





Journée calife
27 mars 2007

« C'est le moment »

*Nicolas Saporiti
Jacques Massiani
Thierry Rousselin*

Juillet 2004

DGA – Journée Calife



Cadre de notre présentation

- Du point de vue des enjeux de qualification, 2 catégories d'utilisateurs réagissent assez différemment :
 - Systèmes d'Information
 - Systèmes d'Armes
- On parlera ici des SI et plus particulièrement des éléments déployés sur théâtre.

27 mars 2007 – journée PEA calife 2



Sondage réalisé auprès de 80 utilisateurs ...

Plan conjoint sur le Canard noir
PCCN

● La question

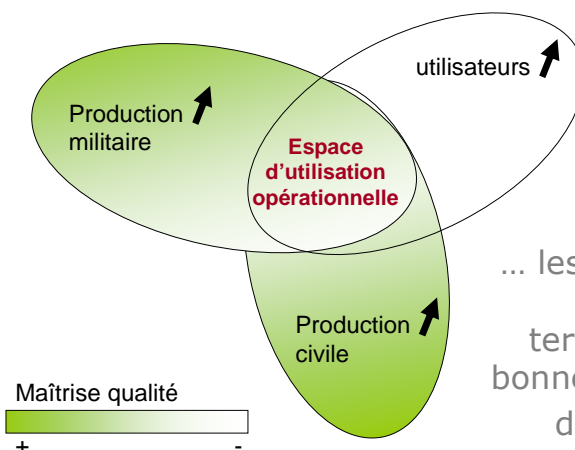
- Qui votera PCCN ? **3%** « programme incompréhensible »
- Qui votera PLCN ? **22%**, « une seule dimension c'est plus simple mais bon »
- Qui votera pour avoir les données « à l'heure » ? **96%** (les autres n'en ont pas besoin)
- Qui votera pour avoir des données « compatibles GPS » ? **93%** (les autres sont à cours de batterie)

● Deux mondes « bienveillants » mais qui ne savent pas se parler

● Risque de perte de confiance : catastrophique !!!



Pourtant le contexte est favorable...



... les utilisateurs militaires de terrain ont une bonne perception des avancées



Une success story ... à analyser

Métropole

Théâtre

Géobase



Géobase est plébiscité

- Il est ce qu' « on » a dit qu'il serait
- Il assure des fonctions essentielles : Recalage d'image, prise de coordonnées, compatibilité GPS, fiabilité de localisation
- Le produit est bon (intrinsèquement) et non concurrencé par des productions ou récupérations de théâtre

Données Inadaptées

Défense

Monde extérieur



Un cas courant en OPEX

Métropole

Théâtre

Données inadaptées

Le vide se comble sur le théâtre (par production ou récupération). La donnée de théâtre remonte (progrès important) mais on ne sait pas la traiter.

ATTENTION à la « mystique du terrain » ... on donne une prime à la donnée échangée localement.

Qualification nécessaire ! ATTENTION aussi à la pertinence des missions de terrain.

Bon sens nécessaire !

Défense

Monde extérieur

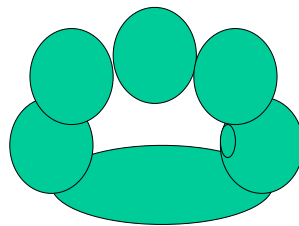


Une chronique annoncée... à anticiper

Métropole

« VMAP2i »

Théâtre



Défense

Monde extérieur

« VMAP2i », quelle que soit sa qualité, aura de la « concurrence » locale (et subira des critiques car il ne peut donner certaines informations),
Ce qui ne remet pas en cause son utilité.
Il faut lui conserver son statut de couche de fond, en l'enrichissant. Mais pour cela, il faut un discours qualité global intégrant les ajouts et updates locaux.
Sinon, fort risque de rejet en bloc sur la base de quelques « défauts » très bien visibles.



C'est le bon moment

- Pour oser **la rencontre** mais une vraie... entre les producteurs et les opérationnels
 - Elle sera rude :
 - Cultures différentes, préoccupations différentes, priorités différentes (la géographie est un sous-carburant)
- Pour mettre en place une politique qualité utilisateurs
 - Appuyée sur des études (PEA, indicateurs, etc... notamment pour les systèmes d'armes)
 - Mais surtout un système permanent




un système qualité pour les utilisateurs...

- Appuyé sur :
 - Une politique à long terme
 - De la formation/information/recueil/dialogue continu
 - Des moyens (outils et personnels pour capitaliser, former, informer...)
 - Des indicateurs de la satisfaction client... à concevoir (même s'ils font mal)



Quelques idées d'indicateurs

- Des classiques de la géographie mais aussi... et surtout
- Des classiques du service 
 - Respect des délais, délais moyens de livraison, min, max
 - « Taux de panne », % de retour à l'usine
 - Quantité d'interventions SAV, nombre d'appels
- Plus « qualitatifs » type enquêtes satisfaction utilisateur
 - Perception de satisfaction, feeling, humeur, incompréhensions, ...
- D'autres plus novateurs, car l'info circule autant voire plus à l'extérieur du ministère qu'en son sein



Vos contacts :

● Défense et sécurité :

Nicolas Saporiti

■ nicolas.saporiti@geo212.com

■ (33) 1 45 45 46 61

Géo212

<http://www.geo212.com>

3 square de Châtillon

75014 Paris - France

Tél : 33 1 45 45 46 61

Fax : 33 1 45 41 50 65