

Journées Françaises de l'Ingénierie des Exigences

-
4 novembre 2020





Garantir le succès d'un projet réglementaire à forts enjeux grâce à l'ingénierie des exigences.

Un voyage à travers deux expériences clients

Sommaire

1. Qui sommes nous ?

[Présentation de Telys](#)

[Filiales investies dans les expériences présentées](#)

2. Projet Certificats d'Economie d'Energie (CEE)



[Présentation de Teksial](#)

[Certificats d'Economie d'Energie \(CEE\) : principe du dispositif](#)

[Mener votre projet d'économie d'énergie avec succès](#)

[Présentation du contexte applicatif](#)

[Présentation du projet : SI de gestion des CEE chez Engie](#)

[Méthode de travail et processus de Delivery](#)

[Le rôle du Business Analyst](#)

[Pilotage par les exigences dans un cadre réglementaire](#)

[Application du pilotage par les exigences](#)

[Conclusion : clés de succès, bénéfices et satisfaction](#)

3. Projet de dématérialisation d'un produit réglementaire



[Présentation du Conservateur et de la Tontine](#)

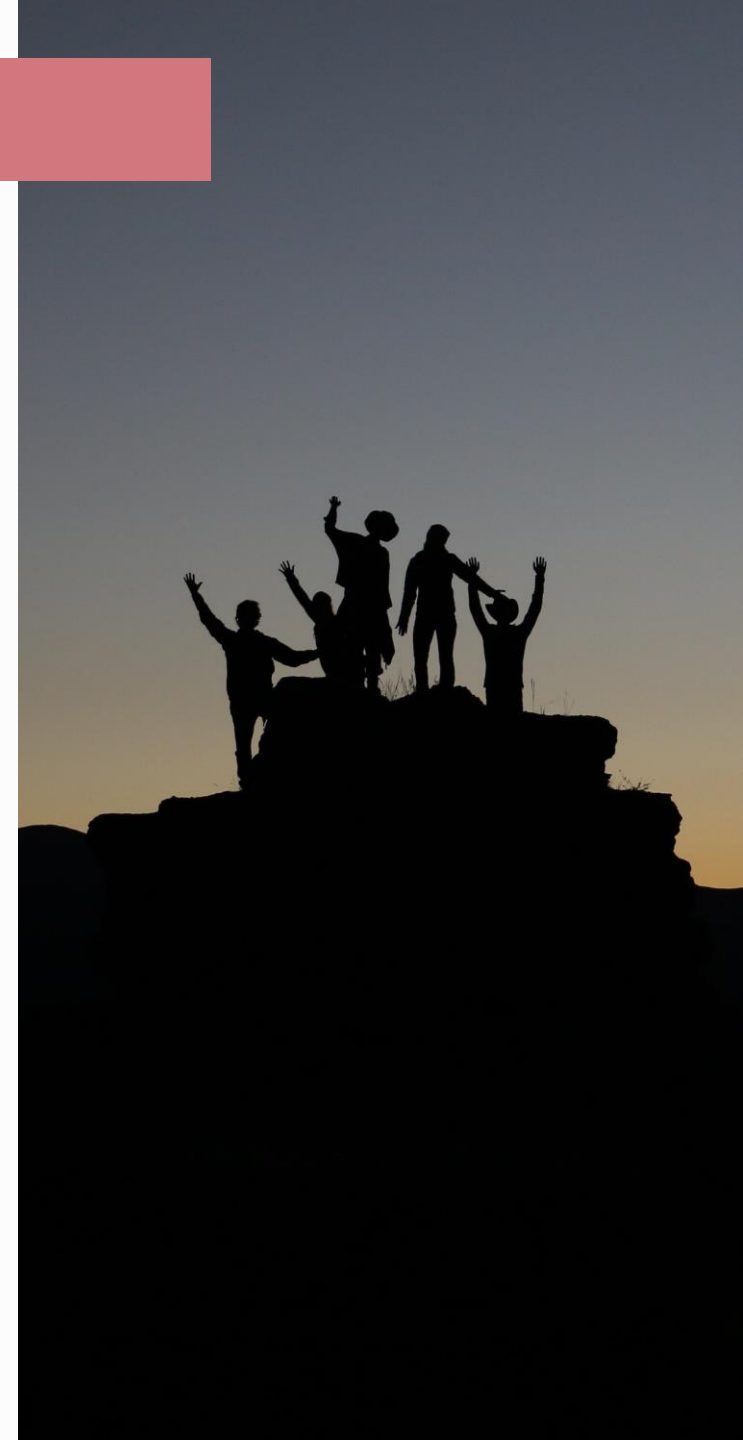
[Présentation du contexte fonctionnel et des besoins](#)

[Présentation du projet](#)

[Présentation de la méthodologie et des indicateurs](#)

[Pilotage des exigences dans un cadre réglementaire](#)

[Conclusion](#)



Présentation de Telys

Telys est un cabinet de conseil spécialisé en business analyse agile et en pilotage de projets IT.

70
consultants

16
secteurs
d'activité

Création
en
1997

100%
de consultants
certifiés

26
clients actifs

TELYS

Conception

Assistance au pilotage de la
mise en œuvre

Pilotage de portefeuilles et
de programmes

Phase de test et recette

Conduite du changement

Mise en place de
méthodologie

Audit

Filiales investies dans les expériences présentées

BA.*lab*



BA.lab est un laboratoire en business analyse et en gestion de projet qui propose des dispositifs de formation et des outils accélérateurs de projets, dont le service SOS cahier des charges.

Plus de **1000** business analysts formés chez nos clients

DES  **DEL**

Desydel conçoit, développe et maintient des applications informatiques avec son offre : Design and Delivery.

Des solutions qui répondent à vos enjeux de transformation en **maîtrisant les coûts** et en vous offrant une **visibilité optimale**

An aerial photograph of a dense evergreen forest, showing a vast expanse of green tree canopies from a high-angle perspective. The image is split horizontally by a red banner containing text.

Certificats d'Economie d'Energie (CEE)

Présentation de Teksial

Depuis plus de 30 ans, Teksial œuvre au profit d'un monde durable en cohérence avec les nouveaux modes de consommation d'énergie. L'énergie est au cœur de tous nos métiers et l'accompagnement est notre ADN.

Filiale d'Engie à
100%

**Signataire
et adhérent**
dans des
groupements
énergétiques

+ de 300
collaborateurs
au service de la
rénovation
énergétique des
bâtiments

33
ans d'expérience
du service clients
dans le domaine de
l'énergie



Directeur BU Entreprises et Collectivités
Expertise CEE et Consulting Digital

Frédéric Garriguet

teksial
facilitateur d'énergie depuis 1987

teksial
facilitateur d'énergie depuis 1987



D'une activité centrée sur des prestations de relation client à distance pour la maîtrise des consommations d'énergie des particuliers ...

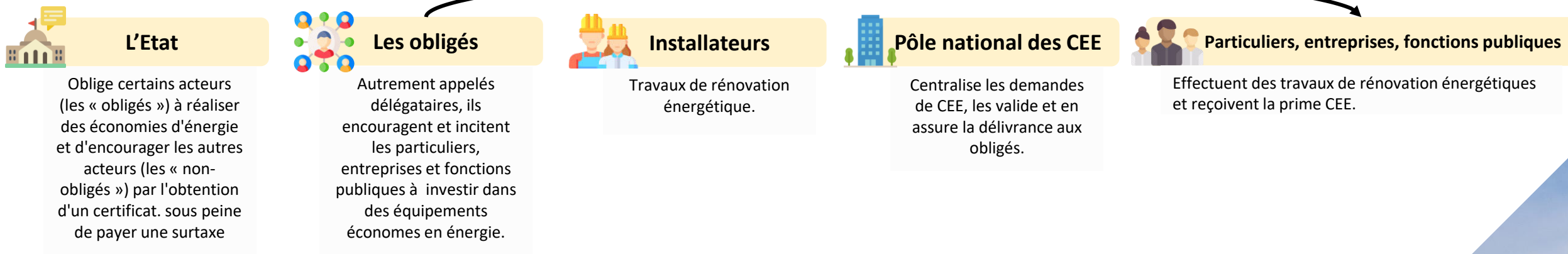


... À un **accompagnement global de la transition énergétique** via les Certificats d'Economie d'Énergie (CEE), le conseil et la maîtrise des consommations.

32 000 000€

Primes CEE versées par teksial aux **particuliers, entreprises et établissements publics** en 2019

Versement de la prime CEE (€/Mwh Cc)



Loi POPE

Instaurée par l'État français en 2015, la **loi POPE** (pour Programmation fixant les Orientations de la Politique Énergétique) est une loi qui poursuit un objectif majeur : limiter les dépenses énergétiques. Concrètement, la loi POPE vise à encourager les particuliers, entreprises et fonctions publiques à se lancer dans des travaux de rénovation énergétique dans le but de réduire la consommation d'énergie des logements, bâtiments et infrastructures.



Directeur BU Entreprises et Collectivités
Expertise CEE et Consulting Digital



Mener votre projet d'économie d'énergie avec succès

Expert dans les solutions sur-mesure dans l'énergie, **Teksial** donne les moyens à tous d'agir pour **réconcilier performance et durabilité**.



Expertise énergétique

Accompagnement et identification des opérations éligibles aux Certificat d'économie d'énergie



Certification d'économie d'énergie

Valorisation des Certificats d'Economies d'Energie, du montage du dossier au versement de la prime au bénéficiaire



Digitalisation

Amélioration de la compétitivité avec des solutions de mesurage et de suivi de la performance énergétique et de traitement CEE



Directeur BU Entreprises et Collectivités
Expertise CEE et Consulting Digital

Frédéric Garriguet

teksial
Facilitateur d'énergie depuis 1991



Présentation du contexte fonctionnel

Chez Engie, un système d'information a été mis en place pour **collecter et traiter les CEE des travaux résidentiels pour la direction des tarifs réglementés**. Celui-ci se décline en :

Un portail web BtoB front office

Permet aux partenaires, des professionnels installateurs homologués de déclarer, déposer et suivre l'avancement des dossiers.

Un portail web back office

Permet à des conseillers de vérifier la conformité des dossiers et d'apporter le support auprès des partenaires.

Les dossiers conformes sont ensuite déposables auprès du Pôle National des Certificats d'Economie d'Energie.

Ils sont rémunérés par Engie selon le volume de **Cumac** collecté conforme.

Le **Cumac** est une unité de mesure qui définit l'effort réalisé dans le cadre d'économie d'énergie. Cette unité s'exprime en kWh Cumac.



Chef de projet IT

Présentation du projet : SI de gestion des CEE

Objectif Maintenir en condition opérationnelle le système d'information dédié à la collecte et au traitement des CEE pour les travaux résidentiels chez Engie.

Périmètre Evolutions réglementaires Evolutions digitales Gestion des incidents Correction des anomalies urgentes

Acteurs

Le marketing

Fonctionnalités du
portail partenaires

Le réglementaire

Mise en application
des décrets

La qualité

Equipe back office et
contrôle des dossiers

Le RSSI

Problématiques de
sécurité

Le RSE

Respect des règles
d'éco-conception

Le DPD

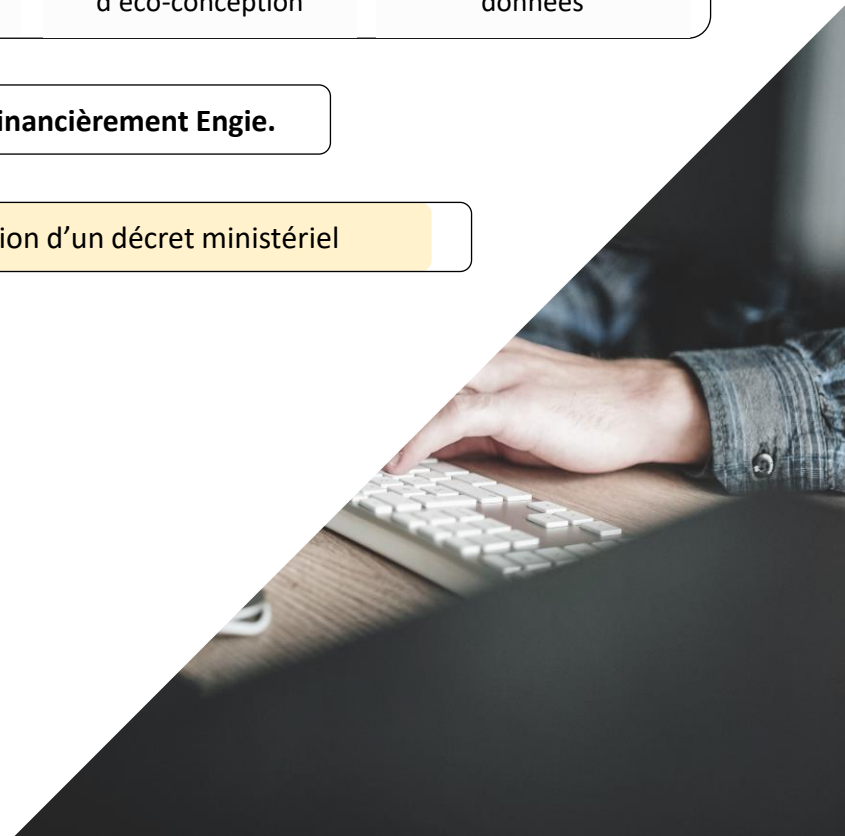
Conformité RGPD des
données

Enjeu Le SI doit être à jour à chaque évolution des obligations réglementaires afin de ne pas pénaliser financièrement Engie.

Contraintes Prioriser les exigences des différents acteurs Respecter les délais de mise en application d'un décret ministériel

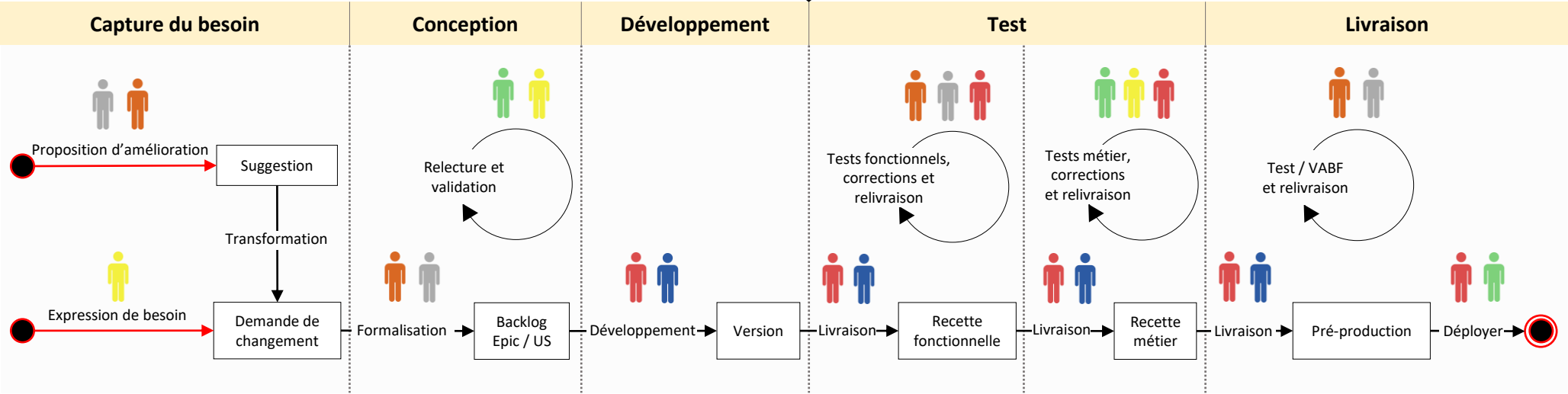


Chef de projet IT



Méthode de travail et processus de Delivery

Pour répondre aux différentes demandes d'évolution, notamment réglementaires, un processus de Delivery en cycle hybride a été mis en place pour respecter les exigences de qualité et de délai.

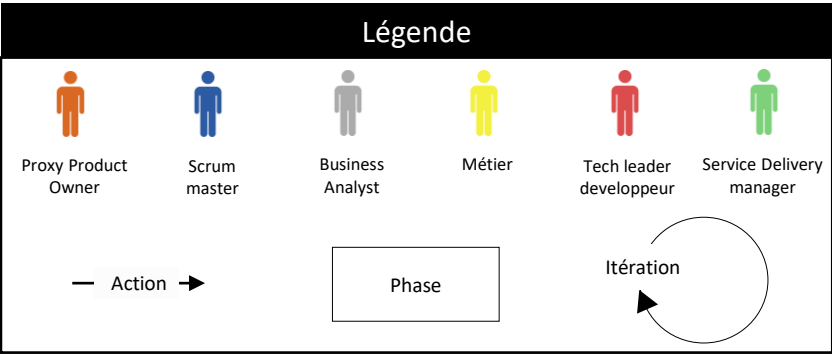


Equipe MCO CEE

- 1 chef de projet
- 1 business analyst
- 1 développeur front end
- 2 développeurs back end
- 1 développeur Devops

Renfort éventuel

- Equipe métier : 6 personnes
- Recette métier : de 2 à 10 personnes



Chef de projet IT

Le Business Analyst doit mettre en place les meilleures pratiques permettant de répondre de manière simple, claire et efficace aux différents besoins.

Capture du besoin

Reformulation



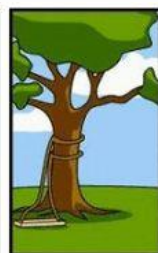
Comment le client a exprimé son besoin



Comment le chef de projet l'a compris



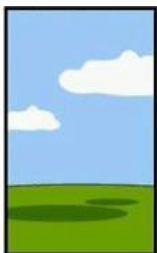
Comment l'ingénieur l'a conçu



Comment le programmeur l'a écrit



Comment le responsable des ventes l'a décrit



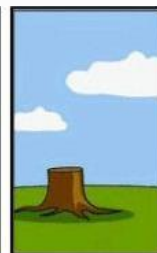
Comment le projet a été documenté



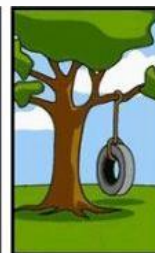
Ce qui a finalement été installé



Comment le client a été facturé



Comment la Hotline répond aux demandes

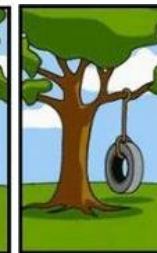


Ce dont le client avait réellement besoin

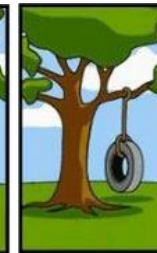
Questions sous-jacentes



Ce qui est exprimé par le client



Ce qui est formalisé par le BA



Ce qui est développé et livré au client

Dans un monde pas si anormal

Objectifs du Business Analyst

Formalisation

Production de livrables simples, structurés et compréhensibles

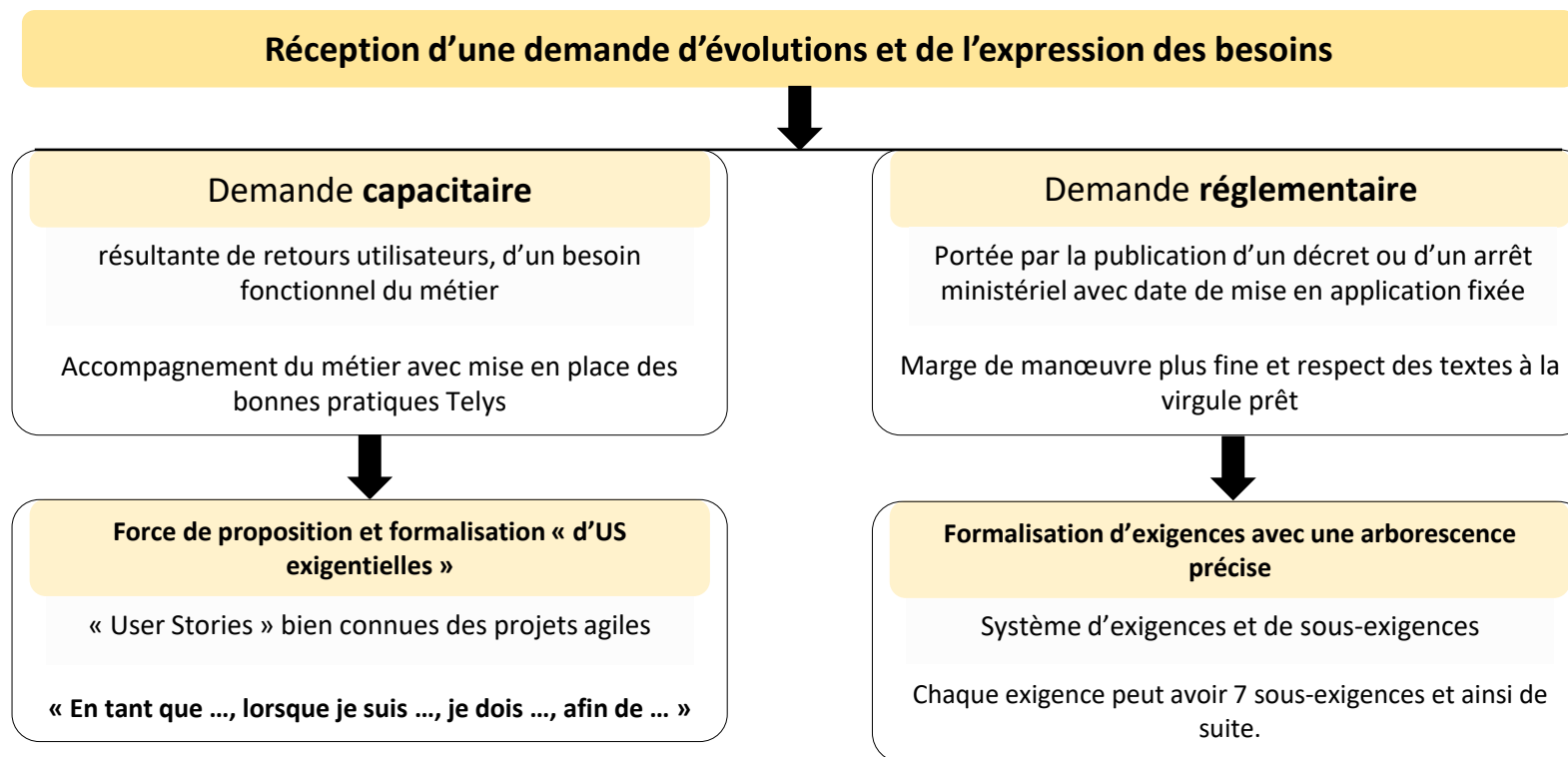
Formalisation d'exigences monophasées, autoportantes et balisées

Ateliers de validation interactive : validation de chaque exigence



Business Analyst

Pilotage par les exigences dans un cadre réglementaire



Business Analyst

Application du pilotage par les exigences

Version 32 du SI de gestion des CEE

- Mise à jour de documents réglementaires nécessaire à la validation des dossiers éligibles aux CEE
- Ajout de nouveaux paramètres d'administration
- Modification du parcours utilisateur

24 juillet 2020 : décret réglementaire

1^{er} septembre 2020 : réception de l'expression des besoins

En 4 semaines :

- 9 US créées,
- 112 exigences formalisées et validées par le métier,
- 130 tests conçus et exécutés durant la phase de test fonctionnel,
- 4 anomalies mineures observées et corrigées durant la phase de test fonctionnel,
- 1 anomalie mineure observée et corrigée durant la phase de recette métier,
- Plus de 80% du besoin exprimé couvert, testé et validé avant la prise en main métier.

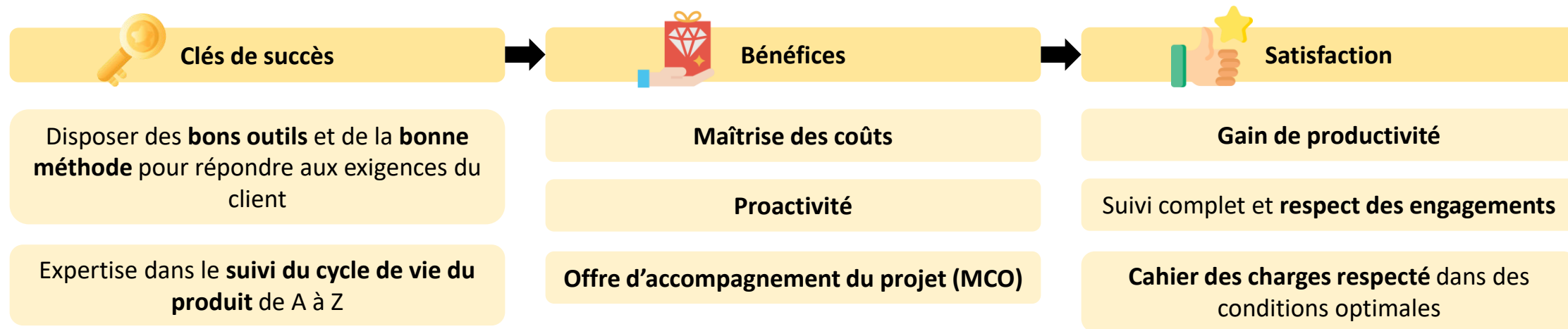
1^{er} Octobre 2020 : mise en service

Cette formalisation « d'US exigentielle » a permis de déployer toutes les fonctionnalités réglementaires exprimées par le métier en préservant le degré de finesse exigé dans le décret ministériel.



Business Analyst

Conclusion : clés de succès, bénéfices et satisfaction



Responsable division Consulting

Ludovic Laplace

teksial
facilitateur d'énergie depuis 1991



A silhouette of a person is shown climbing a steep, dark hill. The person is positioned in the upper right quadrant of the frame, facing left and slightly away from the viewer. The hill rises from the bottom left towards the top right. The sky above is a pale, uniform blue. A horizontal red band with white text is superimposed across the middle of the image.

Améliorer les performances d'une application de gestion

Présentation du Conservateur et de la Tontine

Les Associations Mutuelles
Le Conservateur ont pour
ambition de moderniser le
système tontinier imaginé
par Lorenzo Tonti.

176
ans de réussite

757 Mns d'€
de chiffre
d'affaires

8,9 Mds d'€
d'actifs gérés

580
agents et
mandataires
en France



Directeur des Systèmes d'Information

Thierry Caussade

LE CONSERVATEUR

LE CONSERVATEUR

Tontine

Aussi appelée « clause
d'accroissement »

Clause insérée dans un contrat
d'acquisition qui stipule que le
dernier vivant sera considéré
comme seul propriétaire de la
totalité des actifs

A terme, le pacte est
dissout et le capital
constitué réparti entre les
bénéficiaires toujours en
vie

Présentation du contexte fonctionnel et des besoins

Depuis toujours, **gestion et traitement manuel des clients ayant un produit Tontine**

12 000 contrats

5 000 nouveaux contrats chaque année

Une crise sanitaire rendant le contact difficile

Un besoin fort de dématérialiser des étapes légales (signatures, envoi de documents, arbitrage de placement, etc.) **tout en respectant les délais légaux de traitement.**



Directeur des Systèmes d'Information

Thierry Caussade

LE CONSERVATEUR



Présentation du projet

Objectif

Mettre en place de bout en bout une application de gestion des clients ayant un produit Tontine.

Périmètre

Intégrer une RAD / LAD

Définir et intégrer le parcours client

Définir et intégrer la réception automatique en back

Acteurs

Marketing

Digital

Juridique

Gestion (back)

DSI : API, Front end, Back end et AMOA

Un routeur
(diffusion des courriers)

Un intégrateur

Enjeu

Réaliser le projet en 1 mois car le planning est non reportable (obligations légales).

Contraintes

Coordonner 8 équipes

Faire le lien entre tous les besoins et déceler les incohérences ou adhérences en une semaine

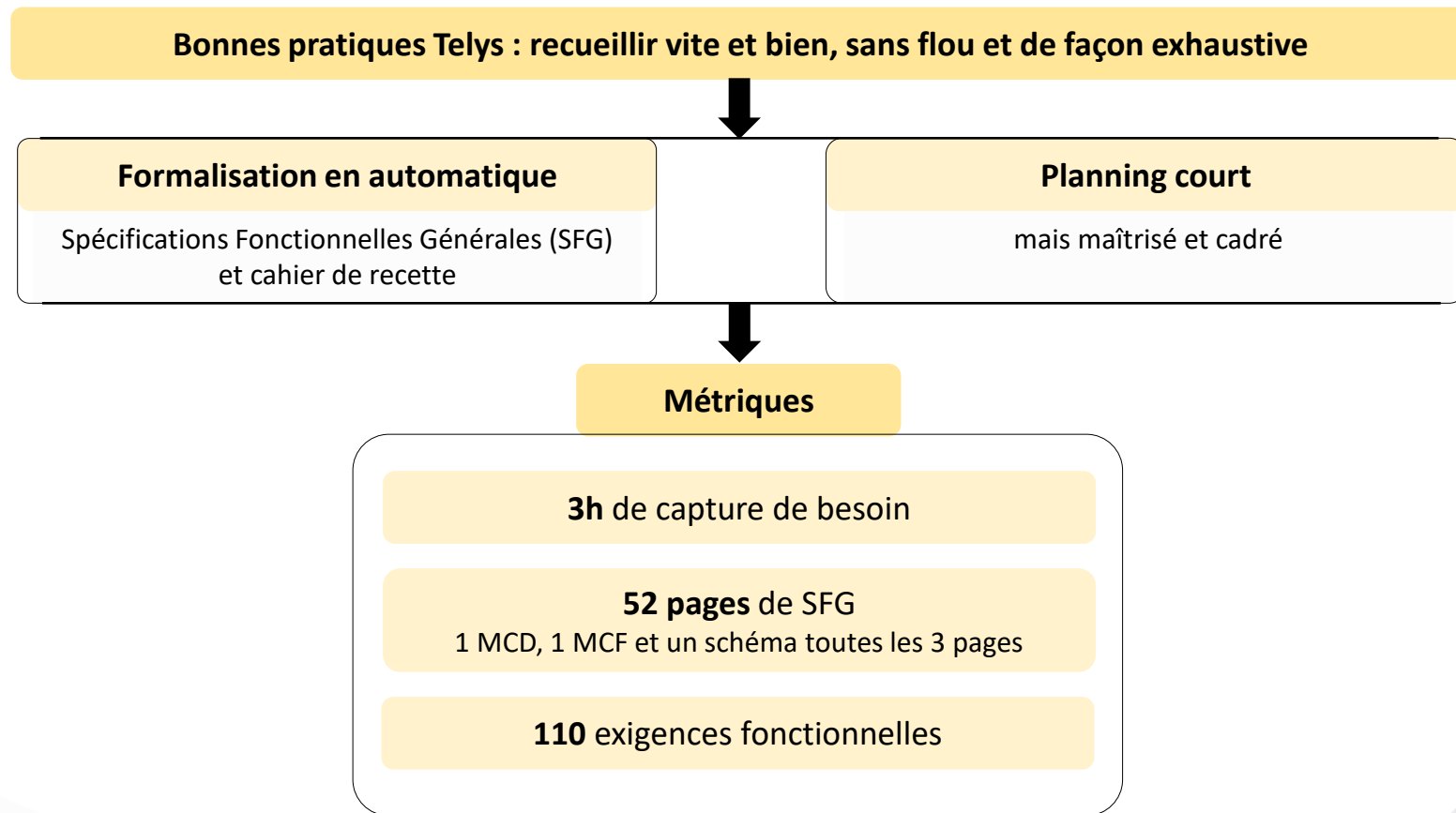
Traduire à l'équipe MOE le plus rapidement possible : concepts à maîtriser, interfaces et flux attendus



Business Analyst



Présentation de la méthodologie et des indicateurs



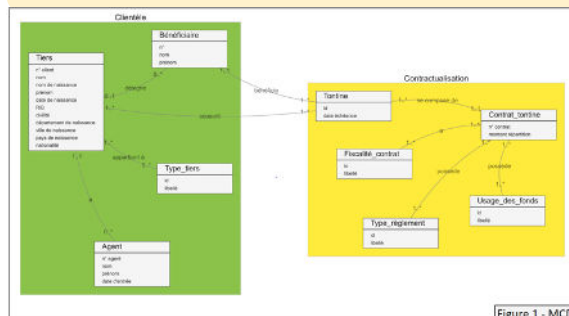
Business Analyst



Pilotage des exigences dans un cadre réglementaire

Un pilotage des exigences de façon incrémental

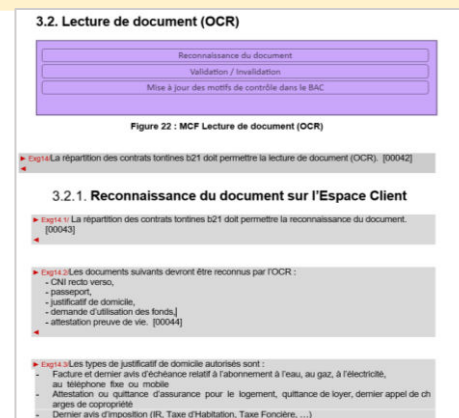
Modèle de données (MCD)



Modèle Conceptuel Fonctionnel (MCF)



Exigences



- Un projet livré à temps
- Une réduction du temps de traitement de 55% des équipes back
- Une documentation complète et précise pour l'exploitation de la solution



Business Analyst

Conclusion



Directeur des Systèmes d'Information

Thierry Caussade

LE  CONSERVATEUR

