



# Management La qualité réclame des informaticiens expérimentés

Les "hommes qualité" de la DSI se recrutent en premier lieu parmi les informaticiens aguerris, capables de comprendre les tenants et aboutissants des démarches à mettre en œuvre.

« L'implémentation d'ISO9001 est rarement une initiative de la DSI, confie Renaud Phelizon, chargé de mission au Cigref (Club informatique des grandes entreprises françaises). Le projet est souvent coordonné par une direction qualité qui sensibilise la DSI. Mais celle-ci peut disposer de sa propre entité qualité et méthode pour la mise en œuvre de démarches spécifiquement informatiques, telles que le CMM ou Itil. Et Cobit peut être lancé par une direction de l'audit et du contrôle interne, conjointement avec la DSI. » Reste que, dans ce domaine, rien n'est obligatoire. Tout dépend de la sensibilité du DSI et de la direction de l'entreprise.

« A l'exception, peut-être, du développement, on peut encore difficilement parler, dans le monde des systèmes d'information, de systèmes qualité tels que ceux mis en place dans l'industrie », clame Chaouki Chaabane, ingénieur avant-vente et fondateur de Netqost. Une société de conseil, d'audit et d'intégration spécialisée dans la qualité de service des systèmes d'information, qui intervient encore trop souvent en "pompier". Mais qui constate, chez ses clients, le développement croissant de cellules de métrologie chargées de fournir à leurs différents interlocuteurs les outils de mesure et de contrôle appropriés. « Il est trop tôt, cependant, pour parler d'un vrai besoin de qualitatifs », ajoute Chaouki Chaabane.

## Une demande qui reste anecdotique

L'approche qualité reste d'ailleurs très limitée dans les formations initiales en informatique, et « en décalage avec les besoins de l'industrie », selon Annie Combelles, PDG du groupe Q-Labs, spécialisé dans l'optimisation des processus de développement et de maintenance du logiciel. « Même si un informaticien débutant ne peut comprendre les tenants et les aboutissants d'une telle démarche avant d'avoir réellement mis les mains dans le cambouis », tempère-t-elle. Exception dans le paysage universitaire, le DESS Quassi de l'université d'Angers, créé en 1999 pour répondre aux demandes d'entreprises industrielles, est résolument positionné sur la

## QUELQUES FORMATIONS AUTOUR DES PRINCIPAUX RÉFÉRENTIELS

Référentiel	Contenu	Etablissement	Durée	Coût
CMM/CMMI	Formation à l'utilisation du modèle CMM du SEI (Software Engineering Institute)	Q-Labs ( <a href="http://www.q-labs.fr">www.q-labs.fr</a> )	2 jours	1 100 € HT
	Formation à l'utilisation du modèle CMMI	Q-Labs	2 jours	1 100 € HT
	Introduction au CMMI	Qualium Formation ( <a href="http://www.qualium.fr">www.qualium.fr</a> )	3 jours	2 100 € HT
	Introduction au CMMI (cursus SEI)	Qualium Formation	3 jours	2 100 € HT
	Formation à l'utilisation du modèle CMMI	Orsys Formation ( <a href="http://www.orsys.fr">www.orsys.fr</a> )	2 jours	1 100 € HT
Cobit	Initiation à l'audit informatique	Afai ( <a href="http://www.afai.fr">www.afai.fr</a> )	2 jours	1 100 € HT
	Prise en main de Cobit	Afai	2 jours	900 € HT
	Audit informatique	IAE de Paris - université Paris-Panthéon-Sorbonne ( <a href="http://www.iae-paris.org">www.iae-paris.org</a> )	12 jours	3 000 € HT
Itil	Gouvernance et Itil	Valtech Training ( <a href="http://www.valtech.fr">www.valtech.fr</a> )	1 jour	n.c.
	Premiers contacts	Synopse ( <a href="http://www.synopse.fr">www.synopse.fr</a> )	1/2 journée	780 € HT
	Les fondamentaux	Synopse	2 jours	1 100 € HT
	Les fondamentaux avec certification	Synopse	3 jours	1 700 € HT
	Pratique de la gestion des changements	Synopse	2 jours	1 100 € HT
	Les fondamentaux	CA Education ( <a href="http://ca.com/france/education">http://ca.com/france/education</a> )	3 jours	1 400 € HT
	Sensibilisation pour les décideurs	CA Education	1/2 journée	1 500 € HT
	Atelier gestion des problèmes	CA Education	1 jour	600 € HT
Six Sigma	Comprendre les enjeux d'une démarche Six Sigma	Sigma Plus ( <a href="http://www.sigmaplus.fr">www.sigmaplus.fr</a> )	3 jours	1 790 € HT
	Mode d'emploi du Six Sigma	Cegos ( <a href="http://www.cegos-formation.fr">www.cegos-formation.fr</a> )	2 jours	990 € HT
	S'initier aux principes d'une approche Six Sigma	Demos ( <a href="http://www.demos.fr">www.demos.fr</a> )	2 jours	1 040 € HT
Spice	Modèle et évaluation Spice	Q-Labs	5 jours	n.c.
	Evaluation de processus (ISO/IEC 15504)	Qualium Formation	5 jours	2 600 € HT

Source : LMI

qualité et la sûreté de fonctionnement des systèmes informatiques. ISO 9001, CMM, CMMI, Spice, etc. figurent au programme de ce diplôme. D'autres acteurs de l'enseignement

supérieur s'y mettent peu à peu. Paris-Sud Orsay, l'Ecole des mines de Paris et l'IUT d'Evry ont ainsi été distingués par l'ITSMF France, l'association qui assure la promotion d'Itil en France,

pour avoir intégré le référentiel à leur cursus.

Ce qui n'ouvre pas, pour autant, la filière qualité aux juniors (hormis pour les titulaires du DESS Quassi). Certes, « une formation sur l'une ou l'autre de ces démarches peut permettre à un jeune ingénieur de devenir le référent qualité dans un projet », reconnaît Vincent Monnet, consultant au sein de la division informatique du cabinet Michael Page. Mais « les hommes qualité, dans les entités spécialisées, sont généralement des profils expérimentés issus des études ou de la production, qui se sont formés à ces différents concepts, ont compris la démarche formelle et la façon dont elle peut s'intégrer dans le quotidien de la DSI », explique Renaud Phelizon. Qui précise aussitôt que les DSI trouvent habituellement ces profils en interne. Sur le marché, la demande demeure, du reste, anecdotique, observe Vincent Monnet : « Les offres émanent essentiellement de certains secteurs où le contrôle qualité est omniprésent, la pharmacie par exemple. Et le choix se porte toujours sur des profils ayant un minimum de vécu. » ●

## TÉMOIGNAGE

**Eric Maillard,**  
ingénieur méthode et qualité aux Pages Jaunes



## «Travailler de façon cohérente et standardisée»

Eric Maillard, 28 ans, titulaire du DESS Quassi (université d'Angers), a rejoint la DSI des Pages Jaunes (groupe France Télécom) en 2002, au poste d'ingénieur méthode et qualité. Attaché à l'entité qualité, méthode et sécurité, qui comprend une dizaine de personnes, il est chargé de concevoir le système de management de la qualité. Impulsée par la DSI, la démarche débute par l'élaboration d'un manuel qualité, détaillant les divers processus. « Nous travaillons déjà dans le processus projet

de façon cohérente et standardisée. Nous basons notre démarche sur la norme ISO 9001, version 2000, et nous adaptions, pour les Pages Jaunes, les méthodes élaborées au sein du groupe. Mais nous allons certainement puiser aussi certaines briques du modèle CMMI, pour les processus de développement, et du référentiel Itil, pour la production. » Eric Maillard ajoute : « La démarche qualité à la direction informatique des Pages Jaunes n'en est encore qu'à ses débuts. »

H. T.

HÉLÈNE TRUFFAUT