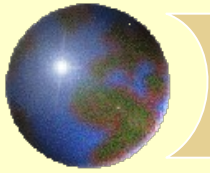


LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

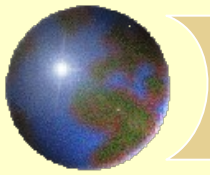
Extrêmement difficile
pour les services



LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

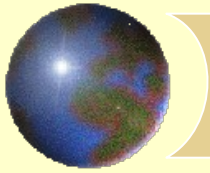
- **Pas de vérité absolue**
 - Qualité = Concept
 - Dépend de l'idée qu'on s'en fait
 - Pas de réalité matérielle
 - Pas de vérité unique
 - Appréciation subjective des partenaires
 - Critères de jugement personnels



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

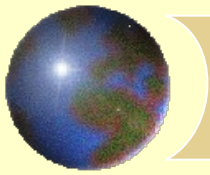
- **Changeante**
 - Dépend de la qualité des intervenants
 - Fonction du type de prestation
 - Dépend de la présentation qu'on fait d'un résultat
 - Évolue dans le temps



LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

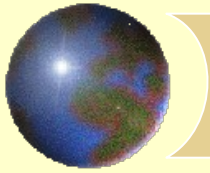
- **S'applique à des produits immatériels**
 - A. Dans la prestation elle-même
 - Analyse
 - Conseil
 - Management
 - Service ...
 - B. Dans le résultat
 - « Invisible »
 - Inexistant au moment de la négociation



LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

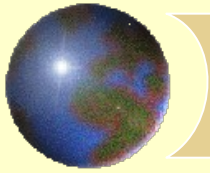
- **Difficile à mesurer**
 - Est-ce cher ?
 - Est-ce pratique ?
 - Est-ce ergonomique ?
 - Est-ce bien documenté ?
 - Est-ce une bonne plate-forme ?
 - Est-ce une bonne architecture technique ?
 - Est-ce performant ?
 - ... ?
 - Ce cours est-il de bonne qualité ?



LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

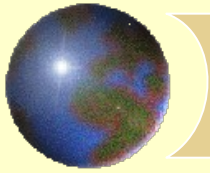
- **Souvent très politique**
 - Choix techniques du plus grand nombre
 - Conflits chez le donneur d'ordre
 - Conflits chez le(s) prestataire(s)
 - Intérêts parfois divergents
- **Avec des incidences concrètes et directes sur les projets**
 - Choix des prestataires
 - Choix des solutions
 - Présentation des résultats



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

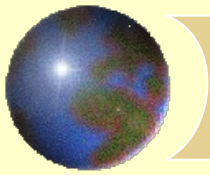
- **Dépend du promoteur**
 - Difficile de définir ses propres besoins
 - Difficile d'imaginer une solution sans la visualiser
 - Difficile de prendre en compte toutes les contraintes
 - Dépend de l'implication du donneur d'ordre
 - Dépend de sa capacité à s'engager
 - Dépend de sa connaissance de son propre métier
 - ...



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

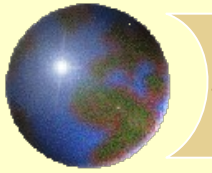
- **Multi-techniques**
 - Techniques métier du promoteur
 - Techniques d'analyse et de conception d'une application
 - Techniques des matériels informatiques
 - Techniques logiciels
 - ...



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

La mesure de la qualité se traduit par celle de la satisfaction **DES** utilisateurs (utilisateurs, promoteur, techniques, exploitant, ...)

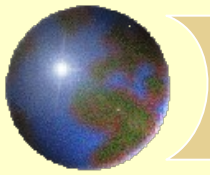


LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

Résultats :

**« De toute façon, c'est impossible
de faire de la qualité »**



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

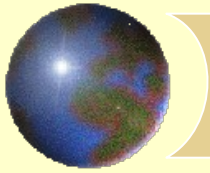
La solution réside dans la

PLANIFICATION

C'est à dire

prévoir et organiser à l'avance

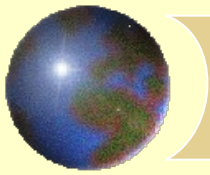
D'où la notion de Plan Qualité



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

C'est pourquoi, plus il est compliqué de définir le résultat à l'avance, plus il est difficile de valider la prestation effectuée.

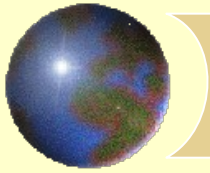


LA QUALITÉ LOGICIELLE

Le contexte

La qualité s'obtient par la définition et la mise en œuvre de méthodes de travail

- La définition du phasage des projets (objectifs et résultats attendus)
- Le séquençement des revues et des validations
- La définition des livrables à priori (matérialisation des résultats)



LA QUALITE LOGICIELLE

Le contexte

- La définition du périmètre des projets à l'avance et sans ombre
- Le partage des responsabilités sans équivoque
- La définition des engagements des partenaires
- La définition d'une stratégie de test
- ...