



## la lettre d'EXTRALAND®

### Seul sur la route ?

Ça y est, vous prenez le volant et vous partez sur cette petite route de montagne sinueuse et pittoresque. Mais vous gardez bien votre droite dans les virages.

Pourquoi ? Sinon parce qu'il risque d'y avoir d'autres véhicules en face.

Maîtriser votre conduite, c'est donc bien non seulement savoir piloter votre véhicule, mais aussi tenir compte des autres automobilistes et des écarts qu'ils pourraient faire.

### RETENIR

#### L' hypothèse

- toutes les données reçues peuvent comporter des erreurs
- des dysfonctionnements auront lieu dans les activités
- des risques sont à prévoir sur les projets, certains auront lieu

#### La prévention

- pour une meilleure maîtrise, s'organiser pour traiter les erreurs, les dysfonctionnements, les risques inéluctables
- se focaliser sur les interfaces

### Zoom

Audit et renégociation des accords de services

L'audit et le redressement de la facturation

### CONTACT

<https://www.extraland.com>

EXTRALAND marque et logo déposés  
© EXTRALAND d neury

Image, crédit Adobe Stock

### Vivre avec les dysfonctionnements

Il y a eu les indiens avec les signaux de fumée, puis le télégraphe aérien de Chappe. On voit déjà que par temps brumeux ou sombre, les erreurs de transmission de messages étaient au rendez-vous.



*Dans la marine, l'homme de barre répète l'ordre reçu au capitaine.*

Puis on a fait de la transmission électrique. Mais au bout d'une certaine distance, le signal s'affaiblissait, se déformait. On avait du mal à l'interpréter à l'autre extrémité. On a alors modulé le signal pour le transmettre à plus longue distance. Mais là encore, cela n'a pas suffi. Il a fallu ajouter des sommes de contrôles dans les trains de bits, puis des protocoles avec des répétitions de messages...

Bref, les télécommunications se sont construites sur le principe d'une mauvaise qualité des transmissions.

#### Un monde parfait

Du côté de l'informatique, les programmeurs ont rédigé des programmes sur le principe qu'une instruction donne toujours le même résultat. Au niveau des programmes, le code est inusable, éternel.

Hélas, les programmeurs font des erreurs et malgré tous les tests, il reste et il restera toujours des erreurs d'origine humaine dans les programmes. Cela n'a pas empêché de concevoir les applications comme si elles devaient recevoir des données forcément justes. Une exception, l'entrée des informations externes, saisies sur un écran, où là des contrôles ont été mis en place. Par exemple un code postal doit être un nombre de 5 chiffres. Ainsi les programmes ne sont majoritairement pas construits pour vérifier la validité des données qu'on leur transmet. Même quand on recommande d'ajouter des contrôles en entrée d'un flux de données bancaires, pour vérifier le code de devises lors de la bascule franc euro, ce n'est pas fait. Pourquoi le faire ? Les données que nous allons recevoir sont forcément justes. Évidemment le plantage a eu lieu.

Si l'on veut augmenter la robustesse de ses applications informatiques, il est nécessaire de faire l'hypothèse de possibilités d'erreurs dans les données à traiter et de construire les programmes en conséquence pour minimiser ces fameux bugs.

#### Et entre les services

Pour les relations entre équipes ou entre client et fournisseur, on précise ces relations par des contrats. Mais là, on sait bien sûr que ça ne se passera pas toujours comme dans le cas normal prévu. Il y aura des écarts. Simplement, on aura identifié au départ les dysfonctionnements, que bien évidemment on va mesurer, pour les traiter et les minimiser. Ainsi, la mesure de la qualité de service doit faire ressortir non seulement les performances relatives à l'atteinte des résultats, mais aussi les dysfonctionnements, leurs causes et leur évolution.

#### Des risques ?

Dans les projets on peut aussi ne pas vouloir entendre parler des risques. S'il est un domaine où les choses ne se passent jamais comme prévu, c'est bien celui des projets. Ce qui ne veut pas dire qu'il faut ne rien prévoir. Les risques doivent être traités.

Daniel NEURY

## EXTRALAND

**"L' amélioration de vos performances  
L' aboutissement de vos projets"**