

DSI × MÉTIERS

Livrer ensemble, sans friction

Comment fonctionne la DSI : livraison, priorités et gestion des urgences.

Cadre de collaboration

1 Le constat

Pas un procès, mais un constat partagé : on perd du temps et de la qualité, des deux côtés.

1

Demandes de dernière minute

Elles arrivent à quelques jours de la livraison, impossibles à intégrer proprement dans le cycle de travail en cours.

2

Périmètre mouvant

Maquettes et besoins changent en cours de route. Le travail déjà fait est refait, la qualité en pâtit.

3

Tout urgent, tout de suite

Sans priorités partagées, tout se vaut.
Résultat : rien n'avance vraiment.

Un cadre commun résout les trois. C'est l'objet de ce document.

2

Un contrat à double sens

Chaque côté s'engage. C'est ce qui rend les contraintes acceptables, pas subies.

LA DSI S'ENGAGE À

- Un rythme de livraison prévisible : une livraison par itération (cycle de 2 semaines).
- De la transparence sur la file d'attente et les délais annoncés.
- Un traitement rapide des vraies urgences.

LES MÉTIERS S'ENGAGENT À

- Envoyer leurs demandes par un point d'entrée unique.
- Une fois l'itération lancée, ne plus en modifier le contenu.
- Suivre les priorités arbitrées par le Collège. *lien vers la roadmap une fois consolidée*

3

Deux natures de demande

MAINTENANCE

Corriger / ajuster l'existant

Anomalie, régression, petit ajustement sur ce qui est déjà en ligne.

→ Traité au fil de l'eau, avec des délais garantis.

ÉVOLUTION

Créer / faire évoluer

Nouvelle page, nouvelle fonctionnalité, refonte.

→ Passe par la feuille de route et la priorisation du Collège.

La plupart des frictions = **une évolution traitée comme une simple correction** (« c'est juste une petite modif »).

4 Maintenance : nos délais selon la gravité

Critique

Production bloquée

aucun contournement possible

Prise en charge immédiate, résolution sous 4 h ouvrées

Majeur

Service dégradé

contournement possible

Résolution sous 1 semaine

Mineur

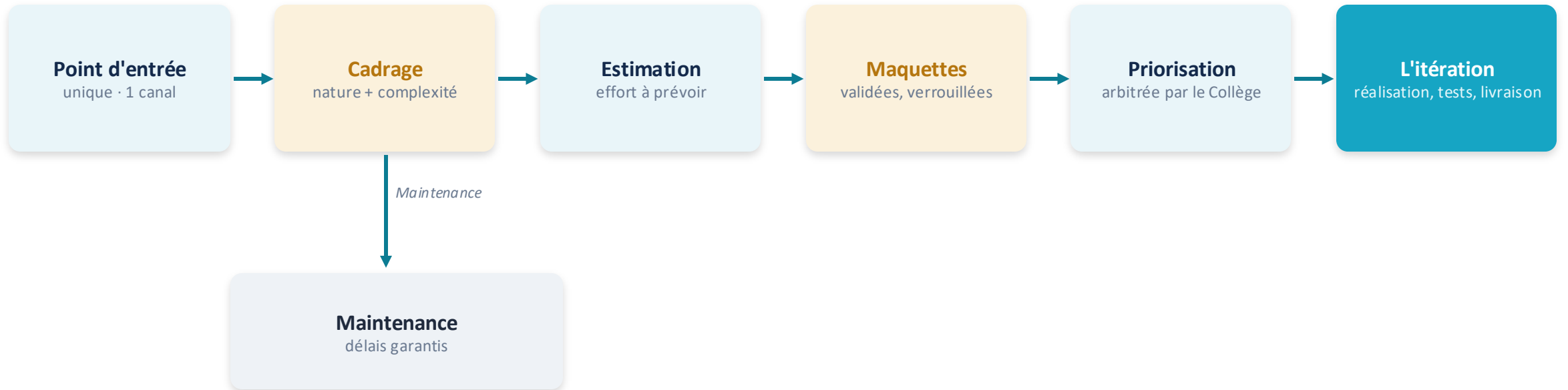
Gêne mineure

cosmétique, non bloquant

À la prochaine livraison si possible, sans engagement ferme

Ces délais ne couvrent que la maintenance. Toute nouveauté est une évolution.

5 Le parcours d'une demande d'évolution



Un seul chemin, deux points de validation. Rien ne se traite « à l'oral ».

6 Le délai d'une évolution dépend de sa complexité

La complexité est évaluée au cadrage. Elle donne le délai, pas l'ordre de passage (ça, c'est la priorité).



Simple

moins d'1 jour

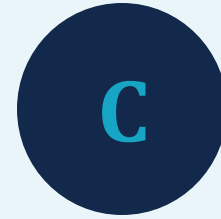
Intégrée à l'itération en cours si elle vient de démarrer, sinon à la suivante.



Moyenne

1 à 3 jours

Planifiée sur une itération.



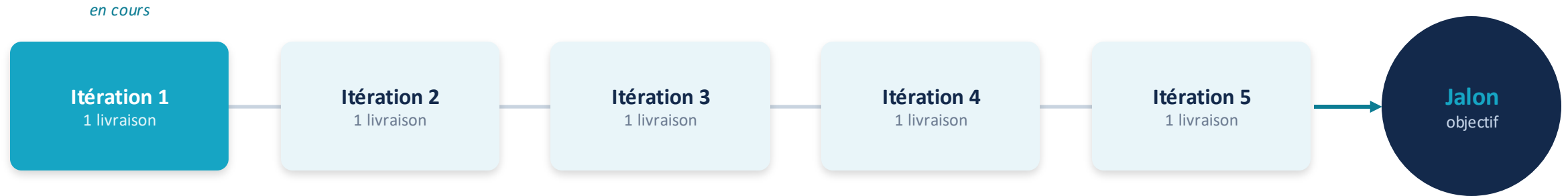
Complexe

plus de 3 jours

Nouvelle page ou fonctionnalité : cadrage + estimation, planifiée sur 1 à 2 itérations selon la feuille de route.

7 Un rythme de livraison régulier

Une livraison par itération, à cadence fixe. Vous pouvez planifier vos campagnes dessus.



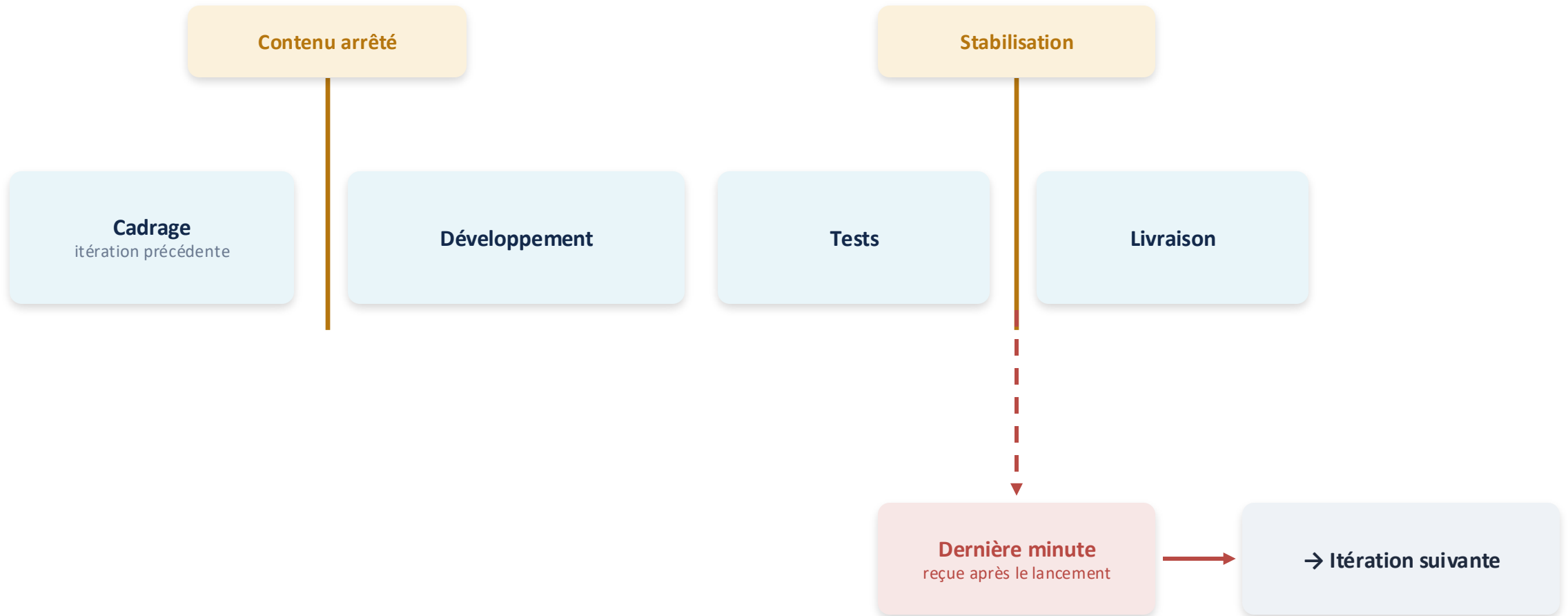
Une itération = un cycle de 2 semaines. Une livraison à chaque fin d'itération, dont le contenu est arrêté dès le démarrage.

Le contenu, en direct

[Voir chaque livraison →](#)

Page Releases du projet IC, toujours à jour

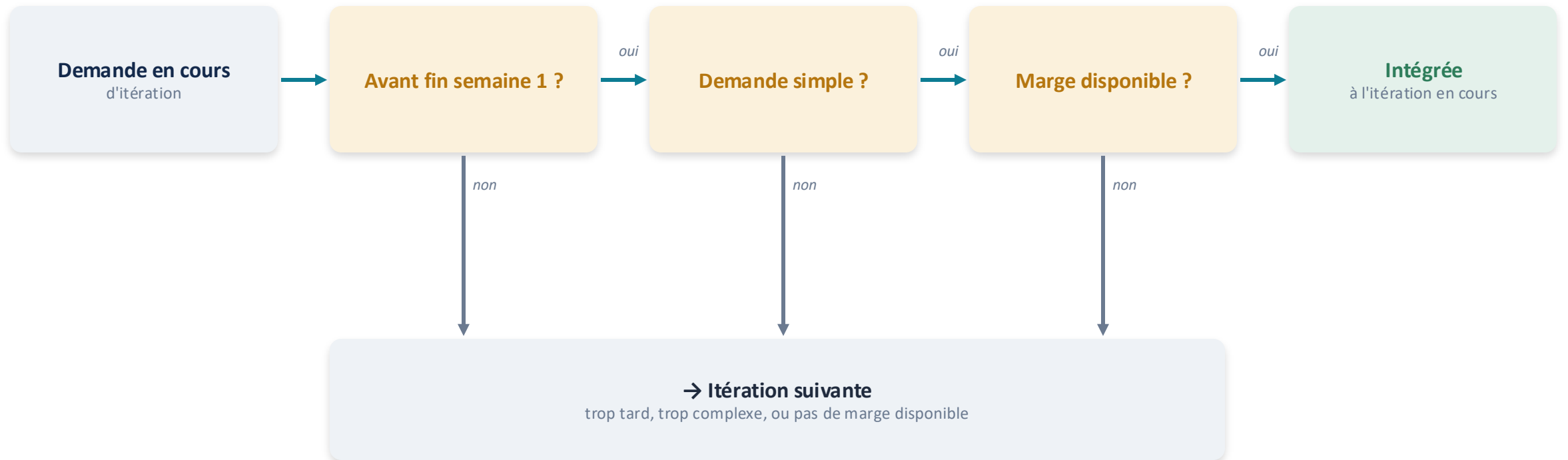
8 Pourquoi une demande de dernière minute ne passe pas



Le contenu est arrêté au lancement ; la fin d'itération sert à stabiliser. Une demande reçue après part à l'itération suivante.

9 L'exception : une demande simple, tôt dans l'itération

Elle peut entrer en cours d'itération à trois conditions : simple, tôt, et s'il reste de la marge. Sinon, itération suivante.



Pas besoin de tout calculer de votre côté : pour chaque demande, nous vous indiquons quand elle sera mise en œuvre.

10 La liste de priorité, ratifiée au plus haut niveau

La DSI n'arbitre pas : les priorités sont arbitrées par le Collège, puis ratifiées au plus haut niveau.

1

Engagements du jalon

Non négociable : doit être livré pour le prochain jalon. Reste court et limité.

2

Prioritaire

Planifié sur le trimestre.

3

Réserve

Traité au mieux, selon la capacité disponible.

LE TAMPON

- Priorités arbitrées par le Collège (30 utilisateurs)
- Ratifiée par la DSI, les commanditaires et le Président
- Datée, numérotée, re-signée à chaque jalon
- *La re-signature est le seul moment de renégociation.*

Une liste classée, avec un ordre explicite à l'intérieur de chaque niveau, pas juste des paquets.

[Voir les release notes →](#)

Le contenu réellement livré. La liste consolidée des priorités sera partagée par le Collège.

11 Les urgences : oui, en faisant de la place

Une urgence reste toujours possible.



La capacité d'une itération est fixe.

On ne remplit pas un verre déjà plein.

On fait de la place en décalant autre chose, en trois temps :

- 1 Le Collège choisit ce qu'on décale.
- 2 La demande décalée part à l'itération suivante.
- 3 La liste de priorités est mise à jour.

C'est ce qui nous permet de tenir nos délais de livraison et d'assurer une production stable.

Un cadre simple, tenu des deux côtés

- 1 Un point d'entrée unique** Toute demande passe par le même canal, tracée.
- 2 Évolution ou maintenance, jamais au ressenti** Le cadrage tranche. Délais garantis pour la maintenance, feuille de route pour les évolutions.
- 3 Un rythme de livraison prévisible** Une livraison par itération. Le contenu est arrêté dès le démarrage.
- 4 Une liste de priorité tamponnée** Arbitrée par le Collège, ratifiée au plus haut niveau. Les urgences prennent la place d'autre chose, elles ne s'empilent pas.

Prochaine étape : ratifier ensemble la liste de priorité pour le prochain jalon.