



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 28 juin 2005

Mots clés : MAITRISE D'OUVRAGE / PILOTAGE / INFORMATIQUE / CRM

La CIE (groupe Saur International) s'appuie sur la solution CIAO pour le pilotage de ses projets informatiques

▪ Comment s'assurer de la qualité et du bon pilotage d'un gros projet informatique quand on n'a plus le droit à l'erreur ? En appliquant la solution CIAO mise au point par Telys. ▪ La Saur International a ainsi mené à bien un projet de Gestion de la Relation Client pour la CIE, l'une de ses filiales en Côte d'Ivoire.

Un gros projet « GRC » pour l'électricité en Côte d'Ivoire

Spécialiste de la délégation de services publics pour de nombreux pays, Saur International a lancé depuis 2003 plusieurs projets informatiques destinés à faciliter les relations avec ses abonnés.

L'un d'entre eux concerne sa filiale énergie en Côte d'Ivoire, la CIE (Compagnie ivoirienne d'électricité, au CA de 334 millions d'euros) qui dessert 9,5 millions d'habitants. Le contexte politique tendu de ce pays comme le retard accusé précédemment par d'autres projets n'autorisaient aucun dérapage. La conduite de ce projet de GRC et de facturation, ainsi que la qualité des développements entrepris, devaient être irréprochables. Optimum, filiale informatique du groupe, se devait de relever un double défi : qualité et management de projet.

Un haut degré d'exigence dans des délais très courts

D'emblée, ce projet s'est caractérisé par un environnement complexe : deux parties – basse tension et haute tension – à gérer, de gros développements spécifiques en liaison avec les outils de *front* et de *back office* de la Saur (système SAPHIR), une maîtrise d'ouvrage sous la pression d'un planning serré en raison des retards accusés par d'autres programmes...

« Les responsables souhaitaient se donner les moyens de réussir et de renforcer le pilotage du projet en garantissant la qualité du développement de l'application. », explique Guillaume Letrou, chef de projet Telys.

Débuté en juillet 2003, le projet CIE devait passer en recette en avril 2005.

La solution CIAO (conception informatique automatisée et outillée) a été appliquée pendant la phase de développement dès juin 2004, alors que les spécifications étaient déjà rédigées : balisage des exigences dans tous les livrables de conception, reprise des scénarios de tests, liens entre ces scénarios et les exigences, règles de

gestion, etc. « *Pas moins de 2 000 exigences ont été définies*, ajoute Guillaume Letrou. *Dans le cas d'un projet long comme celui-ci, avec un développement au fil de l'eau, CIAO apporte une parfaite visibilité sur ce qui a été développé, ce qui reste à tester, etc., à tous les stades et en restant bien en phase avec les exigences de départ.* »

La solution CIAO a contribué à relever le défi

Né de dix-neuf ans d'expérience de son fondateur Louardi Messai et de la maîtrise des équipes Telys sur les grands projets informatiques, ce dispositif CIAO offre aux DSI, maîtrises d'ouvrage et chefs de projets opérationnels, une solution complète pour une meilleure gestion de leurs projets.

Sous le sigle CIAO sont regroupés un ensemble d'outils, de bonnes pratiques et de prestations d'accompagnement qui apportent plus de rigueur dans les étapes de conception et de développement afin d'éviter tout risque de dérapage de coût et de délai.

En l'occurrence concernant la CIE, cette solution – pourtant appliquée en cours de route – a contribué à produire une application de qualité. Le pilotage du projet a été facilité par une mesure précise des écarts entre ce qui a été spécifié, développé, testé et recetté. « *Avec CIAO, nous avons pu descendre de manière beaucoup plus fine dans les phases de développement et agir immédiatement sur les tests et « correctlist. La méthode nous a aidé aussi, grâce à ses outils de mesure et ses « points de contrôle », à montrer l'avancement du projet et rassurer ainsi nos interlocuteurs.* », complète Jacques-Paul Thiémelé, qui assure la maîtrise d'ouvrage déléguée du projet pour la CIE.

Devant les résultats obtenus, Saur International et Optimum ont décidé d'étendre l'utilisation de CIAO à d'autres développements du programme SAPHIR qui gère les abonnés de Saur.

À propos du groupe Saur. Fondé en 1933, le groupe Saur est spécialisé dans les services d'eau et d'assainissement ainsi que la distribution d'énergie et de services associés. Fort de 14 000 collaborateurs, dont 10 000 en France, Saur a rejoint PAI Partners en 2005 dont il est aujourd'hui filiale à 100 %. Avec un CA de 1,9 milliard d'euros, le groupe est composé de quatre entités : Saur France, Coved, Stereau et Saur International. Cette dernière emploie 3 700 collaborateurs et dessert 12,5 millions d'habitants. Saur intervient à travers le monde soit dans le cadre d'une délégation complète des services d'eau, soit par le biais d'assistance technique, de conseil et de travaux.

www.saur.com/fr

À propos de TELYS. TELYS est l'une des premières SSII à se spécialiser sur les phases amont du développement informatique, et à proposer un complément aux méthodes traditionnelles de modélisation ou d'analyse (UML, Merise...). La société a été créée en 1997, elle emploie 25 collaborateurs et investit 15 % de son chiffre d'affaires en R&D. Son outil CIAO a reçu en 2005 le soutien de l'ANVAR.

Quelques références : Saur, ministère de l'Emploi et de la Solidarité, SIR (Syndicat interhospitalier) de la région Poitou-Charentes, Promovacances.com, Société Générale, Assemblée nationale, Citelum (EDF-Avantis), Trainingstep, Centre professionnel de la statistique, Crédit du Nord, GEHIS, INVIVO, Oberthur Card System, GIE-CB.

Pour en savoir plus : www.telys.com