Aymen.neji@outlook.com
Master Qualité et Performance dans les organisations

La Qualité au cœur de la Transformation Numérique : La démarche de la Modernisation

Pour en savoir plus, consultez www.utc.fr/master-qualite > « Travaux » > « Qualité-Management » > réf n°445

CONTEXTE

La Révolution Digitale => 3ème révolution industrielle.
Une évolution plus importante que l'imprimerie

ENJEUX

- **Rapidité** — Intelligence collective, Implication forte
- **Moins de risques:** — Mode itératif et incrémental, plus d'agilité
- **Meilleure Qualité** — Prise en compte de l'expérience terrain
- **Durabilité** — Démarche persistante
- **Stimulation équipe** — Implication, valorisation, envie d'agir pour réussir

SECTEUR EN PLEINE ÉVOLUTION

Conseil en services | Edition de logiciels | Conseil en technologies

Avec 8,5% de croissance en 2016 et pour la 4ème année consécutive, le marché du conseil, porté par les projets de transformation digitale, conforte sa croissance [1]

ECHEC DES PROJETS

- 43% en retard, dépassement de budget
- 18% échouent [2]

?!!!

"Le **Pouvoir** ne réside plus dans la détention d'information, mais dans l'**Agilité** à l'utiliser"

Cloud Numérique Big Data Digital

Le monde Numérique

Définition des objectifs:

"Comprendre le besoin client et le transformer en objectifs précis et clairs. Des livrables regroupant les objectifs et les niveaux de services."

DOC "PAQ/ SLA"

Plan d'assurance Qualité & Convention de services pour définir le cadre qualité et les différents exigences du projet

Des outils à mettre en place pour chaque étape afin d'assurer la qualité souhaitée

Centralisation des données:

"Rendre accessible des Documents Pivots : jouant le rôle de guide/Référence
Outils de collaboration dynamique
SharePoint/ ownCloud

"Support de montée en compétence"

COSUI
Rapports
COPIL

Gestion de l'avancement:

"Suivi de la montée en compétences des équipes. Des supports regroupant les différentes compétences à remplir

"Tableaux de bord"

Evaluation:

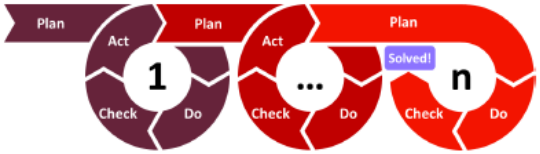
"
- Délai de prise en compte d'une demande
- Délai de résolution d'anomalie
- Satisfaction client

"KVI"
Key Value Indicator

Amélioration

"Des indicateurs d'amélioration pour tirer le plus de valeur possible de la démarche d'amélioration continue.

- *Co-management*
- *Capacité d'innovation*
- *Amélioration du Time To Market*
- *Pilotage par la valeur*



Résultats

Un **client fier** de son entreprise, concerné par son avenir, et **impliqué** dans le processus de co-construction.

Un plan de **transformation progressif** afin de répondre aux enjeux du projet ,notamment la **productivité économique**.

Des **niveaux de services** répondant aux exigences du client en matière de qualité de services.

Client au cœur de l'action

Références Bibliographiques

[1] « Chiffres clés de l'étude du marché du conseil »[En ligne].Disponible en ligne , https://consultinfrance.fr/.[Consulté le 09/06/2018]
[2] « 28 statistiques sur la gestion de projet qui vont vous surprendre »,[En ligne].Disponible en ligne, https://www.planzone.fr.[Consulté le 09/06/2018]