



La gouvernance au cœur de la Transformation des systèmes d'information Renault



Enter
←



RENAULT

DIRECTION DES TECHNOLOGIES & SYSTEMES D'INFORMATION

18/06/05



Trigger performance drivers

Make better, more transparent & accountable:

- COBIT
- New cost control methods
- Skills management

Make better, faster & cheaper:

- Right shore
- Productivity
- CMMi & ITIL

Make better, faster & accurate:

- SI Renault 2010
- CMMi
- Innovation
- Business partners

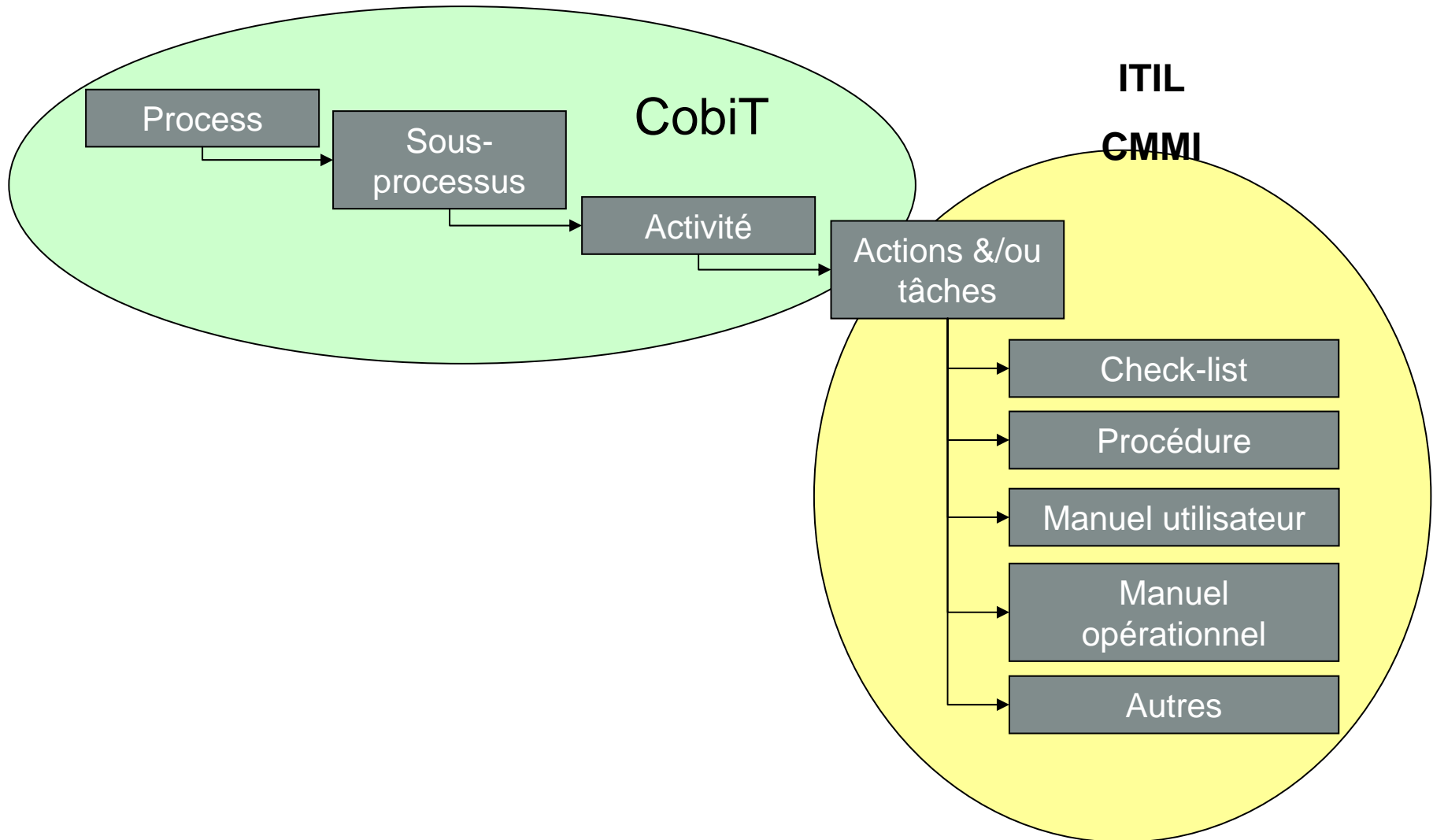




- Faire partager le même langage à tous les acteurs du système
- Bien définir et gérer soigneusement les interfaces
- Passer d'un modèle activité/ territoire à un modèle processus/résultat
- Construire le nouveau modèle sans consommer (trop) de ressources
- Ne pas inventer mais s'en tenir aux textes...
- Ne pas imposer une nouvelle couche de contraintes mais rationaliser le modèle de pilotage
- Faire preuve d'opiniâtreté dans la durée
- Y croire !



Cohérence processus Cobit/ITIL/CMMI





Les processus concernés par CMMI

Management de Processus

- Engagement de l'Organisation sur les Processus
- Définition des processus standards de l'organisation
- Formation des personnels de l'Organisation
- Performance des Processus de l'Organisation
- Innovation & Déploiement dans l'organisation

Management de Projet

- Suivi et Pilotage de Projet
- Planification de projet
- Gestion des accords avec les Fournisseurs
- Gestion intégrée de projet
- Gestion des risques
- Constitution d'équipe Intégrée
- Gestion Intégrée des fournisseurs
- Gestion Quantitative de Projets

Ingénierie

- Gestion des exigences
- Développement des Exigences
- Solution technique
- Intégration de produit
- Vérification
- Validation

Support

- Mesure et Analyse
- Assurance Qualité des produits et processus
- Gestion de Configuration
- Environnement d'organisation propice à l'intégration
- Analyse et prise de décision
- Analyse Causale et Résolution

- 7 Niveau 2
- 14 Niveau 3
- 2 Niveau 4
- 2 Niveau 5



Manager l'organisation

Piloter la performance de l'organisation (entité)
 Définir l'organisation
 Définir, relayer et déployer la stratégie technique
 Définir, relayer et déployer la stratégie applicative
 Gérer la sécurité et les autres risques majeurs
 Manager la qualité
 Manager les processus
 Gérer les compétences et la professionnalisation
 Manager la communication

DS3
 PO4
 PO3
 PO2
 PO9
 PO11
 S1 à 4
 PO7
 PO6

Piloter la réalisation de services

Piloter le portefeuille de services
 Piloter opérationnellement
 Gérer les risques

PO10

Gérer les services

DS1a
 DS1b
 PO11
 PO10

Définir, développer l'Offre de services
 Gérer le niveau de service DTSI
 Gérer la satisfaction
 Gérer le Plan de Charges

Réaliser un projet standard

Gérer les exigences
 Concevoir
 Concevoir techniquement
 Réaliser
 Tester

AMP2

Réaliser la maintenance

Gérer les problèmes
 Gérer les incidents
 Initialiser les services de maintenance
 Fournir les autres services de maintenance
 Clôturer le service de maintenance

DS10a
 DS10b
 PO10
 AMP2
 AMP2

S'engager à livrer un service

AMP1

Traiter une demande
 Estimer
 Elaborer un engagement

Réaliser les autres services

Réaliser les services techniques
 Réaliser les autres services
 Suivre l'assistance technique (AO)

AMP3
 ?
 DS2a

Installer et recetter

Industrialiser
 Recetter un produit logiciel
 Recetter les autres services

AMP5

Fournir le support

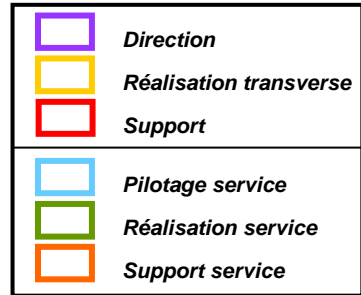
Gérer le prestataire leader
 Gérer la sous-traitance
 Mettre à disposition les ressources humaines
 Mettre à disposition les moyens mat, log et autres
 Mettre à disposition les moyens financiers

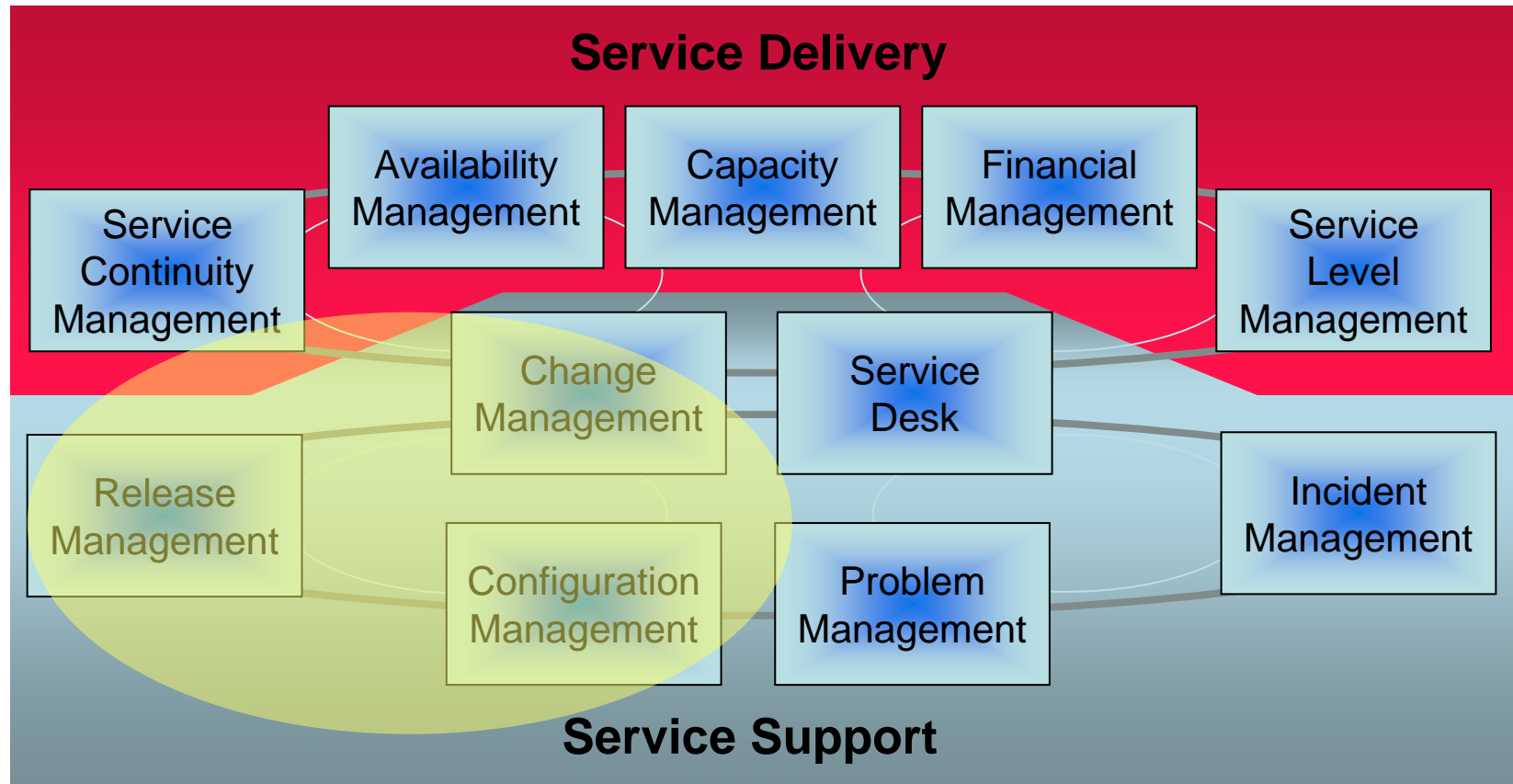
DS2b
 DS2a
 PO7
 AMP3
 PO5
 ?

Fournir le support à un service

Gérer la configuration
 Définir et mener l'Assurance Qualité

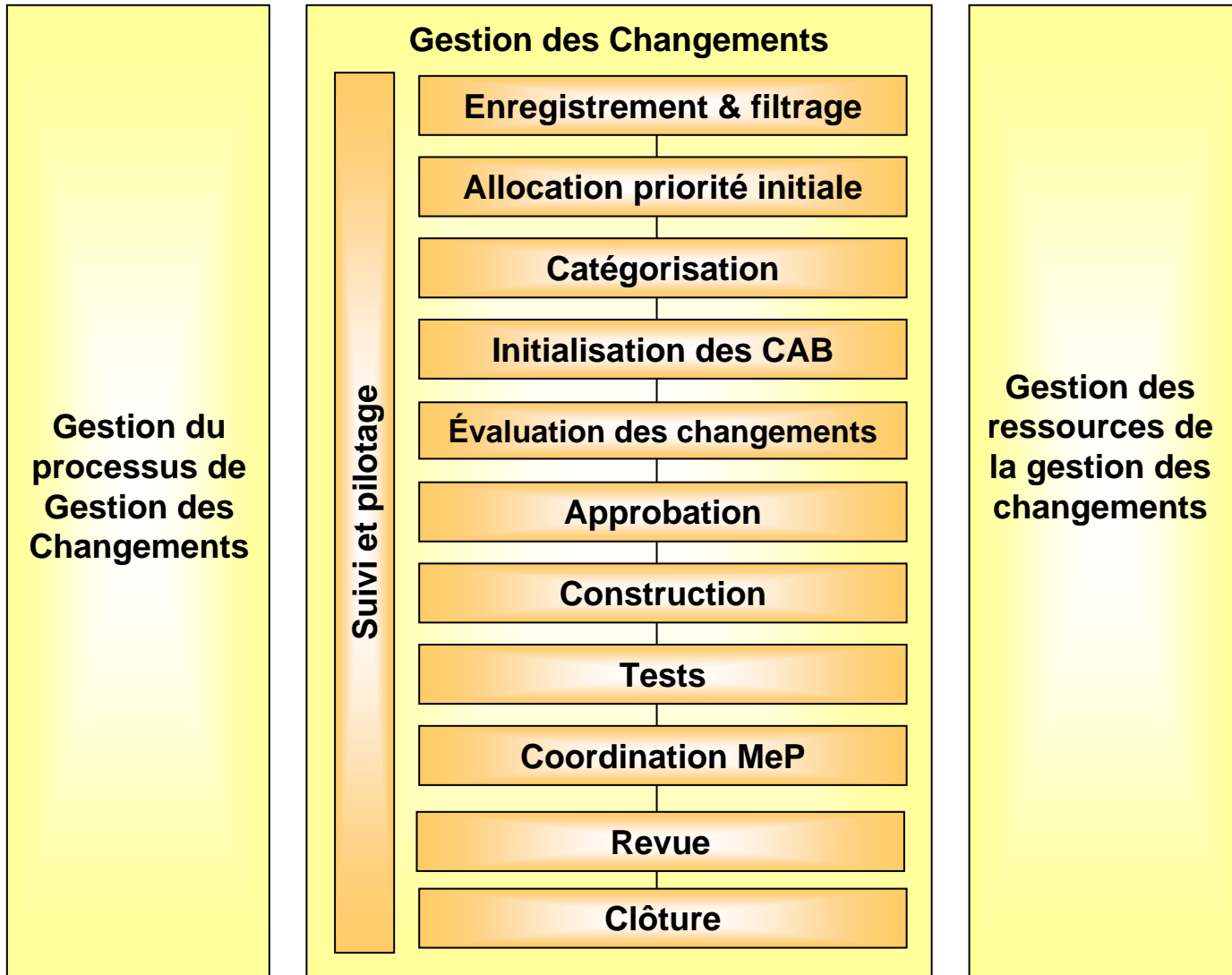
DS9a
 PO11







Chaque processus ITIL se décompose en une série d'activités





Répartition générale des rôles en matière de recette

Taches	Responsable	Exécute	Participe	Commentaires
Produire les normes d'exploitabilité	DIPG	DIPG		
Communiquer les normes d'exploitabilité aux équipes projets RS3	RS3	RS3		RS3 : VPMQ et SITA
Définir la stratégie globale de recette (grosses opérations)			DIPG et RS3	Le pilote de l'action reste à décider
Dérouler les tests de bon fonctionnement techniques de l'application Vérifier la prise en compte par les équipes projets des exigences exploitation et normes d'exploitation	RS3	RS3	DIPG	Cela nécessite une connaissance d'un minimum de fonctionnel
Dérouler des tests de performance, mise en charge	RS3/DIPG	RS3	DIPG	Dans certains cas, DIPG peut demander à exécuter lui-même les tests de charge* cf tableau ci dessous
Rédiger le PV d'exploitabilité pour ces 2 points	RS3/DIPG	RS3		
Réaliser les procédures d'automatisation et les valider	DIPG	DIPG		
Rédiger PV de recette d'exploitabilité sur point précédent	DIPG	DIPG		
Dérouler l'installation en environnement de preproduction permettant de vérifier le bon fonctionnement dans le futur environnement d'exploitation	DIPG	DIPG	RS3	
Rédiger le PV d'exploitabilité pour ce dernier point	DIPG	DIPG	RS3	
Prononcer la recette d'exploitabilité, donner le feu Vert. rouge. orange	DIPG		RS3	



Recettes d'exploitabilité

Tâches	Indus simple (< 2j ou autre critère)	Indus complexe (> 2 J ou autre critère)	Indus (> 2 J ou autre critère)
Stratégie de recette	Check-list standardisée	La stratégie de recette RS3 définie de façon spécifique au projet couvre les besoins de DIPG	La stratégie de recette RS3 définie de façon spécifique au projet ne couvre pas les besoins de DIPG
Recevabilité	Visu	DIPG participe pour anticiper, conforter les besoins en ressources et se former	DIPG réalise sa recette spécifique
« Instalabilité »	Visu	«	«
Exploitabilité	Visu	«	«
. Intégrabilité		«	«
. Performance		«	«
. Administrabilité (pilotable)		«	«
Maîtrise de l'exploitation de la nouvelle version par la production		«	«



Tâches du responsable pour faire vivre un processus

- Suivre/collecter/publier les indicateurs de performance via les outils ou manuellement
- Piloter le déploiement du processus
- Responsable PDCA
 - étudier l'adéquation / les besoins d'évolution du processus / cohérence des processus et gérer les anomalies
 - Coordonner les plans d'actions et relancer le déploiement si besoin
 - Valider et publier les évolutions
 - Etablir un bilan annuel du processus – capitalisation
- Conseiller les utilisateurs / décider d'exceptions au processus - arbitrer
- Formation permanente
 - Identifier les besoins de formation
 - Nouveaux utilisateurs, refresh



Proposition : 4 types de formation ou information

- **Formation spécifique processus**
 - Ciblée pour les processus techniques
 - Gérer l'exploitation – cible : DIPG , Cds et CUET de RS3, T2IA, RNIS, WWE
 - Infrastructures HW et SW – T2IA, RS3-DT, CdS et CUET RS3, WWE, DIPG, RNIS
 - Solutions SI et contrats de projet - cible : DE SI, RS3 (solde de 2005)
 - **Formation traditionnelle via les projets/outils en cours pour instrumenter les nouveaux processus**
 - Ciblée pour les opérationnels sur les processus qui vont être soutenus par CHIPRE, PANAMA ou autre
 - **Information aux managers en comités via un kit de communication**
 - Ciblée pour les processus Planification-Organisation et Gestion
 - Également pour informer sur les processus soutenus par les projets
 - **Information générale pour certains processus**
 - DS1 : Contrats et niveaux de services – tout DTSl -
 - Gestion des tiers hors partenariat - quelques DESI, DUAF et T2IA
 - Sécurité des SI et qualité des données – CdS et CUET, intervenants Sécurité
- Environ 2082 heures de formation
- Révision de la base de calcul de l'indicateur plan de progrès



- > 5 processus officialisés
- > 20 processus terminés
- > 9 processus en cours
- > 3 processus en panne
- > 1 processus non démarré