





**IT MARK, une démarche qualité pour  
l'amélioration des processus des PME du  
secteur des technologies de l'information et  
des communications**

*L'amélioration des processus a comme objectif la qualité  
du produit et l'augmentation des marges de l'entreprise.*

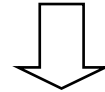
Mars 2011

• Les procédures qualité CMMI® utilisées dans le secteur des technologies de l'information et des communications (« TIC ») ont été créées par le Software Engineering Institute  Software Engineering Institute | Carnegie Mellon pour les grands groupes et sont souvent inadaptées au contexte des PME.

• IT Mark a été conçu par l'Institut Européen du Logiciel  pour satisfaire les besoins des PME du secteur des TIC, et leur permettre :

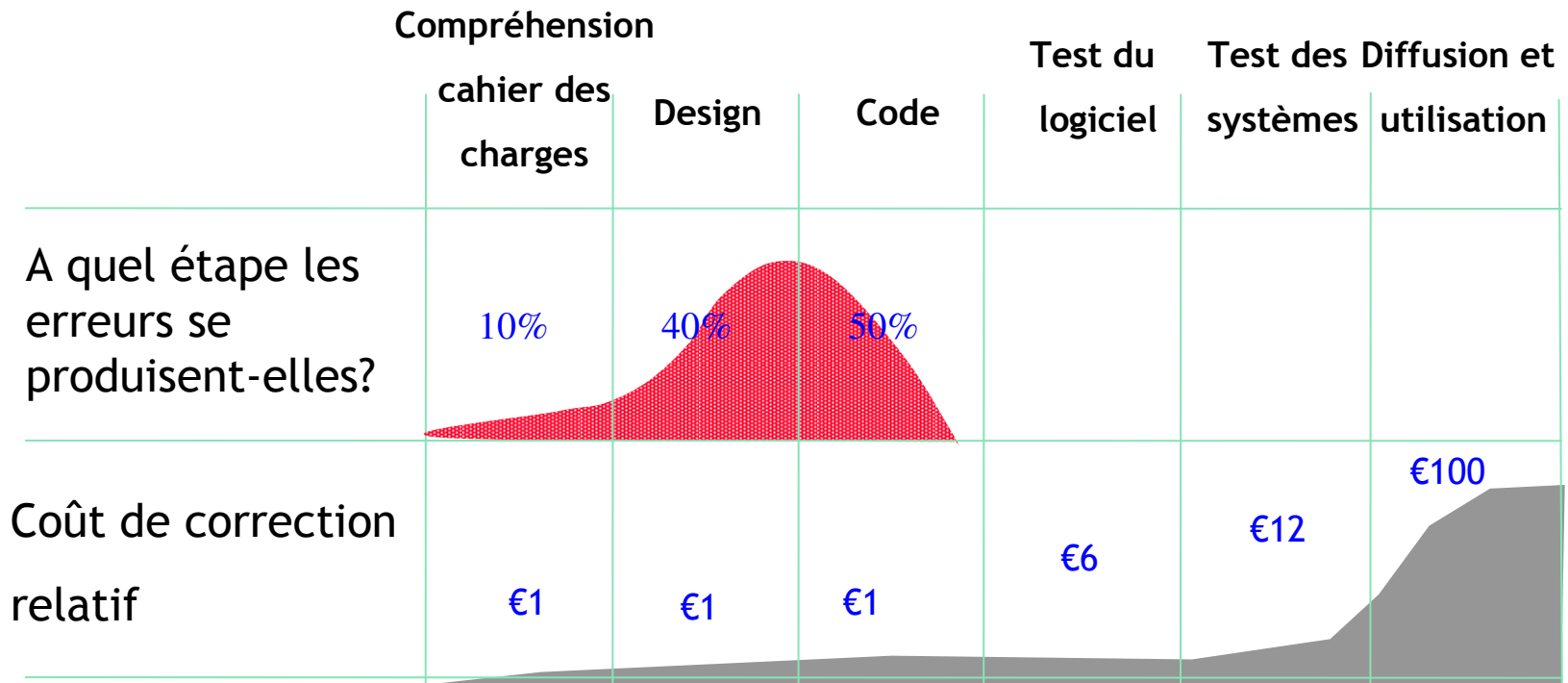
- ✓ De structurer le suivi des procédures de production,
- ✓ D'améliorer la qualité des prestations de l'entreprise,
- ✓ De permettre une meilleure productivité et donc un bon retour sur investissement, et,
- ✓ De certifier que l'entreprise applique des procédures homologuées internationalement et de faire connaître aux marchés le niveau de certification atteint.

- Perception des PME du secteur des TIC:



*Les modèles d'amélioration des procédures de production sont trop coûteux.*

- Les PME utilisent ces modèles, mais seulement à la demande de leurs clients.
- Et pourtant, la réalité est crue:
  - ✓ 25% des logiciels en développement ne sont jamais utilisés;
  - ✓ Il n'est pas rare que plus du tiers du temps passé en production dans l'entreprise, le soit à corriger des erreurs de conception ou de coding;
  - ✓ 50% des plannings seulement sont tenus.



Source: SEPG Asia Pacific 2009

Présenté par Ravindra Nath, KUGLER MAAG CIE GmbH

On peut mesurer l'impact du changement dans les méthodes de travail des PME du secteur des TIC après l'introduction d'une démarche qualité:

- ✓ Une diminution de 95% des erreurs dans les services délivrés aux clients;
- ✓ Une réduction de 71% du temps nécessaire aux développements des logiciels;
- ✓ Une amélioration de la productivité de 222% (mesurée en lignes de code ou en points de fonction par jour).

Le retour sur investissement est évalué à 5:1.

*Sources: Capers Jones and Software Engineering Institute*

# Quelles sont les entreprises concernées ?

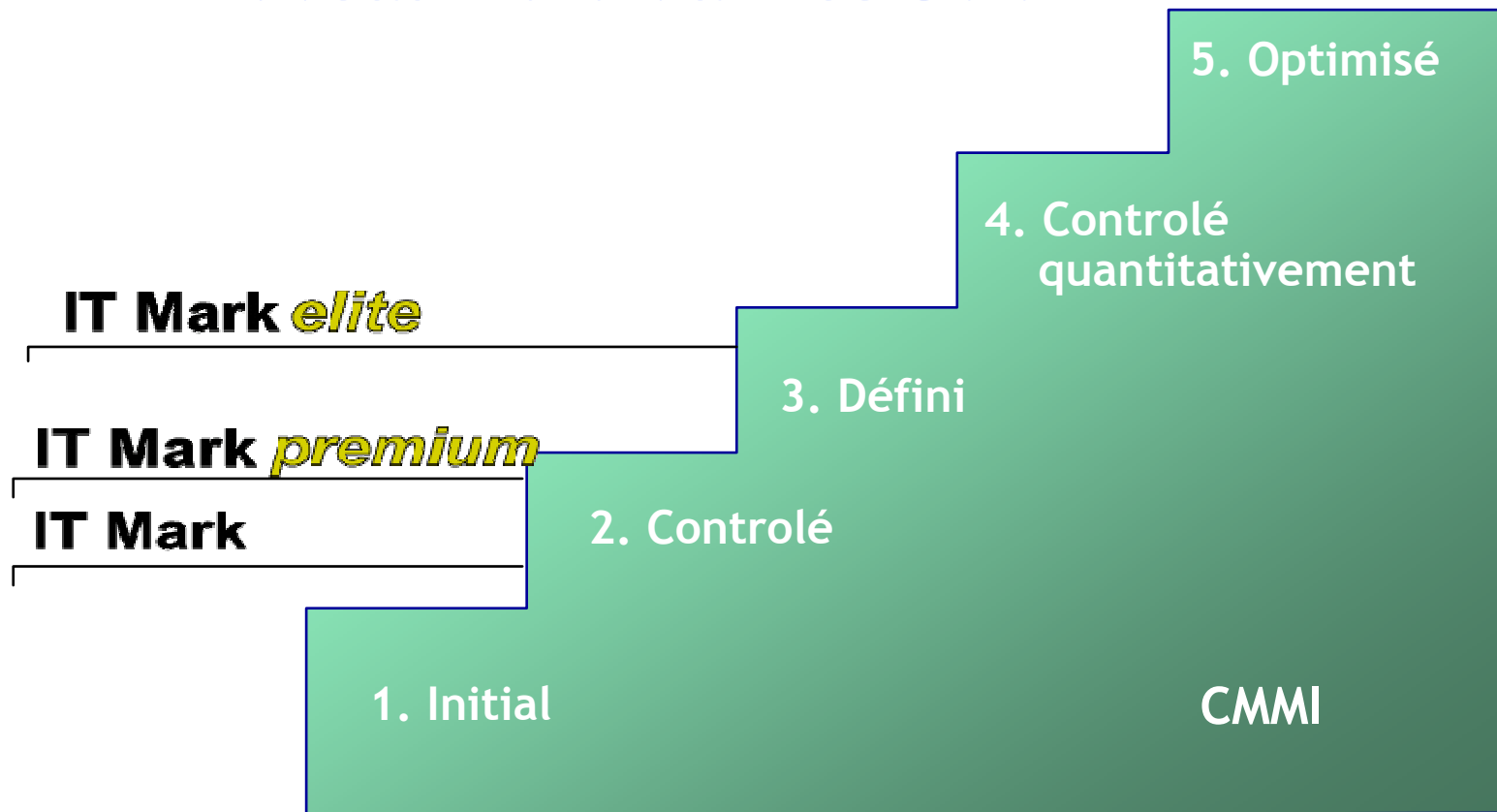
- Toutes les entreprises du secteur des TIC qui utilisent, développent et assurent la maintenance de logiciels informatiques;
- IT Mark est conçu pour les Petites et Micro Entreprises (moins de 10 salariés),
  - ✓ IT Mark est également applicable aux grandes organisations;
  - ✓ Il est généralement conseillé de constituer un groupe d'entreprises ce qui favorisera les échanges entre participants et leur émulation;
  - ✓ Une convention de groupe est alors mise en œuvre qui peut faire l'objet d'aide de la Région et des CCI.

La démarche IT Mark se déroule en 5 étapes:

- ✓ Session de formation, ==>
- ✓ Evaluation de la gestion de l'entreprise, ==>
- ✓ Evaluation de la sécurité de l'information, ==>
- ✓ Evaluation des processus logiciels et Systèmes, ==>
- ✓ Présentation des résultats et possibilités d'amélioration. ==>

La démarche IT Mark a été développée en suivant le modèle CMMI®.

## Niveaux I.T. Mark et CMMI





- Amélioration des résultats de l'entreprise (du point de vue technique et de gestion),
- Reconnaissance des capacités de l'entreprise sur le marché TIC,
- Référence d'excellence sur le marché,
- Instaure une culture d'amélioration continue au sein de l'entreprise:
  - ✓ Facilite la visibilité des procédures en place,
  - ✓ Permet d'identifier les forces et les faiblesses ainsi que les possibilités d'amélioration,
  - ✓ Implique des plans d'amélioration pour franchir les degrés de maturité successifs.

- Un coût accessible et des résultats rapides.
- L'analyse complète inclus, en plus de la gestion des processus techniques, l'évaluation de la gestion de l'entreprise et de la sécurité informatique. Ce n'est pas le cas des autres modèles.
- IT Mark se base sur des modèles mondialement reconnus, avec des méthodologies d'évaluation fiables et reconnues, qui sont reproductibles, et utilisables pour du Benchmarking.
- IT Mark constitue un bon point de départ pour une évaluation complète ultérieure CMMI® Classe A.

Quelques commentaires d'entreprises:

- ✓ “ Une gestion du temps nouvelle pour l'entreprise, capable de gérer en temps réel et d'émettre des prévisions crédibles. ”
- ✓ “ En France, de plus en plus de groupes industriels, de banques et de SSII suivent les procédures CMM et demandent à leurs sous traitants de s'engager dans des démarches similaires, incluant la certification IT Mark. ”
- ✓ “ Notre entreprise a été sélectionnée pour faire partie d'un consortium de 10 partenaires originaires de 8 pays européens constitué pour répondre à un appel d'offres de la CE pour un projet **Euro FP7** de 3 Mil €. Notre certification IT Mark a joué un rôle important dans ce choix. ”





- ✓ L'European Software Institute (« ESI ») est une Fondation à but non lucratif, créée en 1993 par la Commission Européenne et implantée à Bilbao, en Espagne. En 2011, ESI a intégré le réseau technologique européen TecNALIA.
- ✓ ESI est le principal partenaire du Software Engineering Institute (« SEI ») de l'Université américaine Carnegie Mellon qui développe les normes CMMI.

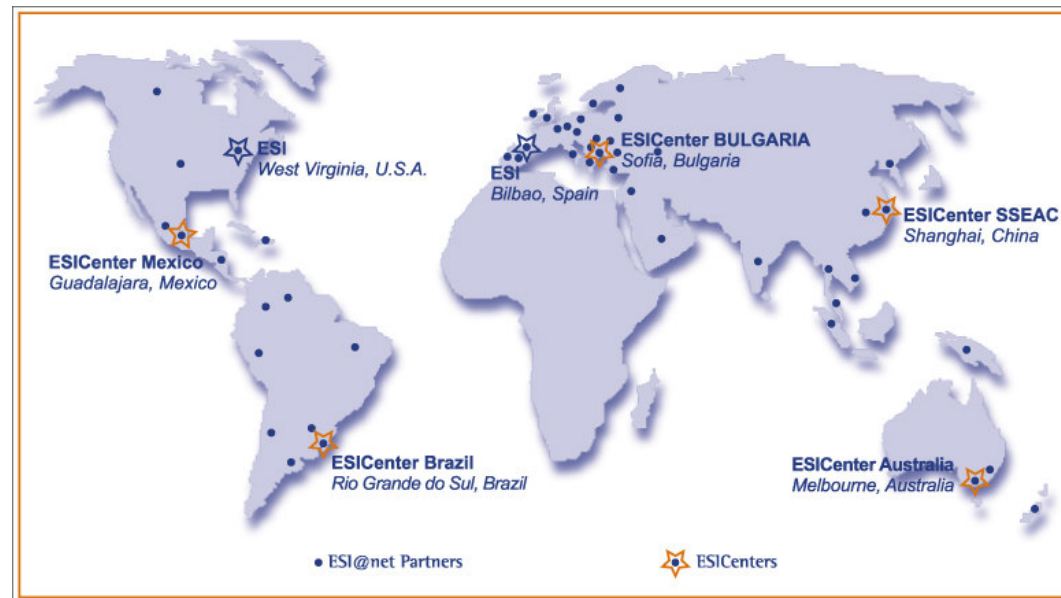


**ESI**center

I.T. Mark est un service distribué par le **groupement des Centres d'Excellence en Ingénierie de Software - ESI Centres.**

**ESI**@net

Les partenaires ESI assure la promotion et la vente des produits et des services ESI dans plus de **50 pays.**



**sofiaIT** est partenaire ESI pour le marché français.

Pour plus d'information sur I.T. Mark:

- ✓ SofiaIT - 1 quater rue Champ Lagarde -  
78 000 Versailles
- ✓ Benoit Chaignon
- ✓ +33 6 73 65 55 38
- ✓ [bchaignon@sofiait.com](mailto:bchaignon@sofiait.com)
- ✓ <http://www.sofiait.com>

