**Charte de projet**

Groupe n° 3

Noms des étudiants : **Valentin Coisne, George van der Veen, Michaël Warez**

Cote (à remplir par formateur) :

**Exercice**

À partir de l’énoncé fourni, remplir le présent document en y ajoutant les éléments pertinents que vous avez identifiés

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom du projet :** | Implémentation d’un nouveau système de téléphonie dans une administration communale | **Référence du projet :** | TEL-COM-2025 |
| **Sponsor :** | Collège communal (Bourgmestre et Échevin des finances) | **Date :** | 08/09/2025 |
| **Chef de projet :** | Valentin Coisne | **Responsable du document :** | Warez Michaël |

**Document préparé/modifié par :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom/Prénom** | **Rôle dans l'organisation** |
| Valentin Coisne | Chef de projet – IT manager |
| George van der Veen | Software ingénieur |
| Michaël Warez | Rédacteur de la charte de projet/ technicien en maintenance |

|  |
| --- |
| Raison(s) Business du projet |

|  |
| --- |
| * Améliorer l’accessibilité téléphonique des services communaux pour les citoyens. * Remplacer l’ancien système obsolète et coûteux. * Réduire la disparité des horaires de disponibilité entre les services. * Gagner en satisfaction et en notoriété auprès des citoyens. * Optimiser l’infrastructure technique (réduction câblage, intégration Microsoft). * Réaliser des économies financières à moyen/long terme grâce à une solution moderne et flexible. |

|  |
| --- |
| Objectif(s) du projet |

|  |
| --- |
| * Mettre en place un système de téléphonie moderne et fiable à 99,9 %. * Garantir une accessibilité téléphonique minimale de 9h à 12h tous les jours ouvrables. * Assurer que 99,5 % des appels citoyens soient traités ou suivis. * Centraliser et harmoniser les horaires d’accessibilité téléphonique des services. * Fournir aux employés un outil simple, intégré et adapté à leur profil. * Intégrer la téléphonie au système Microsoft Teams et au futur CRM citoyen (GRC). |

|  |
| --- |
| Périmètre |

|  |
| --- |
| * Mise en place d’une solution technique de téléphonie (Teams Phone ou IP Telephony). * Analyse stratégique avec les chefs de service (profils utilisateurs et fonctionnement). * Déploiement matériel (casques, postes opérateurs). * Migration des numéros existants vers le nouveau système. * Documentation technique et transfert de connaissances à l’équipe IT. |
| *Hors du scope* :   * Formation détaillée des utilisateurs (non prévue à ce stade). * Développement de la GRC (projet séparé, seulement intégration prévue). * Révision des contrats ou benchmarking complet si le fournisseur régional est choisi. |

Informations à reprendre par exigence (1 tableau par exigence)

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigence n° 1 :** | |
| Description | Accessibilité téléphonique minimale de 9h à 12h avec réponse garantie. |
| Emetteur (source de l’exigence) | La direction. |
| Justification (pourquoi cette exigence est-elle formulée ?) | Obligation d’offrir une disponibilité téléphonique minimale aux citoyens. |
| Priorité (faible, moyenne, haute) | Haute |
| Risques (Voyez-vous des risques directement liés à l’introduction de cette exigence ?) | Non-respect des horaires par les services, surcharge du personnel. |
| Critères de qualité (éventuels pour cette exigence) | 99,5 % des appels reçus traités. |
| Commentaires éventuels | Suivi via monitoring. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Exigence n° 2 :** | |
| Description | Intégration avec Microsoft Teams et environnement Microsoft. |
| Emetteur (source de l’exigence) | IT Manager |
| Justification (pourquoi cette exigence est-elle formulée ?) | Cohérence technique et réduction des coûts d’intégration. |
| Priorité | Moyenne |
| Risques (Voyez-vous des risques directement liés à l’introduction de cette exigence ?) | Surcout de la licence Teams |
| Critères de qualité (éventuels pour cette exigence) | Solution totalement intégrée à l’environnement Microsoft 365. |
| Commentaires éventuels |  |

**Etc… vous pouvez continuer à ajouter des tableaux**, si nécessaire, pour décrire les autres exigences (Exigence n° 003, 004…)

|  |  |
| --- | --- |
| Planning | |
| Date estimée | Livrable(s) |

|  |  |
| --- | --- |
| Septembre 2025 | Réunions stratégiques et collecte des profils/services |
| Octobre 2025 | Validation des résultats et des choix de la partie technique |
| Novembre 2025 | Commande validée par les licences |
| Janvier 2026 | Début de l’implantation technique |
| Mars 2026 | Mise en place du nouveau système téléphonique |
| Juin 2026 | Finalisation et clôture de la mise en projet |

**Budgets**

* Sur base du peu de données dont vous disposez actuellement, établir une première estimation budgétaire pour les postes où vous avez des chiffres

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Poste budgétaire | Coût one-shot (€) | Coût annuel (€) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teams Phone(optionnel) pour 300 employés | 6€ /mois | 21600€ |
| Consultants pour renégociation des fournisseurs (si besoin) | 20000 € |  |
| Applications de téléphonie en ligne |  | 36 000€ |
| Implémentation du service | 50000€ |  |
| Postes opérateurs (4) | 2000€ |  |
| Casques écouteurs (300) | 18 000€ |  |
| Total estimatif | 70 000€ | 57 600€ |

**Critères de succès du projet**

* + Exemples dans le syllabus (dans les premières pages)

|  |
| --- |
| Critères de succès du projet |

|  |  |
| --- | --- |
| **Critère** | **Explication** |

|  |  |
| --- | --- |
| Taux de réponse aux appels ≥ 99,5 % | Satisfaction citoyenne garantie |
| Disponibilité du système 99,9 % | Fiabilité technique prouvée |
| Respect du planning | Mise en production au 1er semestre 2026 |
| Adoption par les services | Utilisation effective et réduction des plaintes |
| Intégration Microsoft Teams | Cohérence avec l’environnement IT existant |

**Hypothèses, contraintes, dépendances, risques critiques**

* Les risques ont des origines diverses dont les hypothèses, les contraintes et les dépendances (pas spécialement toutes mais certaines). Remplir d’abord les tableaux 3.1 à 3.3 en identifiant toutes les hypothèses, contraintes et dépendances que vous percevez dans l’énoncé puis reprendre dans le tableau des risques celles que vous identifiez comme importantes et qui pourraient constituer un risque à surveiller pour le projet
* Ajouter ensuite d’autres risques éventuels que vous identifieriez qui ne feraient de ces trois sources

|  |
| --- |
| Hypothèses |

|  |
| --- |
| * Les chefs de service remplissent correctement et à temps les fichiers demandés. |
| * Le fournisseur régional reste compétitif. |
| * L’intégration avec Microsoft Teams est techniquement faisable. |

|  |
| --- |
| Contraintes |
| * Budget limité et situation financière fragile de la commune. |
| * Dépendance aux délais de commande et disponibilité du fournisseur. |
| * Décision politique nécessaire (collège communal). |

|  |
| --- |
| Dépendances |

|  |
| --- |
| Intégration future avec la GRC. |
| Respect des calendriers des réunions des chefs de service. |
| Disponibilité du fournisseur choisi. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Risques critiques | | | | |
|  | **Risques** | **Probabilité** | **Responsable** | **Solution** |
| 1 | Retard dans la collecte des réponses | Élevée | Chefs de service | Suivi strict et relances régulières |
| 2 | Surcoût lié aux licences Teams Phone | Moyen | IT Manager | Étudier l’alternative IP Telephony |
| 3 | Résistance au changement des services | Élevée | Comité de pilotage | Communication, accompagnement et sensibilisation |
| 4 | Défaillance fournisseur | Faible | Collège communal | Prévoir benchmarking et plan B |

|  |
| --- |
| Problèmes majeurs |

|  |  |
| --- | --- |
| **Problème identifié** | **Action corrective à prévoir** |
| Formation non prévue | Prévoir un mini-budget de formation dans une phase ultérieure |
| Risque budgétaire récurrent | Suivi annuel du coût total et renégociation éventuelle |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Parties prenantes du projet | | | | |
| **Nom/Groupe** | **Entreprise**  **ou**  **organisation** | **Rôle dans le projet** | **Priorité** | **Commentaire** |
| IT Manager | TEL-COM | Chef de projet | Haute | Responsable technique et coordination |
| Software Ingénieur | TEL-COM | Représentant des utilisateurs (Support) | Haute | Membre comité de pilotage |
| Technicien maintenance | TEL-COM | Technicien maintenance | Moyenne | Membre comité de pilotage |
| Employés | Administration communale | Utilisateurs finaux | Faible | Doivent être formés, peuvent etre réticents |
| Fournisseur régional | Partenaire externe | Implémente la solution retenue | Élevée | Meilleur fournisseur actuellement niveau rentabilité |
| Partenaire tiers | Partenaire externe | Rédaction du cahier des charges | Faible | Coût élevé, uniquement si la piste du fournisseur régional échoue |
| Microsoft (TEAMS) | Licence Officielle | Fournisseur principal de la solution | Élevée | Solution proposée dans le domaine de l’informatique actuel |
| Fournisseur de la 2ème solution | Licence alternative | Fournisseur alternative de la solution | Moyenne | Moins intégré à Microsoft, mais financièrement plus accessible |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Validation de la charte de projet | | | |
| **Rôle** | **Entreprise**  **Ou**  **Organisation** | **Rôle dans le Projet/Organisation** | **Date + Signature** |
| IT Manager | Administration communale | Chef de projet |  |
| Collège communal | Administration communale | Sponsor |  |
| Comité de pilotage | Administration communale | Décideurs fonctionnels |  |