

MISSION

MISSION DE CADRAGE DU PROJET MUSE



■ CONTEXTE

Le Groupe PSA est un constructeur automobile français. En 2016, le Groupe réalise un chiffre d'affaires de 54 milliards d'euros et vend plus de 3 millions de véhicules dans le monde. Il est le 2ème constructeur automobile au niveau Européen.

L'ambition du groupe à horizon 2021 est de devenir un constructeur automobile de niveau mondial à la pointe de l'efficacité et un fournisseur de services de mobilité plébiscité par ses clients.

L'accroissement des services connectés et les évolutions technologiques à venir dans les prochaines années vont donner des capacités de mise à jour Over The Air (OTA) sur les prochaines générations de véhicules. Tout cela nécessite une évolution importante du processus d'éligibilité (savoir quels services et quelles mises à jour sont compatibles) pour être capable de faire face à l'accroissement de ces services connectés.

C'est sur ce sujet que sont intervenues les équipes CESAMES à travers un cadrage de 2 mois et demi sur le dispositif MUSE (*Management of Updates and Services Eligibility*).

■ PROBLÉMATIQUE

CESAMES a été sollicité par PSA pour accompagner ses équipes travaillant sur l'évolution du processus d'éligibilité MUSE. La demande de PSA aux architectes de CESAMES est la suivante :

- Donner une vision globale de ce(s) système(s) complexe(s) aux équipes et parties prenantes et leur permettre de prendre du recul sur la situation en cours
- Faire converger autour de décisions et d'objectifs communs les parties prenantes du processus (commerce, équipe conception véhicule, marketing, informatique, après-vente)
- Assurer un délai rapide de déploiement du processus grâce à un cadrage rapide et pertinent

SOLUTION

La démarche méthodologique proposée par CESAMES s'est décomposée en plusieurs phases :

- Une modélisation du système complexe avec l'ensemble de l'environnement de l'entreprise (les entrants, les sortants, les différentes parties prenantes, les ressources disponibles...)
- Un cycle d'une vingtaine d'interviews réalisées avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes du système
- Une analyse qui a permis d'identifier les causes racines des difficultés et les solutions à apporter
- Des chantiers de mise en commun qui ont été dimensionnés au juste nécessaire pour converger. Pour cela, PSA a notamment mis à disposition de CESAMES une équipe d'experts à disposition pour donner les informations demandées, proposer/valider des solutions.

RESULTAT

L'accompagnement de CESAMES a permis au Groupe PSA d'affiner le plan de travail et d'avoir les bonnes préconisations pour la suite du déploiement du projet MUSE.

Les éléments clés de la mission de cadrage :

- 3 chantiers de mise en commun ont été effectués pour converger : un kick-off / un partage du bilan et des solutions / un plan d'action
- 20 interviews ont été menées auprès de collaborateurs d'environ 15 parties prenantes du processus
- 15 causes racines étaient à traiter et ont donné lieu à environ 10 préconisations (3 préconisations sur les processus de pilotage et des préconisations techniques sur la gestion de configuration)
- Le planning de cadrage a été tenu

LES POINTS FORTS DE CESAMES

- Une approche système, parfaitement appropriée au système complexe à traiter
- Une démarche structurée : le problème est d'abord posé au niveau du système puis des solutions sont recherchées (on ne commence pas par chercher des solutions)
- Les livrables techniques ne sont pas les seuls livrables : il y a aussi les processus permettant de faire fonctionner le dispositif de déploiement dans son ensemble.



Thierry le Hay

Chef de projet MUSE – Updates & Services Eligibility - Groupe PSA

« La méthodologie et la qualité des équipes CESAMES ont permis d'atteindre le résultat attendu sur le projet. Nous avons maintenant toutes les clés en main pour mener à bien la suite du projet MUSE »