



Dossier Planification

REFONTE SI DE LA GESTION DES CADEAUX FIDÉLITÉ
FROMAGERIE DIGICHEESE

Table des matières

1- Contexte du projet.....	3
2- Contraintes du projet.....	3
2-1 Contraintes de Temps.....	3
2-2 Contraintes Techniques.....	3
2-3 Contraintes Budgétaires.....	4
2-4 Contraintes Métiers.....	4
2-5 Contraintes Organisationnelles.....	4
2-6 Contraintes de Déploiement et Localisation.....	4
2-7 Contraintes de Ressources Humaines.....	5
2-8 Contraintes Documentaires et Suivi.....	5
2-9 Contraintes de Priorisation des Développements.....	5
2-10 Contraintes d'Acceptation et Validation.....	5
3- Dépendances.....	5
4- Changement du projet.....	5
4-1 Changement de planning.....	6
4-2 Changement de Budget.....	6
4-3 Changement des lots de livraison.....	6
4-4 Exigences organisationnelles.....	6
5- Analyse des risques.....	6
5-1 Inadéquation avec les besoins du client.....	6
5-2 Échec de la migration.....	6
5-3 Sous-performance de la solution.....	7
5-4 Risques pour l'acceptation des résultats par les clients.....	7
5-5 Dépassement de budget.....	7
5-6 Risques technologiques.....	8
5-7 Risques pour le rapport client-projet.....	8
5-8 Retard de livraison.....	8
5-9 Charge de travail accrue.....	8
5-10 Baisse de productivité en cas d'absence d'un membre clé.....	9
5-11 Manque de stockage et ressources.....	9
6- Matrice des Risques.....	9
7- Scénarios de redressement.....	11
7-1 Renforcement des ressources humaines (scénario 1).....	11
7-2 Réduction du périmètre fonctionnel (scénario 2).....	13
7-3 Report de la date de livraison (scénario 3).....	14
8- Comparaison et choix du scénario.....	14
8-1 Tableau comparatif des scénarios.....	14
8-2 Choix du Scénario.....	15
9- Diagramme de Gantt:.....	16
10- Plan de management (Réunions et conduite du changement).....	16
10-1 Organisation des réunions.....	16
10-2 Conduite du changement.....	17

1- Contexte du projet

La Fromagerie DIGICHEESE, entreprise familiale centenaire, gère un programme de fidélité permettant à ses clients et distributeurs d'accumuler des points pour les échanger contre des "goodies" (cadeaux). Ce programme repose actuellement sur un système manuel et une application développée sous Access Office 2000.

Cependant, cette solution est devenue obsolète, entraînant plusieurs difficultés techniques et opérationnelles:

- **Incompatibilité** avec les technologies modernes, rendant les mises à jour complexes.
- **Bugs fréquents**, perturbant la gestion quotidienne des commandes de fidélité.
- **Maintenance difficile**, en raison du vieillissement de l'application.
- **Manque d'évolutivité et d'ergonomie**, limitant les possibilités d'amélioration et l'accessibilité pour les utilisateurs.

Face à ces contraintes, la modernisation du système est devenue une priorité stratégique pour DIGICHEESE. L'objectif est de développer une nouvelle solution informatique permettant:

- Une gestion plus efficace et automatisée des commandes et des stocks.
- Une interface ergonomique et accessible pour tous les utilisateurs.
- Une meilleure sécurité et évolutivité de la plateforme.

Ce projet doit être réalisé sous des délais contraints, avec une livraison finale prévue sur site en 45 jours, tout en respectant un budget de 45 000 € HT.

Les premières phases du développement devront prioriser la gestion des colis et l'intégration du profil administrateur, conformément aux exigences du client. Un suivi rigoureux sera mis en place pour garantir la réussite de cette transformation digitale.

2- Contraintes du projet

Afin d'assurer le bon déroulement du projet, plusieurs contraintes ont été définies couvrant les aspects temporels, techniques, budgétaires, métiers et organisationnels. Toute modification des besoins du client en cours de projet devra être évaluée afin de minimiser les impacts sur les délais, les coûts et la faisabilité technique.

2-1 Contraintes de Temps

Changement de planning:

La livraison initiale était prévue en 4 semaines, mais elle a été décalée de 4 mois. Une fois le projet livré, il doit être finalisé sur site en 45 jours maximum.

Retard possible: Tout retard dans le projet pourrait impacter le lancement du projet MCO (Maintenance en Conditions Opérationnelles), qui est prévu pour une durée de deux ans.

2-2 Contraintes Techniques

Migration interdite:

Aucune migration informatique ne doit être effectuée entre le 25 et le 31 de chaque mois pour des raisons de clôture comptable.

Sécurité et conformité:

L'application doit respecter les normes de cybersécurité les plus strictes.

Elle doit être conforme aux règles RGPD pour le traitement des données clients.

2-3 Contraintes Budgétaires

Budget fixé à 45 000 € HT:

Le budget alloué est légèrement supérieur au budget initial de 39 460 €.

Le projet représente une charge humaine de 89 jours-homme, répartis entre l'analyse des besoins, le développement, l'intégration des API, les tests et validation. Le Un changement de planning peut nécessiter un renforcement des ressources pour garantir la tenue des délais, Cela risque d'entraîner un dépassement du budget initial et potentiellement du budget maximum fixé par le client.

2-4 Contraintes Métiers

Priorité sur certaines fonctionnalités:

Les fonctionnalités Gestion des colis et Profil Administrateur doivent être développées en priorité. Aucun changement dans les processus métiers ne doit être effectué sans validation du Product Owner.

2-5 Contraintes Organisationnelles

Plan de management et suivi du projet:

Une équipe dédiée doit être mise en place pour le projet.

Des réunions régulières doivent être planifiées pour assurer le suivi du projet (pilotage, validation, déploiement).

Toute modification du périmètre du projet devra être validée par toutes les parties prenantes.

Un tableau Kanban sera utilisé pour la gestion des tâches et des sprints.

2-6 Contraintes de Déploiement et Localisation

Livraison sur site obligatoire:

Contrairement au projet initial, la solution doit être livrée et mise en place sur site en 45 jours maximum.

Cette contrainte implique une présence physique de l'équipe sur site.

Impact budgétaire : Des déplacements fréquents pourraient entraîner une augmentation des coûts.

2-7 Contraintes de Ressources Humaines

Composition de l'équipe et plan de management:

Il faudra une équipe dédiée avec un plan de gestion précis: tâches définies, rôles clairs, suivi rigoureux.

Disponibilité obligatoire des ressources pour respecter les délais courts.

2-8 Contraintes Documentaires et Suivi

Documentation complète exigée:

La documentation: (technique, utilisateur, processus) doit être réalisée en parallèle du développement.

Elle doit être validée progressivement par le client et ne pas être laissée à la fin du projet.

2-9 Contraintes de Priorisation des Développements

Changement du périmètre fonctionnel:

Les fonctionnalités Gestion des colis et Profil Administrateur sont désormais prioritaires. L'ordre de développement des autres fonctionnalités doit être réajusté.

2-10 Contraintes d'Acceptation et Validation

Critères d'acceptation plus stricts:

Le client devra valider chaque lot avant de poursuivre au suivant.

Une méthodologie itérative (agile) avec des points de validation fréquents est obligatoire.

3- Dépendances

La finalisation réussie de ce projet conditionne le lancement du projet de Maintenance en Conditions Opérationnelles (MCO). Ainsi le retard ou échec dans la livraison du projet de refonte pourrait impacter le démarrage du MCO, affectant ainsi la continuité opérationnelle du système.

4- Changement du projet

4-1 Changement de planning

Le client a demandé un décalage de la livraison de 4 mois par rapport à la planification initiale.

Délai de déploiement final: Une fois le développement terminé, la solution doit être livrée et finalisée sur site dans un délai de 45 jours maximum.

4-2 Changement de Budget

Le budget est fixé à 45 000 € HT, ce qui impose une gestion budgétaire rigoureuse dans le cadre du nouveau planning.

4-3 Changement des lots de livraison

Le client priorise certains lots de développement: La gestion des colis et le profil Administrateur doivent être considérés comme les fonctionnalités les plus urgentes à développer.

Ces ajustements pourraient affecter l'ordre des tâches et entraîner une réorganisation du plan de livraison.

4-4 Exigences organisationnelles

Une équipe dédiée pour ce projet doit être mise en place, avec un plan de management clair pour assurer un bon déroulement.

Il est également demandé de créer toute la documentation requise, y compris les spécifications et les manuels d'utilisation.

5- Analyse des risques

5-1 Inadéquation avec les besoins du client

Criticité: Élevée

Description: Si la solution ne répond pas aux attentes du client DIGICHEESE, cela peut entraîner des modifications coûteuses, un rejet du produit ou une insatisfaction générale.

Impact: Non-adhésion du client, retours négatifs, nécessité de refaire certaines fonctionnalités.

Solutions de Remédiation:

- Valider chaque lot de livraison via des démonstrations intermédiaires.
- Utiliser une approche agile (Scrum) pour intégrer les retours en continu.
- Maintenir une documentation détaillée et assurer une communication fluide avec le client.

5-2 Échec de la migration

Criticité: Élevée

Description: Un problème lors du transfert des données ou des systèmes peut causer une interruption de service, une perte de données et un retard important dans le projet.

Impact: Perte de données, interruption du service, surcoût pour les corrections urgentes.

Solutions de Remédiation:

- Réaliser des tests de migration en environnement hors production.
- Mettre en place un plan de retour en arrière si problème détecté.
- Sécuriser des sauvegardes complètes avant toute migration.

5-3 Sous-performance de la solution

Criticité: Élevée

Description: Si l'application est lente ou instable, cela impactera l'expérience utilisateur et pourrait nécessiter des optimisations imprévues après la livraison.

Impact: Problèmes de performance en production, mauvaise expérience utilisateur.

Solutions de Remédiation:

- Effectuer des tests de charge et de performance avant déploiement.
- Optimiser l'architecture technique pour la montée en charge.
- Surveiller les performances post-déploiement avec des indicateurs clés (KPIs).

5-4 Risques pour l'acceptation des résultats par les clients

Criticité: Moyenne

Description: Un manque de formation ou une mauvaise adaptation des utilisateurs finaux peut freiner l'adoption de la solution et provoquer des réticences.

Impact: Risque de rejet, nécessité de refonte partielle.

Solutions de Remédiation:

- Impliquer les utilisateurs finaux dès les phases de conception et de tests.
- Prévoir une formation et un accompagnement post-livraison.
- Assurer une documentation claire pour faciliter l'adoption.

5-5 Dépassement de budget

Criticité: Élevée

Description: Un manque de contrôle sur les coûts ou des imprévus techniques peuvent entraîner une augmentation du budget au-delà des 45K € prévus par DIGICHEESE.

Impact: Coût imprévu pour l'entreprise, risque de réduction de périmètre.

Solutions de Remédiation:

- Suivi rigoureux du budget via un tableau de suivi des coûts.
- Priorisation stricte des fonctionnalités essentielles (ex : Gestion des colis et Profil Admin).

- Anticipation des risques techniques pour éviter du travail non prévu.

5-6 Risques technologiques

Criticité: Moyenne

Description: Des incompatibilités avec l'infrastructure existante, des erreurs techniques majeures ou des limitations non identifiées peuvent ralentir le projet.

Impact: Incompatibilité avec l'environnement existant, bugs majeurs.

Solutions de Remédiation:

- Vérifier la compatibilité avec l'infrastructure existante.
- Tester sur différents navigateurs, systèmes et périphériques.

5-7 Risques pour le rapport client-projet

Criticité: Moyenne

Description: Une mauvaise communication ou un manque de clarté dans la gestion du projet peut altérer la confiance entre DIGICHEESE et l'équipe de développement.

Impact: Mauvaise relation, manque de confiance, retards liés à des décisions tardives.

Solutions de Remédiation:

- Maintenir des réunions régulières de suivi (point hebdomadaire).
- Fournir des rapports clairs sur l'avancement du projet.
- Anticiper les changements de besoin pour éviter des tensions.

5-8 Retard de livraison

Criticité: Élevée

Description: Le report du projet de 4 mois implique une nouvelle contrainte de délai, la livraison doit être faite en 45 jours sur site, ce qui augmente le risque de dépassement.

Impact: Insatisfaction du client, pénalités financières.

Solutions de Remédiation:

- Planification stricte avec marges de sécurité.
- Méthodologie Agile pour livrer des lots fonctionnels régulièrement.
- Automatisation des tests et validation continue pour accélérer le développement.

5-9 Charge de travail accrue

Criticité: Moyenne

Description: Les nouvelles contraintes peuvent entraîner une surcharge de l'équipe, impactant la qualité du travail et augmentant le risque de burnout.

Impact: Absence de développeur(s) liée aux arrêts maladies, qualité du code dégradée.

Solutions de Remédiation:

- Répartition équilibrée des tâches entre les membres de l'équipe.
- Possibilité de renforts temporaires si besoin (freelance, consultants).
- Suivi de la charge de travail via un tableau Kanban clair.

5-10 Baisse de productivité en cas d'absence d'un membre clé

Criticité: Moyenne

Description: L'absence imprévue d'un développeur clé pourrait ralentir le développement, nécessitant une réorganisation des tâches et un possible recrutement temporaire.

Impact: Délai supplémentaire, augmentation des coûts, surcharge des autres membres de l'équipe.

Solutions de Remédiation:

- Documentation des processus pour qu'un autre membre puisse prendre le relais.
- Plan de back-up avec des développeurs ayant des compétences transversales.
- Anticipation des absences.

5-11 Manque de stockage et ressources

Criticité: Moyenne

Description: Une insuffisance en infrastructure matérielle ou logicielle peut causer des interruptions du système, ralentir les traitements et nuire à la continuité du projet.

Impact: Problèmes techniques, ralentissement de l'application.

Solutions de Remédiation:

- Audit de l'infrastructure pour anticiper les besoins en stockage.
- Mise en place d'un système d'alerte sur la saturation des ressources.
- Optimisation des bases de données pour éviter une surcharge inutile.

6- Matrice des Risques

Risques	Catégorie du risque	Nature du Risque	Conséquences	Causes	Probabilité	Gravité	Criticité
Inadéquation avec les besoins du client	Risque fonctionnel	Mauvaise adéquation produit	Non-adhésion du client, retours négatifs, nécessité de refaire certaines fonctionnalités	Mauvaise collecte des besoins, mauvaise communication avec le client	Moyenne	Élevée	Élevée
Echec de la migration	Risque technique	Échec de migration des données	Perte de données, interruption du service, surcoût pour corrections urgentes	Erreurs lors de la migration, incompatibilité des systèmes	Faible	Élevée	Critique
Sous-performances de la solution	Risque technique	Problèmes de performance	Problèmes de performance en production, mauvaise expérience utilisateur	Architecture non optimisée, erreurs dans le code	Moyenne	Moyenne	Élevée
Risques pour l'acceptation des résultats par les clients	Risque humain	Réception négative par le client	Risque de rejet, Nécessité de refonte partielle	Mauvaise formation, Mauvais accompagnement des utilisateurs	Moyenne	Moyenne	Moyenne
Dépassements de budgets	Risque financier	Surcoût dans le projet	Coût imprévu pour l'entreprise, risque de réduction de périmètre.	Estimation inexacte des coûts, Imprévus techniques	Moyenne	Élevée	Élevée
Risques technologiques	Risque technique	Incompatibilité technologique	Incompatibilité avec l'environnement existant, Bugs majeurs.	Mauvaise veille technologique, Tests insuffisants	Faible	Moyenne	Moyenne

Risques pour le rapport client-projet	Risque organisationnel	Mauvaise communication	Mauvaise relation, manque de confiance, retards liés à des décisions tardives.	Mauvaise gestion de projet, Communication insuffisante	Moyenne	Moyenne	Moyenne
Retard de livraison	Risque temporel	Retard sur le planning	Insatisfaction du client, Pénalités financières.	Sous-estimation des délais, Mauvaise gestion du temps	Moyenne	Élevée	Élevée
Charge de travail accrue	Risque humain	Surcharge de travail	Burnout des développeurs, Qualité du code dégradée.	Mauvaise gestion des ressources, Sous-évaluation du temps nécessaire	Élevée	Moyenne	Moyenne
Baisse de productivité en cas d'absence d'un membre clé	Risque humain	Absence d'un membre clé	Délai supplémentaire, surcharge des autres membres de l'équipe.	Absence imprévue, Manque de ressources de remplacement	Faible	Moyenne	Moyenne
Manque de stockage et ressources	Risque matériel	Manque d'infrastructure	Problèmes techniques, Ralentissement de l'application.	Manque de prévisions sur les besoins en ressources matérielles	Faible	Moyenne	Moyenne

7- Scénarios de redressement

Face aux risques identifiés, trois scénarios de redressement sont envisagés:

7-1 Renforcement des ressources humaines (scénario 1)

Objectif: Accélérer la progression du projet en augmentant les ressources humaines disponibles:

Ajout de développeurs supplémentaires: Intégration de freelance ou consultants pour augmenter la capacité de travail sur les tâches critiques et réduire les risques de retard.

Implication renforcée du Product Owner: Le Product Owner doit être plus impliqué pour valider

rapidement les choix, donner des priorités claires, et réduire les cycles de validation longs.

Avantages:

- Accélération de la livraison du projet.
- Amélioration de la réactivité dans la prise de décision.
- Moins de risques de retard si les tâches sont bien réparties.

Inconvénients:

- Augmentation du budget: Le coût supplémentaire lié aux ressources humaines (freelances, consultants) pourrait entraîner une surconsommation de budget.
- Coordination plus complexe: Ajouter de la complexité liée à l'augmentation des ressources.

Impact budgétaire: +15% du budget initial lié à l'augmentation des ressources supplémentaires.

Tableau des coûts

Poste de dépense	Coût initial (€)	Coût après renforcement (€)	Variation (€)	Explication
Développement (Front + API)	27 000 (60%)	31 050 (65%)	+4 050	Ajout de développeurs pour accélérer la livraison
Tests et validation	9 000 (20%)	10 350 (23%)	+1 350	Tests intensifiés pour éviter les erreurs liées à l'accélération
Documentation et formation	4 500 (10%)	5 175 (11.5%)	+675	Mise à jour plus rapide de la documentation Formation accrue
Serveurs et	4 500 (10%)	4 500 (10%)	0	Pas de changement

licences				
Frais de gestion (coordination, réunions)	0	1 125 (2.5%)	+1 125	Suivi des nouvelles ressources Réunions supplémentaires
Total	45 000	51 200	+6 200	Augmentation de +15%

7-2 Réduction du périmètre fonctionnel (scénario 2)

Objectif: Limiter les fonctionnalités à livrer pour répondre aux exigences du client dans les délais impartis:

- Développement en priorité des fonctionnalités critiques: cibler en priorité les fonctionnalités essentielles comme la gestion des colis et le profil Administrateur, et reporter les autres fonctionnalités non essentielles.
- Livraison en plusieurs phases: Une première livraison MVP (Minimum Viable Product) pour que le client dispose rapidement de la solution avec les fonctionnalités de base, suivie de phases d'évolution avec les autres fonctionnalités.

Avantages:

- Respect des délais de livraison.
- Réduction du risque de dépassement de budget, car seules les fonctionnalités essentielles sont développées initialement.
- Flexibilité dans la gestion des priorités à long terme.

Inconvénients:

- Insatisfaction du client: Le client pourrait être déçu de ne pas recevoir l'intégralité des fonctionnalités promises dans les délais, surtout s'il s'agit d'une solution complète et complexe.

- Perception d'un projet incomplet: Le MVP (produit minimum viable) pourrait ne pas répondre à toutes les attentes des utilisateurs finaux.

Impact budgétaire: Aucun impact, mais risque d'insatisfaction du client si le périmètre réduit affecte ses priorités.

7-3 Report de la date de livraison (scénario 3)

Objectif: Demander une prolongation du délai de livraison au client pour garantir une solution de qualité et éviter des erreurs ou une livraison bâclée:

- Prolongation des délais: Demander au client un report du délai de livraison pour assurer une meilleure qualité, en particulier si des retards ou des problèmes techniques majeurs sont identifiés.
- Contrat révisé: Le contrat pourrait être modifié pour intégrer cette nouvelle échéance, mais cela pourrait conduire à des conflits ou des négociations difficiles.

Avantages:

- Livraison d'une solution plus stable et sans compromis sur la qualité.
- Temps supplémentaire pour résoudre les problèmes techniques ou les risques identifiés.

Inconvénients:

- Révision contractuelle: Le client pourrait ne pas accepter le report et pourrait considérer cela comme un manquement aux engagements pris, ce qui pourrait nuire à la relation.
- Conflits contractuels: Ce scénario risque d'entraîner une tension entre le client et l'équipe projet.
- Impact financier négatif: Le prolongement de la durée pourrait générer des coûts supplémentaires, notamment si des ressources sont mobilisées au-delà des délais convenus.

Impact budgétaire: Potentiellement négatif, car des coûts supplémentaires pourraient être générés par les prolongations de délai, avec des risques financiers associés aux modifications.

8- Comparaison et choix du scénario

8-1 Tableau comparatif des scénarios

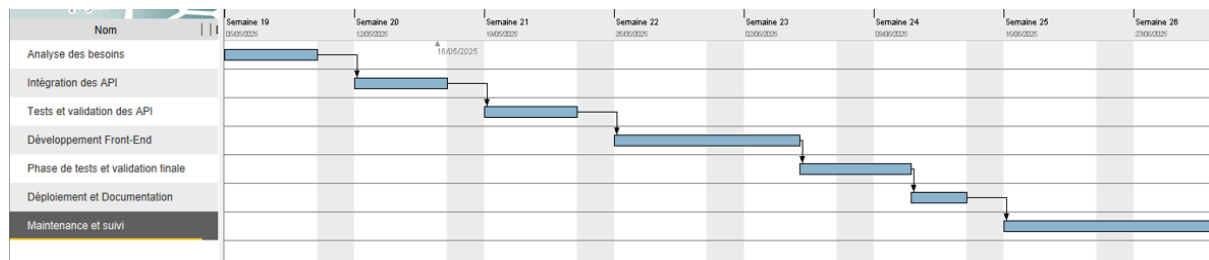
Critères	Scénario 1: Renforcement des ressources humaines	Scénario 2: Réduction du périmètre fonctionnel	Scénario 3: Report de la date de livraison

Impact sur le budget	+15% du budget initial	Aucun impact	problématique
Impact sur le délai	Réduction du délai possible	Délai similaire, mais avec une livraison en phases	Délai prolongé, mais maintien de la qualité
Satisfaction du client	Forte, car les délais sont respectés	Moins élevé en raison de la réduction du périmètre	Faible, car report du projet
Ressources humaines	Augmentation des ressources nécessaires	Réduction des ressources nécessaires	Aucune nouvelle ressource nécessaire
Complexité du scénario	Complexe, nécessite de gérer les nouvelles ressources	Moins complexe, mais nécessite de revoir les priorités	Relativement simple, mais impact sur la relation client
Risques associés	Risque de surcharge et de fatigue des équipes	Risque d'insatisfaction du client et de non-adhésion	Risque de conflit et perte de crédibilité

8-2 Choix du Scénario

Le Scénario 1 (Renforcement des ressources humaines) est la meilleure option, car il permet de respecter les délais tout en offrant une livraison de qualité. Bien que cela entraîne un dépassement budgétaire, cet investissement supplémentaire pourrait entraîner la satisfaction du client et la réduction du risque de pénalités liées à un retard.

9- Diagramme de Gantt:



10- Plan de management (Réunions et conduite du changement)

10-1 Organisation des réunions

❖ Réunion de lancement:

- **Objectif:** Clarification des objectifs du projet, définition des rôles et responsabilités, présentation des délais et des contraintes.
- **Participants:** Product Owner, chef de projet, équipe de développement, représentants de DIGICHEESE
- **Fréquence:** une réunion de lancement au début du projet.

❖ Réunions de suivi hebdomadaires:

- **Objectif:** Faire un point sur l'avancement du projet, identifier les obstacles, ajuster le planning si nécessaire, valider les tâches complétées.
- **Participants:** Chef de projet, développeurs, Product Owner, représentants du client.
- **Fréquence:** Chaque semaine, avec un compte rendu des actions et des décisions prises

❖ Réunion quotidienne:

- **Objectif:** Permettre à chaque membre de l'équipe de faire un point rapide sur l'avancement de ses tâches, d'identifier rapidement les obstacles et de s'assurer que tout le monde est aligné sur les priorités du jour.
- **Participants:** Développeurs, chef de projet, Product Owner.
- **Fréquence:** Chaque matin, 15 minutes maximum, pour un suivi rapide et efficace des progrès.

❖ Réunion de validation des livrables:

- **Objectif:** Contrôler la qualité des livrables à chaque étape clé du projet avant chaque mise en production.

- **Participants:** Chef de projet, Product Owner, équipe de développement, représentants qualité.
- **Fréquence:** Avant chaque mise en production.

❖ **Réunion finale:**

- **Objectif:** Vérification finale de la solution et validation pour la mise en production officielle.
- **Participants:** Chef de projet, Product Owner, représentants de DIGICHEESE, équipe de développement.
- **Fréquence:** À la fin du projet, juste avant la mise en production.

10-2 Conduite du changement

- **Formation des utilisateurs:**

- **Objectif:** Assurer que les utilisateurs finaux maîtrisent les nouvelles fonctionnalités et processus du système. Cette formation doit être adaptée aux différents groupes d'utilisateurs (administrateurs, OP-colis, OP-stocks).
- **Méthodes:** Sessions de formation sur site, avec des supports visuels et des manuels d'utilisation détaillés.
- **Fréquence:** À la fin du développement des principales fonctionnalités et avant la mise en production.

- **Documentation complète:**

- **Objectif:** Créer une documentation détaillée qui comprend des spécifications techniques, des manuels utilisateur, ainsi que des procédures de maintenance. Cette documentation servira pour la formation, le support post-déploiement, et pour toute mise à jour future de l'application.
- **Méthodes:** Documentation sous forme de manuels. Elle sera révisée régulièrement pour s'assurer qu'elle reste à jour tout au long du projet.
- **Fréquence:** Documentation continue pendant toute la durée du projet, avec une version complète remise à la fin du projet.

- **Phase de support post-déploiement:**

- **Objectif:** Offrir un support technique et répondre aux retours clients dans les semaines suivant la mise en production.
- **Méthodes:** Mise d'une équipe dédiée pour le support client et la résolution de tout problème survenant après la mise en production.
- **Fréquence:** Support pendant une période définie.

