

MODULE M18 « COMMUNICATION PROJET » - Licence pro. S.I.L. ETUDE DE CAS : « BIO SWEET 2.0 DIGITAL »

- **Présentation et contexte économique et social de BIOSWEET – RAPPEL –**

- Cf. doc Word « *ETUDE DE CAS licence pro apprentis Gestion projets BIO SWEET BASIC 1.0 étudiants* » -

Une société agro-alimentaire « BIO SWEET » fabrique et vend des bonbons « bio », à base d'extraits naturels de plantes. Elle possède 10 filiales en Europe et 1 filiale aux USA. La création de plusieurs filiales en Asie est en cours, soit au total : 10 000 salariés. Le C.A. de BIOSWEET est de 500 000 000 € / an.

Le secteur du « bio » est en forte croissance au niveau international. L'entreprise a une image (notoriété) « vieillissante », démodée et peu attractive, mais *elle gagne beaucoup d'argent*. Elle est cotée en bourse, et les actionnaires veulent gagner de l'argent (dividendes) très rapidement.

Les salariés sont en majorité des ouvriers qui travaillent à la fabrication des bonbons. *Leur niveau de connaissance et de pratique en informatique est faible. Ils utilisent peu les outils informatiques.*

- **De la demande initiale – projet « BIOSWEET BASIC 1.0 » :**

A - La première : prioritaire, il s'agit de développer des pages d'informations générales (présentation de la société, chiffres clés, revue de presse ...) en français (siège) d'abord puis dans toutes les langues des filiales qui seront mises à jour par la Direction de la Communication située au siège. Il est à noter que le *Directeur de la communication se déplace souvent dans les filiales*. Il s'agit donc d'un site intranet pour cette première priorité. Pour les pages d'information, il est demandé d'offrir une solution souple pour que la Direction de la Communication puisse mettre à jour ces pages elle-même.

B - La deuxième : développer un accès réservé (login / mot de passe) pour accéder à différentes fonctions : ordres de missions et notes de frais associées, demande de congés, réservation des jouets de Noël pour les enfants de chaque salarié. Prioritairement pour la DRH, pour la formation, proposer la possibilité à chaque salarié de s'inscrire aux formations préenregistrées auxquelles il a droit (plusieurs paramètres conditionnent son inscription). En complément, il est demandé d'offrir un accès (portail) aux cours « e-learning » déjà existants.

C - La troisième : développer un accès réservé (login / mot de passe) pour les managers qui auront à disposition tous leurs tableaux de bord (format PDF ou Excel) accessibles sur leurs micros portables. En effet, ils reçoivent déjà par ailleurs leurs tableaux de bord avec quelques jours de délai.

- **Contexte informatique de BIOSWEET**

Cette société est informatisée depuis longtemps. Elle possède :

- *des applications spécifiques de gestion* : finances, gestion des stocks, gestion de production sur des serveurs UNIX interconnectés avec un mini-ordinateur (« serveur ») IBM AS400. Grâce à l'impulsion du nouveau directeur financier, un ERP (SAGE) vient d'être implémenté avec les modules de comptabilité fournisseurs et clients, ainsi que les produits. Il est interfacé avec le progiciel de GPAO
- *un progiciel de paye (HR-Access) entièrement piloté par une SSII (maintenance, hot-line, hébergement, exploitation ...)*
- *un progiciel de GPAO (Gestion de Production Assisté par Ordinateur) sur mini-ordinateur IBM AS400*
- *un serveur LINUX (architecture « LAMP ») a été installé pour chaque filiale, ainsi qu'au siège. Chaque serveur est doublé pour assurer une disponibilité maximale*
- **Equipement en postes de travail (ordinateurs) :**
 - ✓ Par usine : 1 petit serveur, et 1 ordinateur (Windows10) pour 20 ouvriers. Pour les services de gestion locaux (RH, contrôle de gestion ...), 1 ordinateur par personne (Windows10 avec suite Microsoft Office ®)
 - ✓ Au siège : 1 serveur dédié à l'ERP. Les données RH (progiciel HR-Access) sont exportées pour être traitées par la DRH sur un petit serveur dédié dans un mini entrepôt de données. Tous les salariés du siège sont équipés, bien évidemment, d'un ordinateur, et les responsables de service et directeurs ont des Smartphones (Android) et commencent à être équipés en tablettes ... en

tant que « V.I.P. » ! La direction commerciale est entièrement équipée d'ordinateurs portables (Windows10), et les 200 commerciaux aussi.

La DSI (Direction du Système d'Information) est *centralisée* au siège à Paris sur gros systèmes IBM/MVS et quelques serveurs IBM/AIX (version Unix de IBM). Les informaticiens ont créé toute l'informatique depuis la création de la société à base de *technologies informatiques anciennes*.

Les filiales importantes de l'entreprise sont correctement informatisées. Elles n'ont pas de problèmes spécifiques : performances et fiabilité acceptables.

- **Contexte du projet**
- ***La première étape est terminée : le site maintenant fonctionne, dans plusieurs langues, pour toutes les filiales***
- Il est hébergé sur les serveurs de votre SSII. Vous assurez, la maintenance du site.
- Les managers ont leurs reportings hebdomadaires pour leur activité, en ligne sur le site, via un accès privilégié : login et mot de passe dédiés.
- **Ainsi les modules A et C ont déjà été développés.** Le module A a été limité au site Web, dans un premier temps, mais pour toutes les filiales et avec toutes les langues pratiquées dans le groupe.
- **Le module B a donc été décalé.**
- **La nouvelle priorité du PDG** est de faire entrer l'entreprise dans l'ère du « **DIGITAL** », et il a donné en conséquence les nouvelles directives suivantes :
 - ✓ ***Développer le parc de l'informatique nomade (dont tablettes)***
 - ✓ ***Dématérialiser les documents papier restants et automatiser les processus les gérant***
 - ✓ ***Renforcer les relations numériques avec les fournisseurs et les clients***
 - ✓ ***Exploiter les données dans une approche « entrepôt de données » afin de mieux cibler la clientèle et de préparer le développement futur de l'entreprise***
 - ✓ ***Faire connaître davantage les produits de l'entreprise en créant une boutique dans chacune des grandes villes où sont implantées les filiales***
- Le PDG souhaite ainsi que soient équipés (par la DSI), dans un premier temps, tous les commerciaux de tablettes.

LE PROJET A DEVELOPPER : Le PDG vous demande de prendre en charge le projet suivant : Il souhaite ouvrir la vente de bonbons aux clients finaux grâce à la création d'une boutique en ligne accessible depuis le site de BIOSWEET, avec paiement en ligne

- Jusqu'à présent, les clients de BIOSWEET sont des ***grossistes uniquement*** (qui revendent donc à des magasins de détail)
- Afin de gérer au mieux la relation avec les clients actuels (les grossistes), il souhaite ne proposer qu'une partie du catalogue de bonbons – environ 10% du catalogue –
- il souhaite que l'informatique propose, en fonction de la localisation du client acheteur, de connecter le client sur le site du grossiste le plus proche.
- Il souhaite également utiliser les données récoltées auprès des clients finaux pour mieux connaître la clientèle, les goûts, les ventes ... grâce à la mise en place future d'un entrepôt de données – cf. module B.I. « Business Intelligence » –
- Bien sûr, il souhaite que toutes les données commerciales soient dans le même entrepôt. Il a accepté que soit affectée une équipe de 2 personnes BIOSWEET (1 marketing, 1 informaticien) pour gérer cette boutique en ligne.
- Les salariés disposeront d'une remise spéciale de 20% sur le prix des bonbons en vente en ligne.

- ***N'est pas résolu le transport/livraison*** : en effet, les produits alimentaires font l'objet d'une législation spécifique sévère, dans les pays européens, uniquement.
- Cette boutique en ligne devra permettre, notamment, de tester la clientèle des grandes villes où sont implantées les filiales – cf. directives ci-dessus – ***Le fonctionnement sur tablette est une exigence très forte.***

Vous devez fournir une proposition complète de réponse à la demande du PDG en lui apportant tous les éléments et conseils nécessaires à sa réflexion, pour qu'il confirme sa décision d'investir dans ce projet e-commerce en connaissance de cause. Le premier projet (modules A et C) s'est bien déroulé.

Vous rédigerez :

- Un dossier détaillé complet (10 pages max. sous format Word – Arial, taille 12- Vous pouvez ajouter des annexes, en plus)***
- Ainsi qu'un argumentaire court (5 pages max. de présentation Powerpoint) destiné au PDG pour résumer votre dossier, et ainsi, répondre à sa demande : coût, délai, principales précautions, ressources nécessaires, conditions de réussite de ce projet ...***

- **QUESTIONS**

Cette étude de cas sera répartie tout au long du module « gestion de projet ». L'enseignant répondra à vos questions pour que vous puissiez répondre au sujet complètement en fonction d'informations qui viendront vous aider à définir votre projet.

1. - ***Définir le projet*** : contenu, acteurs, enjeux, critères clés (C/Q/D). Notamment, décrivez le rôle de chaque acteur en une phrase par acteur (idem pour les autres points). Pour les acteurs, vous définirez ceux qui sont « hostiles » et ceux qui sont « favorables » au projet
2. – ***Démarche plan de projet*** :
 - 2.1. Dérouler la démarche pour établir le plan du projet : Acteurs/rôles, WBS, charge, délai, coût du projet (limiter le nombre à une quinzaine de tâches)
 - 2.2. Afin de définir les tâches spécifiques pour ce projet, vous présenterez une conception très générale simplifiée de l'application demandée : il s'agit des grandes lignes (liste des exigences et règles de gestion) vous permettant de décrire la future application et de définir les paramètres suffisants pour appliquer la méthode d'estimation PFA, et de connaître le travail à faire
 - 2.3. Vous définirez quels *outils techniques pour réaliser l'application* - outils de développement, de tests, de configuration ... - vous choisirez en les justifiant, ainsi que les composants logiciels
- 3 - Analyse de ***risques*** (au maximum 10)
 - 3.1 – Définissez, listez les risques du projet, comme vu en cours puis l'impact sur le coût du projet
 - 3.2 – Vous choisirez les risques que vous allez traiter, et justifierez votre choix
 - 3.3 – Vous expliquerez les impacts de ces risques sur les 3 indicateurs coût, délai, qualité
 - 3.4 – Vous décrierez les actions (préventives et/ou correctives) que vous mettriez en œuvre pour éviter/réduire les risques que vous avez choisis

4 - quel **type de contrat** conseilleriez-vous au PDG (**régie** ou **forfait**) si vous deviez le sous-traiter à une SSII (ou ESN) extérieure ? Justifiez votre réponse. Quelles précautions sont à prendre ? – (*) voir en fin de document le détail sur la société -

5 - Calculez la **rentabilité** du projet : Utilisez les outils financiers qui vous paraissent utiles, les pistes d'économies/gains (*qualitatifs* d'une part et *quantifiables financièrement* d'autre part) et concluez quant à la rentabilité du projet : commentez votre réponse. Voici quelques informations complémentaires pour cela : C.A. devrait augmenter de +2%, nombre de produits = 100. Nombre de grossistes = 50. Le taux attendu de grossistes qui refuseraient et quitteraient BIOSWEET serait de 10%.

... DERNIERE MINUTE : le PDG a tenu une réunion avec la Direction du Marketing sur l'intérêt du projet et les gains/économies estimées. Ainsi l'augmentation du C.A. serait de 1,5% pour les 10% du catalogue. La perte de grossistes a été revue à : 20%

6 – Définir les critères **qualité** logiciel de l'application e-commerce demandée

7 - Quel est le mode de développement que vous choisiriez : mode « classique » (prédicatif) ou « agile » (itératif) ?

8 – Quand vous identifierez les acteurs, classez-les en fonction de leur position par rapport au projet : hostile ou favorable ? et complétez par leur pouvoir et influence.

9 - En **Synthèse** :

- Expliquez et justifiez tous vos choix impérativement
- Listez 10 questions clés à vous poser pour réussir votre prochain projet
- Quelles sont les 3 principales difficultés de ce projet ?
- D'après vous, quelles sont les chances que ce projet aboutisse (en respectant C/Q/D) ? A noter entre 0% et 100% ET à argumenter
- Quelles seraient les 3 informations qui manqueraient pour vous lancer sans hésitation dans ce projet ?
- Quel est le profil (qualités et compétences) « idéal » pour être chef de CE projet ?
- Quel est le risque à ne PAS faire ce projet (ou que se passerait-il si on ne faisait pas ce projet) ?

- Vous devrez impérativement **EXPLIQUER, JUSTIFIER** chacune de vos réponses et de vos hypothèses et scénarios, ainsi que vos sources d'informations (notamment si vous utilisez Internet), y compris quand vous remplissez les tableaux de la boîte à outils
- Vous utiliserez la « boîte à outils » Excel du chef de projet vue en cours pour vous aider à répondre aux questions. Vous suivrez également l'avancement de votre travail - temps passé en heures et état d'avancement des tâches –

- (*) **Situation et données de la SSII prestataire du projet**
 - ✓ Société spécialisée en « open-source » (Linux, Apache, Mysql, Php, Python ...), sur 2 activités : *développement et hébergement/exploitation d'applications*. Elle a aussi des compétences en développements de projets sur mobiles (dont Android).
 - ✓ Elle est spécialisée notamment en intranet.
 - ✓ Elle a déjà développé plusieurs intranets pour des sociétés du même secteur économique que BIOSWEET : l'agro-alimentaire.
 - ✓ Le chef de projet est *expérimenté*. Il connaît bien toutes les personnes susceptibles de travailler avec vous dans ce projet.
 - ✓ La société fonctionne bien, a de bons résultats. Elle est donc actuellement en période de croissance forte, donc très *peu de ressources humaines disponibles* (développeurs, webdesigners ...). Les jeunes recrutés seront sans expérience