

ANALYSE DE LA QUALITÉ DES DOCUMENTS CIRCULANT DANS L'ENTREPRISE





Origine de l'approche

La qualité des écrits professionnels

- ❑ L'analyse et l'amélioration de la qualité des écrits ont été développées depuis plus de 10 ans
- ❑ Cette approche répond à la détérioration de la capacité d'écriture de nombreux acteurs économiques :
 - Une mauvaise écriture amène toujours tôt ou tard à une non-qualité, donc à une perte financière, voire à des accidents plus graves
- ❑ Nous intervenons :
 - **En aval**, pour analyser les risques d'une documentation constituée
 - **En amont**, pour former les personnels à la rédaction d'écrits professionnels de qualité
 - **A chaud**, pour résoudre des problèmes d'incompréhension en opération



Démarche d'analyse des risques d'une documentation constituée

- ❑ Trois angles complémentaires :
 - Une **lecture externe** formelle
 - Une mesure de **l'équilibre** interne
 - Une analyse **sémantique** des **distinctions** exprimées dans le document

- ❑ Qui permettent :
 - de traquer les **symptômes** de non-qualité des documents étudiés
 - d'en traiter les **causes**

- ❑ En intégrant dès le début le **contexte** :
 - des **systèmes d'informations** bancaires & financiers
 - de ce qu'est « **une application informatique** » et son cycle de vie



Les critères de qualité pour les documents

- ❑ Pour les documents, l'exigence de qualité peut se résumer par les cinq critères suivants (les cinq "C") :
 1. Concision
 2. Complétude
 3. Cohérence du discours
 4. Clarté ou Contexte
 5. Conceptualisation



Phénomènes liés à une insuffisance de la qualité des documents

Les documents à l'expression insuffisamment travaillée aboutissent souvent aux risques et conséquences suivantes :

constat	causes ou conséquences	risques sur le projet
polysémie non-dit	interprétations divergentes	incohérences au sein du projet
flou dans l'expression, manque de clarté de l'expression	signe d'une pensée mal approfondie, manque de rigueur au sein de la pensée	difficultés de fond
manque de cohérence de l'expression	incompréhension des concepts	difficultés de fond



Exemples de symptômes que nous mettons en évidence

- ❑ Les non-dits :
 - Référence à un contexte implicite mais non formulé
- ❑ Les termes polysémiques :
 - Terme qui a plusieurs sens
- ❑ Les défauts de syntaxe et de grammaire :
 - Terme ne respectant pas les règles du langage commun
- ❑ Le bruit :
 - Terme n'apportant aucune information
- ❑ Les contradictions logiques :
 - Formulation d'une chose et de son contraire
- ❑ Les synonymes :
 - Terme redondant avec un autre
- ❑ Les dérives :
 - Confusion entre objectifs et moyens ; exemple :
 - ✓ Dans un cahier de charges, spécifier une solution au lieu de poser un problème



La lecture externe formelle

- ❑ Elle se concentre sur l'aspect formel du document
- ❑ Elle fait volontairement abstraction de la sémantique du métier
- ❑ Son but est d'évaluer la conformité du document à des règles de bonne rédaction en s'appuyant sur trois critères :
 1. La cohérence du discours (logique, rédaction, bon usage des mots)
 2. La clarté du contexte (recherche du non dit)
 3. La conceptualisation : un terme \Leftrightarrow un concept
- ❑ S'il y a du flou dans la manière de nommer quelque chose, c'est sans doute que la chose est floue



Exemples liés à la lecture formelle

- ❑ Extrait d'un document : Note de cadrage
 - « En résumé, le but du projet est de transformer Produits-Marchés en une plate-forme de pilotage financier de la contribution commerciale et de mesure de rentabilité. Cette plate-forme se traduit par un système de pilotage des flux et des processus assuré actuellement par l'administration centrale PM/GEMO et par un système de reportings (construction, consultation, diffusion) »
- ❑ Le projet s'appelle (PM) Produit Marché. Son but est donc de transformer Produits-Marchés :
 - La définition du but est auto-référentielle. Elle traduit en fait un problème de nommage du projet qui nuit à la compréhension générale du document.
- ❑ « une plate-forme de pilotage financier de la contribution commerciale et de mesure de rentabilité »
 - doit-on comprendre aussi : pilotage financier de la mesure de rentabilité ? C'est le problème des compléments de noms successifs.
- ❑ « Cette plate-forme se traduit par un système de pilotage des flux et des processus assuré actuellement... »
 - La phrase est au présent : la plate-forme existe donc déjà ? Cela contredit le but du projet. Sinon il faut mettre au futur. La phrase mélange sans doute du constaté et du souhaité. Par ailleurs le terme « se traduit » est impropre.
- ❑ Un système de reportings (construction, consultation, diffusion) :
 - La liste entre parenthèses se rapporte-t-elle à système ou à reportings ? D'ailleurs, dans les deux cas, on ne voit pas la valeur ajoutée

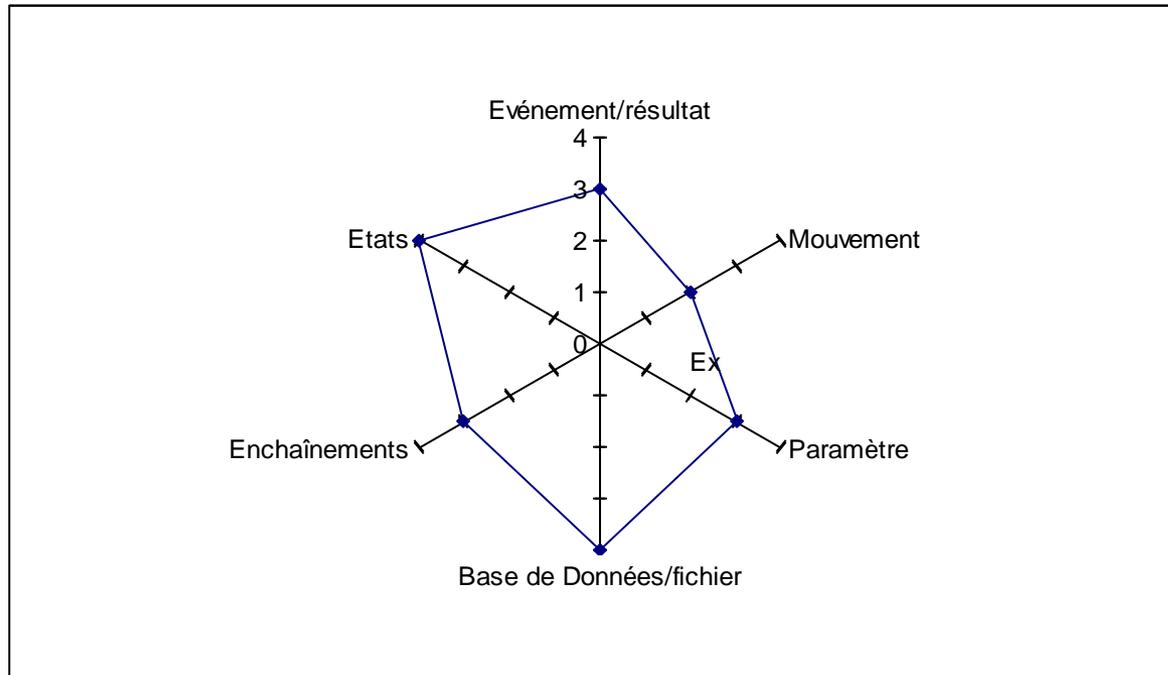


La mesure de l'équilibre interne

- ❑ Cette analyse porte sur le fond du document ; elle vérifie :
 - Si le document est bien ciblé sur ce dont il doit parler, en termes de périmètre
 - s'il n'est pas déséquilibré sur certains thèmes :
 - ✓ une trop grande complexité lexicale pour trop peu d'information : la langue utilisée par les rédacteurs est trop riche
 - ✓ Une langue trop pauvre au vu de la richesse d'information délivrée par le document : la langue utilisée par les rédacteurs est trop simpliste
- ❑ Le résultat est une cartographie des thèmes / domaines du document :
 - Elle classe les thèmes traités et fournit une mesure de leur valeur et de leur complexité



Exemple de mesure d'équilibre entre différents thèmes d'analyse d'une application informatique





L'analyse sémantique

- ❑ Nous utilisons un Raisonnement Basé sur les Distinctions, applicable à tout domaine métier, pour synthétiser la connaissance

- ❑ Cette analyse se concentre sur les :
 - Questions **d'imbrication réciproque** (« poule et/ou œuf ? »)
 - **Confusions** de niveaux multiples
 - Recherches de **causes premières**, d'échec ou de succès

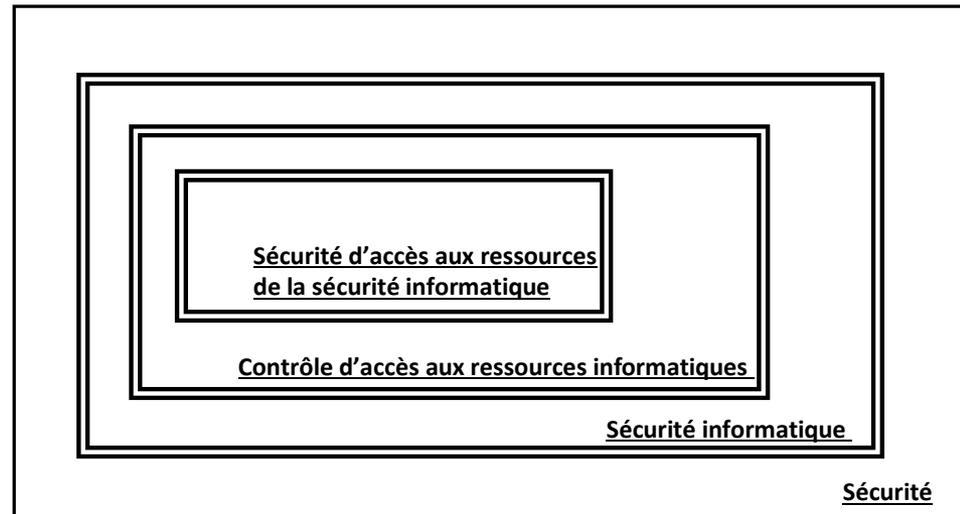
- ❑ Cette analyse met en évidence le propos d'une manière aussi concise et non ambiguë que possible :
 - Elle révèle des incohérences sémantiques qui ne peuvent pas être vues même par plusieurs lectures du document : contradictions, incomplétudes, etc.

- ❑ Le résultat de cette analyse peut être visualisé par un graphe



Exemples de graphes basés sur les distinctions

<p><u>Système d'information :</u> Système dont les éléments sont des informations (données dont la sémantique est donnée par le langage métier)</p>	<p><u>Système informatique :</u> Système dont les éléments sont des composants informatiques (liés au logiciel) au service d'un métier</p>
<p><u>Métier :</u> Organisation humaine active économiquement et identifiable par son langage spécialisé</p>	





Conclusion : les apports de l'analyse du risque documentaire

- ❑ L'analyse du risque permet de s'assurer, dès les premières ébauches des documents, que leur qualité est satisfaisante
- ❑ Appliquée le long du processus d'élaboration des documents, elle permet de vérifier que le processus ne diverge pas, et en particulier que la qualité des documents s'améliore (non-régression)
- ❑ Réalisée par un expert neutre par rapport au domaine traité, et grâce à son aspect formel, elle permet d'éliminer un maximum de subjectivité dans la production ou l'interprétation des documents
- ❑ Elle permet de se focaliser rapidement sur les difficultés ou les pièges et donc, en les diagnostiquant plus vite, d'accélérer leur résolution
- ❑ Ainsi, en plus d'améliorer la qualité des documents, elle permet de les produire plus rapidement
- ❑ Enfin, par les levées d'ambiguïté et les métriques qu'elle fournit, elle permet d'aboutir à des projets mieux dimensionnés, donc à rentabilité améliorée



Pour plus d'information



VOS CONTACTS

BFD SA 43-45 AVENUE KLÉBER 75016 PARIS

Michèle Lamoureux

Tel : +33 1 45 27 14 34

Mob: +33 6 99 19 06 55

mlamoureux@bfd.fr

Philippe Michelin

Tel : +33 1 42 24 50 60

Fax: +33 1 42 24 59 60

pmichelin@bfd.fr