

Dans la page 7 du précédent numéro (52) de La Lettre, nous avons brièvement évoqué notre présence lors des journées SISQUAL. À la veille de cette manifestation, nous détaillons ci-dessous les sujets qui seront traités, sous l'égide d'ADELI, lors de la session 3 E :

le mercredi 19 novembre 2003 de 9 h à 12 h

SISQUAL 2003

Pour son 10^{ème} anniversaire, le salon des solutions pour la qualité et le management se tiendra au CNIT de Paris La Défense du 18 au 20 novembre 2003. Cette manifestation juxtapose deux volets simultanés : une exposition et un colloque.

L'exposition rassemblera, sur 4 000 m², les principaux acteurs, offreurs de solution en qualité, organisation et management, destinées à favoriser le développement de l'entreprise et à assurer sa pérennité.

Le colloque, qui regroupe des conférences et des séminaires en plusieurs sessions parallèles, donnera la parole à des spécialistes dans le domaine de la qualité, du management et de l'organisation avec une vision de pragmatisme et d'efficacité.

Lors de la journée du 19 novembre, une session sera consacrée aux logiciels et aux systèmes d'information :

- Le matin une conférence-débat animée par ADELI traitera de la maîtrise de la qualité des systèmes d'information dans un environnement technologique effervescent.
- L'après-midi, un séminaire de formation, « SSII : motiver la personne et développer ses compétences », sera animé par Michèle Ménard et Chantal Barbier membres de la Direction des Ressources Humaines de Cap Gemini Ernst & Young France.

La session ADELI du mercredi 19 novembre enchaînera 4 conférences

Quel rapport entre qualité du processus et qualité du produit ?

par **Yves Constantinidis**, consultant BSGL Conseil, auteur de l'ouvrage « Le logiciel à valeur ajoutée » (Éditions Hermès).

Dans le domaine de la qualité du logiciel, il y a actuellement confusion entre la fin et les moyens. Cette confusion entre but, moyen et preuve, est exacerbée par la volonté de certification à tout prix (par exemple, ISO 9000). Alors que le processus n'est qu'un moyen d'obtenir un meilleur produit, la certification du processus devient un but en soi, laissant de côté la dynamique d'amélioration de la qualité du produit. Les études montrent qu'il y a effectivement corrélation entre qualité du processus et qualité du produit, mais que cette corrélation est faible. Il faut donc se recentrer à nouveau sur l'objectif initial : un produit logiciel de qualité.

La norme ISO/CEI 9126 définit avec précision les caractéristiques de la qualité d'un produit logiciel. Outre l'avantage de fournir un vocabulaire commun, cette norme peut être utilisée, non seulement pour contrôler, mais également pour définir, construire et évaluer la qualité du logiciel.

L'objectif final à atteindre est le logiciel à valeur ajoutée. Avec cet ambitieux objectif en vue, le qualicien devient véritablement un acteur de la création de valeur. Au-delà de définir et de contrôler, son vrai rôle ne serait-il pas de faire connaître la qualité, de la construire et de l'évaluer ?

Le conférencier donnera des exemples de la mise en pratique de cette démarche, utilisée lors de nombreuses missions de conseil dans des grandes entreprises et administrations.

Comment s'orienter dans le paysage des modèles de reconnaissance de la qualité (ISO 9001, EFQM, ISO 15504, ISO 12119, etc.) ?

par **Jacqueline Sidi**, consultante Cap Gemini Ernst & Young et **Martine Otter**, présidente d'ADELI.

Faire reconnaître le niveau de qualité de son entreprise, de ses produits, de sa manière de produire ou encore de son personnel est un besoin essentiel. L'objectif premier est de pouvoir justifier de ce niveau auprès des clients et prospects, leur

donner confiance, comme on l'exprimait au bon vieux temps de l'« assurance qualité ».

Les acteurs du domaine des SI, comme ceux d'autres domaines, se trouvent confrontés à une pléthore de modèles théoriquement utilisables dans cette reconnaissance de leur niveau de qualité : certification de produit, de service, de personne, ISO 9001, CMMi, ISO 15504 et autres modèles de maturité, EFQM et autres prix qualité ; modèles publics ou privés, pour ne citer que les plus célèbres.

Les directions ne savent pas comment choisir. Faut-il privilégier le plus répandu, le dernier modèle à la mode, ou un modèle hyper spécialisé de son cœur de métier ? Les personnes évaluées/auditées sur la base de différents référentiels ne s'y retrouvent plus, d'autant que chaque système a son vocabulaire propre.

La commission « Efficience des Systèmes d'Information » d'ADELI, a ressenti le besoin de clarifier ce paysage complexe. Nous avons donc identifié les différents modèles de reconnaissance des hommes, des systèmes, des produits utilisés dans le contexte des SI et interrogé leurs utilisateurs sur l'usage qu'ils en faisaient. Nous avons ainsi obtenu une cartographie qui permet de mettre en évidence les champs d'application de ces modèles.

Ainsi, chaque modèle peut se situer sur une échelle allant du général au spécifique et les recouvrements entre les différents modèles sont identifiés. Par exemple, en utilisant le CMMi on définit les processus de production de logiciel ou système répondant ainsi à un certain nombre d'exigences de l'ISO 9001 et aux critères « processus » du modèle EFQM.

Les résultats de ces travaux fourniront aux managers un outil d'aide à la décision dans le choix du modèle le mieux adapté à leurs objectifs stratégiques.

Faire place Net : entre l'internaute et l'architecte, comment construire la qualité des services Internet ?

par **Dominique Vauquier**, Responsable méthodes (Unilog Management), auteur des ouvrages « Le plan qualité du logiciel et des services Internet » (Éditions AFNOR, 2003) et « Développement orienté objet » (Éditions Eyrolles, (1993).

Face à un nouvel outil, nous devons *maîtriser* les technologies x-net afin d'en tirer un profit optimum. Cette maîtrise ne se limite pas à l'acquisition des compétences nécessaires. Elle porte sur les effets de l'outil, sur son impact, sur sa perception par l'utilisateur.

Dans la conception des services x-net, un premier principe d'hygiène consiste à distinguer *la surface et la profondeur*, c'est-à-dire l'interface homme-machine, d'un côté, et la substance du système de l'autre. Si la première retient spontanément l'attention dès que l'on évoque l'Internet (ergonomie, conception graphique, usage ...), on ne mesure pas toujours l'importance de la seconde. Pourtant la qualité du service rendu dépend en grande partie du comportement du système, donc de sa structuration.

L'analyse des attentes de l'internaute doit révéler les facteurs qualité par lesquels la solution sera jugée. Elle amène à concevoir des dispositifs dont certains vont imposer des règles à répercuter sur une grande partie du système, via l'architecture logique. Ce rapport entre l'attente de l'internaute et les décisions de l'architecte s'illustre de façon universelle à travers la fonction de recherche.

Ce point de contact évident entre l'acteur et le système, particulièrement critique, impose un dispositif de *thesaurus* qui doit se loger dans l'architecture et qui peut entretenir des relations complexes avec d'autres parties du système. Par ailleurs, la qualité du thesaurus ne peut être améliorée qu'à la condition de mettre en place un processus pour l'alimenter. On voit, dans cet exemple, que la conception du service Internet convoque des disciplines de portée globale, comme l'urbanisation du système d'information et la modélisation des processus.

En fait, la réalisation d'un service x-net de qualité requiert l'examen de tous les aspects du Système Entreprise :

- la *stratégie* de l'entreprise (que veut-on communiquer ? quelle image le site va véhiculer ? etc.) ;
- l'*organisation* (il peut être nécessaire de simplifier les processus, voire de reconcevoir la circulation de l'information et la distribution des responsabilités pour offrir une interface efficace, proposant des services à forte valeur ajoutée ;
- l'architecture logique et le travail d'*urbanisation* du système ;
- les architectures matérielle et physique (incidence sur la *consolidation* d'infrastructure) ;
- les technologies (notamment, liées aux *Web services*, à la gestion de contenu, au middleware, à la personnalisation, à la sécurité ...).

Parmi les considérations liées à la conception externe, il est bon de rappeler que l'*ergonomie* ne se limite pas à la statique et à la dynamique de l'interface. Elle comporte aussi un volet d'ergonomie cognitive, essentiel pour la qualité immédiatement perçue par l'utilisateur.

En conclusion, nous voulons montrer que la surface est le reflet de la profondeur et que cela entraîne, sur les projets, une articulation plus poussée des compétences. Faire place nette, c'est aussi s'affranchir des approches traditionnelles de conception des

applications, pour accueillir mieux la capacité d'innovation que nous proposent les « technologies de l'intelligence ».

Comment valider la qualité des nouvelles applications informatiques stratégiques ?

par **Bastien Decoudu**, Directeur général de Quotium Technologies.

Avec l'émergence de nouvelles technologies (XML, WAP, vidéo, ...) les applications web proposent des services de plus en plus étendus ; véritables plateformes commerciales et marketing avec notamment la Gestion de Relations Clients (GRC), les applications web sont devenues pour les entreprises des outils indispensables à leur croissance.

Mais cette richesse d'informations et de services nécessite la mise en place de nouveaux composants qui complexifient l'architecture des applications et rendent plus difficile pour les équipes techniques d'assurer un niveau de qualité et de performances optimum.

Comment aider les entreprises et plus précisément leurs départements Qualité, Méthodes et Intégration, à valider les applications stratégiques avant leur mise en production.

- En quoi consiste cette validation et comment la rendre la plus efficace et productive possible ?

- Quels sont les enjeux ?
- Quelles économies cette validation permet-elle de réaliser ?
- Quel en est l'impact sur l'organisation des processus qualité ?

La mise en place de nouvelles procédures de test et de validation des applications stratégiques offre les avantages escomptés :

- Pertinence des analyses ;
- Meilleure productivité et réactivité des développements ;
- Respect des plannings et maîtrise des coûts ;
- Respect des normes et des cahiers des charges ;
- Quantification du retour sur investissement ;
- Performance et stabilité des applications.

Invitation à SISQUAL 2003

Nous vous convions vivement à cette rencontre annuelle autour de la qualité. En particulier, nous vous invitons à participer à notre session au cours de laquelle vous pourrez intervenir pour solliciter des explications complémentaires et exprimer votre point de vue. ▲

info@adeli.org

Pour tout renseignement complémentaire :

- www.birp.com/sisqual (site de la manifestation)
- www.doucetconseil.fr (site spécialisé du colloque)