

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 Dasprivaud, 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. Dasprivaud 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 processus 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. Dasprivaud 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 | <p>Quel est le but de ce projet ?</p> <p>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.</p> |
| 2 | <p>Quels sont les acteurs de l'entreprise qui s'impliquent dans le projet ?</p> <p>La 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</p> |
| 3 | <p>Le projet est-il d'ordre stratégique, organisationnel ou technologique ?</p> |

| | |
|---|---|
| | Il répond d'abord à un but stratégique, accompagné par le SI dans ses composantes organisationnelles (process unifiées, collaboration), technologiques (application de CRM) et humaines (commerciaux). |
| 4 | Qui va ici gérer le projet ? La DSI est 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@Info 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 | N | A | A | A | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | TAN | | | | | | |
| F | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | N | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| G | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| H | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| I | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| J | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

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 donné |
| 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 |
| 15 | A l'aide des questions précédentes, proposer une définition du projet. Opérationnelle en ponctuelle ayant un début et une fin, et ne nécessitant la mise en œuvre des ressources humaines et matérielles pour sa réalisation |
| | |

Quels sont les acteurs d'un projet ?

| Travail à faire | |
|-----------------|--|
| 16 | Qui est demandeur du projet ? |
| 17 | Qui contrôlera la réalisation du projet ? |
| 18 | En déduire les 3 types d'acteurs dans un projet et leur principale fonction. |

Acteur n°1 :

Acteur n°2 :

Acteur n°3 :

Fixe les Objectifs

Réalise le projet

Assume la responsabilité

Effectue les tests avant livraison

Détermine les délais

Fixe le budget

Pilote le projet

| Travail à faire | |
|-----------------|---|
| 19 | Après avoir remplis les différents acteurs, relier les rôles aux différents acteurs |

Quelles sont les priorités d'un projet ?

| Travail à faire | |
|-----------------|---|
| 20 | En reprenant le dernier point du cahier des charges. Trouver les 3 contraintes d'un projet. |
| 21 | Trouver des risques associer aux 3 contraintes projet. |

Le cycle de vie d'un projet

| Travail à faire | |
|-----------------|---|
| 22 | 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) |

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 | Définir pour chaque scénario pourquoi le projet a été un échec ou un succès. |

Dessin Humoristique Travail : Suivi De Projet

