

G31 – G32

MANAGEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Deux intervenants : Laurence KAUEFFER et Isabelle ROY

6 CMs

7TDs

7TPs



Objectif :

- Approfondir la gestion de projet en abordant une démarche agile, les évolutions du management des organisations et l'aspect éthique du numérique

Savoirs de référence étudiés :

- Management des organisations et de l'innovation
- Découverte de la gestion de projet informatique agile
- Ethique numérique

Contenus :

- Définition et enjeux des SI
- Stratégies innovantes
- Gestion de projet et gestion d'équipe
- Planification Pert-Gantt
- Processus - BPMN
- Gestion des risques
- Méthodes agiles

Cours 1 : SI – Innovation – Gestion de projet

Introduction

I. Le SI

- définition
- représentation graphique
- enjeux

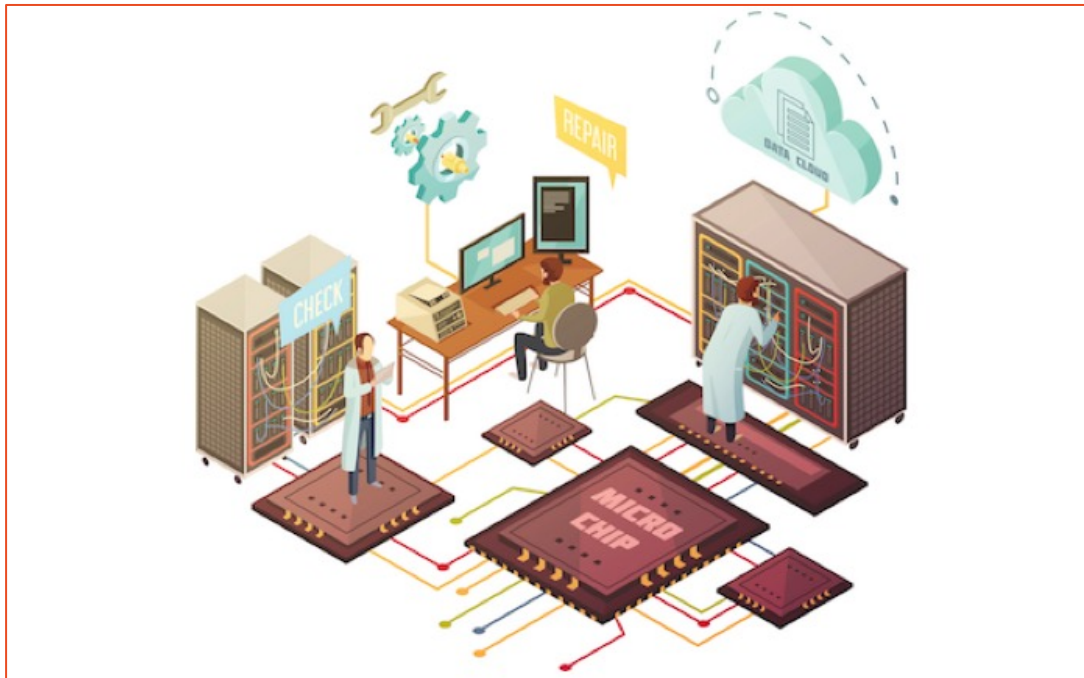
I. Stratégies de l'innovation et amélioration continue

- définition
- types et catégories d'innovation
- le processus d'innovation
- développer une culture d'innovation

III. Gestion de projet

- définition
- acteurs
- cycle de vie
- triangle d'or

I. Le système d'information



A. Définition du SI

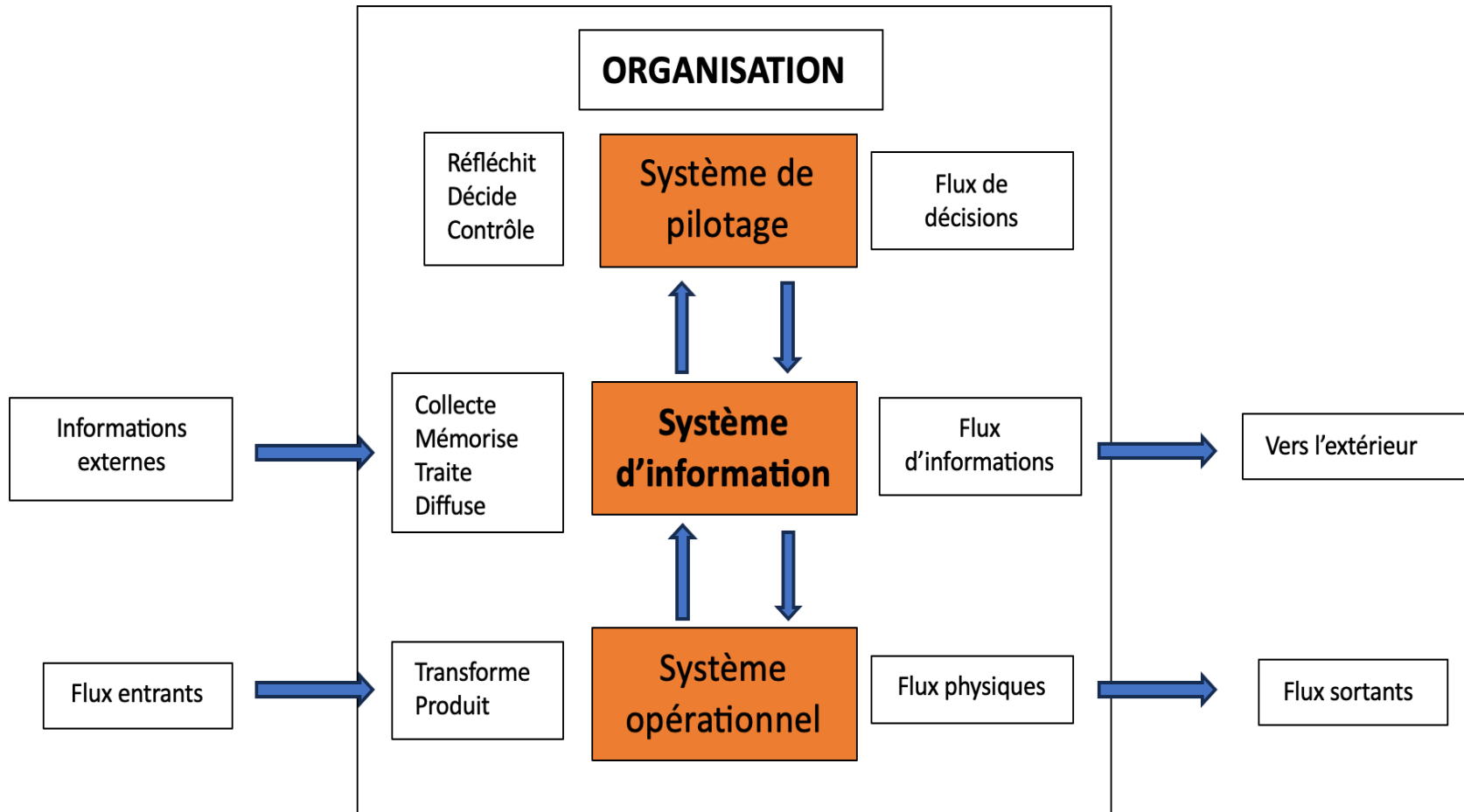
Ensemble organisé de **ressources humaines, matérielles et organisationnelles** pour :

- collecter,
- traiter,
- stocker
- diffuser

l'information nécessaire à la stratégie et à l'activité d'une organisation (entreprise, association, fondation, syndicat, etc...).

L'objectif d'un SI est de restituer une information à la bonne personne et au bon moment sous le format approprié.

B. Représentation graphique



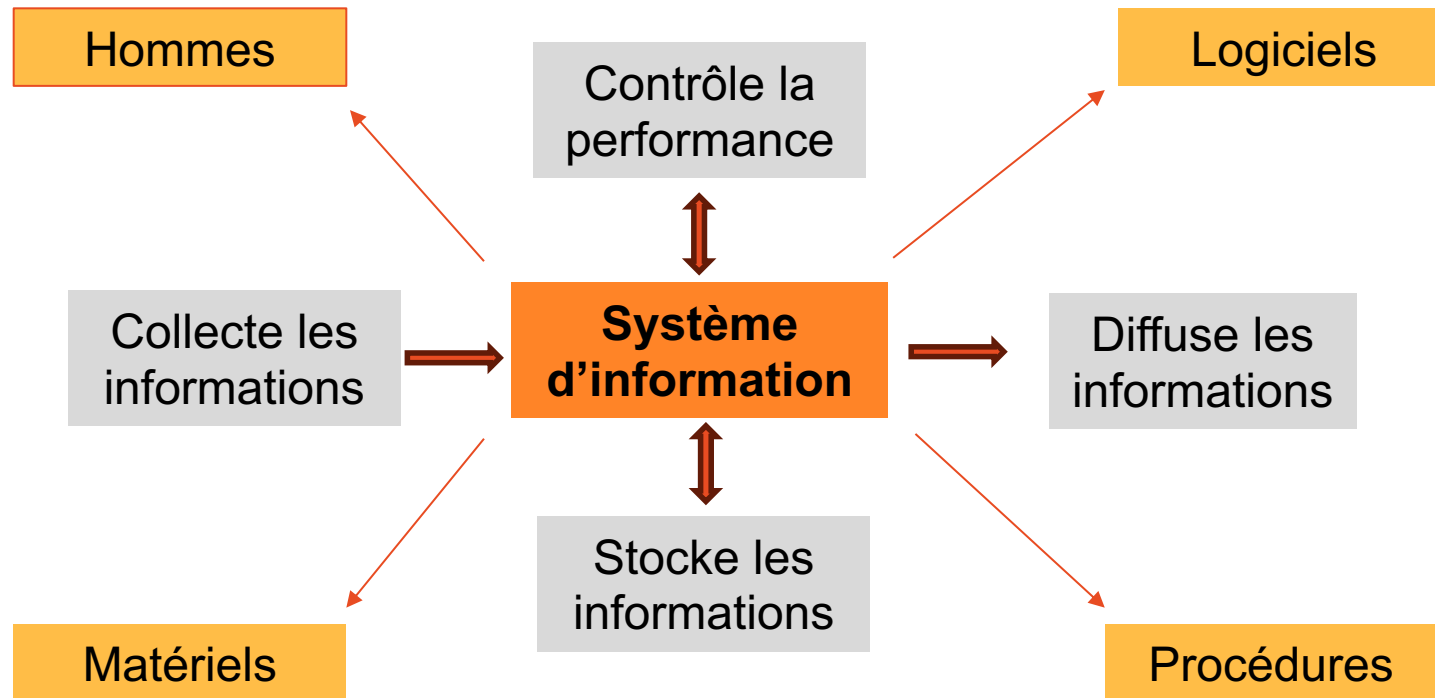
C. Le SI, un outil d'aide au pilotage de la décision

Trois niveaux de décisions :

- **Stratégique** : fixation, planification et contrôle des objectifs
- **Tactique** : mesure de la performance des processus, analyse et amélioration des processus
- **Opérationnel** : exécution des processus, traitement des erreurs et alertes

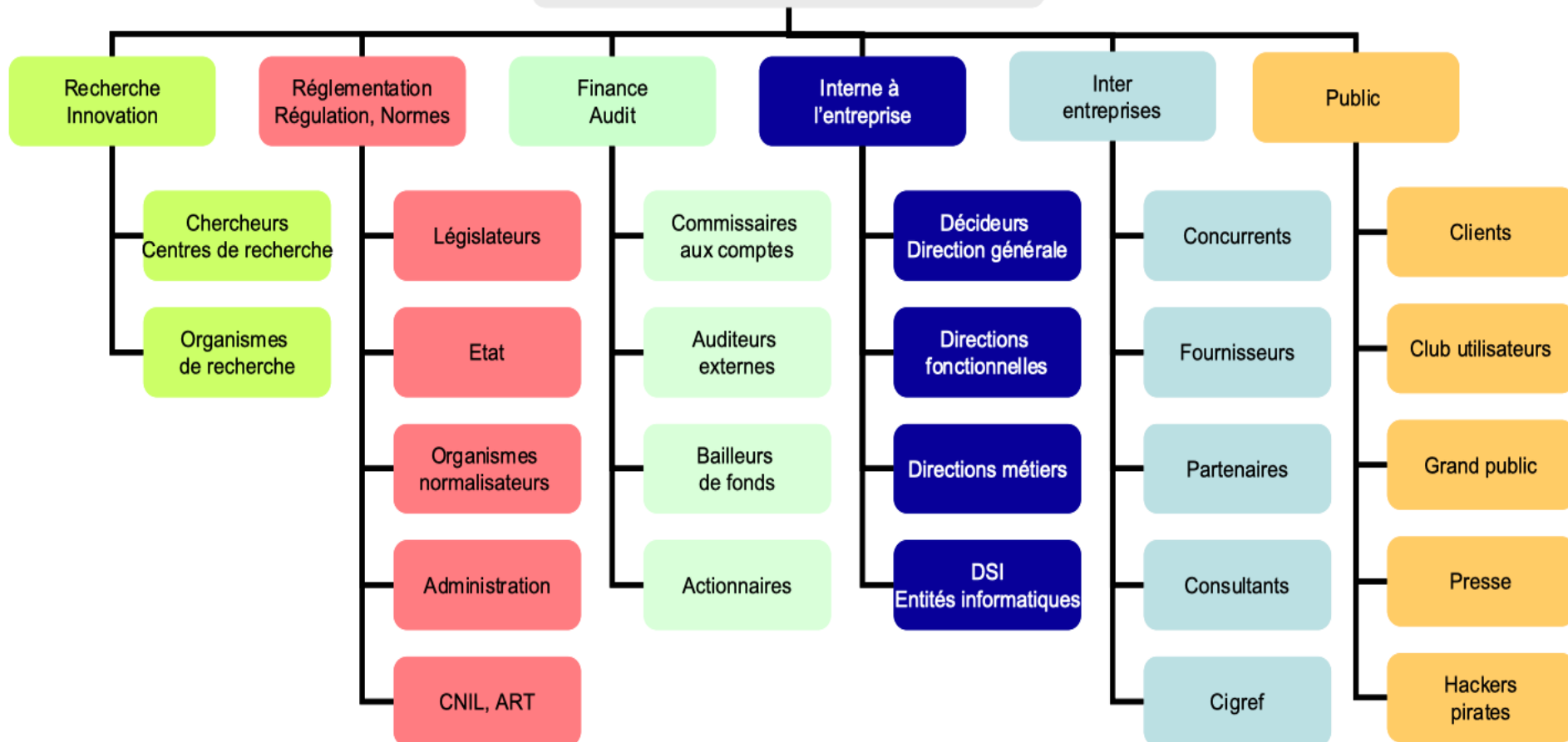
Le SI doit permettre de rendre le pilotage de la décision plus intelligent

D. Les composantes d'un SI



E. Les acteurs du SI : acteurs internes et externes

Parties prenantes du SI



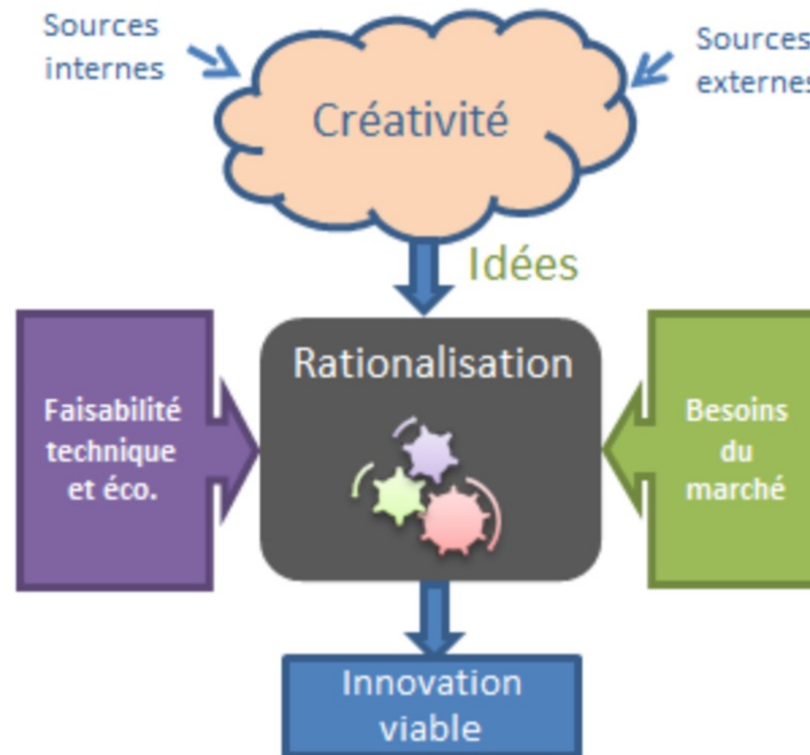
F. Les enjeux du SI : un outil au service de la stratégie

Sans être au cœur du métier, le SI est aujourd'hui au cœur de tous les métiers.

Soutien à la stratégie et vecteur de performance, il doit faire l'objet d'une gouvernance forte qui garantie :

- sa pertinence
- sa qualité
- son efficacité
- son efficience
- sa sécurité
- son évolution

II. Stratégie et innovation



A. Définition

- ⇒ place déterminante dans la **stratégie** de l'entreprise.
- ⇒ vecteur du **progrès**
- ⇒ moteur de l'**amélioration continue**

- **L'innovation est un processus qui va engendrer une création de valeur pour l'entreprise, sous forme de :**
 - bien
 - service
 - procédé nouveau/amélioré
 - méthode nouvelle,...

B. Les types et catégories d'innovation

- Les types d'innovation

- Innovation technologique
- Innovation marketing
- Innovation organisationnelle

- Les catégories d'innovation

- Innovation incrémentale
- Innovation adjacente
- Innovation de rupture ou disruptive
- Innovation radicale
- Autres catégories d'innovation : innovation frugale, innovation stratégique innovation-valeur,...

C. Le processus d'innovation



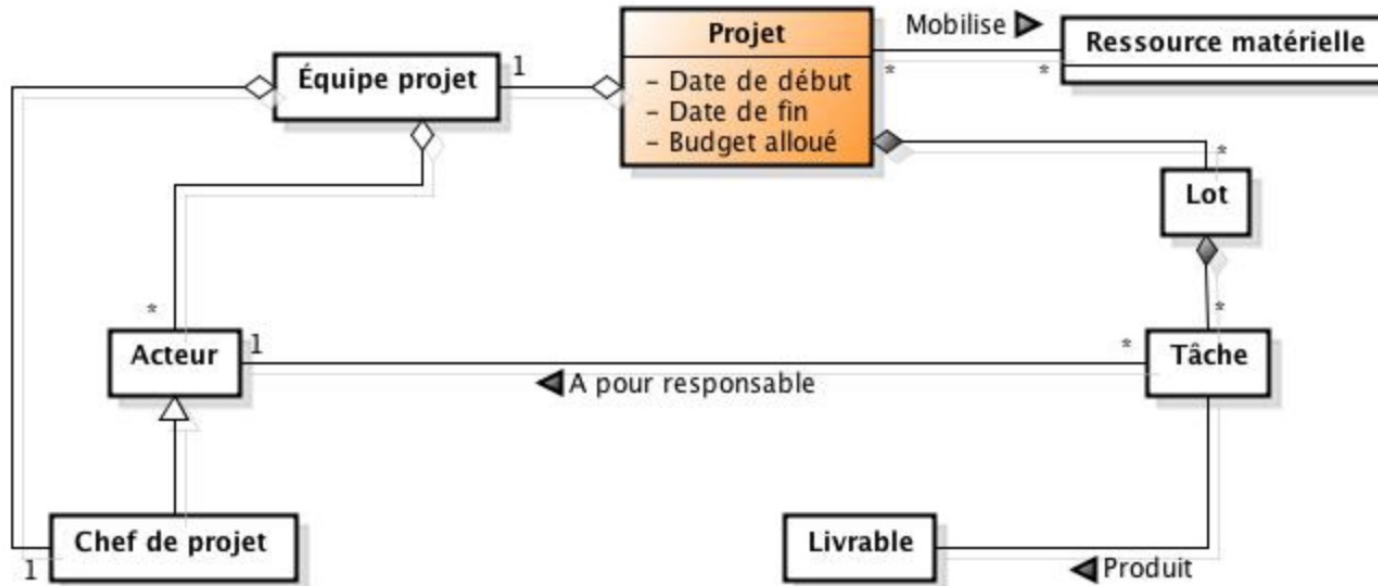
D. Développer une culture d'innovation

Une entreprise qui dure **est une entreprise agile**, qui s'adapte en permanence et entretient sa capacité d'innovation.

Développer une culture de l'innovation, c'est :

- **faire preuve de créativité**, de **rigueur** et de **souplesse**
- **envisager toutes les opportunités**
- **disposer d'un cadre structurant et collaboratif** afin de :
 - structurer le processus
 - allouer un budget et les ressources
 - fixer des objectifs annuels qualitatifs et quantitatifs

III. Gestion de projet



A. Le processus de gestion stratégique



B. La gestion de projet : pourquoi et comment ?

- **Pourquoi ?**

- pour gagner en **performance** : efficacité et efficience
- pour orchestrer les différentes activités dans le but d'**atteindre les objectifs** et **réaliser le bénéfice attendu**

- **Comment ?**

- par des compétences techniques et managériales, des **outils de gestion de projet**, ainsi que des **méthodes de gestion de projet spécifiques**.

C. Définitions projet et projet informatique

Afnor X50-115 — Un projet est un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques.

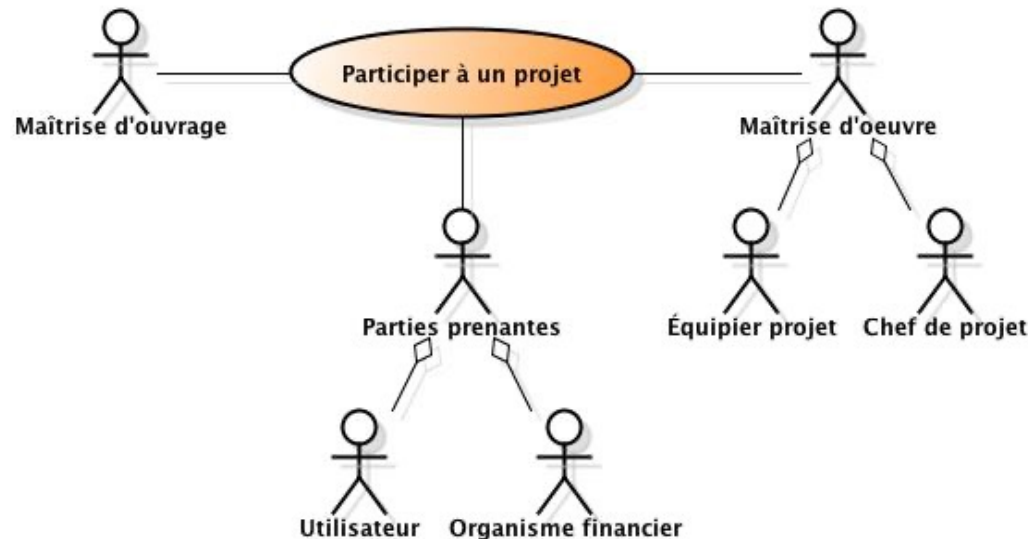
ISO 10006 — Un projet est un processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que des contraintes de délais, de coûts et de ressources.

Un **projet informatique** est un projet dont les réalisations (**livrables**) se constituent d'outils, méthodes ou services informatiques.

Les projets informatiques sont généralement, par nature, **complexes**. Cette complexité s'explique notamment par la grande diversité des acteurs qu'ils font intervenir : techniciens, responsables métier, marketeurs, gestionnaires...

D. Les acteurs du projet

- **Le MOA** ou Maître d'Ouvrage : **client** qui formule un besoin
- **Le MOA délégué** : si le MOA sollicite une **ESN** pour veiller à la rédaction du cahier des charges et réception.
- **Le MOE** ou Maître d'Œuvre : **fournisseur** qui réalise le projet
- **Les parties prenantes** : utilisateurs, organismes financiers,...



Relations partenariales difficiles : astuces pour les gérer

COMMUNICATION

- Clarté et la précision
- Ecoute active
- Respect et empathie
- Régularité

NÉGOCIATION ET COMPROMIS

- Compréhension des besoins
- Flexibilité et concessions
- Solutions gagnant-gagnant
- Documentation des accords

CLARIFICATION TERMES CONTRAT

- Revue du contrat ensemble
- Clarification des conditions
- Réaffirmation des obligations
- Amendements contractuels

MÉDIATION / ARBITRAGE

- Médiation
- Arbitrage

APTITUDES À ADOPTER

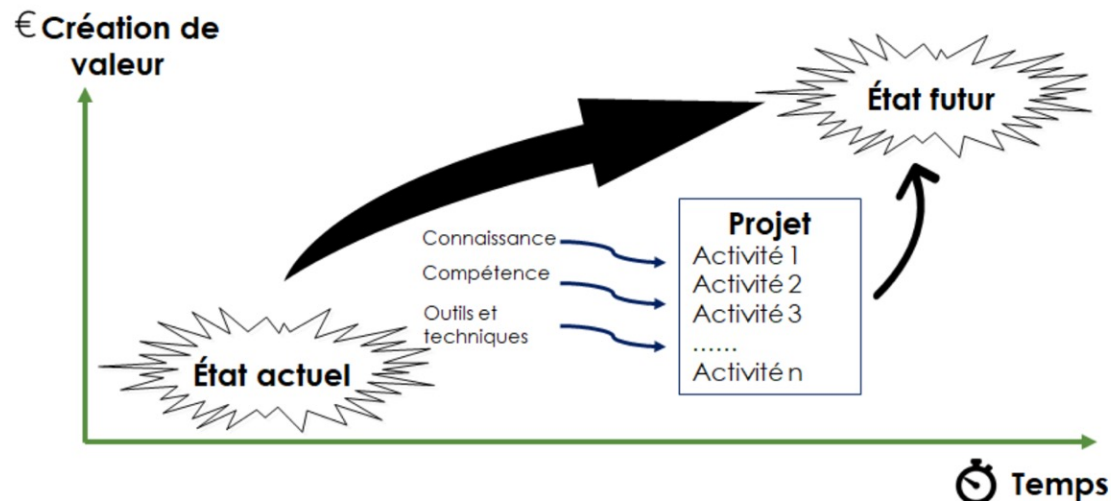
- Patience
- Résilience
- Gestion des hauts et des bas

PRÉVENTION DES CONFLITS

- Établissement des attentes
- Plan de communication
- Résolution des désaccords

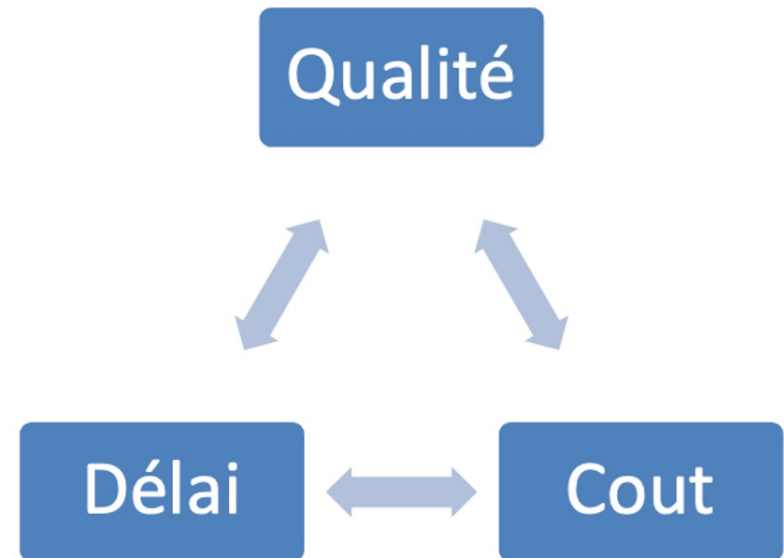
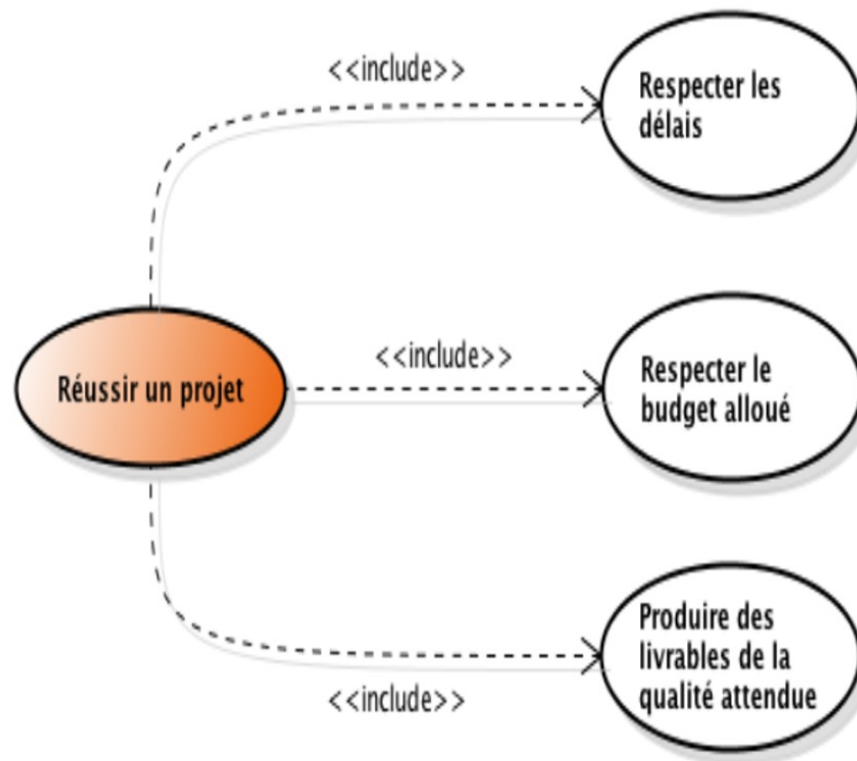
E. Le cycle de vie du projet

- Phase de démarrage
- Phase de planification
- Phase d'exécution
- Phase de contrôle et de surveillance
- Clôture du projet



F. Qu'est-ce qu'un projet réussi ?

Le Triangle d'or du projet

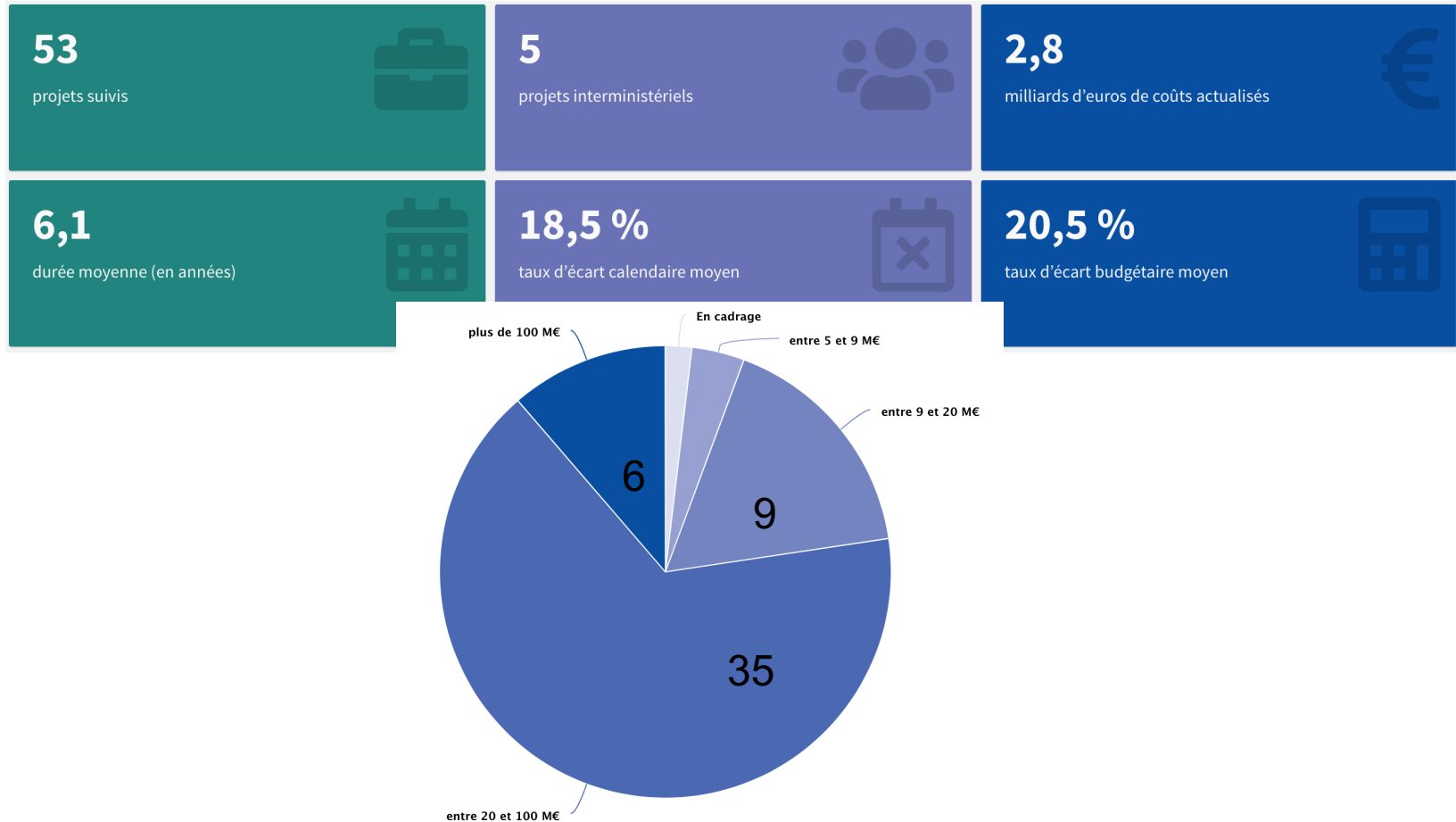


Ex : Arrêt du projet SIRHEN

Le **système d'information de gestion des ressources humaines et des moyens (SIRHEN)** était un logiciel visant à rénover les systèmes d'information du ministère de l'Éducation nationale française. Lancé en 2007, ses coûts de mise en place sont quintuplés pour un déploiement extrêmement lent qui ne touche en 2017 que 1,8 % du personnel concerné. Ce logiciel, inadapté et trop coûteux, est abandonné en juillet 2018 à la suite « de nombreuses dérives », selon la Cour des comptes, et après avoir coûté 400 millions d'euros.

<https://www.ccomptes.fr/system/files/2020-02/20200225-08-TomeII-Sirhen.pdf>

Panorama des grands projets SI de l'Etat



<https://www.numerique.gouv.fr/publications/panorama-grands-projets-si/>

EN CONCLUSION :

Système d'information, stratégie de l'innovation et gestion de projets sont liés !

Avez-vous des questions ?

Merci pour votre attention 😊