

Établissement d'enseignement supérieur associatif reconnu par l'État
Habilité par la CTI à délivrer le Diplôme d'Ingénieur et le Grade de Master
Membre de la Conférence des Grandes Ecoles
Membre de la Fédération des Établissements
d'Enseignement Supérieur d'Intérêt Collectif (FESIC)
Membre de CY Alliance Cergy Paris Université

PLAN PROJET

OUTIL DE GESTION DES CONSEILS D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS DE LA SNCF

Membres du groupe :

- **KOTTO EKAMBI CHARLES-ALBERT**
- **MEVENGUE ENGONGOMO FRANCK ANDY**
- **OUMAIMA ABDELMOUTAKABIR**

3^{ème} année RSI
Année universitaire 2023/2024

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I- APERÇU DU PROJET	4
1. CONTEXTE & EXPRESSION DU BESOIN	4
2. OBJECTIFS DU PROJET.....	4
3. DEFINITION DU PERIMETRE DU PROJET	5
II- ORGANISATION DU PROJET	5
1. DESCRIPTION TECHNICO-FONCTIONNELLE DE LA SOLUTION RETENUE.....	5
2. LES TACHES A PREVOIR.....	7
3. REPRESENTATION FORMELLE DE L'ENCHAINEMENT LOGIQUE DES TACHES	9
III- PLAN DU PROCESSUS DE GESTION	11
1. ESTIMATION DES RESSOURCES REQUISES	11
2. LES LIVRABLES	14
3. MACRO-PLANNING DU PROJET : JALONS, TACHES, LIVRABLES, REUNIONS DU COPIL.....	15
4. IDENTIFICATION DES RISQUES.....	16
IV- PLAN DU PROCESSUS DE SOUTIEN	17
1. DESCRIPTION DE LA DEMARCHE QUALITE.....	17
2. LA RELATION MOA/MOE : SUIVI DU PROJET, TESTS DE VALIDATION DES LIVRABLES, RECETTE DU PROJET ET CLOTURE.....	18
CONCLUSION	20

Introduction

Le présent document élabore un plan de projet détaillé pour la conception et la mise en œuvre d'un outil de gestion destiné aux Conseils d'Administration et aux Comités de la SNCF. Dans un souci de répondre de manière exhaustive aux besoins exprimés par la MOA (Client), nous avons élaboré un plan structuré couvrant divers aspects du projet.

Le plan projet se base sur un cahier des charges approfondi, dont les grandes lignes sont présentées dans la première section de ce document. Nous débuterons par une analyse approfondie du contexte et des besoins exprimés par la MOA, énonçant clairement les objectifs du projet et délimitant son périmètre dans un cadre spécifique et à une échelle définie. Pour assurer une compréhension complète, la section suivante présente une vue d'ensemble de la SNCF, mettant en lumière les rôles des différentes entités et les ambitions liées à ce projet.

Le plan de projet inclut également une description technico-fonctionnelle détaillée de la solution retenue, accompagnée de schémas explicatifs pour une visualisation claire. La planification des différentes tâches à entreprendre est ensuite présentée sous forme de tableau, priorisant ces tâches pour une gestion efficace du projet. Nous adoptons également une approche visuelle avec un diagramme de PERT, décrivant l'enchaînement logique des tâches, les dates critiques, les marges et les actions correctives en cas de risques identifiés.

L'estimation des ressources requises, exprimée en Equivalent Temps Plein (ETP), et l'identification chronologique des livrables constituent des aspects essentiels de ce plan de projet. Un macro-planning détaillé, illustré à l'aide d'un diagramme de GANTT, permet une visualisation claire des jalons, des tâches et des réunions du Comité de Pilotage (COPIL). La gestion des risques fait également l'objet d'une attention particulière, avec un tableau associant des actions correctives à chaque risque potentiel.

Enfin, la démarche qualité appliquée dans le cadre de la mise en œuvre du projet ainsi que le fonctionnement de la relation MOA/MOE, y compris le suivi du projet, les tests de validation des livrables, la recette du projet et la clôture, sont détaillés pour assurer une conduite de projet rigoureuse et une satisfaction client maximale. Ce plan de projet constitue ainsi une feuille de route détaillée pour mener à bien le développement et le déploiement réussi de l'outil de gestion des Conseils d'Administration et des Comités de la SNCF.

I- Aperçu du Projet

Dans cette première section dédiée à l'aperçu du projet, nous entamons une exploration approfondie du contexte et des exigences formulées par la Maîtrise d'Ouvrage (MOA), notre client principal. Nous débutons par une analyse de la compréhension du contexte et des besoins spécifiques énoncés par la MOA, établissant ainsi une base solide pour les étapes suivantes. En outre, nous définirons clairement les objectifs du projet, guidant notre démarche, et préciserons le périmètre du projet, délimitant son cadre et son échelle pour une vision globale et précise de notre intervention.

1. Contexte & expression du besoin

Le cahier des charges définit clairement le contexte et le besoin exprimé par la MOA, également désignée comme le client.

L'objectif principal de la consultation concerne l'acquisition et le paramétrage d'une solution logicielle dédiée à la gestion des conseils d'administration et des comités pour le groupe SNCF. Cette solution, envisagée comme un service en mode SaaS, doit jouer le rôle d'une plateforme sécurisée de partage de documents entre les membres des conseils d'administration/comités et le secrétariat en charge de chaque instance.

Le soumissionnaire doit répondre à ce cahier des charges en détaillant son produit, sa démarche projet, et la structure des prestations qui la supportent. Les engagements pris dans le cadre de chacune des prestations et les livrables associés doivent également être clairement spécifiés. Pour assurer la conformité, le soumissionnaire doit compléter le tableau de Conformité au Cahier des Charges joint en annexe au Règlement de Consultation (REC).

Dans le contexte spécifique du besoin exprimé (2.5- Le besoin), la MOA cherche une solution logicielle accessible en ligne (SaaS) et sur application mobile, permettant le partage sécurisé de documents entre les membres des conseils d'administration/comités et les différents Secrétariats. La solution doit répondre à des besoins variés tels que la création d'instances indépendantes, la sécurisation des données, l'organisation des instances, la gestion des documents et des séances, les échanges digitalisés, et bien d'autres fonctionnalités. Ces critères détaillés dans le cahier des charges définissent clairement les attentes de la MOA quant à la fonctionnalité et à la performance de la solution à développer.

2. Objectifs du projet

Les principaux objectifs consistent à mettre en place une solution logicielle qui servira d'outil de référence pour la gestion des conseils d'administration et des comités des entités ferroviaires du Groupe SNCF. Cela implique la création d'une plateforme sécurisée, garantissant la confidentialité des informations stratégiques et commerciales, tout en facilitant les échanges fluides entre les membres des instances décisionnelles et les secrétariats associés. En outre, la solution devra assurer un cloisonnement strict entre chaque instance pour répondre aux besoins spécifiques du groupe SNCF en matière de gestion des instances décisionnelles.

3. Définition du périmètre du projet

Le futur outil de gestion des conseils d'administration et des comités est spécifiquement destiné aux sociétés anonymes (SA) ferroviaires du groupe SNCF, notamment SNCF, SNCF Gares & Connexions, SNCF Réseau, et SNCF Voyageurs. Le nombre actuel d'instances concernées est d'une quinzaine, bien que cette donnée puisse évoluer avec le temps. Il est important de noter que, dans le cadre de ce projet, il n'est pas prévu d'intégrer Geodis, Keolis, ou Fret SNCF dans le périmètre de l'outil.

II- ORGANISATION DU PROJET

1. Description technico-fonctionnelle de la solution retenue

La solution logicielle proposée pour la gestion des conseils d'administration et des comités de la SNCF se compose de deux fonctionnalités principales : l'**Espace de publication** et l'**Espace de travail en option**.

- **Espace de publication (Fonctionnalité générale de base) :**

Objectif : Remplir la fonction de plateforme sécurisée de partage de documents entre les membres des conseils d'administration / comités et les Secrétariats.

Caractéristiques principales :

- Gestion des rôles (Administrateur général, Administrateur d'instance, Membre contributeur).
- Création de plusieurs instances indépendantes.
- Gestion des habilitations des utilisateurs.
- Organisation du fonctionnement des instances (création de séances, ordre du jour, dossiers consolidés).
- Préparation d'une séance (consultation sécurisée en ligne, téléchargement sécurisé).
- Échanges digitalisés entre les membres (notifications, alertes, sondages, votes).
- Suivi des données d'utilisation (historique des consultations et téléchargements, statistiques).

- **Espace de travail (Fonctionnalité générale optionnelle) :**

Objectif : Permettre aux secrétariats de constituer des dossiers consolidés.

Caractéristiques principales :

- Constitution de dossiers consolidés.
- Gestion indépendante de chaque instance.
- Modification en ligne de documents Word, Power Point, et Excel sans téléchargement préalable.

La solution vise à répondre aux besoins de confidentialité, sécurité, et fluidité des échanges entre les instances décisionnelles. Elle offre une gestion avancée des droits d'accès, une sécurisation des échanges, et la possibilité de travailler en ligne sans compromettre la confidentialité des données. La proposition comprend également des fonctionnalités optionnelles telles que la signature électronique, le versionnage des documents, et le transfert automatisé vers d'autres systèmes d'information.

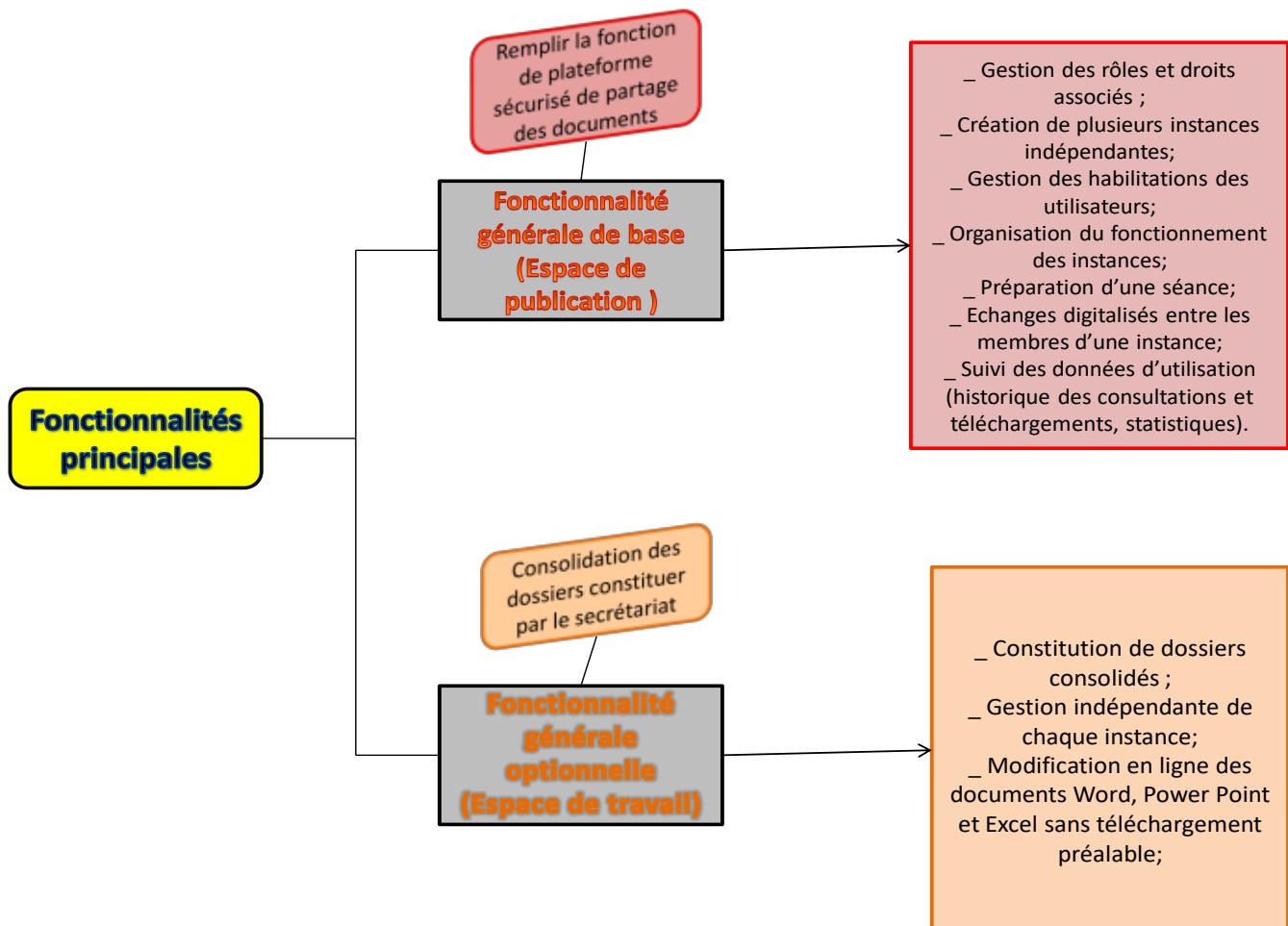


Figure 1: Schéma de la description technico-fonctionnelle

2. Les tâches à prévoir

Le tableau ci-dessous présente les principales phases du projet, étapes du projet, leurs descriptions associées et leur priorité. Les tâches sont prioritaires dans l'ordre numérique, avec certaines dépendances entre elles.

Phases	Étapes	Description	Priorité
<i>Prestations attendues (1-6)</i>	1. Implémentation conception fonctionnelle	Organisation d'ateliers pour définir les besoins utilisateurs en termes de processus, animation des groupes de travail, rédaction de comptes-rendus, estimation du besoin quantitatif.	Haute
	2. Conception technique	Définition de l'architecture technique et applicative, hébergement en mode SaaS, mise à disposition des accès, production du dossier d'architecture technique avec liens applicatifs SNCF.	Haute
	3. Réalisation et paramétrage	Mise en œuvre de la solution conformément aux exigences techniques et fonctionnelles, paramétrage par le soumissionnaire, mise à disposition d'environnements pour tests et production.	Haute
	4. Recette technique	Qualification interne des livrables logiciels, fourniture de documentation associée, recette Sécurité du SI, possibilité d'audit, tests d'intrusion.	Haute
	5. Reprise de données	Proposition d'une solution pour reprendre les documents et métadonnées, spécification des formats, processus de gestion et retraitement des erreurs.	Haute
	6. Vérification et prise en main par l'équipe projet SNCF	Fourniture des cahiers de recette, création d'habilitations pour la recette utilisateur, engagement de support pendant la phase de recette utilisateur.	Haute
<i>Phase de projet (7-8)</i>	7. Macro-planning envisagé	Maintien de l'équipe projet tout au long des différentes phases du projet, proposition d'un macro-planning réaliste.	Moyenne
	8. Plan de déploiement	Proposition d'un planning détaillé de mise en œuvre de la solution, quantification des attentes vis-à-vis de la SNCF, déploiement	Moyenne

		sur l'ensemble du Groupe SNCF, formation des utilisateurs.	
<i>Phase de Run (9-10)</i>	9. Le support	Fourniture des livrables en français dans un format compatible avec la suite Microsoft Office pour l'ensemble de la documentation.	Moyenne
	10. Club des utilisateurs :	Indication dans la réponse s'il existe un club utilisateurs animés par ses soins. Si oui préciser l'activité du club.	Faible

Tableau 1: Descriptif des tâches à prévoir

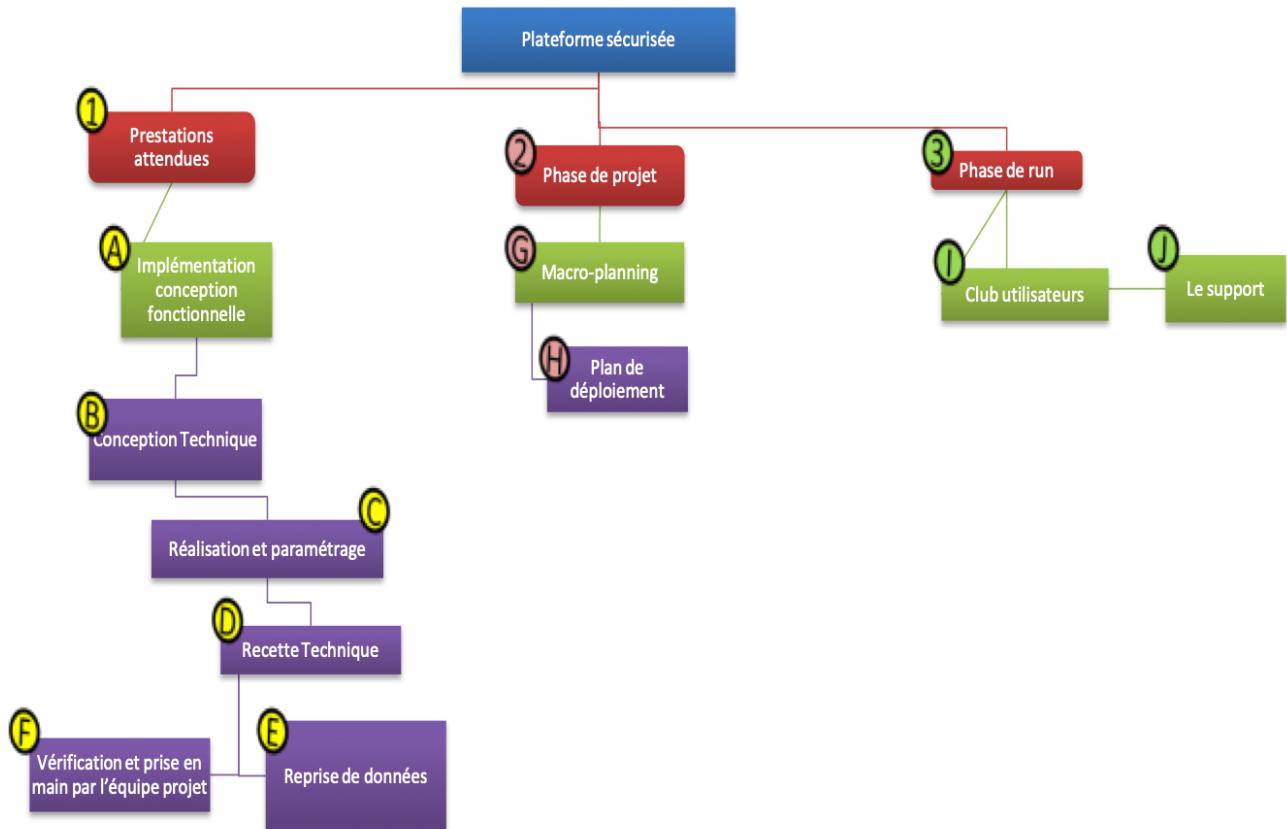


Figure 2: Plateforme sécurisée pour la gestion des CA et CO

3. Représentation formelle de l'enchaînement logique des tâches

Le tableau ci-dessous illustre de manière formelle la séquence logique des tâches.

Identifiant de tâche	Tâche	Durée (jours)	Battement (jours)	Marge (jours)
A	Implémentation conception	10	2	3
B	Conception Technique	15	3	5
C	Réalisation et paramétrage	20	4	6
D	Recette Technique	10	2	4
E	Reprise de données	5	1	2
F	Vérification et prise en main par l'équipe projet	8	1	2
G	Macro-planning	5	1	2
H	Plan de déploiement	12	3	5
I	Le support	10	2	3
J	Club utilisateurs	3	1	2

Tableau 2: Illustration de la séquence logique des tâches

Légende :

Durée (en jours) : estimations.

Battement (en jours) : Intervalle de temps entre deux actions, événements ou périodes.

Marge (en jours) : durée de retard envisageable.

La figure ci-dessous est un diagramme PERT qui servira à planifier et à coordonner les tâches impliquées du projet.

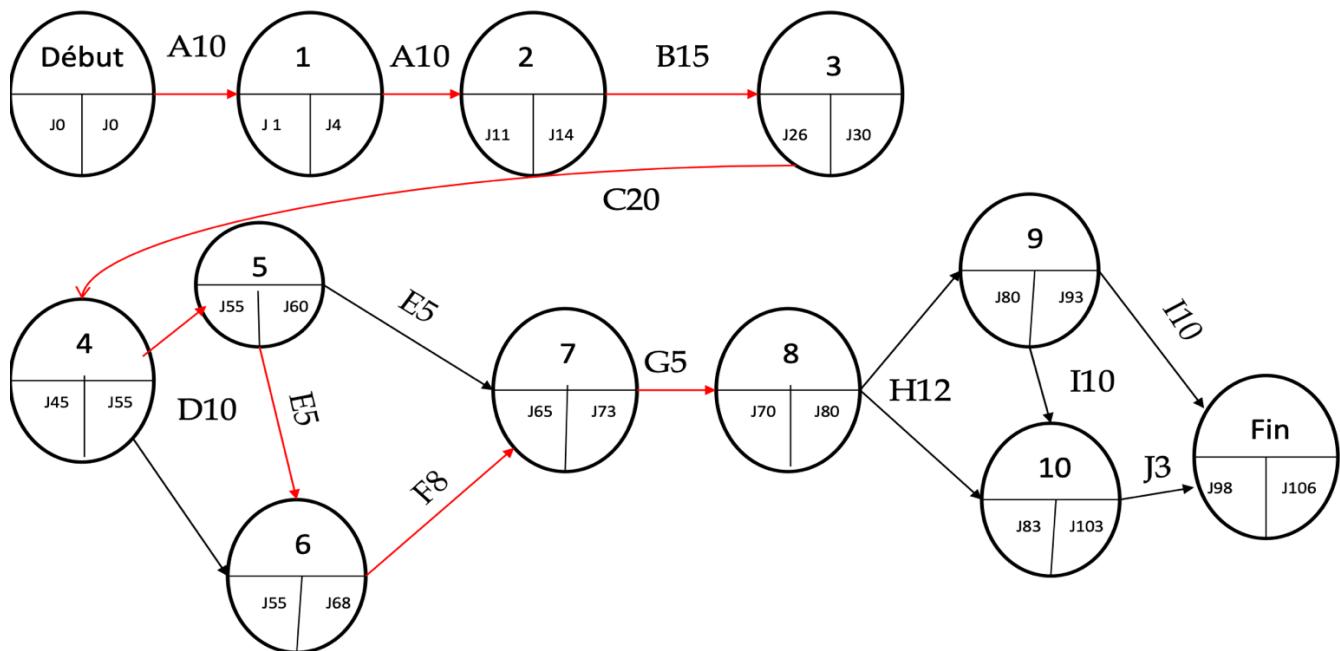
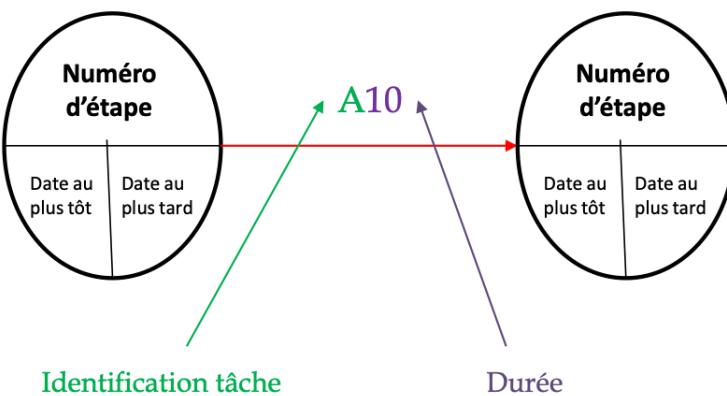


Figure 3:Diagramme PERT (Tâches)

Légende :



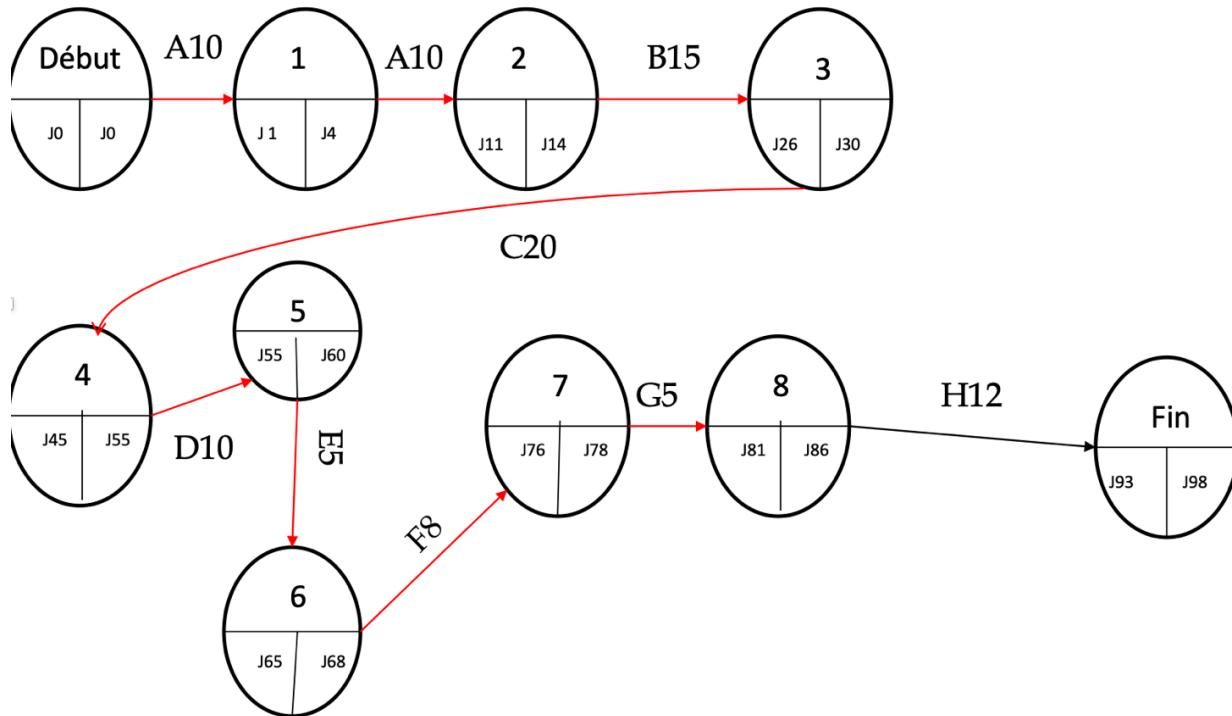


Figure 4: Diagramme PERT (Chemin critique)

III- Plan du processus de gestion

1. Estimation des ressources requises

Pour estimer les ressources requises pour chaque tâche, nous utiliserons la matrice de RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) afin d'attribuer les rôles et responsabilités aux différentes parties prenantes du projet. Voici une proposition d'attribution des rôles pour chaque tâche :

Rôle	Description
<i>Responsible</i>	Réalisateur qui exécute les tâches.
<i>Accountable</i>	Approbateur qui rend les comptes.
<i>Consulted</i>	Consulté pour donner son avis.
<i>Informed</i>	Informé des actions et des décisions prises.

1. Implémentation conception fonctionnelle

- **Responsible (R)** : Soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 2 ETP
- **Consulted (C)** : Membres des groupes de travail SNCF : 0.5 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 4 ETP

2. Conception technique

- **Responsible (R)** : Soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Architecte technique du soumissionnaire : 2 ETP
- **Consulted (C)** : Équipe technique SNCF : 1 ETP
- **Informed (I)** : Chef de projet SNCF : 1 ETP
- Total : 5 ETP

3. Réalisation et paramétrage

- **Responsible (R)** : Équipe de développement du soumissionnaire : 2 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 1 ETP
- **Consulted (C)** : Administrateurs de la SNCF : 1 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 4.5 ETP

4. Recette technique

- **Responsible (R)** : Équipe de test du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 1 ETP
- **Consulted (C)** : Équipe technique et sécurité SNCF : 1 ETP
- **Informed (I)** : Chef de projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 3.5 ETP

5. Reprise de données

- **Responsible (R)** : Équipe de migration du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 0.5 ETP
- **Consulted (C)** : Administrateurs de la SNCF : 1 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 3 ETP

6. Vérification et prise en main

- **Responsible (R)** : Équipe support du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 0.5 ETP
- **Consulted (C)** : Utilisateurs finaux de la SNCF : 0.5 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total: 2.5 ETP

7. Macro-planning envisagé

- **Responsible (R)** : Chef de projet du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Directeur de projet SNCF : 2 ETP
- **Consulted (C)** : Équipe de planification du soumissionnaire : 1 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 4.5 ETP

8. Plan de déploiement

- **Responsible (R)** : Chef de projet du soumissionnaire : 0.5 ETP
- **Accountable (A)** : Directeur de projet SNCF : 1 ETP
- **Consulted (C)** : Équipe de déploiement du soumissionnaire : 2 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 4 ETP

9. Le support

- **Responsible (R)** : Équipe support du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 0.5 ETP
- **Consulted (C)** : Administrateurs de la SNCF : 1 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 3 ETP

10. Club utilisateurs

- **Responsible (R)** : Responsable du club utilisateurs du soumissionnaire : 1 ETP
- **Accountable (A)** : Chef de projet du soumissionnaire : 0.5 ETP
- **Consulted (C)** : Membres du club utilisateurs : 0.5 ETP
- **Informed (I)** : Équipe projet SNCF : 0.5 ETP
- Total : 2.5 ETP

Pour chaque tâche, la charge en équivalent temps plein (ETP) peut être estimée en fonction du nombre de jours nécessaires pour chaque profil impliqué. Les profils nécessaires peuvent varier en fonction de la complexité de la tâche, des compétences requises et des responsabilités attribuées. Une estimation détaillée devrait être élaborée en concertation avec les équipes du soumissionnaire et de la SNCF.

R : Réalisateur	A : Approuveur	C : Consultant	I : Informé	Soumissionnaire	Chef de projet	MGTS	Equipe projet	SNCF	Architecte	Technique	Equipe Technique	Chef de projet SNCF	ED	Administrateur de la SNCF	Equipe Test	ETS	Equipe de migration	Equipe de support	UFS	Directeur de projets SNCF	Equipe de planification	Équipe de déploiement	RCU	Membres du clubs utilisateurs
ID	Livrable ou tâche																							
PRÉSTATION ATTENDUE																								
1	Implémentation conception	R	A	C	I																			
2	Conception Technique	R						A	C	I														
3	Réalisation et Paramétrage		A		I							R	C											
4	Recette Technique		A		I									R	C									
5	Reprise de données		A		I						C				R									
6	Vérification et prise en main par l'équipe		A		I											R	C							
PHASE DE PROJET																								
7	Macro-Planning		R		I														A	C				
8	Plan de déploiement		R		I														A		C			
PHASE DE RUN																								
9	Le Support		A		I						C				R									
10	Les Club utilisateurs		A		I																	R	C	

Tableau 3: Matrice RACI

Légende :

MGTS : Membres du groupe de travail SNCF

ED : Équipe de développement

ETS : Équipe Technique et Sécurité

UFS : Utilisateurs finaux de la SNCF

RCU : Responsable des clubs utilisateurs

2. Les livrables

Liste chronologique des principaux livrables identifiés à partir des différentes tâches mentionnées dans les précédentes :

1- Implémentation conception fonctionnelle

- Rapport d'implémentation détaillant les besoins utilisateurs et les résultats des ateliers.
- Comptes-rendus de chaque atelier ou série d'ateliers.

2- Conception technique

- Dossier d'architecture technique de la solution.
- Accès fournis aux acteurs de la SNCF pour chaque module.

3- Réalisation et paramétrage

- Solution mise en œuvre conformément aux exigences techniques et fonctionnelles.
- Accès aux tests usines et tests d'intégration avec résultats.
- Environnements de recette et de production mis à disposition.

4- Recette technique

- Qualification interne des livrables logiciels.
- Documentation associée (tests fonctionnels, spécifications, etc.).
- Rapport de recette Sécurité du SI.
- Résultats des tests d'audit et d'intrusion.

5- Reprise de données

- Solution pour reprendre les documents et métadonnées.
- Spécifications des formats d'entrée et de sortie.
- Processus de gestion et retraitement des erreurs dans les données.

6- Vérification et prise en main

- Cahiers de recette pour les tests in vivo.
- Habilitations créées pour la recette utilisateur.
- Support assuré pendant la phase de recette utilisateur.

7- Macro-planning envisagé

- Macro-planning réaliste pour le paramétrage et le déploiement.

8- Plan de déploiement

- Planning détaillé de mise en œuvre de la solution.
- Quantification des attentes vis-à-vis de la SNCF.
- Documentation sur l'intervention des ressources à chaque phase.

9- Le support

- Livrables fonctionnels projets (spécifications, dossier de recette, etc.).
- Livrables destinés aux différents profils d'utilisateurs.
- Livrables projets (planning, gestion des risques, support de comité).

10- Club utilisateurs

- Indication de l'existence du club utilisateurs et précisions sur son activité.

3. Macro-planning du projet : jalons, tâches, livrables, réunions du COPIL

ID	Activité / tâche	Attribuée à	Début	Durée/j	Deadline	Progression minimum Attendue
	Implémentation nouveaux processus		Modéré	-108	29/04/2024	#REF!
1	PRESTATION ATTENDUES		15/12/2023	108	01/04/2024	86%
1.1	Implémentation et Conception fonctionnelle	Soumissionnaire	15/12/2023	10	28/12/2023	100%
1.2	Conception Technique	Soumissionnaire	28/12/2023	15	17/01/2024	100%
1.3	Réalisation et Paramétrage	Equipe de développement	17/01/2024	20	13/02/2024	100%
1.4	Recette Technique	Equipe de test	13/02/2024	10	26/02/2024	80%
1.5	Reprise de données	Equipe de migration	26/03/2024	5	01/04/2024	50%
1.6	Vérification et prise en main par l'équipe projet SNCF	Equipe de support	01/03/2024	8	12/03/2024	50%
2	PHASE DE PROJET		22/03/2024	21	12/04/2024	100%
2.1	Macro-Planning	Chef du projet	22/03/2024	5	28/03/2024	100%
2.2	Plan de déploiement	Chef du projet	28/03/2024	12	12/04/2024	100%
3	PHASE DE RUN		12/04/2024	17	29/04/2024	25%
3.1	Le Support	Equipe Support	12/04/2024	10	25/04/2024	25%
3.2	Club les Utilisateurs	Responsable du club utilisateurs	25/04/2024	3	29/04/2024	25%

Estimation avancement projet

#REF!

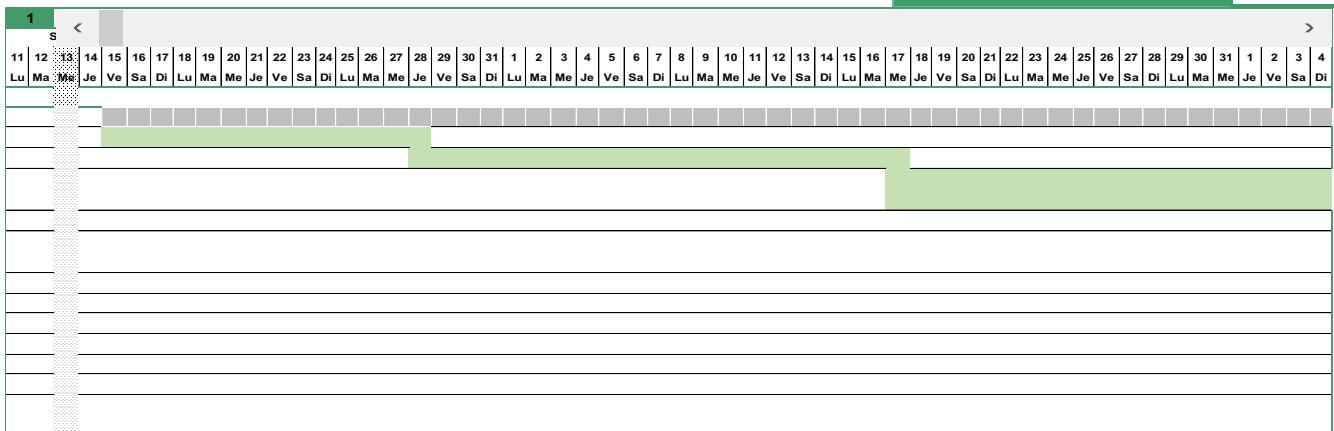


Figure 5: Diagramme de Gantt

Le tableau ci-dessous est un récapitulatif des principales catégories de risques l'impact, ainsi que des actions correctives associées :

Risque	Action Corrective
Hébergement hors de la France	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier un hébergement en France. - Documenter l'emplacement de chaque environnement (production, backup, sauvegarde).
Non-conformité RGPD	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les pays destinataires des données. - Mettre en place des dispositions particulières pour les transferts hors de l'UE si nécessaire.
Sensibilisation SSI insuffisante	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre des sessions de sensibilisation pour les collaborateurs. - Documenter les actions de sensibilisation sur les données SNCF et la protection des données personnelles.
Authentification à plusieurs facteurs	<ul style="list-style-type: none"> - Confirmer la capacité à mettre en place l'authentification multi-facteurs. - Documenter les modalités pratiques de l'authentification à plusieurs facteurs.
Gestion des habilitations inefficace	<ul style="list-style-type: none"> - Définir des profils d'accès conformes au principe du "besoin d'en connaître" et du "moindre privilège". - Établir un processus de gestion des habilitations avec une déconnexion automatique après une période d'inactivité.
Transferts non sécurisés de données	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des outils sécurisés pour les transferts de données sensibles. - Définir et valider avec le client les moyens de communication sécurisés.
Chiffrement des données insuffisant	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place le chiffrement AES-256 pour les données au repos et archivées. - Documenter les méthodes utilisées pour assurer le chiffrement des données.
Protection insuffisante des interfaces d'authentification	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre des dispositifs adaptés (firewall, IDS/IPS) pour prévenir les attaques. - Documenter les moyens de protection contre les attaques informatiques.
Traces des événements/actions insuffisantes	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des mesures de protection contre la modification ou la suppression des traces. - Identifier les événements/actions nécessitant une trace numérique.
Indisponibilité du système	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un plan de remise en service en cas de sinistre majeur (DMRS). - Calculer et respecter la Durée d'Indisponibilité Maximale Admissible (DIMA).
Interruption du service	<ul style="list-style-type: none"> - Planifier les arrêts pour maintenance en dehors des heures de bureau. - Documenter les détails des interruptions prévues, y compris les services concernés et les délais.

Problèmes de sauvegarde	- Élaborer et documenter un système de sauvegarde robuste. - Spécifier la fréquence des sauvegardes et les mesures de sécurité associées.
Problèmes d'espace de stockage	- Estimer correctement l'espace de stockage nécessaire. - Détalier dans la proposition commerciale les limites d'espace, la facturation associée et les extensions possibles.

Tableau 4: Description et identification des risques

IV- Plan du processus de soutien

1. Description de la démarche qualité

La démarche qualité appliquée dans le cadre de la mise en œuvre du projet SNCF repose sur l'adoption de méthodes Agile et SCRUM, ainsi que sur l'utilisation d'outils collaboratifs spécifiques. Voici une description de la démarche qualité associée à ces méthodologies et aux outils mentionnés :

a) Méthodes Agile et SCRUM

- Agile et SCRUM sont des approches itératives et collaboratives qui favorisent la flexibilité et la réactivité aux changements tout au long du projet.
- Outils collaboratifs :
 - Utilisation d'un logiciel de gestion de projet pour récapituler les objectifs, partager un planning, des documents, et rassembler les connaissances.
 - Utilisation d'outils de ticketing tels que Jira pour la gestion des tâches.
 - Utilisation d'outils de communication comme Slack pour faciliter la collaboration au sein de l'équipe.

b) Méthode KANBAN

- La méthode KANBAN offre une visibilité sur le projet pour toutes les parties prenantes.
- Elle met en évidence le workflow, donnant autonomie et responsabilités aux membres de l'équipe.
- Limite le nombre de tâches pour éviter la surcharge de travail, assurant une concentration sur un nombre limité d'éléments.

c) Méthode OKR (Objectives and Key Results)

- La méthode OKR, adoptée par des entreprises telles que Google, Netflix, Amazon, ou Twitter, est une méthode de management éprouvée.
- Les OKR se décomposent en objectifs, résultats clés, et initiatives.
- La méthode OKR implique la définition de la vision de l'entreprise, la fixation d'objectifs ambitieux, la mesure des résultats clés, et la mise en place d'une communication régulière pour suivre l'avancement.

- ITIL est un référentiel utilisé pour la gestion des services informatiques.
- Il met l'accent sur l'alignement des services informatiques avec les besoins de l'entreprise.
- Composé de cinq parties principales, ITIL couvre différentes étapes du cycle de vie de l'ITSM, fournissant des bonnes pratiques pour le support informatique.

e) Intégration dans la Démarche Qualité

- Ces méthodes et outils sont intégrés dans une démarche qualité globale visant à assurer la transparence, la réactivité aux changements, la collaboration efficace, et la satisfaction des exigences du cahier des charges du projet SNCF.
- Des revues régulières, des ajustements itératifs, et une communication ouverte sont encouragés pour maintenir une qualité continue tout au long du projet.

En résumé, la démarche qualité dans le cadre du projet SNCF s'appuie sur des méthodes agiles, des outils collaboratifs, et des référentiels comme ITIL pour garantir une mise en œuvre efficace, flexible, et alignée sur les objectifs du projet.

2. La relation MOA/MOE : suivi du projet, tests de validation des livrables, recette du projet et clôture

La relation MOA/MOE (Maîtrise d'Ouvrage/Maîtrise d'Œuvre) dans le cadre du projet SNCF implique une collaboration étroite entre les parties prenantes pour assurer la réussite du projet. Voici une description générale du fonctionnement de cette relation tout au long du cycle de vie du projet, en incluant le suivi du projet, les tests de validation des livrables, la recette du projet et la clôture :

a) Suivi du Projet

- La MOE, en tant que prestataire, met en œuvre la méthodologie détaillée dans sa proposition, conformément aux exigences du cahier des charges.
- Des réunions régulières de suivi de projet sont organisées, impliquant la MOA et la MOE. Ces réunions servent à examiner l'avancement, résoudre les problèmes éventuels, ajuster les plans si nécessaire, et assurer la transparence.
- Des rapports d'avancement sont fournis par la MOE, détaillant les jalons atteints, les éventuels écarts par rapport au planning initial, et les mesures correctives mises en place.

b) Tests de Validation des Livrables

- La MOE est responsable de la création des livrables conformes aux spécifications définies avec la MOA.
- Avant la livraison officielle des livrables, la MOE effectue des tests internes pour assurer la qualité technique et fonctionnelle.
- La MOA participe à la phase de validation en examinant les livrables, en les comparant aux spécifications initiales, et en fournissant des retours à la MOE.
- Des cycles itératifs de validation et d'ajustement peuvent avoir lieu pour s'assurer que les livrables répondent aux attentes de la MOA.

c) Recette du Projet

- Une fois les livrables validés, la MOE propose à la MOA une phase de recette. Cette étape consiste à vérifier que l'ensemble des fonctionnalités répondent aux besoins métier définis.
- La MOA, avec le support de la MOE, organise et effectue des tests de recette. Cela peut inclure des tests d'intégration, des tests de performances, des tests de sécurité, etc.
- Les anomalies éventuellement identifiées sont remontées à la MOE pour correction.
- La MOA peut valider chaque étape de la recette, approuver les fonctionnalités, et permettre à la MOE de passer à la prochaine phase.

d) Clôture du Projet

- Une fois toutes les étapes de recette validées et les corrections apportées, la MOA donne son accord final pour la clôture du projet.
- La MOE fournit une documentation complète sur le projet, comprenant les manuels d'utilisation, les guides techniques, etc.
- Un rapport de clôture est établi, récapitulant les réussites du projet, les enseignements tirés, les éventuelles difficultés rencontrées et les solutions apportées.
- La MOA évalue la satisfaction globale vis-à-vis du projet et fournit des retours à la MOE.

e) Gestion des Risques et Actions Correctives

- Tout au long du processus, la MOA et la MOE collaborent sur la gestion des risques. Des plans d'actions correctives sont élaborés en cas de déviations par rapport aux objectifs initiaux.
- Des revues régulières des risques identifiés sont effectuées, et des ajustements sont apportés au besoin pour assurer la réussite continue du projet.

En résumé, la relation MOA/MOE implique une communication ouverte, des itérations fréquentes, des tests rigoureux et une collaboration continue pour garantir que le projet SNCF atteint ses objectifs conformément aux exigences du cahier des charges.

CONCLUSION

Le plan de projet élaboré pour la conception et la mise en œuvre de l'outil de gestion destiné aux Conseils d'Administration et aux Comités de la SNCF reflète une approche méthodique et complète.

En répondant de manière détaillée aux besoins de la MOA, le plan définit clairement les objectifs, le périmètre du projet, et présente une vue d'ensemble de la SNCF pour assurer une compréhension approfondie. La description technico-fonctionnelle de la solution, la planification des tâches, l'estimation des ressources, et l'identification des risques sont traitées avec précision, offrant une feuille de route visuelle à travers des tableaux, des diagrammes de GANTT et des PERT. La démarche qualité et le fonctionnement de la relation MOA/MOE sont également intégrés, soulignant l'engagement envers une gestion rigoureuse et une satisfaction client maximale.

Ce plan de projet constitue ainsi une référence détaillée et structurée pour guider le développement et le déploiement réussi de l'outil de gestion, répondant aux normes et exigences de la SNCF.