



En quoi un projet de système d'information est-il une réponse au besoin d'évolution de l'organisation ?

Plan du dossier:

1. Qu'est-ce qu'un projet ?
2. Quels sont les acteurs d'un projet ?
3. Quelles sont les priorités d'un projet ?
4. Le cycle de vie d'un projet
5. Les facteurs clés de réussite d'un projet de SI

Contexte



Créé à Evry il y a 5 ans à l'initiative de Patrick Dasprivaux, Dem&Cie exerce dans le domaine d'activité du déménagement et du transport de meubles sur le territoire métropolitain, mais également le conseil (aide au déménagement, installation,...). Cependant la concurrence est rude et le directeur voudrait développer l'activité conseil afin d'augmenter sa part de marché à plus de 15%, mais le service commercial dispose de peu d'outils pour espérer atteindre cet objectif.

Il demande à sa DSI de lui préparer un projet pour aider sa force de vente.

Jeanne Maisse, directrice du système d'information de Dem&Cie propose à son directeur général, M. Dasprivaux la mise en place d'une plateforme collaborative structurée en deux parties: d'un côté les services pour épauler les commerciaux dans leurs activités, de l'autre les services pour les assister dans leurs missions chez les clients.

Cahier des charges :

- Le projet doit permettre de mettre en place des outils de travail collaboratifs accessibles sur les quatre sites de la société.
- Le projet doit permettre l'homogénéisation des process des missions conseil
- Les commerciaux doivent avoir à leur disposition des outils d'aide à la décision
- L'accès à ces outils doit être sécurisé
- Le projet doit permettre aux commerciaux de collaborer à plusieurs sur une même mission client.
- Le projet ne doit pas dépasser un coût de 35 000 € et doit être livré au 28 mars de l'année.

Le projet a été présenté aux différents utilisateurs et M. Dasprivaux est très emballé.

Les commerciaux sont réticents car ils craignent d'avoir plus de contraintes dans leurs activités. De plus, ils ne veulent pas augmenter leur charge de travail par des travaux de saisie supplémentaires.

Mme Maisse, qui a l'habitude de la mise en place de projets innovants, demande à la société B@info de prévoir une petite formation à l'outil pour les rassurer.

(source livre Fontaine Picard p.251)

Travail à faire	
1	Quel est le but de ce projet ? => La mise en place d'un outil de gestion de la relation client (CRM: Customer Relationship Management) doit permettre de faire face à l'environnement concurrentiel et de développer une activité.
2	Quels sont les acteurs de l'entreprise qui s'impliquent dans le projet ? => DG qui est responsable de l'évolution stratégique du SI, la DSI qui gère les nouvelles technologies et leur adoption au sein du SI, les commerciaux qui vont utiliser l'outil.
3	Le projet est-il d'ordre stratégique, organisationnel ou technologique ? => Il répond d'abord à un but stratégique, accompagné par le SI dans ses composantes organisationnelles (process unifiées, collaboration), technologique (application de CRM) et humaines (commerciaux).
4	Qui va ici gérer le projet ? => La DSI et la responsable.
5	Quelle est l'utilité du cahier des charges ? => Il spécifie les besoins, préalablement au choix (éventuellement par appel d'offres) de l'entité interne ou externe qui va le réaliser.
6	Quels sont les facteurs clés de la réussite de ce projet ? => Engagement de la direction et implication des utilisateurs.
7	Comment la direction pense-t-elle pouvoir venir à bout de la réticence des commerciaux? => Formation à l'utilisation pour leur montrer les avantages qu'ils peuvent tirer de l'outil. Elle pourrait les intéresser au résultat (mais c'est déjà probablement le cas).

L'ESN B@tInfo a été retenue pour la réalisation de ce projet. Le coût sera de 34 200 € pour l'ensemble de la prestation (analyse, développement, intégration du projet, et déploiement) excluant toutefois la formation utilisateurs ainsi que l'achat de matériels portables (PDA, PC...).

L'ESN B@tInfo met en place une équipe de trois informaticiens pour réaliser le projet de Dem&Cie. Extrait du planning de mise en place de ce projet (la première colonne correspond aux tâches) :

Thameen est le chef de projet sur cette mission. Il est assisté de Nicolas et d'Amira. Pour chacune des tâches qu'il a listées, une estimation des tâches précédentes ainsi que la durée de réalisation de cette tâche a été déterminée dans un tableau.

La participation de chacun pour chaque tâche a aussi été estimée à l'avance. Un planning Gantt permet de planifier le travail (la participation de chacun sur une tâche ne se fait pas forcément en continu).

Extrait du planning de mise en place de ce projet (la première colonne correspond aux tâches) :

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
A	TN	TN	TN	TN	TN	TN	TN	TN	TN	TN																																			
B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A																														
C											TN	TN	TN	TN	TN	T	T	T	T	T	T	T	T	TN	TN																				
D																A	A	A	A	A	A	A																							
E																N	N	N	N	N	N	N	A	A	A	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN							
F																							N																						
G																											TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA											
H																															TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN								
I																																							N	N					
J																																										TAN	TAN	TAN	TAN

Travail à faire	
8	A quoi correspondent les lettres dans les cellules de l'extrait de planning ? => Aux initiales des personnes incluses dans ces tâches.
9	Pourquoi utiliser un tel outil ? => Pour planifier les tâches dans le temps, et avec les ressources humaines ou matérielles nécessaires.
10	La tâche E prendrait moins de temps si Amira pouvait y être affectée dès le début. Pourquoi n'est-ce pas possible ? => Car est déjà affectée sur la tâche C depuis la tâche D.
11	Quelles pourraient être les conséquences d'un retard sur la tâche I ? => La fin du projet serait décalée.

La nécessité de faire évoluer le SI d'une organisation, pour le rendre plus performant, pour répondre aux nouvelles demandes ou aux nouvelles techniques et technologies, conduit les DSI à mettre en place des projets de SI. Ceux-ci seront matérialisés par la mise en place de produits techniques et organisationnels. La réalisation de ces projets est parfois très complexe, il faut la planifier, la maîtriser et ne pas empêcher le bon fonctionnement du reste de l'organisation.

Qu'est-ce qu'un projet ?

Travail à faire	
12	Le projet de "Dem & Cie" a-t-il démarré à la création de l'entreprise ? => Non. Besoin à un moment donnée
13	Quelle est la date de fin du projet ? => 28 mars de l'année.
14	Est-ce que tous les acteurs de l'entreprise vont participer à la réalisation du projet ? => Non. RH ne participe pas...
15	A l'aide des questions précédentes, proposer une définition du projet. => Un projet est une opération ponctuelle ayant un début et une fin, et nécessitant la mise en œuvre de ressources humaines et matérielles pour sa réalisation.

Quels sont les acteurs d'un projet ?

Travail à faire									
16	Qui est demandeur du projet ? => Le demandeur est généralement la direction ou le service métier confronté à un problème ou un besoin d'évolution (ex. direction commerciale ou générale).								
17	Qui contrôlera la réalisation du projet ? => Le chef de projet contrôle l'avancement et rend compte à la direction . La direction vérifie ensuite la conformité du résultat par rapport aux objectifs.								
18	En déduire les 3 types d'acteurs dans un projet et leur principale fonction. => <table> <tr> <th>Type d'acteur</th><th>Rôle principal</th></tr> <tr> <td>Le maître d'ouvrage (MOA)</td><td>Définit les besoins et valide les résultats.</td></tr> <tr> <td>Le maître d'œuvre (MOE)</td><td>Met en œuvre techniquement la solution.</td></tr> <tr> <td>Les utilisateurs</td><td>Utilisent le produit final et participent aux tests.</td></tr> </table>	Type d'acteur	Rôle principal	Le maître d'ouvrage (MOA)	Définit les besoins et valide les résultats.	Le maître d'œuvre (MOE)	Met en œuvre techniquement la solution.	Les utilisateurs	Utilisent le produit final et participent aux tests.
Type d'acteur	Rôle principal								
Le maître d'ouvrage (MOA)	Définit les besoins et valide les résultats.								
Le maître d'œuvre (MOE)	Met en œuvre techniquement la solution.								
Les utilisateurs	Utilisent le produit final et participent aux tests.								

Pilote le projet

Travail à faire

19

Après avoir remplis les différents acteurs, relier les rôles aux différents acteurs

=>

- Direction → Maître d'ouvrage.
- Service informatique → Maître d'œuvre.
- Commerciaux → Utilisateurs.

Acteur n°1 :

Fixe les Objectifs

Acteur n°2 :

Réalise le projet

Acteur n°3 :

Assume la responsabilité

Effectue les tests avant livraison

Détermine les délais

Fixe le budget

Quelles sont les priorités d'un projet ?

Travail à faire									
20	<p>En reprenant le dernier point du cahier des charges. Trouver les 3 contraintes d'un projet.</p> <p>=></p> <ol style="list-style-type: none">1. Le délai (temps imparti).2. Le budget (coût global).3. La qualité (niveau de performance attendu).								
21	<p>Trouver des risques associés aux 3 contraintes projet.</p> <p>=></p> <table><thead><tr><th>Contrainte</th><th>Risque associé</th></tr></thead><tbody><tr><td>Délai:</td><td>Retard dans la livraison.</td></tr><tr><td>Budget:</td><td>Dépassement de coûts.</td></tr><tr><td>Qualité:</td><td>Non-conformité du produit final.</td></tr></tbody></table>	Contrainte	Risque associé	Délai:	Retard dans la livraison.	Budget:	Dépassement de coûts.	Qualité:	Non-conformité du produit final.
Contrainte	Risque associé								
Délai:	Retard dans la livraison.								
Budget:	Dépassement de coûts.								
Qualité:	Non-conformité du produit final.								

Le cycle de vie d'un projet

Travail à faire	
22	<p>Schématiser le cycle de vie du projet de "Dem & Cie" (les grandes étapes du projet : de la demande à l'utilisation de la solution déployée)</p> <p>=> Cycle typique :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Expression du besoin2. Étude de faisabilité3. Conception4. Réalisation / développement5. Tests et recette6. Déploiement7. Évaluation / maintenance

Les facteurs clés de réussite d'un projet de SI

Selon une enquête du cabinet d'études Standish Group (2009) :

- 24 % des projets sont des échecs (abandonnés en cours)
- 44% sont douteux (dépassement de délai ou de coût, absence de certaines fonctionnalités prévues)

- seuls 32% sont des succès.

Travail à faire	
23	<p>Définir pour chaque scénario pourquoi le projet a été un échec ou un succès.</p> <p>⇒</p> <ul style="list-style-type: none"> • Succès (32%): Bonne communication, respect du budget et des délais, implication de tous. • Douteux (44%): Objectifs partiellement atteints, retards ou dépassement budgétaire. • Échec (24%): Mauvaise gestion, manque de coordination, besoins mal définis.

Dessin Humoristique Travail : Suivi De Projet



Comment le client l'a souhaité



Comment le chef de projet l'a compris



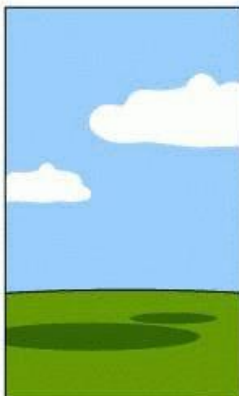
Comment l'analyste l'a schématisé



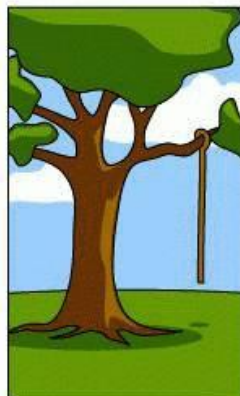
Comment le programmeur l'a écrit



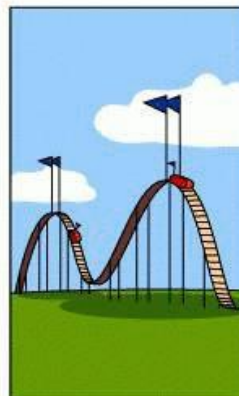
Comment le Business Consultant l'a décrit



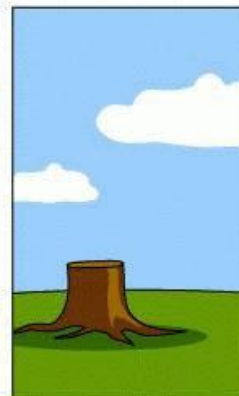
Comment le projet a été documenté



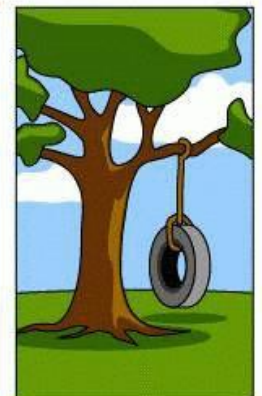
Ce qui a été installé chez le client



Comment le client a été facturé



Comment le support technique est effectué



Ce dont le client avait réellement besoin