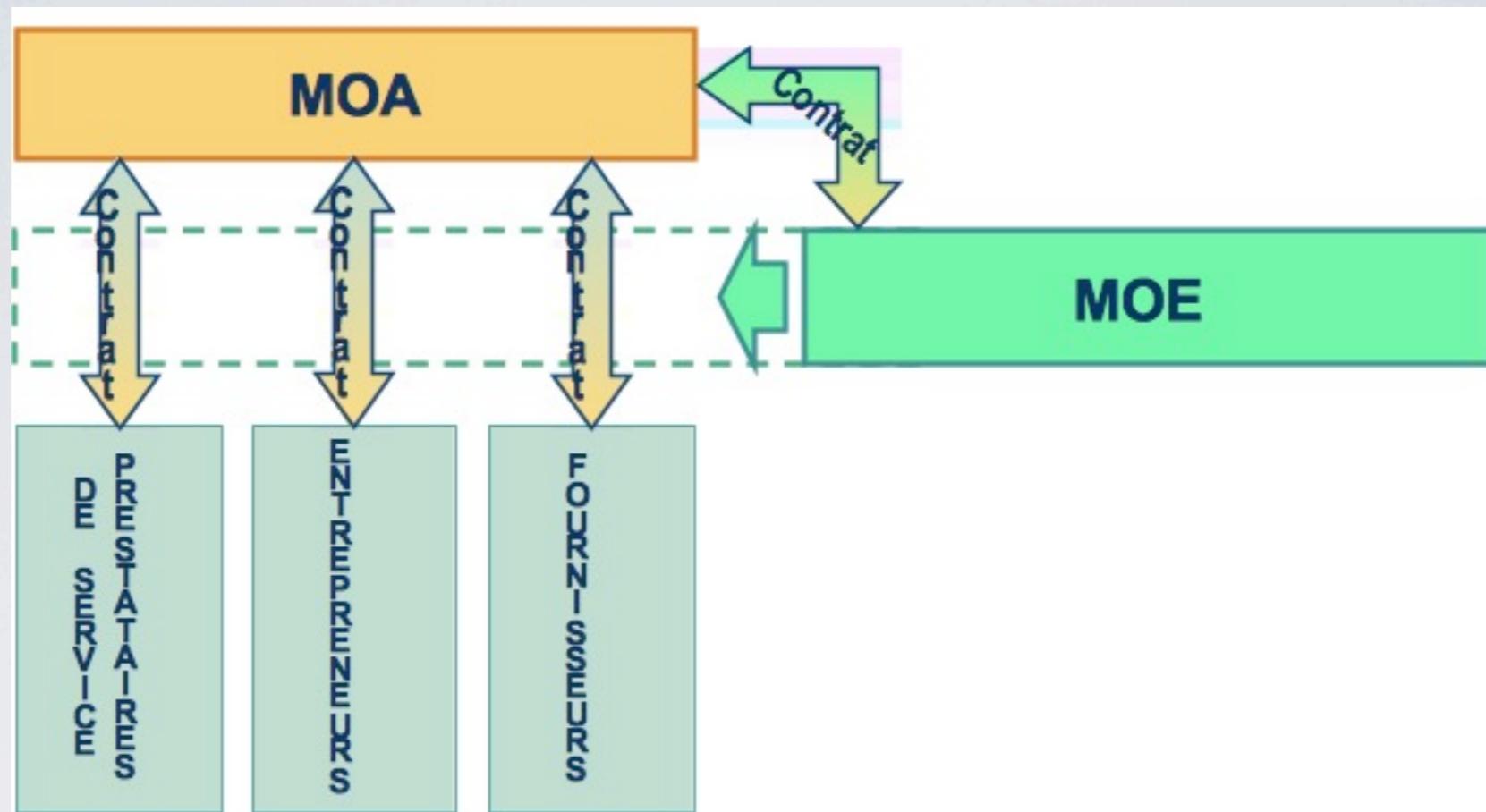
PROJETS

- Un projet est une **organisation temporaire** comprenant :
 - Une **équipe** regroupant les compétences et les profils nécessaires
 - Des **objectifs** à atteindre
 - Un **périmètre** (fonctionnel & budgétaire)
 - Des **activités** à réaliser dans un **délai** imparti

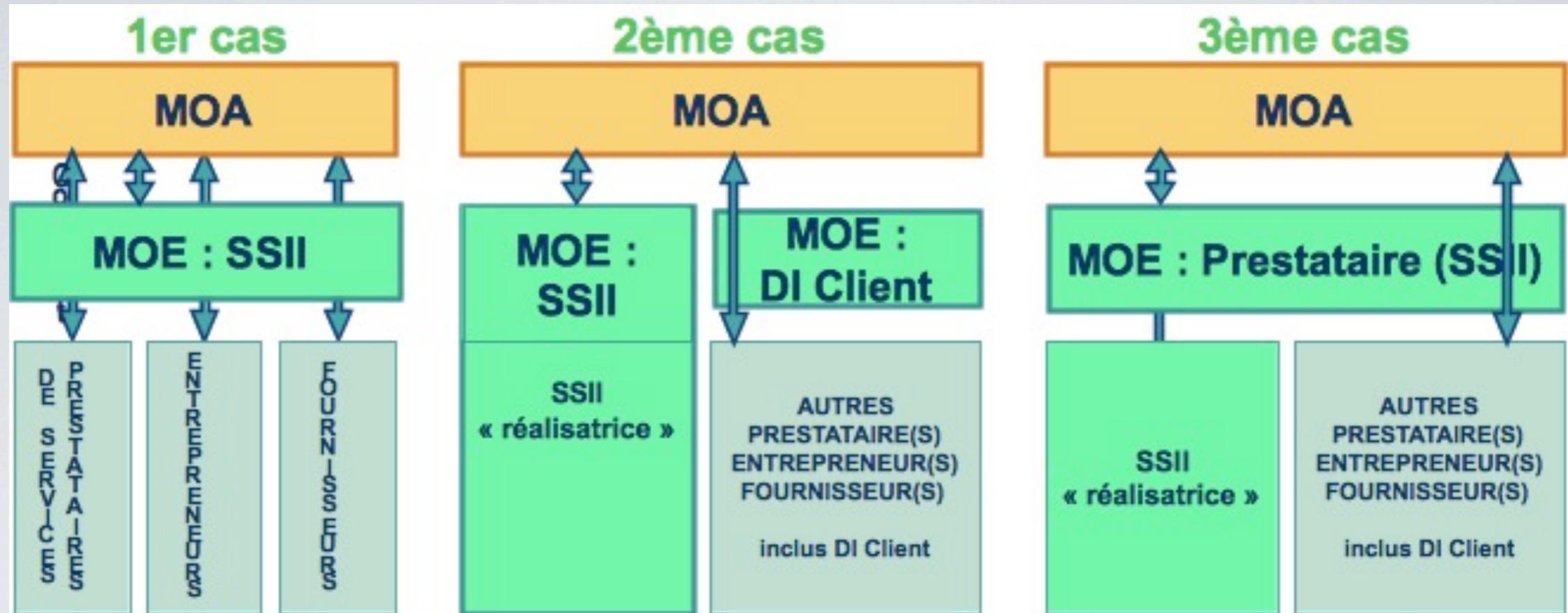


MOE / MOA

- MOA = La personne physique ou morale porteuse du besoin, définissant l'objectif du projet, son calendrier et le budget consacré à ce projet. Le résultat attendu du projet est la réalisation d'un produit, appelé ouvrage.
- MOE = La personne physique ou morale qui, pour sa compétence technique, est chargée par le maître de l'ouvrage, ou par la personne responsable du marché, de diriger et de contrôler les travaux et de proposer la réception et leur règlement.
- Notions spécifique à la France (issu du BTP) qui n'ont pas d'équivalent dans les autres langues. En anglais, on pourrait utiliser Project Owner (MOA) et Project Manager (MOE)



RELATION CONTRACTUELLE VS FONCTIONNELLE



MOE DÉLÉGUÉE

MISSION DE LA MOE

- En amont :
 - Participation à la rédaction des aspects techniques du cahier des charges (architecture, démarche de projet, ...)
 - Participation à la qualification des prestataires et entrepreneurs (démarche, ressources, ...) ; assistance à la contractualisation
- Pilotage du projet :
 - Définition du PAQ général et des Protocoles de réception ; définition des instances de MOE et, avec la MOA, des instances communes MOA/MOE
 - Planification générale du projet
 - Coordination des acteurs (prestataires, entrepreneurs, fournisseurs) ; gestion des conflits ; suivi et contrôle de l'avancement
 - Suivi et contrôle (audits ?) du respect des dispositions qualité
 - Avis / préconisations / arbitrages sur les choix « techniques » en cours de projet
 - Alertes vers la MOA en cas de difficultés ; propositions de solutions face aux dérives
 - Pilotage des phases de réception ; assistance en phase de réception et de garantie (qualification des problèmes, suivi des actions, ...)
 - Validation des décomptes de facturation des tiers

RESPONSABILITÉS MOE

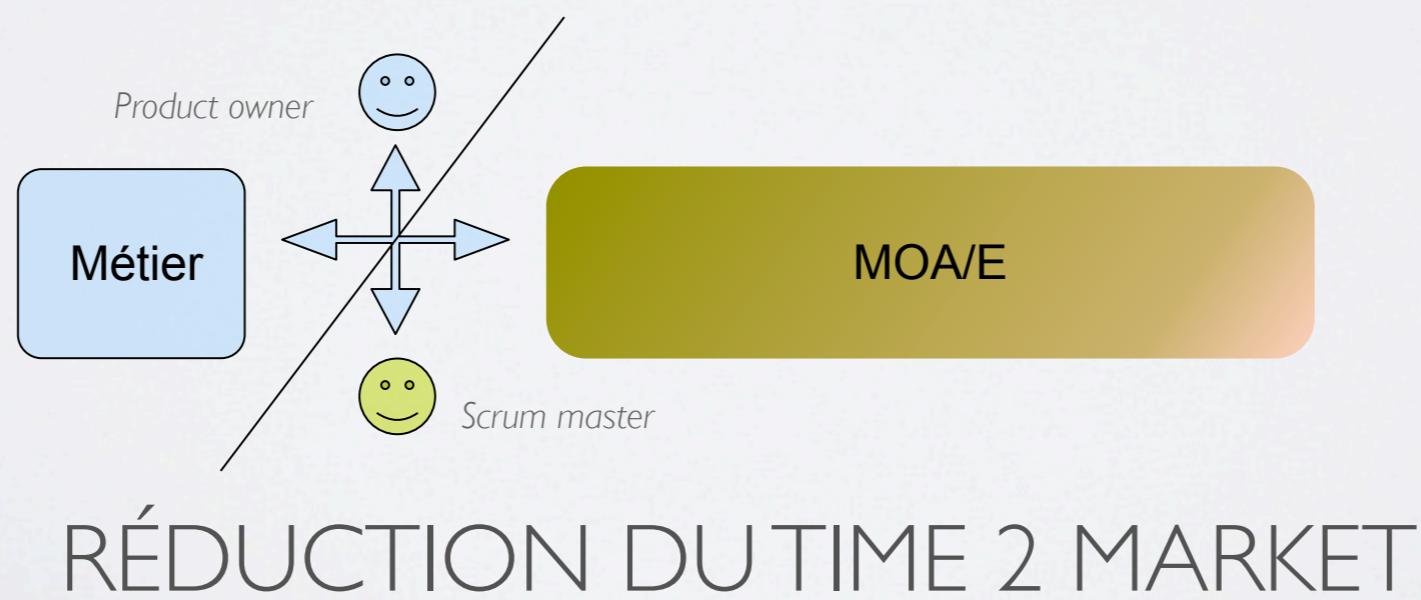
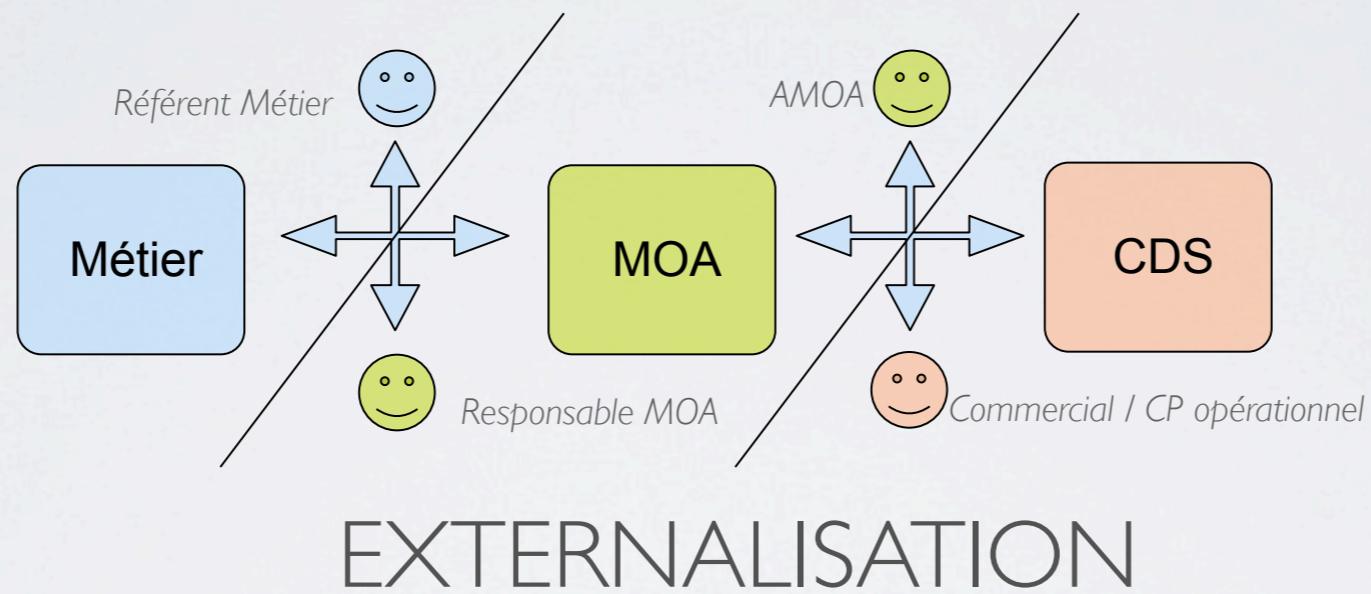
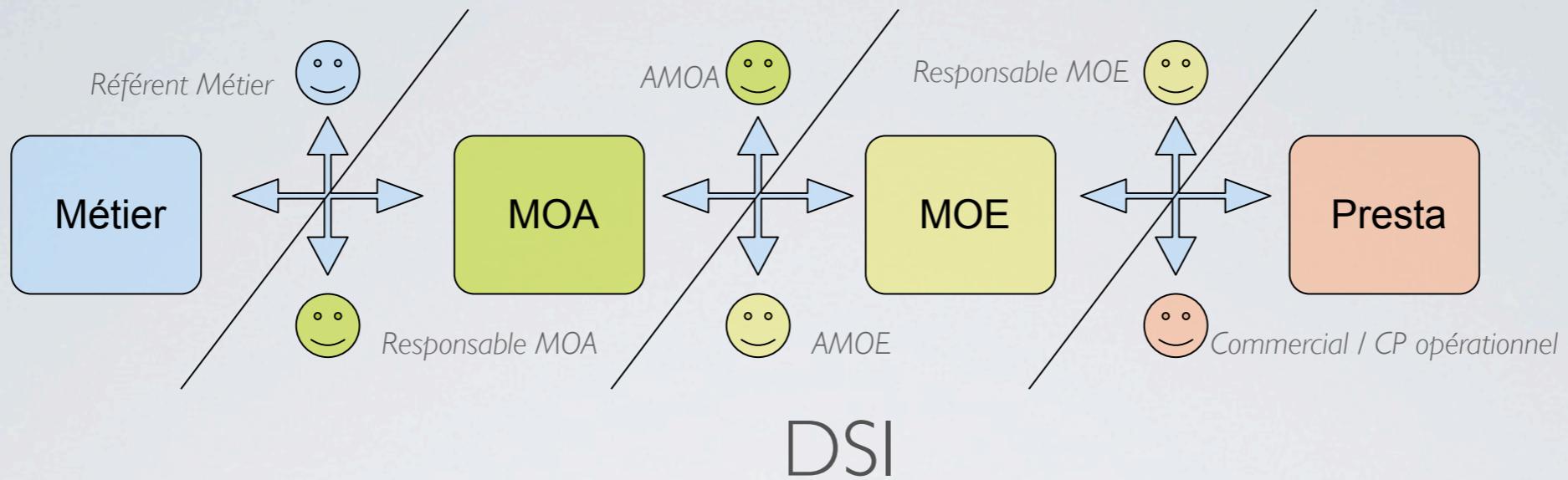
- engagement pris par la MOE en termes de résultats mesurables à atteindre
 - la MOE assure la responsabilité globale de la qualité technique, du délai et du coût
 - la défaillance d'un prestataire (p.ex. retard) ne lui est cependant imputable que si le MOE a lui-même été défaillant dans l'exécution de sa mission (pilotage, contrôle, devoir d'alerte et de conseil ...)
 - une MOE s'accompagne en général d'une obligation de résultat (au sens juridique : charge de la preuve)
- degré de liberté en terme de choix de solutions ou de moyens et de pilotage
 - la MOA a-t-elle imposé certaines contraintes au MOE (environnement technique, sous-traitants, personnel du Client, partage de la Direction Technique, ...) ?
- ainsi qu'en fonction de la prise de risque
 - nouvelle technologie (qui l'a préconisée ?), inexpérience de la MOA, ...

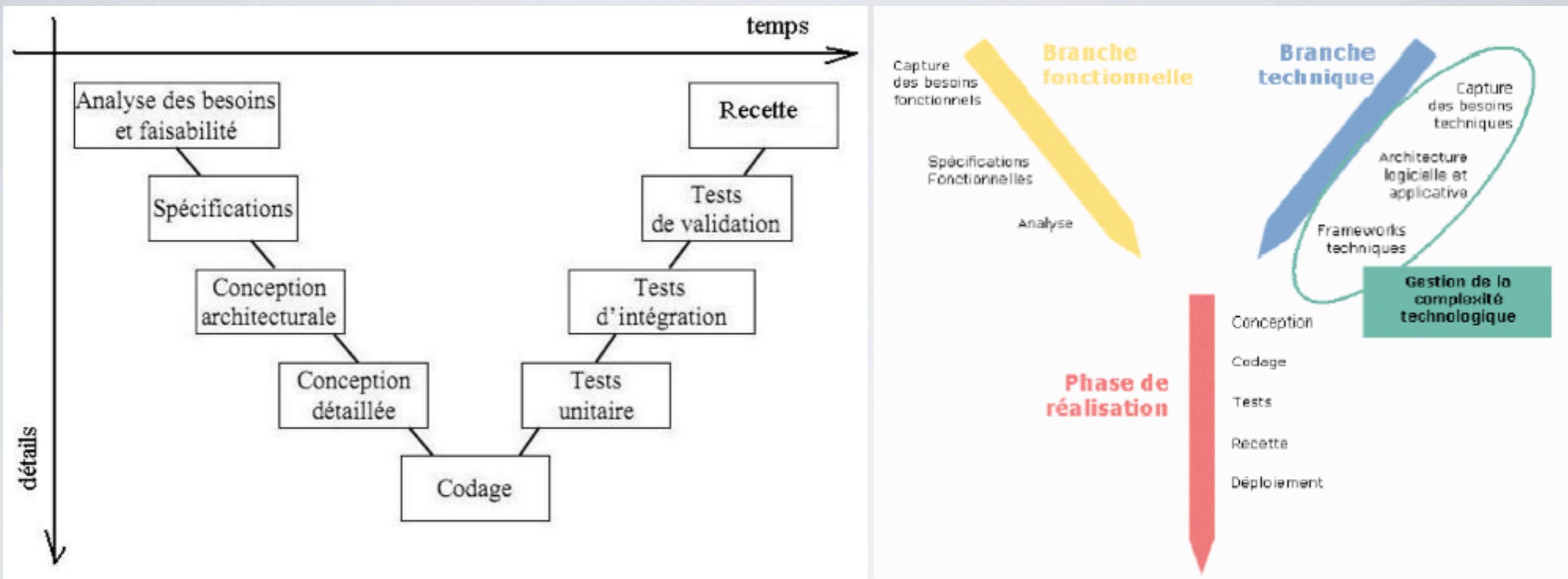
L'obligation de conseil du MOE est considérablement renforcée par rapport à un 'simple' prestataire (par référence à sa qualification technique et parce qu'il s'adresse à une MOA).

=> lecture critique du cahier des charges de la MOA : acceptation avec ou sans réserve(s), exercice du devoir de conseil et d'alerte

RÔLE DE LA MOA

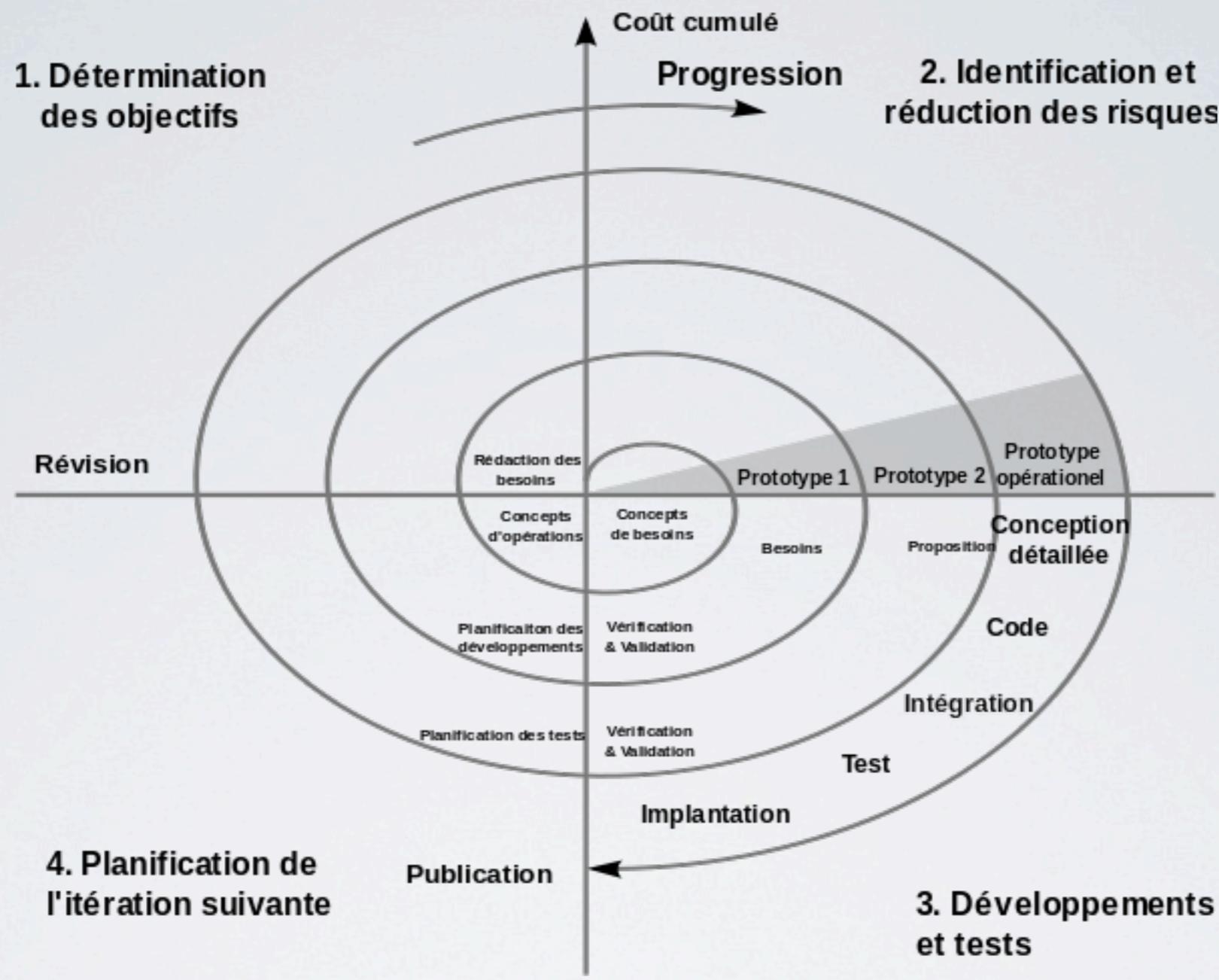
- A
V
A
N
T ↑
- MOA Stratégique : Direction Générale du projet
 - définir les **enjeux** du projet (objectifs et bénéfices attendus)
 - définir le **budget** global et son financement; gérer les dépenses
 - **choisir son (ses) MOE**
 - fixer les règles de choix des prestataires et fournisseurs
 - définir les **besoins** et les **contraintes**, sur les plans fonctionnel, technique, organisationnel & délai
 - valider / **arbitrer les choix de solutions** sur proposition du MOE
 - **prononcer les réceptions et validations**
 - prendre toute **décision majeure** se rapportant au projet en cours et à son évolution éventuelle
 - coordonner les chantiers opérationnels de la MOA et gérer ses propres ressources humaines collaborant à la réalisation du projet
 - MOA Opérationnelle : Direction Opérationnelle des « chantiers » du projet sous responsabilité de la MOA
 - piloter et assurer **la conduite du changement** :
 - prévoir et gérer les incidences sur l'organisation (alignement des processus, documentation ...)
 - assurer le transfert de compétence, notamment faire suivre la formation adéquate aux personnels
 - assurer la communication sur le projet, dans l'entreprise voire auprès des tiers
 - piloter et assurer **la reprise / l'alimentation des données** dans le nouveau système
- P
E
N
D
A
N
T ↓





PROCESSUS DE PRODUCTION

cycle en V ou Y

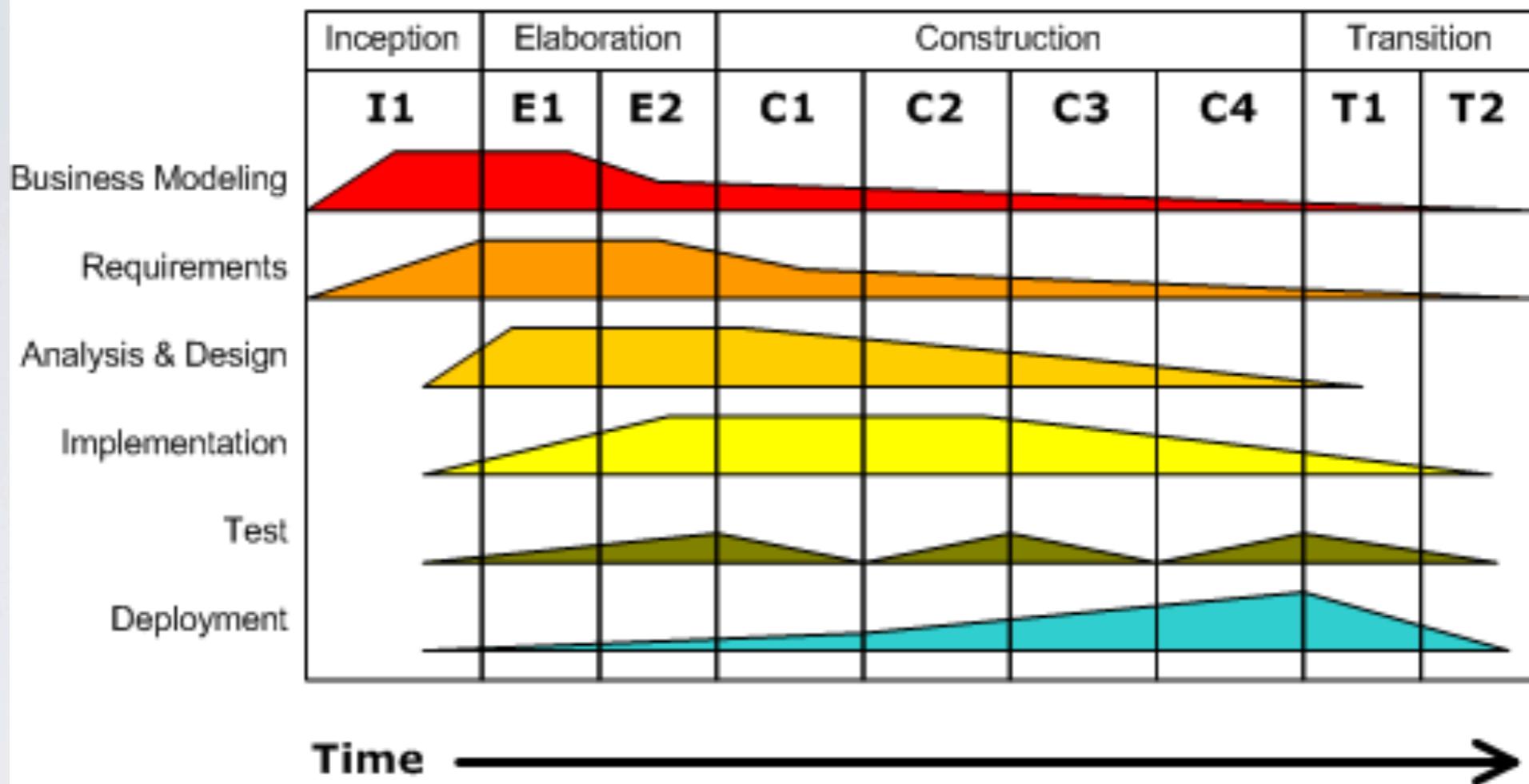


PROCESSUS DE PRODUCTION

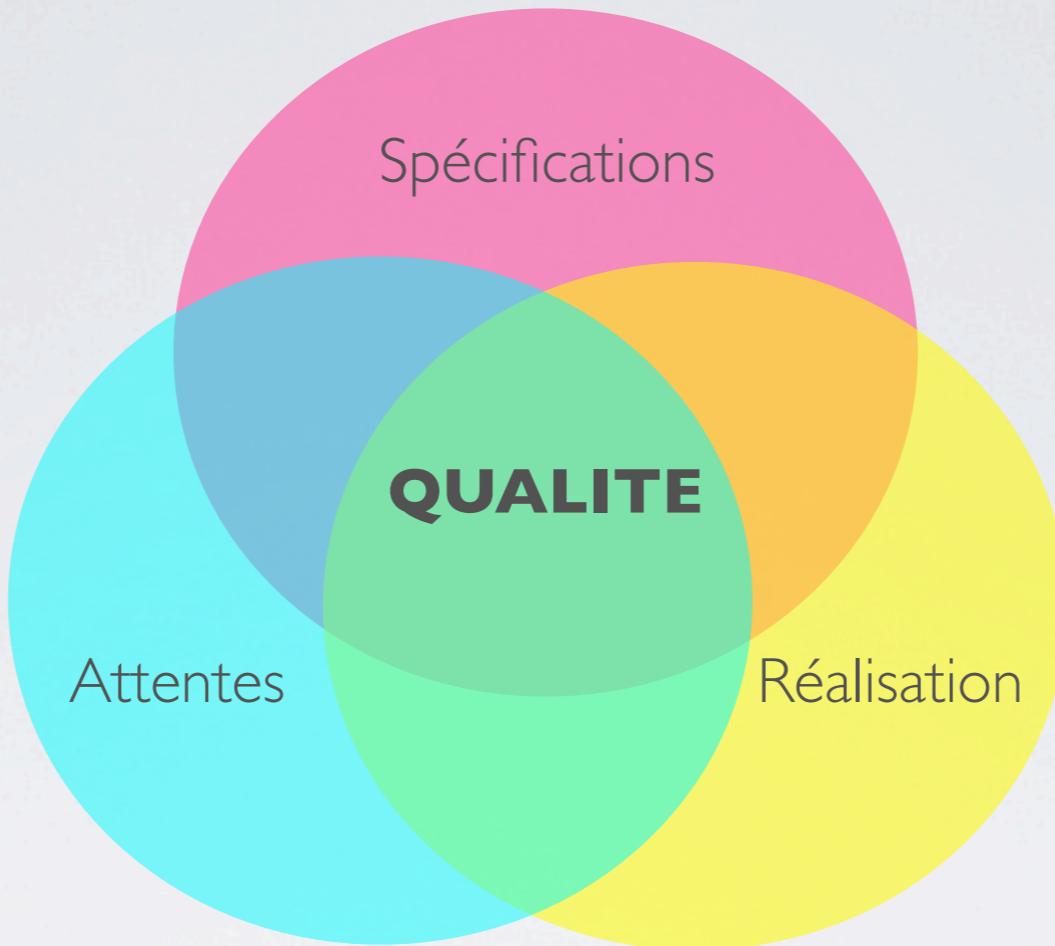
Cycle en spirale

Iterative Development

Business value is delivered incrementally in time-boxed cross-discipline iterations.



PROCESSUS DE PRODUCTION UNIFIED PROCESS



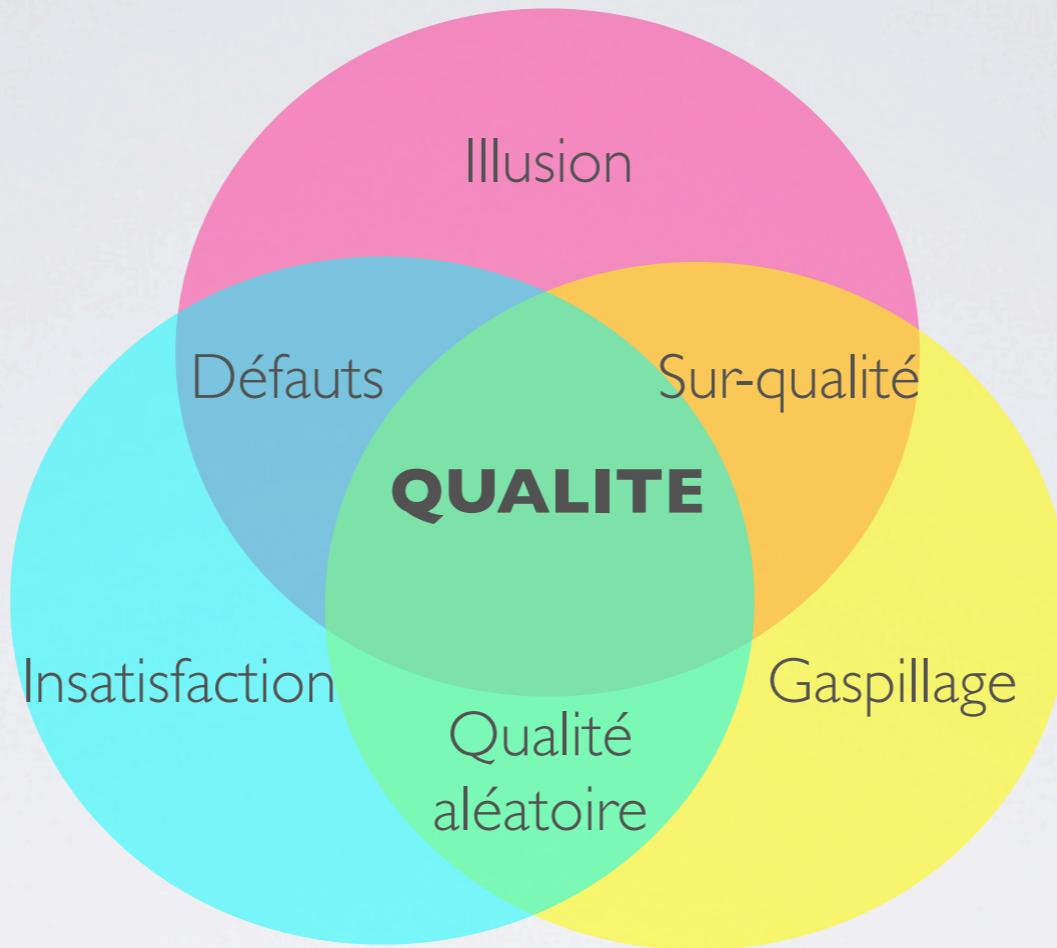
QUALITÉ OPTIMALE

Attentes : besoins exprimés par le client final(utilisateur)

Spécification : traduction du besoin utilisateur (MOA)

Réalisation : mise en oeuvre du service (MOE)

6 ZONES DE NON QUALITÉ



Illusion : besoin non détecté/exprimé, incompris, utopie

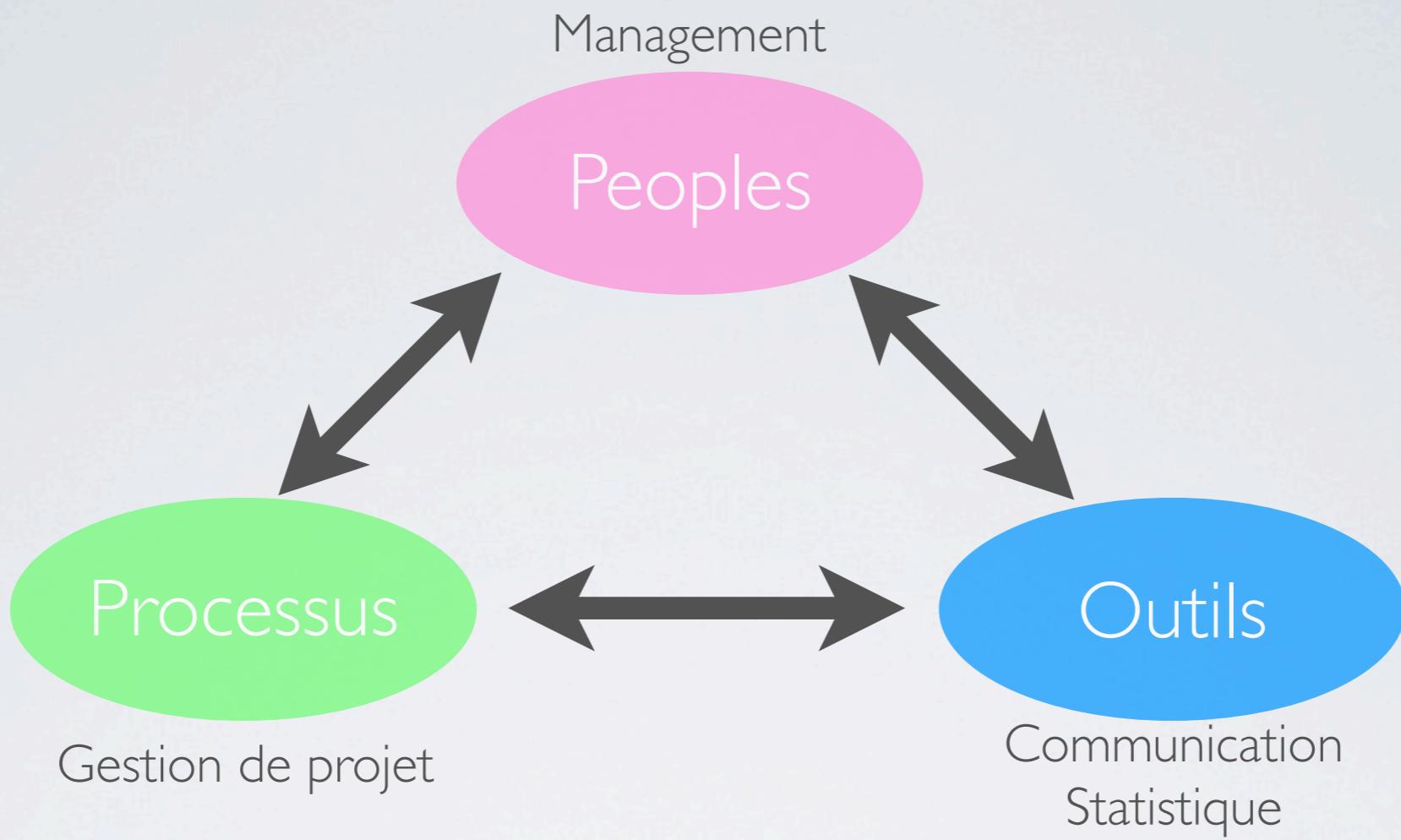
Insatisfaction : solution inadaptée, sur-spécification, objectif mouvant

Gaspillage : spec ambiguë, fonction geek, mauvaise relation MOA

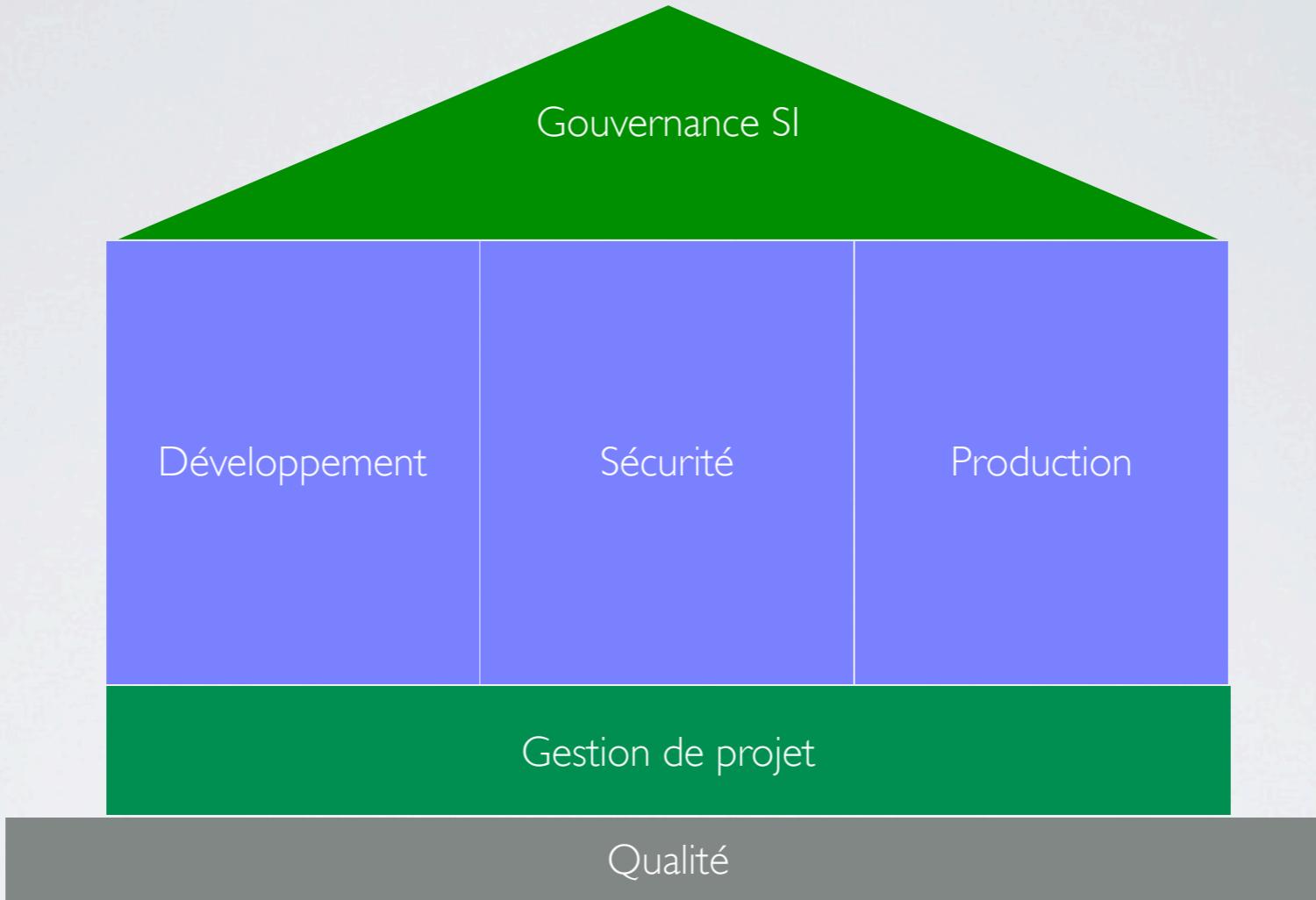
Défauts : bugs, non respect des délais, compréhension des specs

Sur-qualité : impressionner, incompréhension du besoin réel

Qualité aléatoire : cadeau de la MOE

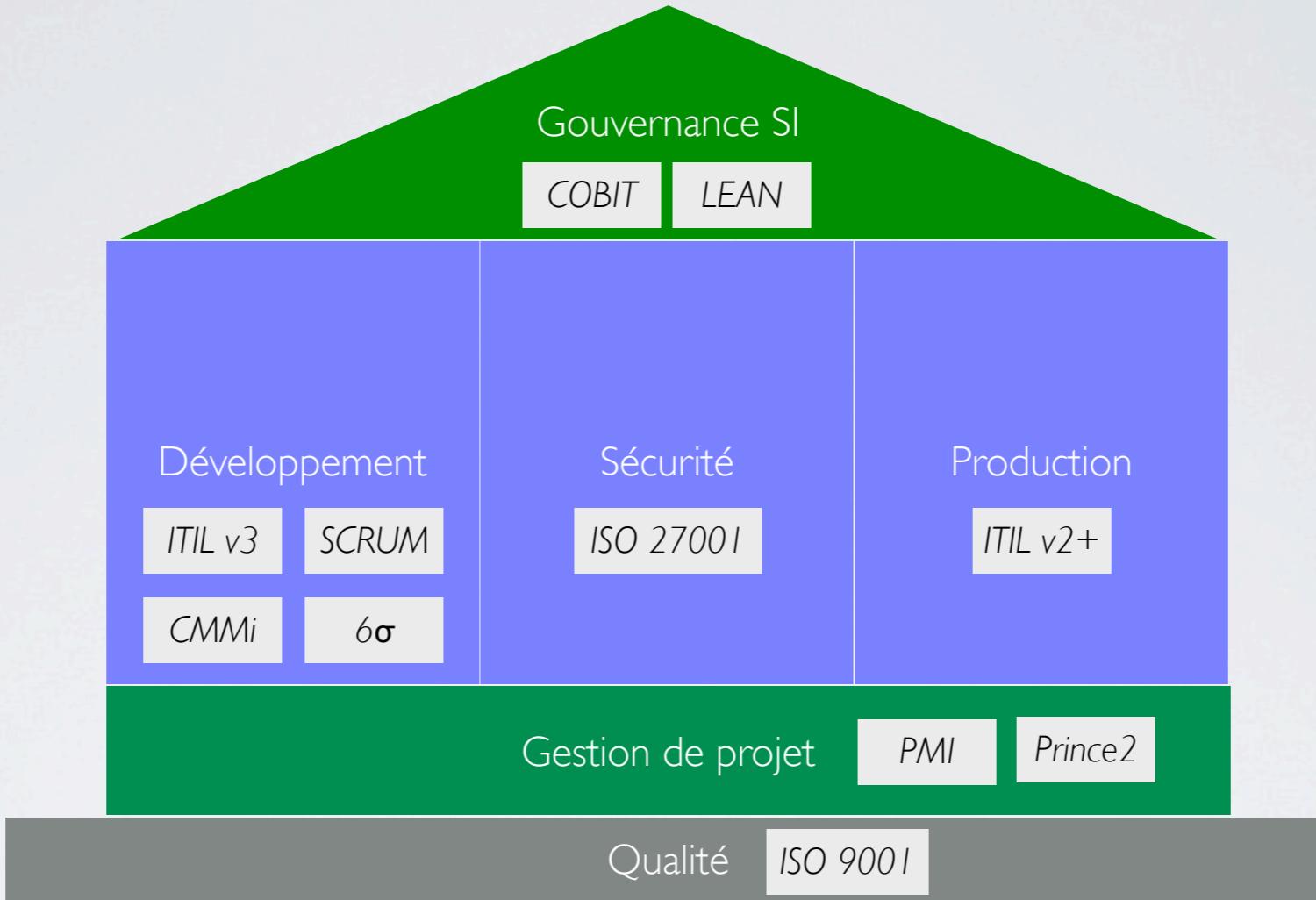


3 AXES DE TRAVAIL



ASSURANCE QUALITÉ

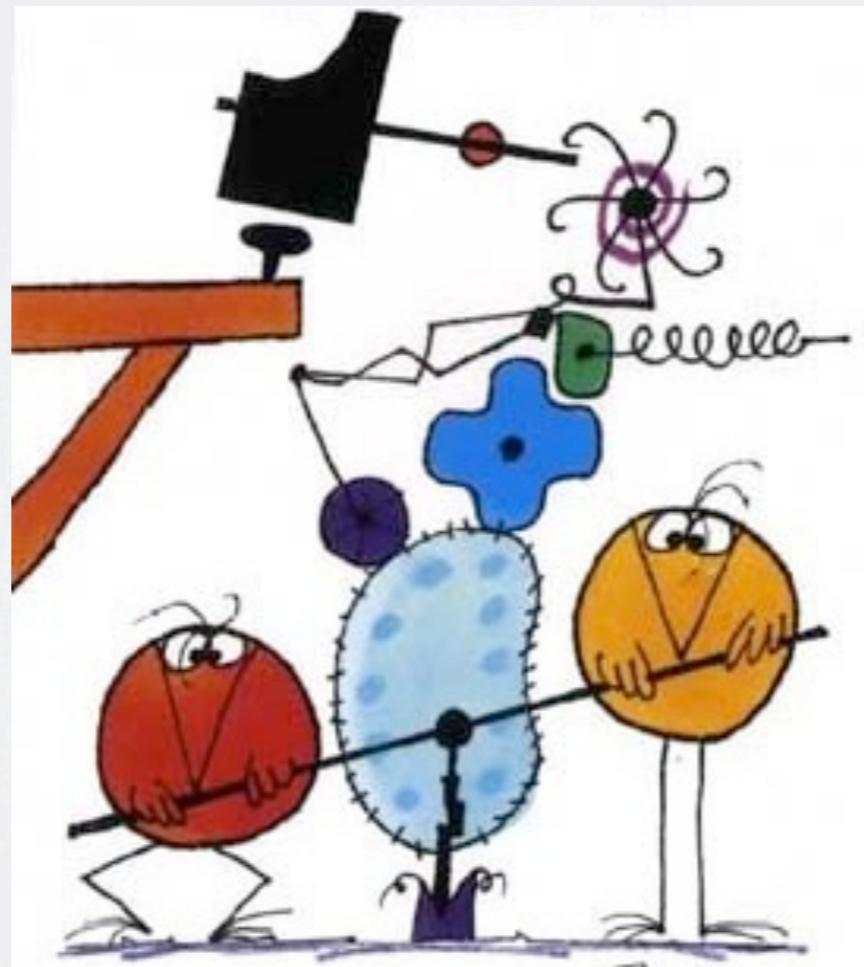
Ensemble des pratiques systématiques qui visent à assurer la qualité d'un produit.



NORMES & MÉTHODES

Dispositifs visant à atteindre l'assurance qualité

TOOLBOX



RACI

« Responsibility Charting »

DÉFINITION DU RACI

Responsible
“R”

La ou les personnes qui Réalisent réellement la tâche. Leur degré de responsabilité est déterminé par le “A”.
Règle : Il peut y avoir plusieurs “R”.

Accountable
“A”

Le décideur : Il a l'**Autorité** du oui ou non voir du véto sur la prise de décision
Règle : Il ne peut y avoir qu'un seul et unique “A” pour une tâche

Consulted
“C”

Cela implique une communication à double sens
Règle : Il peut y avoir plusieurs “C”.

Informé
“I”

La ou les personnes à Informer après la décision finale ou la réalisation d'une action.
Cela implique une communication à sens unique.
Règle : Il peut y avoir plusieurs “I”.

CHARTE

Process
évalué

1 personne physique par colonne

Une action d'un process par ligne	A	R	C	I	C		
	R	R	A	C	C	I	I
	C	R	C	C		R	A
	C	R	R		A		
	I	C	R	A	C	R	
	I		C	R	A		C

EXERCICE :

GESTION DES NOTES DE FRAIS

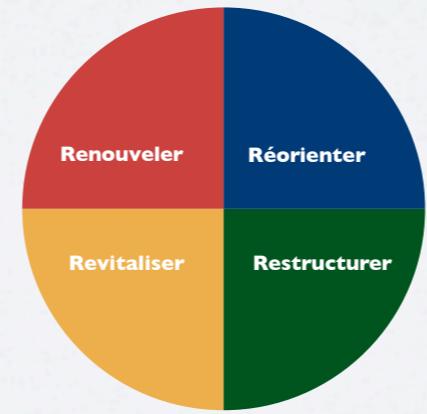
EXAMPLE

Rôles				
Gestion des Notes de frais	Employé	Secrétaire	Responsable Paie	Manager
1. Conserver les factures	RA			
2. Compléter le formulaire	RA			C
3. Envoyer le formulaire	R	A		
4. Vérifier des frais	C		RA	
5. Approuver les frais	I		RA	
6. Payer les frais		A	R	

QUAND L'UTILISER

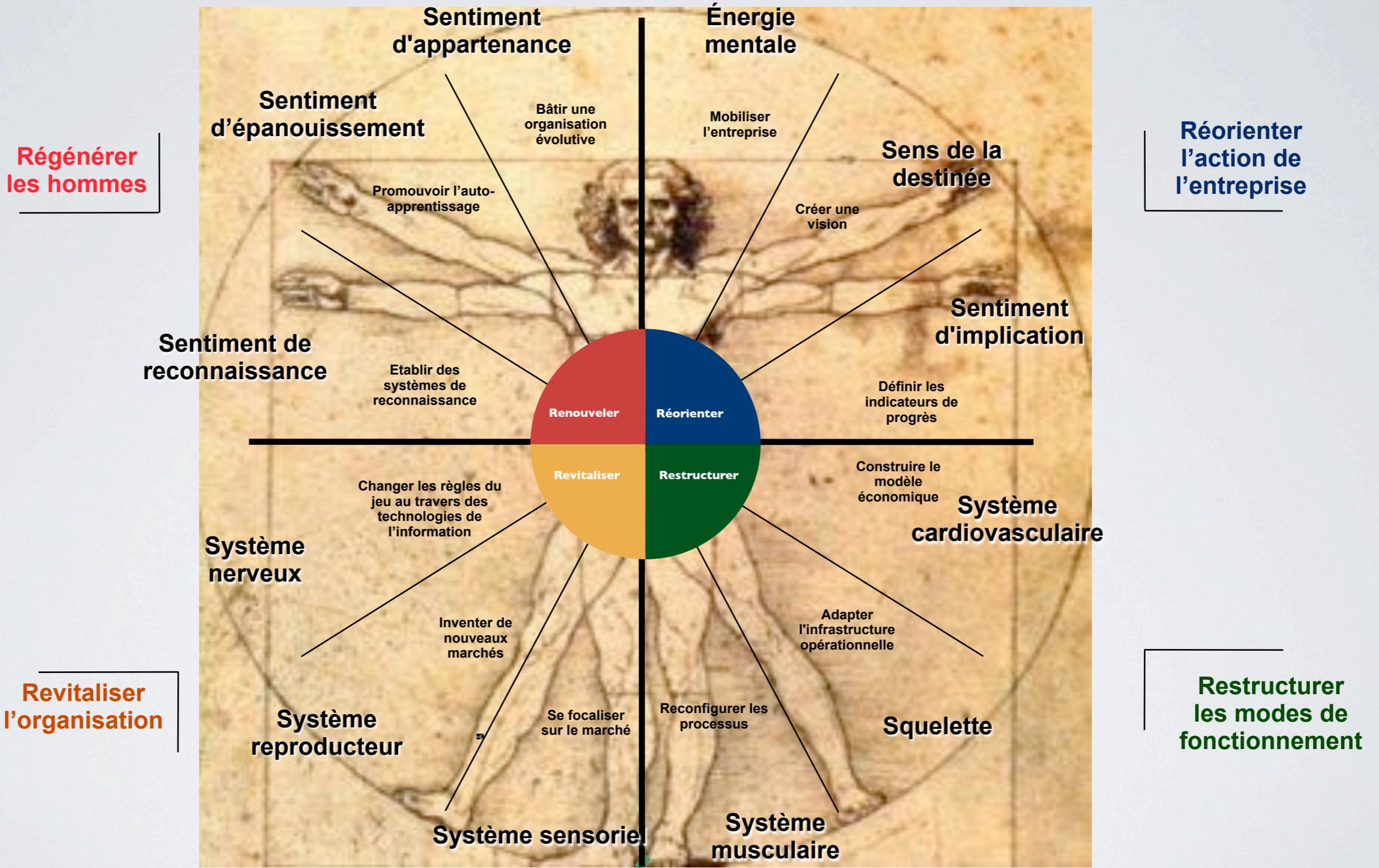
- Design de process
- Analyse de process
- Plan d'action (ajouter une deadline)

ROADMAP



LES DOUZE SYSTÈMES ORGANIQUES DE L'ENTREPRISE

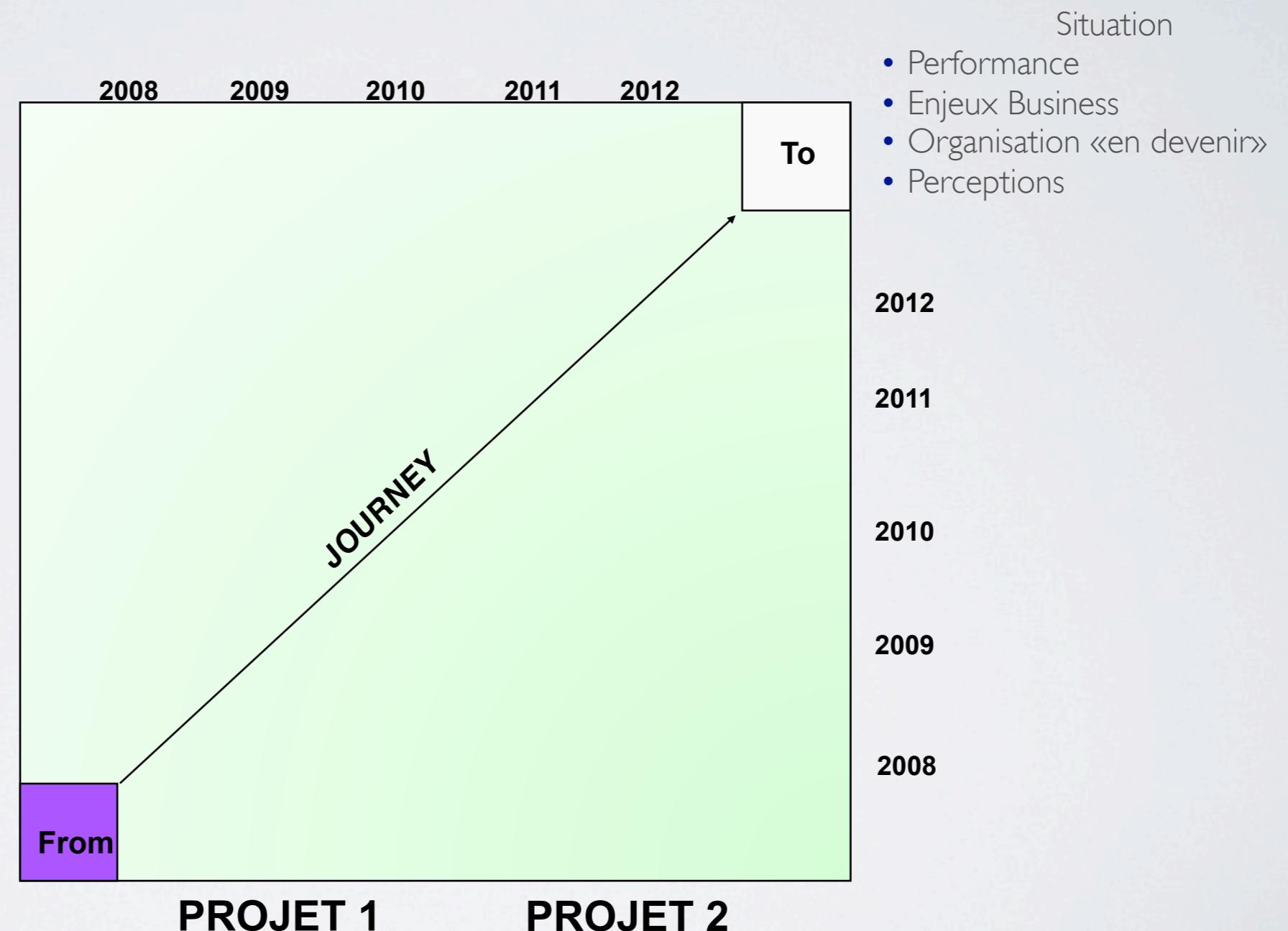
(« TRANSFORMING THE ORGANIZATION - HOWARD W ODEN »)



ROADMAP

A quoi ça sert ? :

- ✓ Rassembler toutes les informations sur les choix d'avenir qui se présentent à l'entreprise
- ✓ Identifier les caractéristiques de l'entreprise à développer ou à renforcer



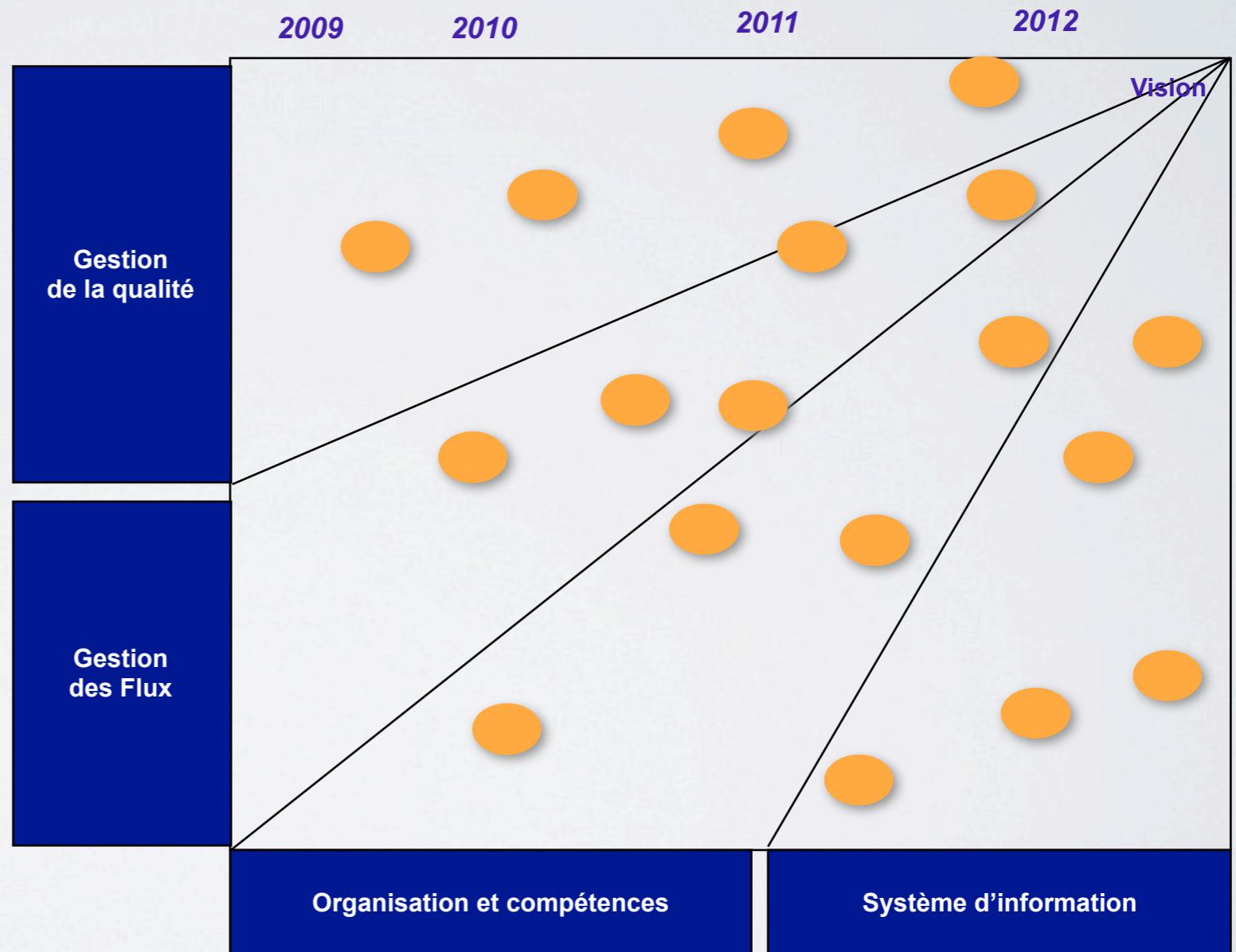
Situation

- Performance
- Enjeux Business
- Organisation « en l'état »
- Perceptions

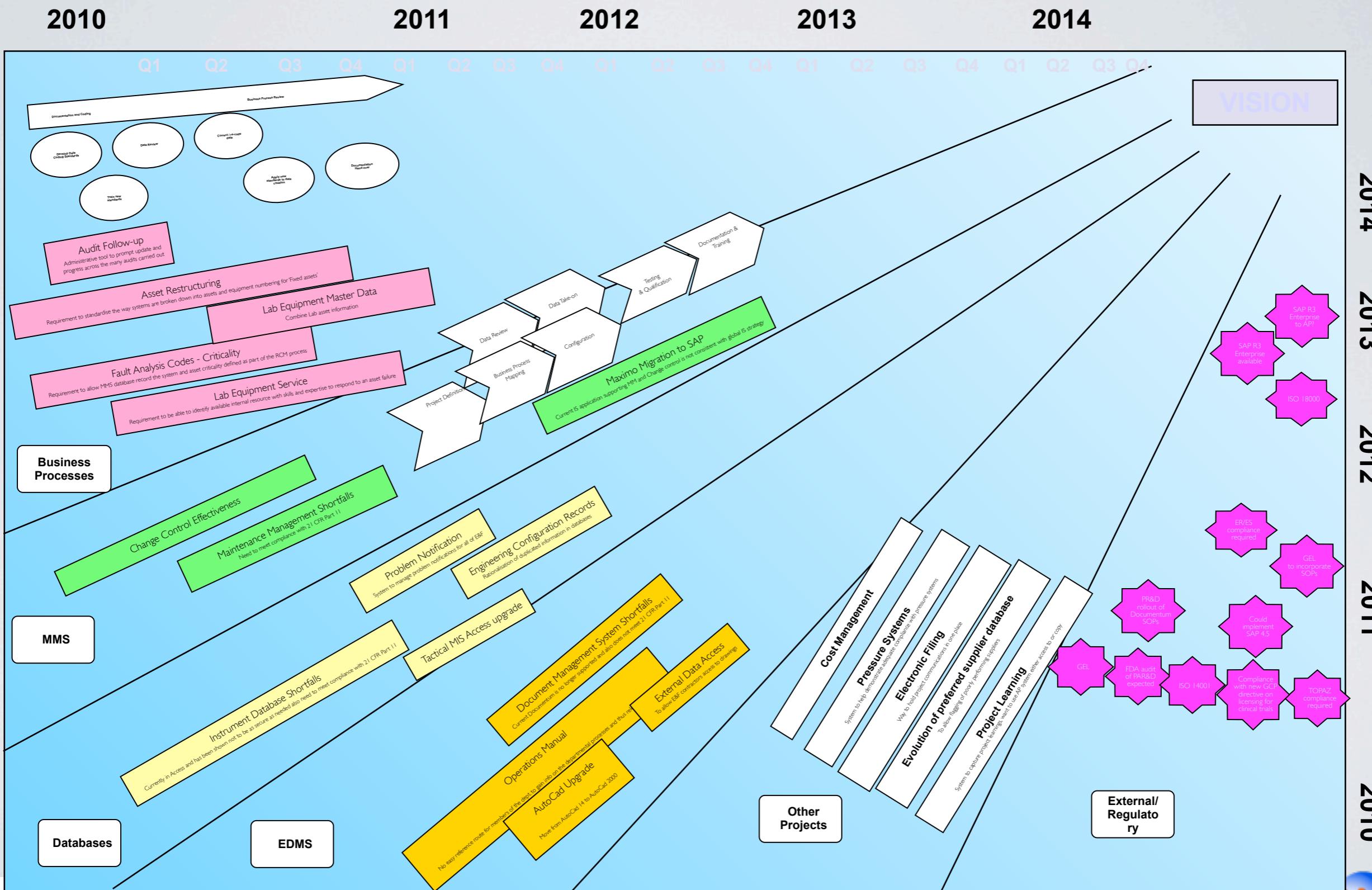
ENJEUX DE LA CARTE ROADMAP

Roadmap

- Développer une vision de l'organisation, des modes de fonctionnement et des systèmes pour l'avenir
- Décider des étapes du changement
- Fixer des objectifs tangibles
- Aligner et mobiliser le management et le personnel sur la vision



Exemple : X-Pharmatical



EXERCICE

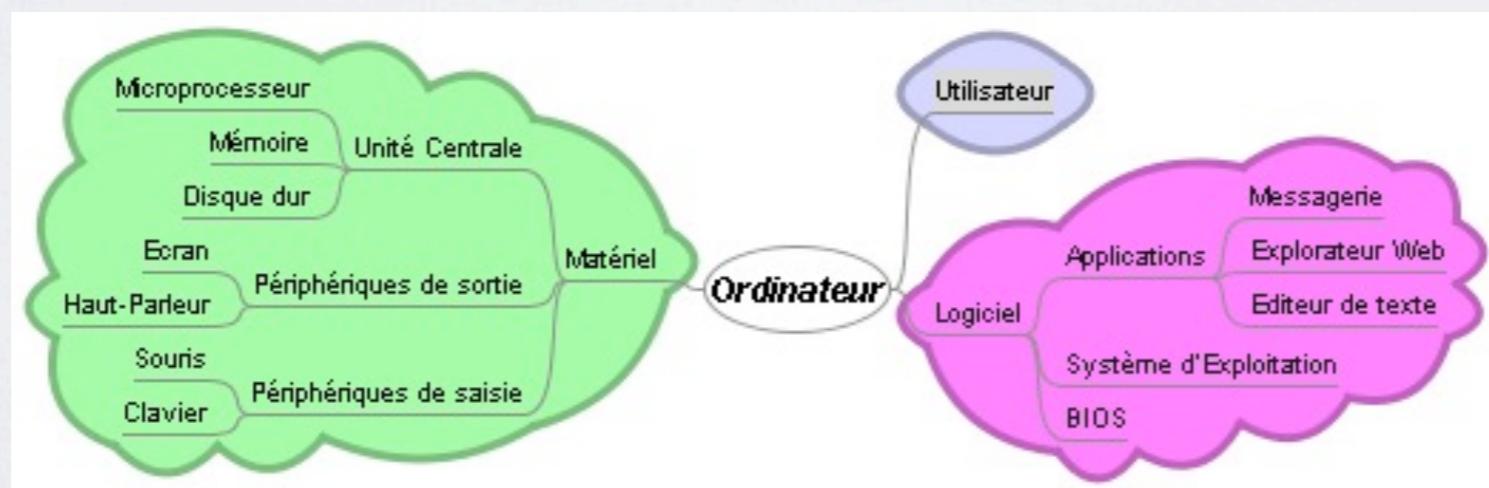
- Miage-Tools, premier distributeur d'outillage en France en 2012, a lancé récemment un centre de R&D.
Le premier produit commercial issu de ce centre sortira en marque propre sur le marché en juin 2013.
D'ici 2014, l'enseigne pense fournir d'autres enseignes européennes en Espagne et en Italie, où la marque est absente.
Cela demande en parallèle de refondre son outil de supply chain management.
En septembre 2013, une campagne marketing sera lancé pour promouvoir ces produits auprès des jeunes ménages français.
En Janvier 2014, les nouveaux produits seront distribué dans la filiale allemande du groupe.
Dès Janvier 2013, les vendeurs en magasins seront formés pour connaître ces nouveaux produits.
Enfin, le groupe lancera dès la mise en vente des produits un plan d'intéressement pour les vendeurs sur la vente de ses produits de marques propre : depuis le octobre 2011, le SI de paie permet ce type d'action.
- Nous sommes le 1 octobre 2012 : faite la carte de transformation de Miage-Tools.
- Temps : 15 minutes

CARTE HEURISTIQUE

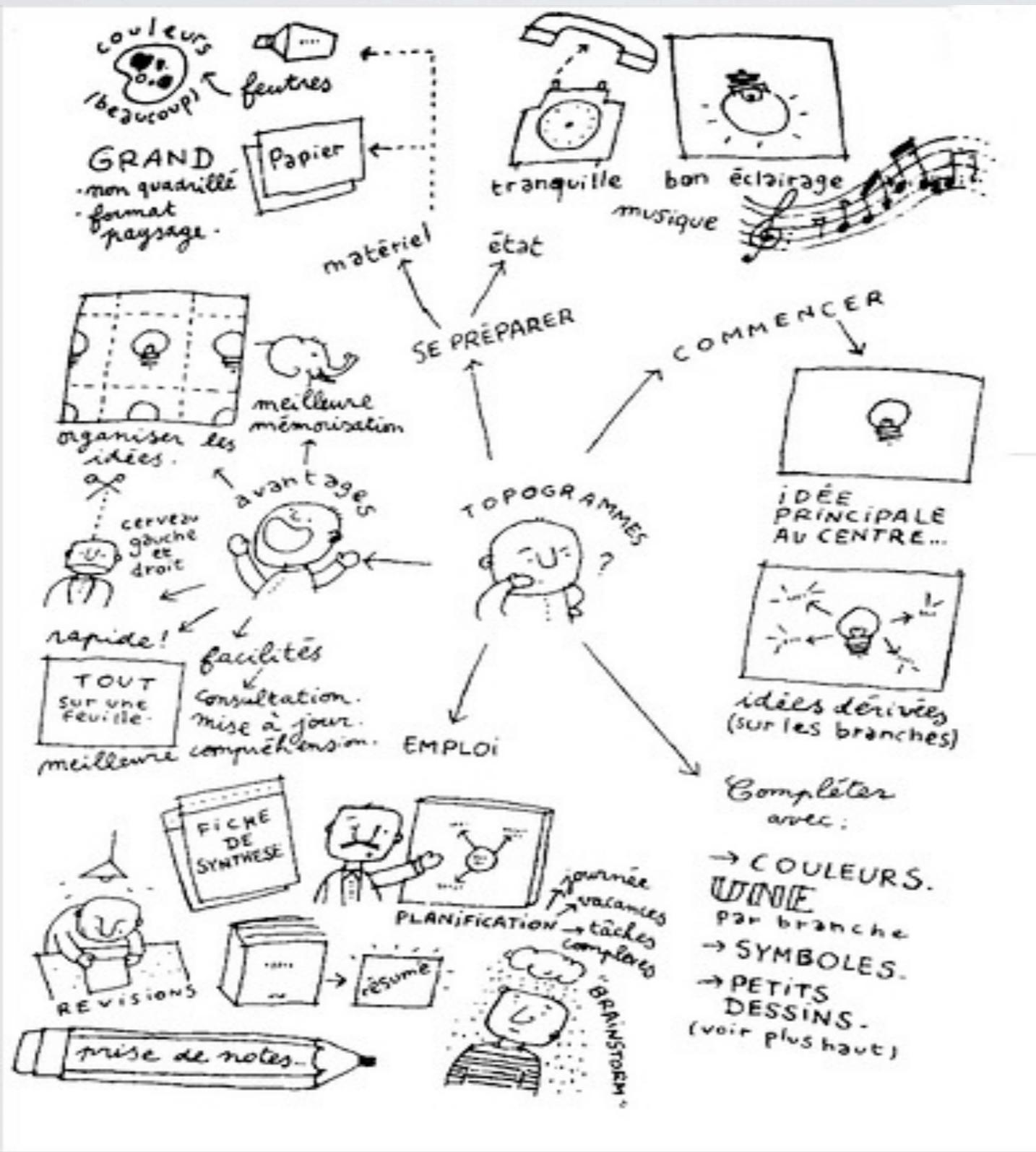
Mindmap

CARTE HEURISTIQUE OU

- Une carte heuristique c'est la représentation de mes idées sur une feuille de papier, le plus souvent en commençant par une idée principale, tel que « Ordinateur » et en l'éclatant en plusieurs branches simplement en suivant les réflexions de notre cerveau : l'écriture doit être instinctive. Par exemple en pensant à « Ordinateur » je vais penser à « Matériel », « Logiciel », « Utilisateur »... Ensuite on itère une nouvelle fois, si je prends « Logiciel » je vais le décliner en « Applications », « OS », « Bios », etc... Et ainsi de suite jusqu'à épuisement du stock de réflexions.



CARTE HEURISTIQUE D'UNE CARTE HEURISTIQUE



UTILISATION ?

- prise de note (conférence, interview client)
- Brainstorming
- Planification
- préparation d'une présentation Power Point
- ...

EXERCICE : FAITES VOTRE CV

