



Notre métier
c'est de simplifier
et valoriser le vôtre

Cloud Plateforme de dématérialisation
Solutions Processus métier Offre Personnalisable Fiabilité
Infrastructure Standardisée Adhésion en ligne
E-business Générateur de formulaires Générateur de formulaires Engine
FORMPUBLISHER Automatisation Optimisation Dématérialisation
Processus Administratifs
E-gouvernement
FORMPUBLISHER Adaptabilité SmartForms
Applications Web Infrastructure Sécurisée
Satisfaction clients Puissance
Dématérialisation des processus

LIVRE BLANC

FORMXPRESS

Par :

Joseph NANA

Jean-Marc BOUEYRIE

Rémy NOYER

Laurent GALMACHE

1. AVANT PROPOS

La deuxième révolution numérique (Internet) a permis de connecter l'ensemble des ordinateurs du monde à une vitesse exponentielle ; s'en suivra au début des années 2000 la naissance du web 2.0, qui précipitera la planète vers la troisième révolution numérique, faisant tomber toutes les barrières de l'imagination et de l'innovation technologique ; l'Homme commença alors à rêver sur la possibilité de repousser les contraintes spatiotemporelles et changer l'ordre établi en travaillant n'importe où, n'importe quand et sur tout type de support numérique (téléphone, tablette, ordinateur).

Jway n'a pas ramé à contre-courant du progrès technologique et s'est investi depuis 2001 dans la conception d'un système expert, dont la vocation fut l'aide à la rédaction automatique et à l'optimisation des processus administratifs ; ce qui a fait de cette entreprise luxembourgeoise un des précurseurs de l'administration en ligne (e-gouvernement) et permis dès l'aube des années 2004 à embarquer les premières prestigieuses administrations dans son aventure numérique.

Chemin faisant, le socle logiciel initialement conçu pour générer les formulaires intelligents intégrables dans l'environnement informatique du client, connaîtra une grande évolution et s'imposera à partir de 2015 comme un « progiciel de FrontOffice complet », permettant ainsi aux administrations de dématérialiser leurs processus papier et les transformer en flux 100% en ligne. Après avoir franchi le cap de 5000 démarches en ligne en 2018, Jway s'est fixé pour nouvelle ambition de mettre en place une méthodologie agile et novatrice, calquée sur la puissance de son logiciel, pour accompagner ses clients dans leurs démarches d'industrialisation des procédures administratives ; c'est ainsi que FormXpress © vit le jour et resta pendant trois bonnes années au laboratoire, pour subir les tests et rodages obligatoires ; aujourd'hui (2022) FormXpress devient LA MÉTHODE Jway qui permettra de conduire les projets de e-formulaires en combinant le meilleur ratio qualité – coût – durée.

Ce livre blanc présente la méthode ainsi que quelques modèles de documents propres à FormXpress, les processus et procédures qui permettront aux chefs de projet ou aux Business analyst¹ de conduire en toute agilité leurs démarches de dématérialisation de bout en bout.

¹ Voir définition complète à l'appendice 1

2. Remerciements

Parti d'une idée originale de Jean-Marc BOUEYRIE, fondateur et administrateur délégué de Jway SA, la « méthodologie » FormXpress dont le but est de permettre au « Citizen developer² » ou Business analyst formé sur notre technologie (FormPublisher & FormServices), de conduire efficacement les projets de création de formulaires intelligents (e-démarches), a été conçue autour de 3 axes principaux à savoir ;

1. Le métier ;
2. La technologie ;
3. La satisfaction de l'utilisateur.

Ce travail est l'œuvre des ressources internes de Jway au sein desquels les contributeurs majeurs sont :

1. **Joseph NANA**, Responsable filiale Afrique et des services intelligents, qui a élaboré l'ensemble des modèles de documents contenus dans le kit FormXpress et rédigé ce support ;
2. **Laurent GALMACHE**, Responsable qualité et Business Analyst sénior, dont l'expérience acquise au fil des années dans la production des démarches a permis de raffiner les différents supports et optimiser le processus de mise en œuvre de FormXpress ;
3. **Remy NOYER**, Directeur technique et responsable produit, qui n'a cessé de s'appuyer sur les bonnes pratiques des méthodes éprouvées, pour enrichir les modèles FormXpress ;
4. Toute l'équipe technique et administrative de Jway ;
5. Sous la supervision de Jean-Marc BOUEYRIE, qui l'a personnellement rodé dans plusieurs projets d'e-démarches pendant cette phase conceptuelle (2018 – 2021)

² Un Citizen developer selon GARTNER est un employé qui crée des fonctionnalités dans une application à utiliser par lui-même ou par d'autres, en utilisant des outils qui ne sont pas nécessairement interdits par l'informatique ou les unités commerciales. Un Citizen developer est un personnage, pas un titre ou un rôle ciblé. Il relève d'une unité commerciale ou d'une fonction autre que l'informatique.

3. Table des matières

1. AVANT PROPOS	2
2. Remerciements.....	3
3. Table des matières.....	4
4. Liste des figures	5
5. Présentation de Jway et sa suite logicielle	6
La suite logicielle de Jway.....	6
Notre proposition de valeur	9
6. Présentation de la méthode FormXpress.....	10
L’ADN de FormXpress	10
Les garanties de la méthode.....	11
Les parties prenantes	11
7. DÉROULEMENT D’UN PROJET FORMXPRESS.....	12
La boussole de la méthode.....	12
Description des étapes 1 et 2 :	13
Description des étapes 3 et 4	14
Description des étapes 5 et 6	15
8. Le DocFlow FormXpress (flux de documents et leur exploitation)	15
9. Le Business Process Map FormXpress	16
10. Déroulé de la phase 1 : DESIGN.....	17
Etape 1 : Define	17
Etape 2 : Design	19
Comment s’y prendre dans cette étape ?	19
11. Déroulé de la phase 2 : BUILD	20
Etape 3 : Create	20
Vade-mecum de l’étape :	20
Etape 4 : Improve	22
Comment fonctionner dans cette étape ?	22
Etape 5 : Deploy.....	24
12. Déroulé de la phase 3 : USE.....	25
Etape 6 : Operate.....	25
13. Cahier des modèles de documents (templates FormXpress).....	26
14. Appendice 1 : Business Analyst (définition complète)	28
15. Appendice 2 : Digitalisation Vs Dématérialisation	29
Digitalisation :.....	29

Dématérialisation : 29

16. Quelques références commerciales de Jway 30

17. Références bibliographiques 32

4. Liste des figures

Figure 1: Quadrant FormSolution..... 7

Figure 2: Modélisation, Création, Exploitation, Gestion 7

Figure 3: Checklist FormPublisher, FormServices, FormXpress..... 8

Figure 4: Proposition de valeur FormSolution..... 9

Figure 5: Cadrant FormXpress 10

Figure 6: Les garanties de la méthode FormXpress 11

Figure 7: Boussole FormXpress 12

Figure 8: Liste par étape des modèles de documents..... 13

Figure 9: Description des modèles étapes 1 et 2 14

Figure 10: Description des modèles étapes 3 et 4 14

Figure 11: Description des modèles étapes 5 et 6 15

Figure 12: DocFlow FormXpress 16

Figure 13: Etape Define de la boussole 18

Figure 14: Etape Design de la boussole..... 19

Figure 15: Phase BUILD de la boussole..... 20

Figure 16: Etape Create de la boussole 21

Figure 17: Etape Improve de la boussole 23

Figure 18: Etape Deploy de la boussole 24

Figure 19: Etape Operate de la boussole..... 26

5. Présentation de Jway et sa suite logicielle

Depuis presque 20 ans, l'équipe Jway passionnée par son métier exclusif, fait avancer ses produits vers toujours plus de performance, de pertinence et de simplicité en lien étroit avec ses clients.

La solution Jway permet à un non informaticien «Citizen Developer» de modéliser et créer tout service en ligne quelle que soit sa complexité. A l'issue de quelques jours de formation Jway, un acteur métier est capable de créer et maintenir lui-même les applications qui répondent au besoin de son métier.

La suite logicielle de Jway

FormSolution de Jway est une solution cohérente et complète qui permet de mettre en ligne toute démarche administrative, sociétale ou commerciale et de gérer les processus associés sans faire appel à des développements lourds et complexes au résultat aléatoire. FormSolution s'appuie sur nos produits **FormPublisher** et **FormServices** qui gèrent totalement le cycle de modélisation, création, exploitation et gestion des enquêtes, démarches et formulaires.

Avec FormSolution, la digitalisation :

- est sous le contrôle des acteurs métiers !
- s'adresse à tout type d'utilisateur et sert l'inclusion !
- contribue à la performance.

FormSolution est une marque déposée par Jway SA dans l'Union Européenne, enregistrée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) sous le numéro 18011305, Classes 9, 35, 38, 42, 45

Notre stratégie de digitalisation consiste à :

- Créer facilement et avec agilité toute démarche en ligne de la demande à sa validation finale au meilleur rapport qualité / coût
- Digitaliser sous forme de services Web " intelligents " tout type de formulaires et processus administratifs du plus simple au plus complexe !

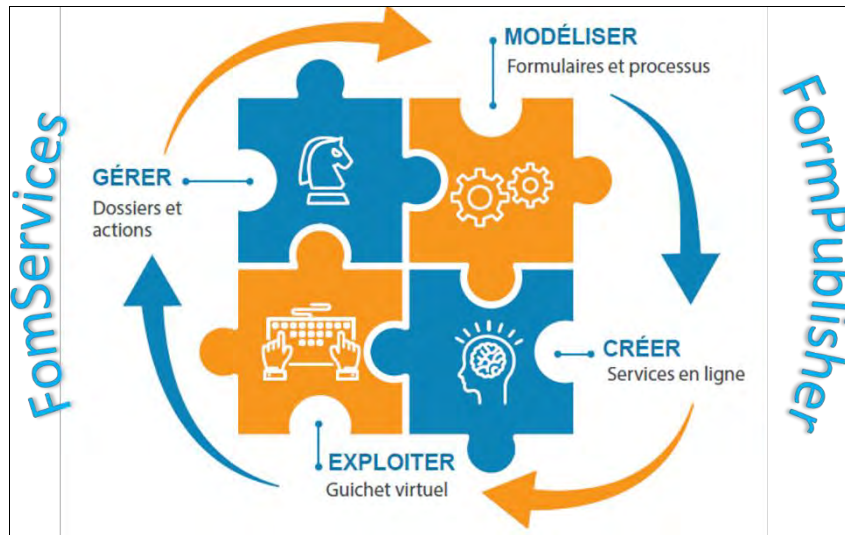


Figure 1: Quadrant FormSolution

Ci-dessous les quatre grandes phases du parcours FormSolution qui vous permettront d'exécuter vos projet de dématérialisation à 360 degré :



Figure 2: Modélisation, Création, Exploitation, Gestion

Notre suite logicielle coche les cases ci-dessous :

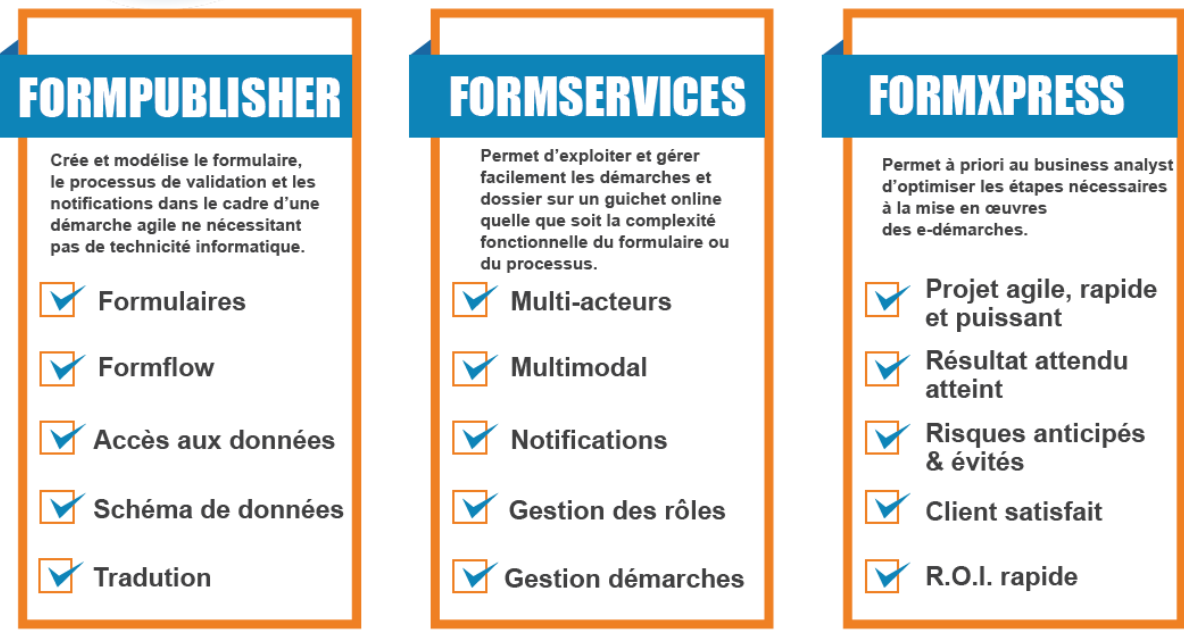


Figure 3: Checklist FormPublisher, FormServices, FormXpress

Notre proposition de valeur

- Favoriser votre métier
- Valoriser votre savoir-faire
- Economiser vos ressources



Figure 4: Proposition de valeur FormSolution

6. Présentation de la méthode FormXpress

FormXpress de Jway est une méthode basée sur l’approche et les principes Agiles, dont la vocation principale est de faciliter le travail à tout chef de projet ou Business analyst apte à se servir de la technologie Jway pour dématérialiser les procédures administratives ou d’affaires.

FormXpress est une marque déposée par Jway SA dans l’Union Européenne, enregistrée à l’INPI sous le numéro 12176673, Classes 9, 35, 42, 45.³

L’ADN de FormXpress

Le présent document a pour but de présenter la méthode **FormXpress**, support de notre activité Jway As A Cloud Service et de celle de nos partenaires certifiés, engagés dans une démarche d’industrialisation de leurs procédures administratives ou d’affaires.

Un projet « **FormXpress** » n’est pas forcément un projet d’ingénierie informatique, il consiste à délivrer un e-service à un client qui l’utilisera sur le Cloud de Jway ou du partenaire en ayant la garantie d’un résultat d’excellente qualité. Un projet conduit avec cette méthode a les caractéristiques suivantes :

- il est rapidement délivré (de **3 à 6 mois** maxi après la commande),
- il est mené de manière Agile,
- il implique directement peu d’acteurs de part et d’autre,
- il s’adresse directement au responsable métier qui est le référent de Jway ou son partenaire,
- il s’inscrit dans une démarche sous tendue par les standards Jway, tant d’un point de vue technique que méthodologique.

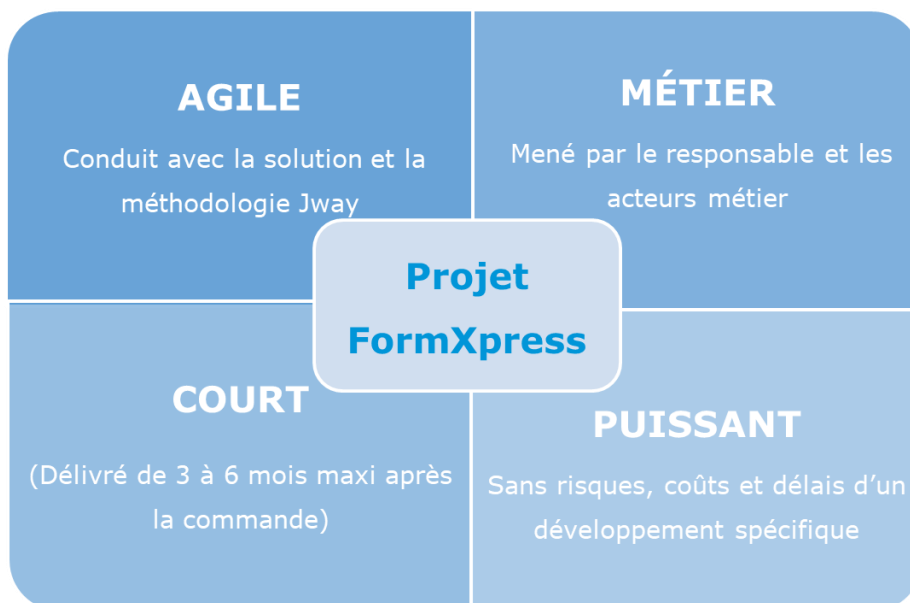


Figure 5: Cadrant FormXpress

³ Base de données marques : https://bases-marques.inpi.fr/Typo3_INPI_Marques

Les garanties de la méthode

La méthode **FormXpress** est conçue autour de notre solution et s'appuie sur l'expérience Jway de création de démarches pour ses clients. **FormXpress** permet à priori au business analyst d'optimiser les étapes nécessaires à la mise en œuvre d'une e-démarche.

- Un projet « FormXpress » est rentable pour l'organisation et sert ses objectifs métiers présents et à venir ;
- Le but de la méthode est d'améliorer l'expérience des utilisateurs (usagers, acteurs de l'organisation) en respectant les objectifs de l'organisation ;
- La méthode met la technologie au service du métier qui reste le « patron » du projet.
- L'analyse faite en amont permet d'identifier les éventuels risques d'échec du projet et de les mitiger

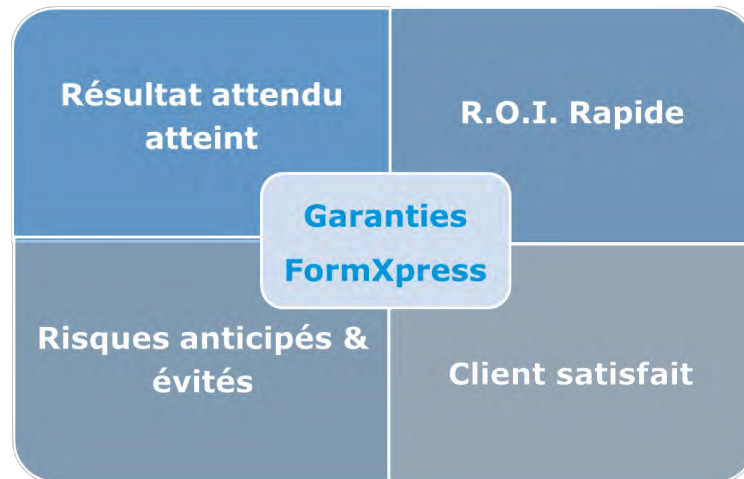


Figure 6: Les garanties de la méthode FormXpress

Les parties prenantes

Les nouveaux modèles économiques gagnants se trouvent à la croisée des chemins entre :

- Le **métier** qui se doit de mettre à disposition des services à l'utilisateur qui le fidélisent et servent son organisation,
- La **technologie** qui se doit de servir le besoin identifié et requis par le métier,
- **L'utilisateur** qui doit être séduit et fidélisé par une expérience utilisateur facile et efficace.

Pour parvenir à une implémentation efficace de ces modèles, trois acteurs principaux doivent interagir comme suit :

- Un **Business analyst** qui cadre rapidement le périmètre et gagne du temps grâce au kit de modèles FormXpress;
- Un **responsable du produit** (product owner) qui est guidé dans la définition de son besoin et peut conduire le processus de bout en bout.

- Un **usager** (consommateur du service) qui verra son expérience utilisateur amélioré et constatera de la vraie valeur ajoutée.

7. DÉROULEMENT D'UN PROJET FORMXPRESS

La boussole de la méthode

Dans une organisation qui se prépare à adopter FormXpress, le dirigeant sait à priori où il veut aller et ce qu'il doit faire pour y arriver:

- Il a un Schéma Directeur ;
- Il a une cartographie des processus ;
- Il a priorisé les processus par ordre de rentabilité (temporelle, financière, ressources, Etc.).

Un point focal, référent FormXpress doit être désigné et ce dernier doit bien comprendre les besoins du métier, connaître et comprendre les préoccupations des parties prenantes ainsi que leurs contextes de travail.

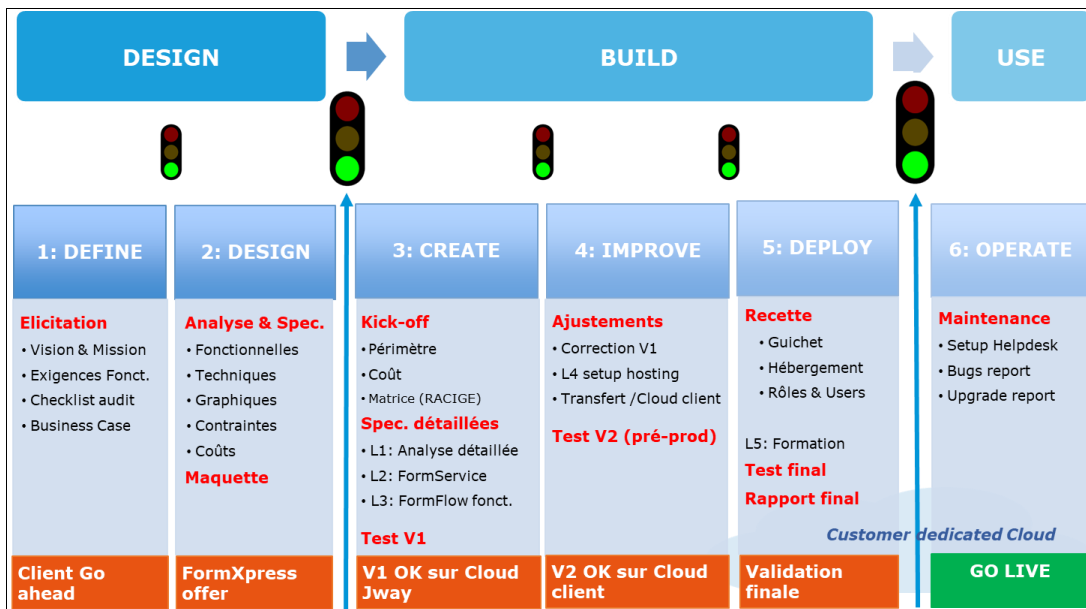


Figure 7: Boussole FormXpress

Ce graphe est la **boussole de la méthode FormXpress**, découpé en **3 phases** pour un total de **6 étapes**; **2 grands jalons** marquent la vie du projet à savoir la réunion de lancement (Kick-off) et l’atelier de restitution (Go live). **3 jalons intermédiaires** indiquent les petites transitions au sein d’une même phase.

- **La première étape est orientée collecte d’informations** devant permettre de bien définir le besoin du prospect; il est important de savoir quelle est la vision (long terme) de son Organisation, ainsi que les missions à court et moyen terme. Ce dernier doit également décrire ce qu’il recherche sur le plan fonctionnel de la future application; ce qui permettra au Business Analyst de circonscrire l’audit du système d’information autour de ces exigences. Cette étape se conclut par un document synthétique (**FX 15 analyse d’opportunité**) qui permettra au client de donner son GO / NO GO sur le projet.
- **La deuxième étape est orientée analyse des données collectées et présentation des atouts (spécifications) de notre offre logicielle**, avec à la clé une maquette non-fonctionnelle qui aligne les compréhensions des parties et ouvre la porte à la génération de l’offre FormXpress (Technique et

financière). Les démarches administratives de signature du contrat devraient intervenir à ce niveau pour permettre de traverser ce jalon qui marque la fin du DESIGN.

- **La matrice RACIGE et le cadrage du projet constituent l'essentiel de la réunion de démarrage (étape 3);** le business analyst se focalise à partir de ce moment sur les différents livrables (L1, L2, L3) et transforme la maquette non-fonctionnelle de l'étape 2 en application V1 fonctionnelle sur laquelle la première itération de test sera menée; tout ceci sur le Cloud privé Jway qui sert de plateforme de développement.
- **L'étape 4 permettra d'améliorer et d'intégrer les corrections et observations sur la V1,** de préparer l'environnement de production sur le Cloud du client (L4), puis de faire les premiers tests sur cette deuxième version du projet déployée chez ce dernier;
- **Au sortir de l'étape 4, on déploie le projet et le met en pré-production,** puis après quelques routines de tests, on forme les différents usagers sur la plateforme.

De l'environnement de pré-production, on passe au Cloud de recette pour le Go Live, de telle sorte qu'après l'atelier de restitution le produit peut commencer sa vie « active ».

Pour permettre au Business Analyst, ainsi qu'à ceux qui adoptent FormXpress comme méthode d'industrialisation des démarches administratives de faire montre d'efficacité, un kit de modèles (templates) a été conçu de sorte à optimiser le rendement de l'équipe sur chacune des 6 étapes FormXpress.

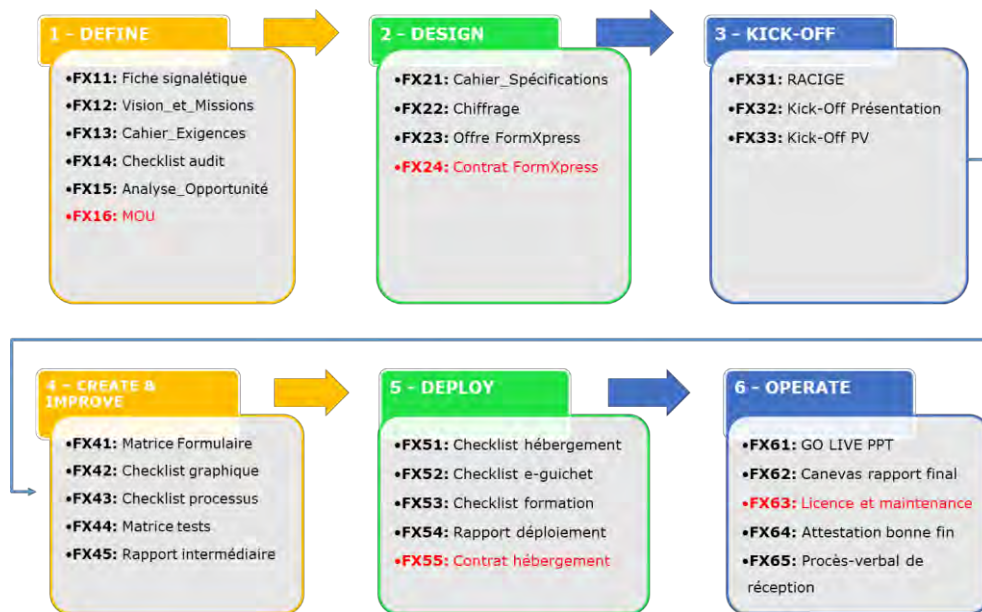


Figure 8: Liste par étape des modèles de documents

Description des étapes 1 et 2 :

1- DEFINE: Ces modèles permettent de cerner le besoin du client et de se positionner commercialement en lui faisant une offre en adéquation avec son environnement et sa vision.

2- DESIGN: Dans cette étape, nous avons déjà identifié et nommé le projet à réaliser; sur la base des exigences fonctionnelles, nous présentons un ensemble de spécifications propres à notre produit et déterminons le niveau de complexité des tâches à réaliser; ce qui nous permet de bien délimiter le périmètre, faire une bonne estimation de la durée et du coût du projet. Le triangle (périmètre – temps – coût) est alors construit et une offre technique et financière peut être proposée au client.

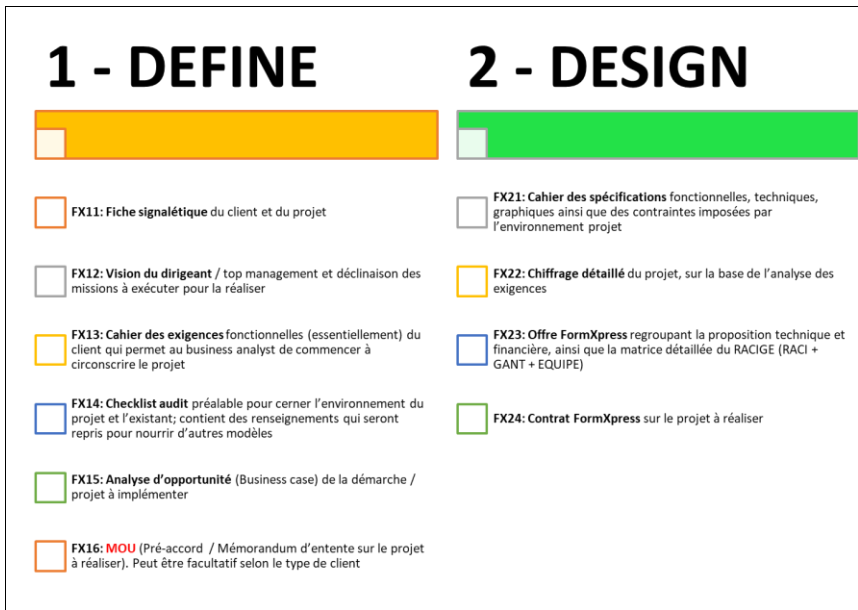


Figure 9: Description des modèles étapes 1 et 2

En fonction des projets, il est possible de gérer ces étapes 1 & 2 sans toutefois solliciter les 10 modèles présentés dans cette figure ; tout dépend de la complexité du projet ; du type d'organisation et éventuellement des contraintes légales en présence. Un audit complet de l'organisation sera par exemple fait lors de la première démarche à mettre en ligne, alors que pour les suivantes, on allègera cet exercice ; le MOU peut être global et ne pas se répéter projet après projet ; il en est de même pour la description de la vision du dirigeant dont la portée peut couvrir 3 à 5 années. Bref, l'exploitation des modèles FormXpress doit être basée sur une approche empirique et non déterministe, avec pour objectif ultime l'optimisation de la productivité et non le remplissage des classeurs.

Description des étapes 3 et 4

3- KICK-OFF: La réunion de lancement se prépare avec deux templates importants qui deviennent les documents de référence des managers tout au long du projet ; il s'agit de la matrice RACIGE et de la présentation proprement dite.

4- CREATE & IMPROVE: La réalisation du projet est guidée par un certain nombre de documents que le chef de projet met à jour au fur et à mesure des itérations.

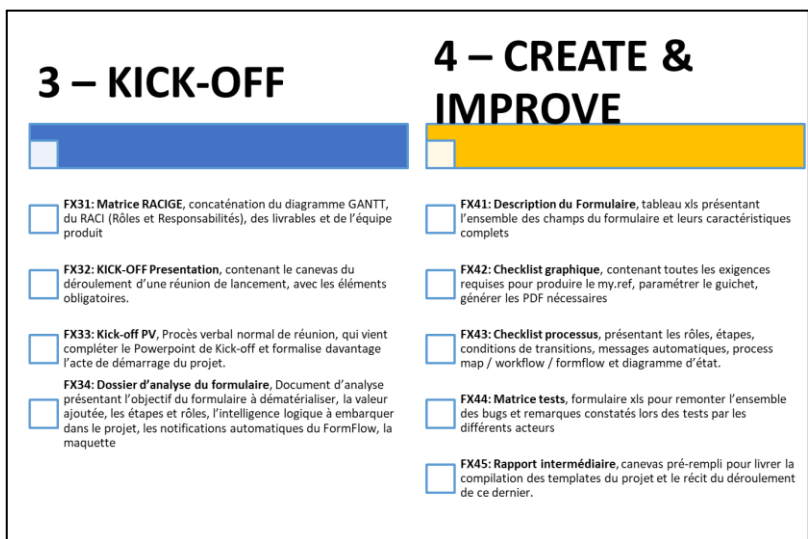


Figure 10: Description des modèles étapes 3 et 4

5- DEPLOY: Le Business analyst (chef de projet) se focalise ici sur les conditions d'hébergement et la réussite du déploiement, sur le plan administratif, il faut sécuriser le contrat d'hébergement pour les années suivantes (continuité)

6 – USE: ce dernier groupe de modèles se focalise sur la restitution finale et la clôture du projet; il faut également songer à signer tous les contrats en souffrance, pour garantir le produit sur les années suivantes.

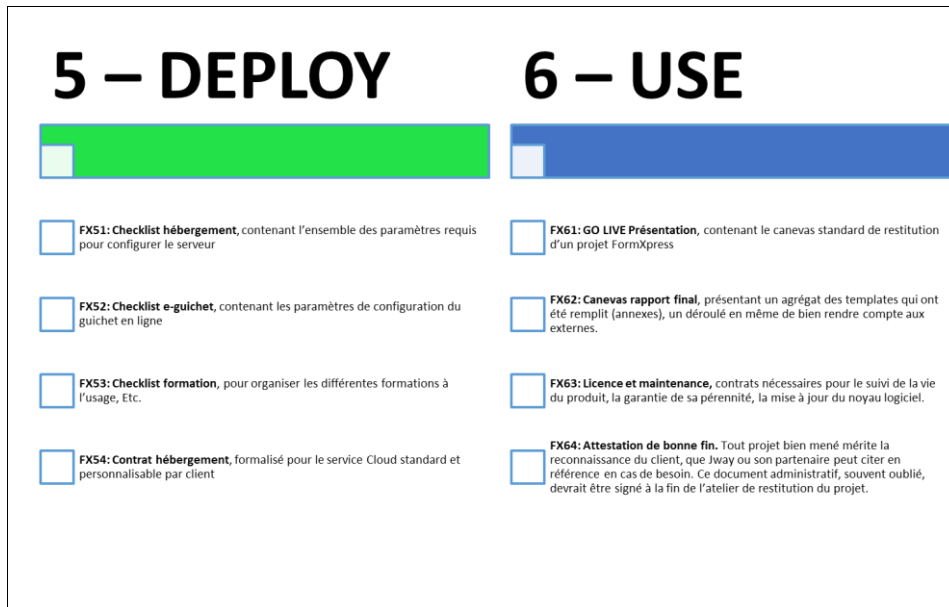


Figure 11: Description des modèles étapes 5 et 6

8. Le DocFlow FormXpress (flux de documents et leur exploitation)

Le Docflow présente l'ensemble des documents et leur orchestration pour permettre au Business Analyst d'avoir un conducteur et une codification dans son organisation. Il présente également les **fichiers sources** à partir desquelles tout projet FormXpress se construit; il s'agit de la **Vision du dirigeant**, du **cahier des exigences** et dans une moindre mesure de la **checklist audit**, puis de la fiche signalétique qui identifie formellement les ressources (personnes) clés.

La deuxième vague de fichiers qui marquent le parcours FormXpress, ce sont ceux-là vers lesquels les flèches convergent (**puits**) tels le Formulaire, le Guichet, le Rapport final, les contrats de licence, le procès-verbal (PV) du Go live et l'attestation de bonne fin d'exécution; le projet sera considéré comme terminé quand le business analyst pourra présenter la totalité de ces documents.

Une légende de couleurs illustre ici les différents parcours au rang desquels **deux parcours passifs** (contrats et rapports) et **deux parcours actifs** (projet et interactions / meeting)

Le parcours fléché et numéroté ci-dessous permet une conduite fluide du projet et contribue à garantir un service de qualité en fin de parcours ; chaque business analyst doit s'appropriier ce schéma et le roder dans une bonne dizaine de projet afin d'acquérir les bons réflexes, développer toutes les aptitudes et profiter de la puissance de FormXpress.

Le tableau de bord de la salle de projet doit donc avoir ce graphe à l'affiche pour permettre de cocher les cases au fur et mesure de l'avancement du projet.

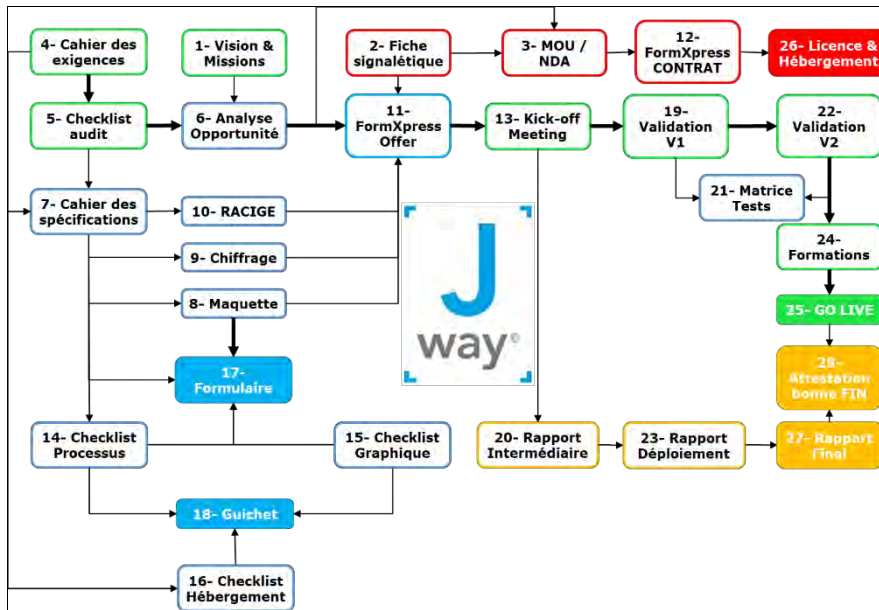


Figure 12: DocFlow FormXpress

9. Le Business Process Map FormXpress

Le chef de projet doit savoir se mouvoir dans ce processus pour conduire le projet de bout en bout selon les phases du graphe FormXpress

1. On initialise tout projet après avoir compris la Vision du top management, audité le prospect et analysé l’opportunité;
2. Sur la base de l’accord de principe du client, on produit une offre FormXpress soutenue par le cahier des exigences, la pré-maquette modélisée avec le Studio FormPublisher, ainsi que l’offre financière;
3. Le client signe le contrat ou émet le bon de commande qui déclenche l’organisation de la réunion de démarrage au cours de laquelle le périmètre du projet, le calendrier abrégé et la méthode de travail FormXpress seront validés par les parties;
4. La réalisation du projet se fait selon les exigences reçues et le processus validé au Kick-off
5. La configuration du Cloud privé de déploiement et du guichet pour l’exploitation du e-service se feront avant la formation à l’usage, dispensée aux ressources métier;
6. La mise en production de l’e-démarche suivi de la signature du contrat de maintenance clôturent tout projet de dématérialisation conduit avec la méthode FormXpress.

Déroulé des phases

10. Déroulé de la phase 1 : DESIGN

Etape 1 : Define

Pour bien éliciter le besoin du client, cette étape d'initiation du projet doit se dérouler comme suit :

- Le business analyst organise une **première grande réunion** (plénière) dans laquelle l'objectif est de bien cerner la vision du top management en termes de digitalisation / dématérialisation et de la décliner en missions à court, moyen et long terme. Les questions fonctionnelles priment sur les aspects techniques; le DSI ne devrait pas être la seule ressource clé dans cette réunion (le métier doit prendre l'ascendance sur la technique) et le décideur doit absolument se rendre disponible ;
- Les intrants (inputs) requis pour la bonne conduite de cette étape sont :
 1. La fiche signalétique (FX 11) remplie dans laquelle on peut lire la description du projet à réaliser ainsi que les personnes clés qui seront sollicitées en première ligne dans le projet ;
 2. La vision du top management (FX 12) avec ses éventuelles missions bien définies ;
 3. Le cahier des exigences (FX 13) et le rapport d'audit (FX 14) soit du système d'information, soit de l'unité impliquée directement dans le projet ; ces deux documents sont préalablement renseignés dans des réunions techniques ;
- L'analyse d'opportunité (business case : FX 15) se fait sur la base de ces intrants et constitue la pierre angulaire de l'étape Define ;
- L'un des extrants de cette étape pourrait également être un Mémoire d'entente (MOU : FX 16), signé entre les parties ; il est certes facultatif mais sa signature rassure les parties et pourrait permettre d'éviter du bruit résiduel tout au long du projet.

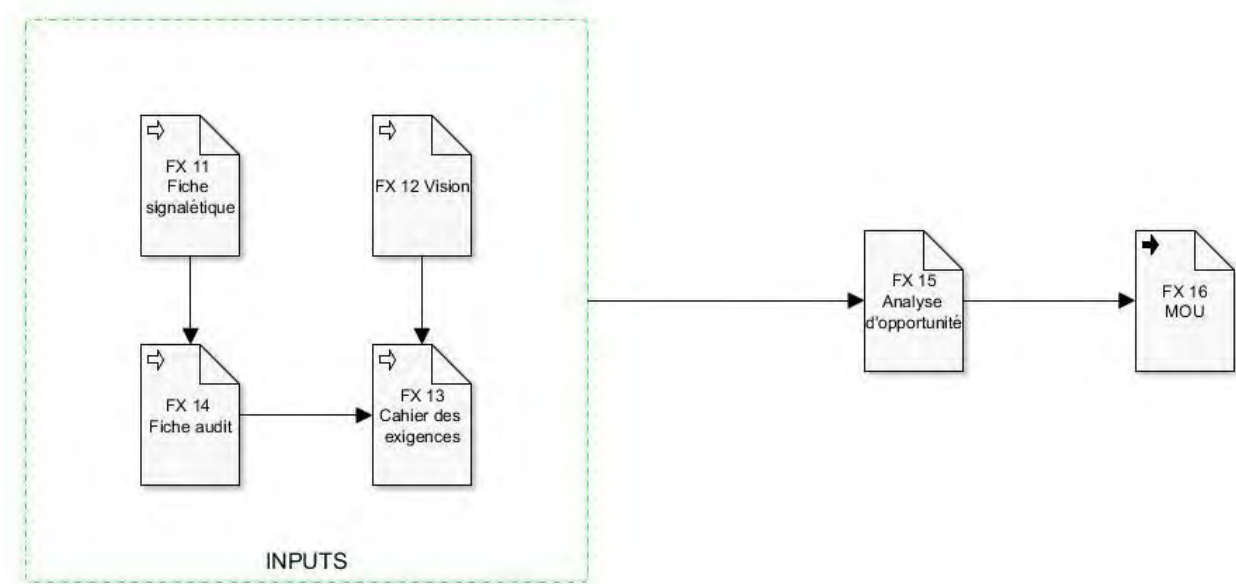


Figure 13: Etape Define de la boussole

Etape 2 : Design

Cette étape, tout aussi importante que la première, permettra au business analyst de codifier le besoin du client et de se rassurer que tout ce qui a été demandé est faisable ; le cas échéant décliner les exigences non-réalisables.

Comment s'y prendre dans cette étape ?

Pour bien dérouler cette étape, le business analyst doit :

- **Confronter le cahier des exigences (FX 13) avec le cahier des spécifications (FX 21)** propre à notre produit FormSolution ; cet exercice lui permettra de faire le tri entre les fonctions « natives » qui seront utilisées sans effort, les tâches qui nécessiteront des paramétrages avancés et celles un peu plus complexes qui pourraient faire l'objet d'un développement spécifique ; ce qui nous conduit en fin de course à la **délimitation du périmètre du projet**. Tout est passé en revue ici :
 - **Sur le plan fonctionnel** : checklist du métier, checklist du produit, checklist du processus.
 - **Sur le plan non-fonctionnel** : L'environnement informatique, l'architecture, les conditions d'hébergement de la démarche à dématérialiser, les bases de données, la sécurité.
 - **Sur le plan graphique** : Les interfaces en ligne, l'ergonomie, les documents finaux (PDF).
 - **Les contraintes** : Logicielles, d'interfaces (API), de sécurité (authentification / autorisations, Etc), de signatures.
- **Constituer l'équipe projet de part et d'autre et se servir de la matrice RACIGE (FX 31)** pour planifier les différentes tâches (GANT) recensées dans le périmètre du projet, puis allouer les rôles et responsabilités (RACI) des membres de l'équipe ;
- **Faire le chiffrage de l'offre (FX 22)** en tenant naturellement compte du périmètre du projet et du temps nécessaire pour sa réalisation ;
- **Réaliser la maquette non-fonctionnelle du formulaire** en s'appuyant sur notre logiciel FormPublisher Studio (en ligne) et sur la matrice FX 41 qui détaille les champs du formulaire ;
- **Compiler tout ce qui précède dans l'offre FormXpress (FX 23)** qui tient lieu de proposition technique et commerciale du projet.

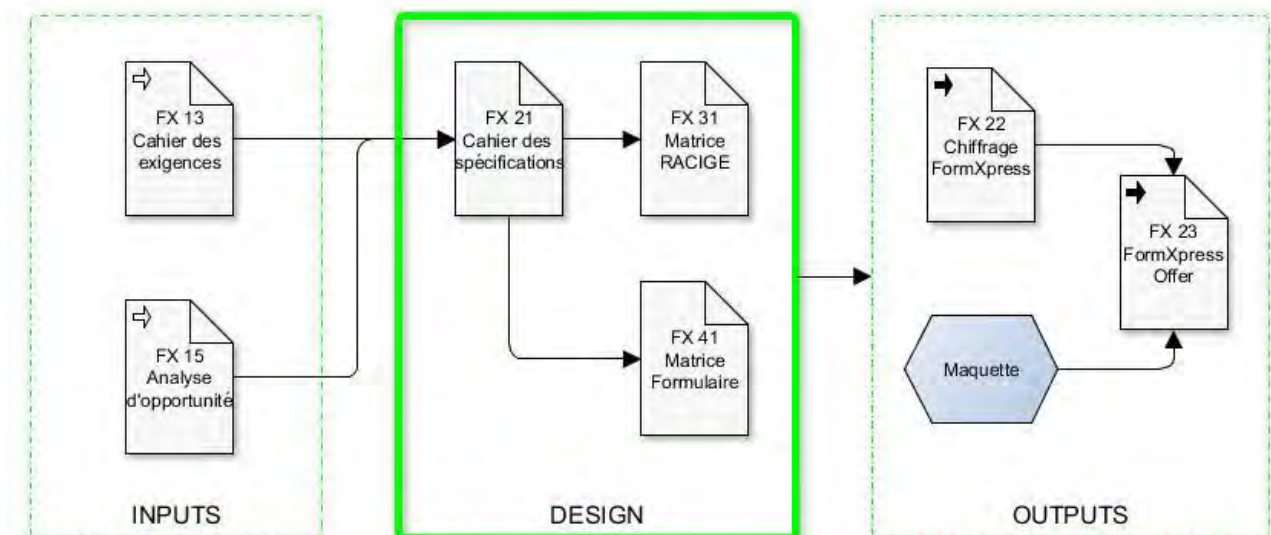


Figure 14: Etape Design de la boussole

11. Déroulé de la phase 2 : BUILD

Le développement proprement dit se déroule dans cette phase ; on retrouve les manches et on fait entrer l'équipe de développeurs (Citizen Developer) en scène ; ces derniers vont s'approprier le travail préalablement effectué par le Business Analyst dans la phase précédente et s'en servir pour réaliser les 3 étapes de cette phase cruciale.

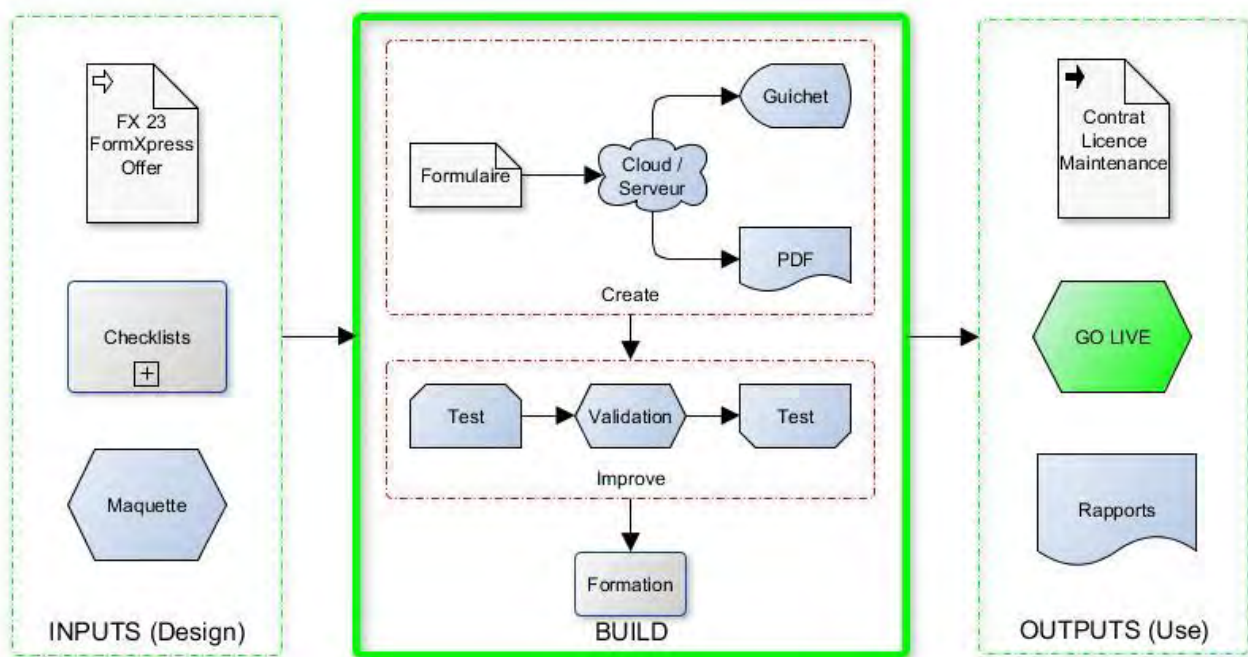


Figure 15: Phase BUILD de la boussole

Etape 3 : Create

Le démarrage solennel du projet se fait dans cette étape, lors de la réunion de **Kick-off (FX 32)** qui doit connaître la participation du management et des équipes techniques ; on convient de commun accord ici sur les trois piliers essentiels à la réussite de tout projet, à savoir : **le périmètre, la durée et le coût** ; On valide également la composition de l'équipe projet, le calendrier d'exécution et surtout la matrice des rôles et responsabilités liés aux tâches à exécuter.

Vade-mecum de l'étape :

1. Se baser sur le modèle de document PowerPoint FX 32 (FormXpress Kick-off) pour préparer la réunion de démarrage car ce dernier propose à l'avance le canevas des travaux;
2. S'assurer que la réunion de démarrage tient à toutes ses promesses en dressant un **PV (FX 33)** dans lequel on pourra retrouver :
 - a. La liste détaillée des livrables du projet ;
 - b. Les équipes de suivi et exécution sont désignées tant côté maître d'ouvrage que chez le maître d'œuvre ;
 - c. Les 5 jalons (temporels) importants doivent être bien présentés dans un tableau (calendrier préliminaire) ;
 - d. Pour chaque tâche donnée, il est important de savoir quelle est sa période d'exécution (date de début et date de fin), qui sera **Responsable** de sa bonne exécution, **Approbateur** (validateur), **Consulté** ou **Informé**, ce qui correspond à la notion du **RACI** prônée par l'approche agile ;

- e. Tous ces 4 éléments précités se retrouvent en principe dans la matrice **RACIGE (FX 31)**, conçue par Jway pour concaténer ce qui jadis représentait quatre diagrammes différents dans les didacticiels de gestion de projet ; il s'agit :
 - i. Du diagramme de GANT,
 - ii. De la liste des membres de l'équipe projet,
 - iii. De la matrice RACI,
 - iv. De la liste des livrables.
 - f. La carte du processus à dématérialiser (Process Map) ;
 - g. Le diagramme d'état (State Chart) du processus, qui présente les différents statuts de la démarche ainsi que les déclencheurs de transitions entre ces statuts.
3. Elaborer toutes les interactions entre les rôles (analyse détaillée : FX 43):
 - a. Liste et contenu des notifications (Email, SMS, alertes) automatiques,
 - b. Liste des interfaces systèmes sollicités ;
 - c. Communications H2M « Human to Machine » ou M2M « Machine to Machine » (qui envoie quoi à qui et comment ?).
 4. Transformer la maquette validée pendant la phase de design en formulaire (FX 41) ; cet exercice a déjà été automatisé par Jway et le bon usage de nos outils permettra de naviguer entre une matrice FX 41 en ligne (tableur xls en ligne) et notre studio de développement FormPublisher (en ligne) ;
 5. Créer et ou paramétrer le guichet FormService des usagers (front et back-office) ;
 - a. Checklist graphique (FX 42) ;
 - b. Checklist hébergement (FX 51);
 - c. Checklist processus.
 6. Déployer le service en « local » sur le Cloud Jway ;
 7. Organiser le protocole de tests (Matrice de tests FX 44) avec le client et collecter ses retours de tests via cette matrice en ligne ;

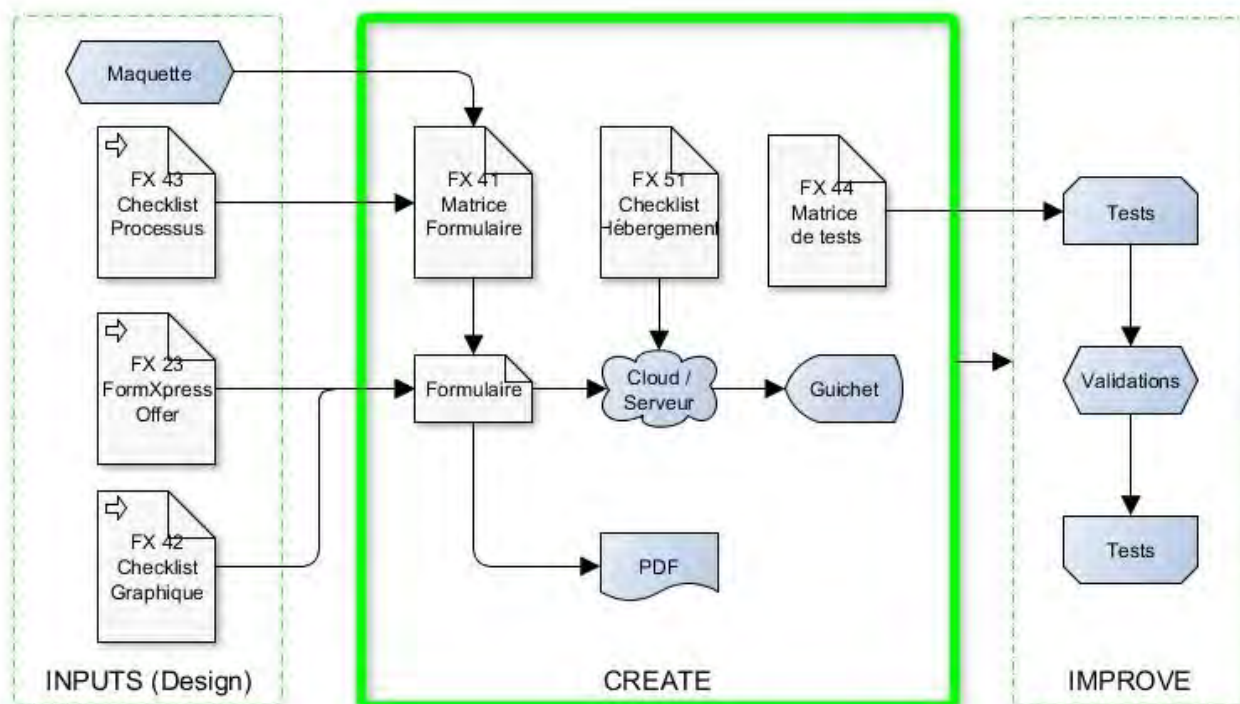


Figure 16: Etape Create de la boussole

Etape 4 : Improve

FormXpress est conçue selon l'approche agile ; à cet effet, toute démarche qui passe par cette moulinette se développe de façon empirique ; c'est pour cela qu'il sera possible d'avoir un aperçu du rendu des travaux à tout moment et d'itérer autant de fois que voulu jusqu'à la satisfaction du client. La conduite des différents tests se fait à cette étape du projet (tests fonctionnels, d'acceptation, de montée en charge, Etc.) ; il faut tout de même noter que les tests se font en fonction de l'importance du projet (les démarches sensibles peuvent subir une plus longue batterie de tests que les démarches simplifiées de basse complexité).

FormXpress a prévu 3 ateliers de tests pour valider une démarche en ligne :

- Le premier atelier se tient à la fin de l'étape « Create » et est conduit par le citizen developer;
- Le second durant cette étape « Improve », sous la supervision du Business analyst ;
- Le dernier après le déploiement final sur la plateforme (environnement) du client.

Si un bug est constaté dans l'application, le premier responsable c'est le Business Analyst. Ce dernier doit donc s'assurer que le cahier des exigences du client a été couvert de bout en bout.

Comment fonctionner dans cette étape ?

- La matrice xls en ligne reste dynamique pour « loguer » tous les inputs de l'équipe de testeurs ;
- Le citizen developer parcourt cette matrice pour apporter les corrections demandées tant dans le formulaire que dans l'éventuel PDF (version papier du formulaire / document généré après validation de la démarche) ;
- Après validation par le client, le Business Analyst confronte la démarche livrée avec les exigences fonctionnelles, non-fonctionnelles, contraintes, sécurités Etc. Puis décide de commun accord avec le client de la mise en pré-production de celle-ci ;
- La démarche passe du Cloud Jway à l'environnement de pré-production du client à partir duquel le rodage va s'effectuer avec quelques utilisateurs pilotes.

A la sortie de l'étape improve, toutes les cases doivent être cochées pour permettre un déploiement fluide de la démarche en ligne. L'atelier de validation de l'application doit être supervisé par les chefs de projet et tous les rôles mentionnés dans la matrice RACIGE doivent également être de la partie afin que l'acceptation de solution se fasse à l'unanimité par les parties prenantes.

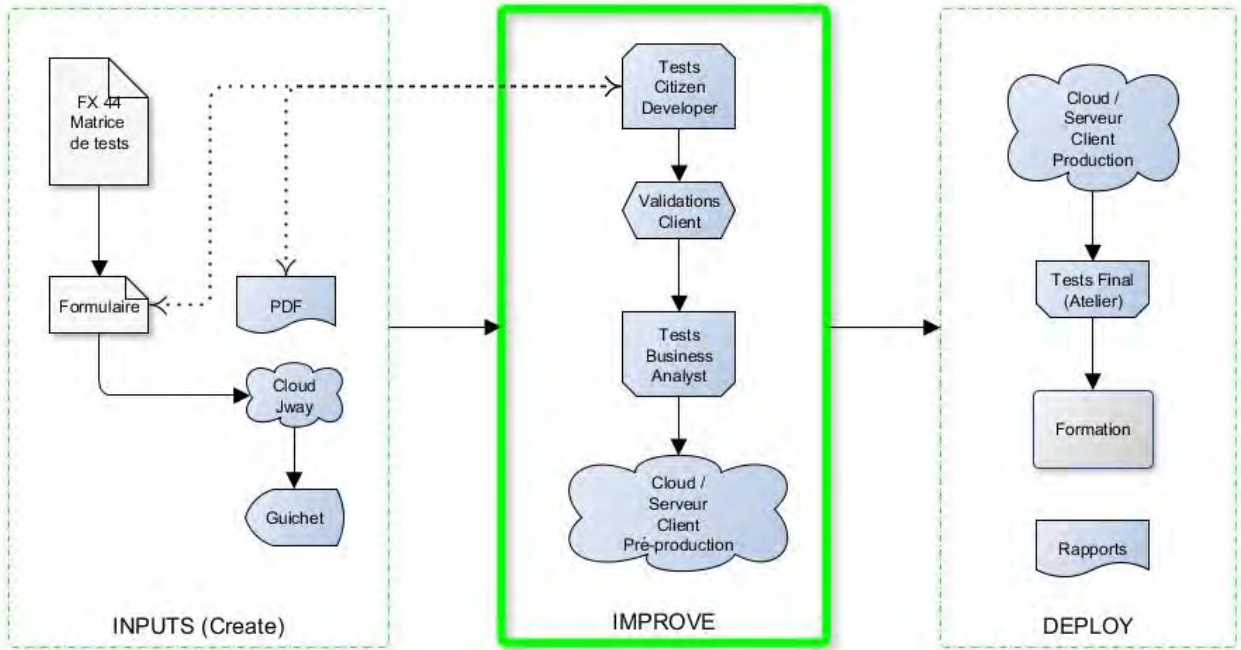


Figure 17: Etape Improve de la boussole

Etape 5 : Deploy

Il est question dans cette étape de déployer l'application dans l'environnement final et selon les conditions réelles d'utilisation ; ce qui n'est possible que si tous les tests ont été effectués et surtout si le client a validé le test d'acceptation. La matrice de test (FX 44) devrait en principe être vide à cette étape (tous les bugs identifiés ont été résolus ou alors le cas échéant, laissés sciemment par le Business analyst).

Comment ça marche ?

- Au préalable, le client a marqué son accord en validant la Version 2 (minimum) du projet sur son propre Cloud ; ce qui signifie qu'il a également réalisé avec succès quelques démarches dans ce Cloud de pré-production ;
- Le projet est dès lors basculé ou cloné de cet environnement de pré-production vers la plateforme définitive ;
- S'en suit alors une ultime séance (atelier) de validation finale dans cet environnement réel ;
- Le personnel à former est alors désigné par l'organisation pour :
 - la formation à l'usage;
 - la formation de l'administrateur système ;
 - les éventuelles séances de conduite du changement ;
 - une éventuelle formation des citizen developer à l'utilisation du Studio en ligne FormPublisher de développement des e-démarches.
- Par ailleurs, le chef de projet s'affaire à rédiger les différents rapports :
 - Rapport de fin de projet ;
 - Guide d'utilisation ;
 - Supports techniques nécessaire.

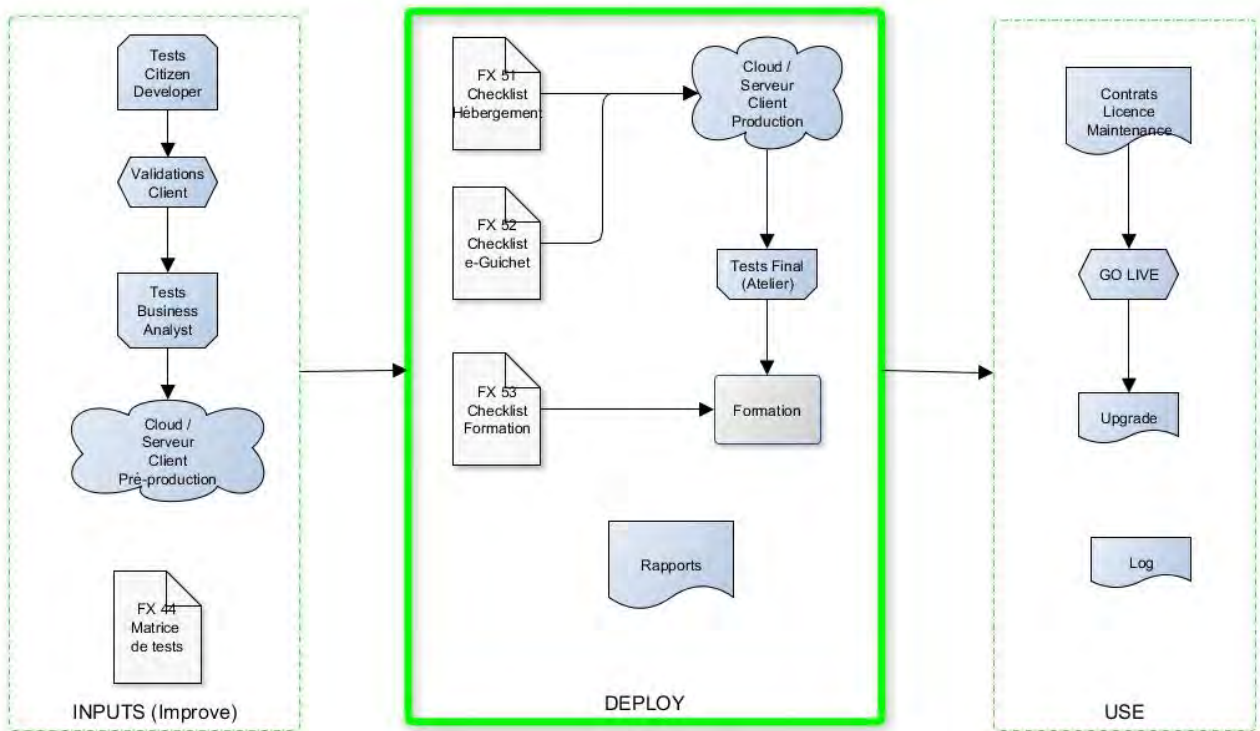


Figure 18: Etape Deploy de la boussole

12. Déroulé de la phase 3 : USE

Après avoir déployé l'application (largué les amarres), il est question dans cette phase de commencer à consommer (utiliser) la solution développée sous le regard vigilant du Business analyst qui observe tant le comportement de l'application que celui des Hommes qui la manipule (conduite du changement) pour en cas de besoin, réagir rapidement et corriger ce qu'il y a lieu d'être.

Etape 6 : Operate

Sur le plan administratif :

- 1- Le contrat de licence est signé entre Jway et le client (si l'application tourne sur l'infrastructure client) ;
- 2- Le contrat d'hébergement est signé entre les deux parties si la solution est déployée sur le Cloud Jway ;
- 3- Le contrat de maintenance est signé entre les deux parties pour encadrer la suite des interventions et la vie de l'application ;
- 4- L'atelier de restitution officielle (GO LIVE) est organisé par l'équipe projet pilotée par le chef de projet côté client ; dans cet atelier, les personnalités et ressources extérieures peuvent être mobilisées pour la circonstance ;
- 5- Les rapports finaux sont remis à l'administration ;
- 6- L'attestation de bonne fin d'exécution et le PV de réception sont servis au Maître d'œuvre.

Sur le plan technique :

- Le projet entre dans la phase post-développement où les éventuelles mises à jour et ou mises à niveau pourront se faire selon les termes des contrats ;
- Les équipes formées sur FormServices prennent leurs nouvelles habitudes de travailler en ligne sur un dashboard électronique ;
- L'administrateur système assure la veille et le monitoring des e-dossiers ;
- Le service de support technique est mis en place et un responsable support est désigné

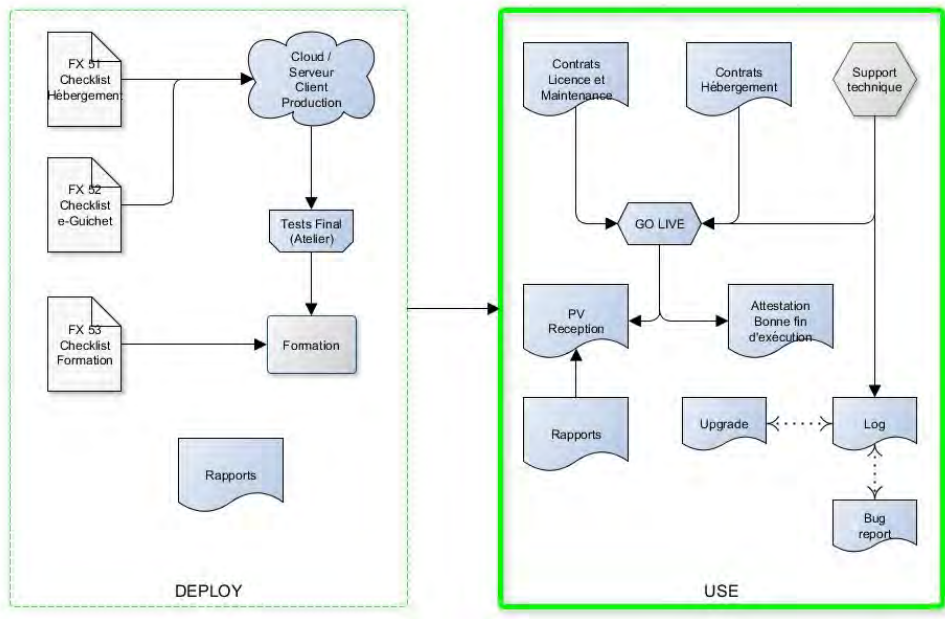


Figure 19: Etape Operate de la boussole

13. Cahier des modèles de documents (templates FormXpress)

N°	Etape	Nom du modèle	Description
	Define		
1		FX11*: Fiche signalétique	Identification du client et du projet
2		FX12: Vision du dirigeant	Orientation du top management et déclinaison des missions à exécuter
3		FX13*: Cahier des exigences	Exigences fonctionnelles (surtout) du client qui permet au business analyst de circonscrire le projet
4		FX14: Checklist audit	préalable pour cerner l'environnement du projet et l'existant; contient des renseignements qui seront repris pour nourrir d'autres modèles
5		FX15: Analyse d'opportunité	(Business case) de la démarche / projet à implémenter
6		FX16: MOU	(Pré-accord / Mémoire d'entente sur le projet à réaliser). Peut être facultatif selon le type de client
	Design		
7		FX21: Cahier des spécifications	fonctionnelles, techniques, graphiques ainsi que des contraintes imposées par l'environnement projet
8		FX22: Chiffrage détaillé	du projet, sur la base de l'analyse des exigences
9		FX23: Offre FormXpress	regroupant la proposition technique et financière, ainsi que la matrice détaillée du RACIGE (RACI + GANT + EQUIPE)
10		FX24: Contrat FormXpress	sur le projet à réaliser, rappelant le périmètre, le délai et le coût
	Kick-off		
11		FX31: Matrice RACIGE	concaténation du diagramme GANTT, du RACI (Rôles et Responsabilités), des livrables et de l'équipe produit
12		FX32: KICK-OFF	contenant le canevas du déroulement d'une

		Présentation	réunion de lancement, avec les éléments obligatoires.
13		FX33: Kick-off PV	Procès-verbal normal de réunion, qui vient compléter le Powerpoint de Kick-off et formalise davantage l'acte de démarrage du projet.
14		FX34 : Dossier d'analyse du formulaire	Document d'analyse présentant l'objectif du formulaire à dématérialiser, la valeur ajoutée, les étapes et rôles, l'intelligence logique à embarquer dans le projet, les notifications automatiques du FormFlow, la maquette
	Create		
15		FX41: Description du Formulaire	tableau xls présentant l'ensemble des champs du formulaire et leurs caractéristiques complets
16		FX42: Checklist graphique	contenant toutes les exigences requises pour produire le my.ref, paramétrer le guichet, générer les PDF nécessaires
17		FX43: Checklist processus	présentant les rôles, étapes, conditions de transitions, messages automatiques, process map / workflow / formflow et diagramme d'état.
	Improve		
18		FX44: Matrice tests	formulaire xls pour remonter l'ensemble des bugs et remarques constatés lors des tests par les différents acteurs
19		FX45: Rapport intermédiaire	canevas pré-rempli pour livrer la compilation des templates du projet et le récit du déroulement de ce dernier.
	Deploy		
20		FX51: Checklist hébergement	contenant l'ensemble des paramètres requis pour configurer le serveur/ cloud
21		FX52: Checklist e-guichet	contenant les paramètres de configuration du guichet en ligne
22		FX53: Checklist formation	pour organiser les différentes formations à l'usage, de l'équipe support, Etc.
23		FX54: Contrat hébergement	formalisé pour le service Cloud standard et personnalisable par client
	Operate		
24		FX61: GO LIVE Présentation	contenant le canevas standard de restitution d'un projet FormXpress
25		FX62: Canevas rapport final	présentant un agrégat de templates qui ont été remplis (annexes), un déroulé en même de bien rendre compte aux externes.
26		FX63: Licence et maintenance	contrats nécessaires pour le suivi de la vie du produit, la garantie de sa pérennité, la mise à jour du noyau logiciel.
27		FX64: Attestation de bonne fin.	Tout projet bien mené mérite la reconnaissance du client, que Jway ou son partenaire peut citer en référence en cas de besoin. Ce document administratif, souvent oublié, devrait être signé à la fin de l'atelier de restitution du projet.
28		FX65 : PV de réception	Procès-Verbal de réception du projet signé par le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre

14. Appendice 1 : Business Analyst (définition complète)

Selon IIBA (International Institut of Business Analysis),

Un Business Analyst (BA) est un agent de changement. La Business analyse est une approche structurée pour introduire et gérer le changement dans les organisations, qu'il s'agisse d'entreprises à but lucratif, de gouvernements ou d'organismes à but non lucratif.

Le profil de poste d'un Business Analyst praticien n'inclus pas seulement la business analyse, mais aussi l'analyse des systèmes, l'ingénierie des exigences, l'analyse processus, la gestion des produits, l'analyse d'entreprise, l'architecture d'entreprise, le consultant en management, l'intelligence économique, l'ingénierie des données et plus. Plusieurs autres orientations telles le management, la gestion de projet, le développement logiciel, l'assurance qualité, le design interactif doivent leurs succès aux bonnes compétences en Business analyse.

La Business analyse est utilisée pour identifier et articuler le besoin de changement dans la façon dont les organisations fonctionnent, et pour faciliter ce changement. En tant que BA, nous identifions et définissons les solutions qui maximiseront la valeur offerte par une organisation à ses parties prenantes. Les BA travaillent à tous les niveaux d'une organisation et peuvent être impliqués dans tout, de la définition de la stratégie à la création de l'architecture d'entreprise, en passant par le rôle de leadership en définissant les objectifs et les exigences des programmes et des projets ou en soutenant l'amélioration continue de sa technologie et de ses processus.

Les BA ont les connaissances requises pour orienter et conduire une entreprise non-structurée en proposant une cartographie et une délimitation de sa zone de compétence. La valeur de Business analyse réside dans la réalisation des avantages, l'optimisation des coûts, l'identification de nouvelles opportunités, la compréhension des capacités requises et la modélisation de l'organisation. Grâce à l'utilisation efficace de la Business analyse, nous pouvons nous assurer qu'une organisation réalise ces avantages, améliorant ainsi sa façon de faire des affaires.

« Business Analysis Helps Businesses Do Business Better. »

15. Appendice 2 : Digitalisation Vs Dématérialisation

Selon **Axess.fr**,

Digitalisation et dématérialisation, deux termes très souvent utilisés ces dernières années, font partie de la stratégie de nombreuses entreprises. Mais quelles différences existe-t-il entre ces deux termes ?

Digitalisation :

Définition d'une approche globale et stratégique

A proprement parlé, la digitalisation consiste à **utiliser les nouvelles technologies pour mettre fin aux tâches manuelles chronophages** avec pour objectif d'augmenter sa productivité et la rentabilité de l'entreprise. La digitalisation est une approche globale, complètement intégrée à la stratégie des entreprises, quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

La digitalisation correspond donc à un projet global qui ne touche pas seulement une partie de l'entreprise mais qui impacte l'ensemble de l'organisation. La digitalisation **englobe différents procédés** qui peuvent toucher tous les pôles de l'entreprise :

- Digitalisation des échanges à travers des espaces dédiés,
- Mise en place d'un CRM pour gérer sa relation client de manière 100% numérique,
- Technologies d'intelligence artificielle et objets connectés,
- Mise en place du Cloud Computing et de solutions SaaS,
- Mise en œuvre de logiciels de **dématérialisation** et de GED.

Une démarche de digitalisation globale permet aux entreprises de **gagner du temps**, d'être **plus compétitives** sur un marché toujours plus concurrentiel et d'être **plus performantes** dans leur quotidien.

Dématérialisation :


Définition de cette brique essentielle de la digitalisation


La dématérialisation s'insère naturellement dans le projet global de digitalisation d'une entreprise et apparaît même comme une brique essentielle pour bon nombre de dirigeants. La dématérialisation est un procédé qui permet d'automatiser et de gérer de manière entièrement numérique ses processus métiers mais aussi l'ensemble de ses documents : factures fournisseurs, factures clients, courriers entrants et sortants, notes de frais, contrats, bons de commande, dossiers clients... **Choisir la dématérialisation, c'est adopter le zéro papier et dire stop aux tâches et procédures manuelles !**


La dématérialisation implique généralement de parler aussi de GED (Gestion électronique de documents), de workflow de validation et d'archivage numérique. Des technologies indispensables au bon fonctionnement d'un projet de dématérialisation.





16. Quelques références commerciales de Jway






info@jway.eu
info@jway.africa


 Luxembourg : 00 352 54 22 23
 France : 00 33 1 84 25 42 82
 Cameroun : +237 662 242 222
 / +237 66 44 66 044

 France 24, avenue de Blagny 08110 Carignan	 Belgique 11, Avenue de la gare B6720, Habay La Neuve	 Luxembourg 28 Rue des Etats-Unis L1477 Luxembourg	 Cameroun BP 2320 Douala, Cameroun
--	--	--	---

17. Références bibliographiques

<https://www.iiba.org/professional-development/career-centre/what-is-business-analysis/>

<https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/citizen-developer>

<https://www.axess.fr/blog/dematerialisation/differences-dematerialisation-digitalisation>