

# Comment argumenter en faveur d'un poste de responsable qualité web

Paris Web 2011 – 16 octobre



# Qui

Delphine Malassingne  
Responsable qualité web  
juin 2009 - groupe financier



Nissone.com



delphine.m@nissone.com



@nissone

# Pourquoi ?

Besoin d'argumenter

Question récurrente

Point important

Comment argumenter  
en faveur d'un poste de  
responsable qualité web

Comment argumenter  
en faveur de la  
**gestion** de la qualité web

# La qualité web

Standards du web

Accessibilité

Bonnes Pratiques

Expérience utilisateur

...

# Gestion de la qualité web

Gestion de la **conformité** aux  
critères

**Amélioration continue**

# Gestion de la qualité web

Gestion de la **conformité** aux critères

**Amélioration continue**

- Spécifications, documentations
- Méthodes et outils
- Veille / Formation / vulgarisation
- Audits et itérations



# **Premières réponses**

Pas de chiffre

# Premières réponses

Pas de chiffre

Action indirecte sur les  
indicateurs

# Premières réponses

Pas de chiffre

Action indirecte sur les  
indicateurs

Satisfaction « client »

# Client

Client final

# Client

Client final  
Demandeur

# Client

Client final  
Demandeur  
Équipes

# Client

Client final

Demandeur

Équipes

Entreprise

Agit à la fois  
sur le produit,  
sur les équipes,  
sur l'organisation



**Au niveau du produit**

Limite de risque

# Au niveau du produit

Limite de risque

Rendu en adéquation aux attentes

# Au niveau des équipes

Cohérence, coordination,  
harmonie

# Au niveau des équipes

Remontée des sentiments et  
dysfonctionnements

# Au niveau des équipes

**Gain de temps** pour les équipes  
liées au rythme de la production

# Au niveau des équipes

Vecteur de

montée en compétence

# Au niveau des équipes

Vecteur de  
montée en compétence

en expertise mais aussi  
en transverse

# Au niveau des équipes

Vecteur de  
montée en compétence

en expertise mais aussi  
en transverse

Favorise l'innovation



# Au niveau des équipes

Limite les risques d'allers-retours

**Prise en main** facilitée et + rapide

# Au niveau des équipes

Limite les risques d'allers-retours

**Prise en main** facilitée et + rapide

**Recours objectif** en cas de non-  
adéquation

# Au niveau des équipes

Industrialisation

Satisfaction et motivation

# Au niveau des équipes

Industrialisation

Satisfaction et motivation

Favorise l'innovation

# Au niveau de l'organisation

Prise en compte des  
standards du web,  
de l'accessibilité,  
des Bonnes Pratiques,  
etc.

# **Au niveau de l'organisation**

*Approche pérenne*

# Au niveau de l'organisation

*Aide à la décision*

(pour arbitrage en connaissance  
de cause et sans parti-pris)

# **Au niveau de l'organisation**

Remontées d'alerte en amont



# Au niveau de l'organisation

Gain de temps  
Maintenabilité  
Facilitation

# À tous les niveaux

## Satisfaction client

Client final

Demandeur

Équipes

Entreprise

# À tous les niveaux

Engagement de la gestion de la  
qualité web :

Ce sera « meilleur ».

**D'autres questions ?**

**Partez pas !  
J'ai un truc à  
vous montrer**

*Parlons un peu de qualité web...*



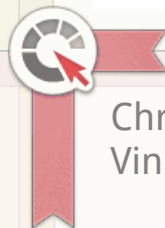
*...qu'est-ce que c'est que ça ?*

# w3qualité

Un portail  
pour parler de la  
qualité web

[w3qualite.net](http://w3qualite.net)

[w3qualite.net/feed.php](http://w3qualite.net/feed.php)



Christophe Andrieu, David Lafon, Sébastien Delorme,  
Vincent Valentin et Stéphane Deschamps

# Merci

Delphine Malassingne



Nissone.com



delphine.m@nissone.com



@nissone