Intégration d'une démarche qualité du processus de traitement des données

I- Présentation de l'entreprise

Entreprise :Novedia Décision
Spécialité : Conseil en Business intelligence
Effectif : 40 salariés

BU Solutions Décisionnelles (BUSD)
Manager : N.FAIVRE D'ARCIER
5 Consultants + 2 Stagiaires
20% CA de Novedia Décision
Clients :90% industries pharmaceutiques

II- Mission : Contexte & Enjeux

Activités
- Elaboration d'indicateurs de performances
- Production de **Tableaux de bord**
- Transmission au client

Contexte
- GSK externalise la gestion de ses ventes
- Authentification croissante **d'anomalies dans les TDB** envoyés

Objectif
- Satisfaction du client externe
- Assurer la qualité des TDB produits en interne

Enjeux
- Processus de traitement des données complexe
- Absence d'une méthodologie qualité

III- Formalisation de la problématique

Quelles sont les sources d'erreurs et Comment les identifier avant l'envoi des TDB?

Analyse de la situation initiale

- 75% des erreurs provenant des fichiers de structure des Produits ➔100% TDB impactés.
- Répétition du processus de traitement des données jusqu'à 5 fois par mois.
- Absence de traçabilité des incidents
- Irrégularité du planning de traitement des données

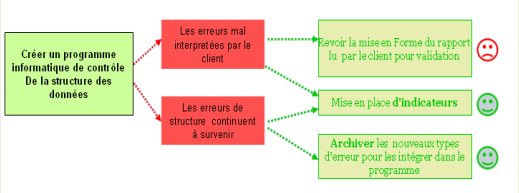
3 objectifs mesurables

- Authentifier 100% des anomalies avant la transmission des TDB au client
- Réduire le nombre de répétition du processus de traitement des données à 0
- Stabiliser la durée de production des TDB à 5 jour s par mois

IV- Définition des solutions

Priorité : Fichier de structure des produits

Analyser les risques



Indicateurs	Niveau d'exigence	Seuil d'in - acceptabilité	Actions correctives
Tf =Taux de fiabilité du programme Ne/Nt *100	100%	< 100%	Voir si le Ta est >0
N3 = Nombre de répétition du processus	0	>0	1- Identifier les causes 2- Ajouter au fichier de suivi des incidents 3- Mise en place d'un plan d'action en fonction du type d'incident
Ta = Taux d'erreur détectée en aval	0 %	> 0%	-Enregistrer ces nouvelle erreurs - Si c'est des erreurs déjà authentifiée par le programme précédemment ➔**Revoir la mise en forme du rapport envoyé au client** -Sinon les **intégrer dans le programme de contrôle**
Durée du traitement mensuel	5 jours	> 5 jours	1- Identifier les sources de retard 2- Revoir le planning de suivi des tâches

Mesurer les résultats

V- Réalisation des solutions

- Contrôle de la structure des produits
- Appliqué durant le mois d'Avril

Indicateurs	Niveau d'exigence
-Tf =Taux de fiabilité du programme N1/Nt *100	N1 = 21 Nt=21 Tf=100%
Ta = Taux d'erreur détectée en aval	N2= 0 Nt=21 Ta=0 % N3 =0
Durée	7 jours

- Création d'un fichier de suivi des incidents produits
- Création d'un fichier de suivi du planning réception et d'envoi des données

VI- Bilan & perspectives

A moyen terme
- Contrôle des données chiffrées
- Organiser le planning de réception et d'envoi des données

A long terme
- Réaliser un autodiagnostic des bonnes pratiques
- Impliquer le client externe
- Appliquer le modèle CMMI

Bibliographie
- Intégration d'une démarche qualité dans le processus de traitement des données, Sana HANDOUF, http://www.utc.fr/master-qualite/, rubrique « Travaux » Projet 147.