**📊 Pilotage & Qualité – OptiValue SAS**

**Version :** 1.0  
**Date de création :** 29 juillet 2025

**1. Cartographie des processus métiers**

**1.1 Objectif**

Fournir une vision unifiée et structurée des processus métier d’OptiValue, afin de :

* Favoriser la clarté organisationnelle et la documentation continue,
* Répondre aux exigences ISO 9001, 27001 et 22301,
* Optimiser l’efficience, la sécurité et la qualité des livrables.

**1.2 Niveaux de cartographie**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau** | **Description** | **Exemple** |
| **Niveau 0** | Macro-processus stratégique | Vendre une solution SaaS |
| **Niveau 1** | Processus métier transverse | Gestion du cycle de vie client |
| **Niveau 2** | Processus opérationnel détaillé | Création de compte client, onboarding, facturation |
| **Niveau 3** | Activités / procédures | Script de provisioning, modèle de contrat, contrôle qualité |

**1.3 Processus critiques (extraits)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Nom du processus | Propriétaire | Interfaces clés |
| P01 | Qualification client | Direction commerciale | CRM, Legal |
| P02 | Livraison de la solution | Product Delivery Manager | DevOps, Support |
| P03 | Support client & SLA | Head of Customer Success | NOC, Support N1/N2 |
| P04 | Facturation & recouvrement | DAF | ERP, Legal |

Cartographie visuelle complète réalisée dans **Lucidchart** / **Bizagi Modeler** (ref : DOC-CARTO-001).

**2. Manuel Qualité (Réf. : QUAL-MAN-001)**

**2.1 Objectifs**

* Définir les engagements qualité d’OptiValue,
* Encadrer la production documentaire,
* Normer la validation de livrables produits (SaaS, scripts, guides).

**2.2 Référentiels internes**

* ISO 9001:2015
* ISO 27001:2022
* ITIL v4

**2.3 Principes fondamentaux**

* **Qualité by Design** (dès la conception des produits)
* **Revue systématique à 2 niveaux** (auteur / valideur)
* **Archivage et versionning dans Confluence / Git**
* **Mise à jour obligatoire annuelle** de tous documents critiques

**2.4 Cycle de validation documentaire**

1. **Rédaction initiale** (rôle : contributeur)
2. **Validation formelle** (rôle : responsable qualité ou process owner)
3. **Publication / archivage** (via Git ou Confluence, marquage versionné)
4. **Revue annuelle** (automatisée via tâche Jira ou cron d’audit)

**2.5 Suivi qualité logiciel**

* Intégration avec SonarQube (code smell, coverage)
* Checklist QA par User Story (tests unitaires, end-to-end)
* KPI de bugs post-prod / mois / par équipe

**3. Tableau de bord SSI / RGPD / DPO**

Référence : DASH-RISK-001 – généré mensuellement, piloté par RSSI & DPO

**3.1 Objectif**

* Suivre les niveaux de risques cyber, RGPD et conformité,
* Donner une vue consolidée à la direction,
* Suivre les plans d’action et écarts réglementaires.

**3.2 Indicateurs clés RGPD**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicateur | Seuil | Réel (juin 2025) |
| % traitements DPIA réalisés | ≥ 95 % | 98 % |
| Délai moyen réponse droits | < 20 j | 13 j |
| Incidents signalés CNIL | 0 / trimestre | 0 |

**3.3 Indicateurs cybersécurité (ISO 27001)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Indicateur | Seuil | Réel |
| Vulnérabilités non patchées > 30 j | 0 | 2 (en résolution) |
| Tests de phishing réussis (fail rate) | < 5 % | 3,4 % |
| Sauvegardes critiques vérifiées | 100 % | 100 % |

**3.4 Alertes & écarts**

* 2 accès résiduels détectés sur un compte ex-salarié → résolus.
* Audit fournisseur Tier 2 (SendGrid) à programmer Q3.

Tableau complet disponible dans Power BI partagé : report.optivalue.com/RGPD-SI-dashboard.

**4. Indicateurs Clés de Performance (KPI)**

**4.1 Suivi global par direction**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Direction | KPI | Objectif | Valeur (juin 2025) |
| **Sécurité** | Taux de patch < 30 j | 100 % | 98 % |
| **Produit** | Délais livraison sprint | ≤ 2 j de retard | 1 j |
| **Ventes** | Taux closing MQL → client | > 22 % | 25,4 % |
| **RH** | Taux onboarding complet J+7 | 100 % | 92 % |

**4.2 Outils de pilotage**

* **Jira / Confluence** : gestion projets et référentiels
* **Power BI / Looker Studio** : suivi KPI mensuel
* **Glpi / ServiceNow** : incidents et SLA support
* **Metabase** : requêtes produit / usage client / SaaS

**4.3 Instances de pilotage**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réunion | Fréquence | Participants |
| Comité qualité | Trimestrielle | CEO, DAF, Qualité, Produit |
| Revue SSI-RGPD | Mensuelle | DPO, RSSI, CTO |
| Revue KPI | Mensuelle | Toutes directions |

**Fin du document**  
Pilotage & Qualité – OptiValue SAS – v1.0