



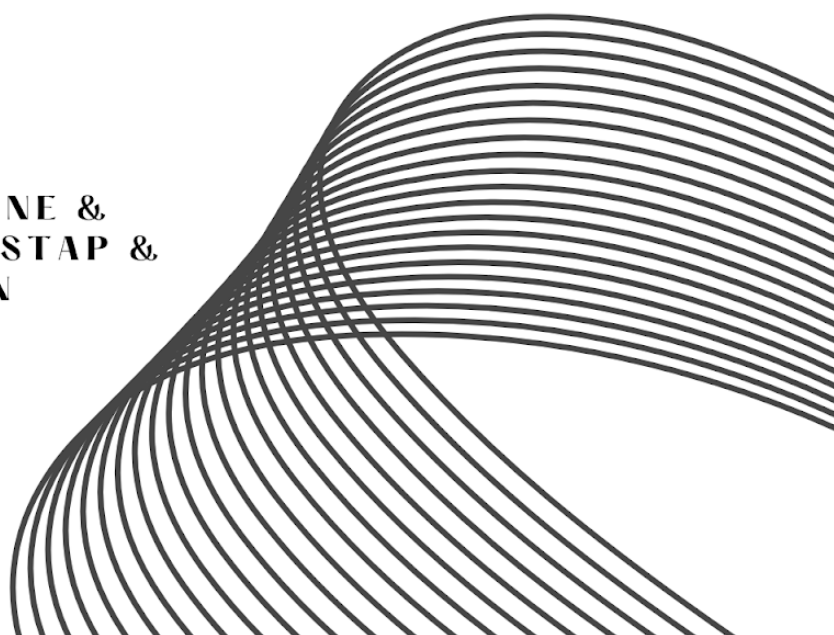
29/10/2023

SAE 3

GESTION DES RISQUES

RÉALISÉ PAR

ELKHALKI YASSINE &
TYMCHYSHYN OSTAP &
HUSLEAG AARON



Sommaire :

Vous pouvez cliquer sur la partie que vous voulez visionner afin d'être redirigé vers celle-ci.

1 - Introduction

Contexte :

But de la gestion des risques :

2 - Identification des risques

Méthodologie :

Liste exhaustive des risques :

Synthèse d'identification :

3 - Evaluation des risques

Présentation de l'échelle de risques :

Classement des risques (évaluation) :

Matrice des risques :

4 - Stratégie de réponse

Réponse :

Point de situation :

5 - Conclusion

1 - Introduction

Contexte :

Ce document se concentre sur l'étape d'avant projet pour la création d'une plateforme de ticketing interne, qui constitue un projet essentiel au cours du semestre 3 de notre programme informatique. Ce projet requiert la collaboration de diverses ressources interdisciplinaires, couvrant des domaines allant du développement web à la gestion de projet, dans le but de mettre en place une solution complète pour notre institution. Ce projet est et sera réalisé par notre équipe qui est composée de 3 étudiants en deuxième année de B.U.T. informatique.

But de la gestion des risques :

La réussite de ce projet repose en grande partie sur la capacité à anticiper, comprendre et gérer les risques qui peuvent survenir à n'importe quel moment de son déroulement. Identifier ces risques est crucial pour réduire les impacts négatifs et garantir l'atteinte des objectifs définis pour la réussite du projet. Pour cette raison, nous élaborerons une liste exhaustive des risques que nous pourrions rencontrer durant le projet. Ensuite, nous évaluerons ces risques afin de proposer des stratégies de réponse.

2 - Identification des risques

Méthodologie :

Afin de proposer une liste exhaustive des risques, notre équipe a suivi une méthodologie qui se divise en 5 étapes extrêmement importantes et qui ont minutieusement réalisées.

- 1) **Analyser de manière approfondie la documentation** : Que ce soit le chapitre 3 du cours de MSI ou encore le cahier des charges de ce projet , notre équipe s'est réunie afin d'analyser de manière approfondie les différents documents liés au projet afin de mettre en évidence les risques les plus évidents.
- 2) **Consulter les acteurs du projet** : Engager la majorité des parties prenantes du projet est une manière efficace afin de trouver les risques logiques qui pourraient apparaître durant ce projet. En effet, prendre contact avec le client nous permet de connaître plus précisément le sujet du projet.
- 3) **Analyse personnelle de notre expérience** : Durant cette étape, chacun des membres de l'équipe se doit d'analyser son expérience qui a pu être forgée durant des projets similaires, et qui permettra d'identifier d'autres risques.

- 4) **Analyser des projets semblables externes** : L'analyse des projets externes nous permettra d'acquérir une meilleure perspective des potentiels risques.
- 5) **Organiser des réunions** : L'organisation de créneaux spécifiques afin de discuter des quatre parties précédentes est une étape cruciale. Certainement, cette étape qui se déroule durant toute la durée de la phase d'avant projet, permet aux membres de l'équipe d'échanger sur leurs expériences et leurs visions des risques.

Avoir suivi ces 5 étapes durant la phase d'avant projet nous a permis de mettre au clair les divergences sur le projet, mais surtout d'établir une liste exhaustive des risques encourus.

Liste exhaustive des risques :

Pour chacun des risques de cette liste, nous avons déterminé son nom, sa typologie (Financier, Humain, Temporel, Technique, Juridique, Environnementale ou Organisationnel), sa description et s'il est avéré (**oui** = "déjà subi", **non** = "potentiel").

Nom	Typologie	Description	Avéré
R1 : Risque de changement des requis:	temporel technique organisationnel	Les exigences du projet pourraient en effet changer en cours de route, entraînant ainsi des retards supplémentaires.	oui
R2 : Risque de Calendrier Non Respecté	temporel organisationnel	Le projet pourrait prendre plus de temps que prévu pour se terminer.	oui
R3 : Risque de Ressources insuffisantes	humain organisationnel	Il pourrait y avoir un manque de personnel pour mener à bien le projet et cela surcharge le personnel déjà présent.	oui
R4 : Risque de conflits internes	humains temporel organisationnel	Les désaccords entre les membres de l'équipe ou les parties prenantes pourraient ralentir l'avancement et à terme décaler/modifier le planning du projet.	non
R5 : Risque de non conformité réglementaire	technique Juridique	Le projet pourrait ne pas respecter les réglementations requises.	non
R6 : Risque de sécurité des données	Juridique	Les données sensibles pourraient être exposées à des failles de sécurité.	non

R7 : Risque de qualité médiocre	technique	Le produit final pourrait ne pas répondre aux normes de qualité requises.	non
R8 : Risque de Perte de Données	technique	Nos données concernant la saé sont importantes et sont toutes stockées sur un cloud. Elles pourraient être perdues en raison de défaillances techniques.	non
R9 : Risque de baisse de moral de l'équipe	humain temporel organisationnel	Des problèmes au sein de l'équipe pourraient entraîner une baisse de motivation.	oui
R10 : Risque de force majeure	temporel environnementale	Des événements imprévus tels que des catastrophes naturelles ou des guerres pourraient perturber l'avancement du projet.	non
R11 : Risque du non-respect des RGPD	temporel juridique	le non respect du reglement general sur la protection des données	non
R12 : Risque de la mauvaise gestion de groupe (le chef de projet)	humain organisationnel	Une mauvaise gestion d'individus au sein du groupe pourrait entraîner des problèmes.	non
R13 : Risque de défaillance des équipements de l'IUT	temporel matériel	Les équipements clés pourraient tomber en panne au mauvais moment.	non
R14 : Risque de la non participation des membres	humain temporel organisationnel	Certains membres pourraient être en manque d'investissement pour la réalisation du projet	non
R15 : Risque de perturbations extérieures	humain temporel organisationnel environnementale	Des facteurs externes, tels que des grèves, des pannes de courant ou des perturbations politiques, pourraient perturber le projet.	non
R16 : Risque de mal avoir compris les besoins	organisationnel	Les besoins du projet pourraient être mal compris ou mal interprétés, ce qui entraînerait des retards et des modifications coûteuses.	non

R17 : Risque d'une mauvaise communication	humain temporel organisationnel	Une mauvaise communication entre les individus au sein du groupe pourrait entraîner des problèmes.	non
R18 : Risque fluctuations des effectifs	humain	Les membres de l'équipe pourraient quitter le projet ou être temporairement indisponibles, ce qui pourrait affecter la continuité du projet.	non
R19 : Risque d'incompatibilité	technique	L'application réalisé peut ne pas fonctionner sur toutes les plateformes	non
R20 : Risque de retard concernant la livraison des composants	temporel	Certains composants nécessaires peuvent être livrés en retard, retardant ainsi la progression du projet.	oui
R21 : Surcharge de travail	humain	Les membres de l'équipe peuvent être surchargés.	oui

Note : Comme les risques déjà subis, chacun des risques potentiels pourraient avoir un impact sur la planification du projet et la réalisation des différentes tâches. Par conséquent, la réussite du projet est potentiellement remise en cause par ces potentiels risques. Il faut donc les prendre en compte et proposer des stratégies appropriées.

Synthèse d'identification :

La méthode suivie (**voir méthodologie**) pour identifier les risques dans le cadre de notre projet SAE a été élaborée de manière rigoureuse et méthodique. Elle s'articule autour de plusieurs étapes clés enseignées dans le cours de MSI. Tout d'abord, nous avons entrepris une analyse minutieuse de la documentation portant sur la gestion des risques, ce qui a permis de cibler les éléments spécifiques à notre projet. Cette phase a impliqué la consultation de diverses parties prenantes, allant des membres de l'équipe à nos professeurs. Les sessions dédiées au projet SAE ont stimulé des échanges d'idées et encouragé la réflexion collective. Par ailleurs, nous avons exploré d'autres projets externes pour obtenir une vision plus globale de l'environnement de travail. Enfin, nous avons tiré des enseignements des expériences passées et évalué les incertitudes pour compléter cette démarche.

Ainsi, chaque risque figurant dans ce tableau a été minutieusement analysé en tenant compte de son type, sa probabilité d'occurrence, et même du fait s'il a été subi ou non et de l'idée approximative d'impact qu'il aura sur le projet. Les catégories de risques identifiées vont de l'évolution des exigences du projet (R1) aux risques liés à la conformité réglementaire (R5), à la sécurité des données (R6), à la qualité du produit final (R7) et même à la perte de données (R8), et à de nombreux autres facteurs susceptibles d'influencer le succès du projet et sont classés en fonction de leur nature (humains, techniques, etc.) et de leur potentiel de perturbation.

3 - Evaluation des risques

Présentation de l'échelle de risques :

Une échelle de risques est un outil pour évaluer et classer les risques en fonction de leur probabilité et de leur impact. Elle permet de prioriser les risques et de déterminer ceux nécessitant une action immédiate.

Impact :

- **Faible** : Si le risque est subi, ses conséquences seront négligeables.
- **Modéré** : En cas de risque subi, l'impact est dérangeant pour le bon déroulement du projet.
- **Élevé** : Les risques qui ont un impact élevé doivent obligatoirement être évités.

Probabilité :

- **Improbable** : Le risque est considéré, mais pas avec un haut niveau de vigilance .
- **Vraisemblable** : La considération de ces risques permettra d'éviter de ralentir la réalisation du projet.
- **Probable** : Ces risques doivent être surveillés afin de les subir le moins souvent possible.

Classement des risques (évaluation) :

Voici l'évaluation des risques selon leur impact et leur probabilité. Le niveau correspond à la position du risque dans la matrice des risques.

Risque :	Impact :	Probabilité :	Niveau :
R1:	Modérée	Vraisemblable	Jaune
R2:	Elevée	Vraisemblable	Rouge
R3:	Modérée	Vraisemblable	Jaune
R4:	Modérée	Vraisemblable	Jaune
R5:	Modérée	Probable	Rouge
R6:	Elevée	Improbable	Jaune
R7:	Elevée	Improbable	Jaune

R8:	Faible	Improbable	Verte
R9:	Modérée	Improbable	Verte
R10:	Faible	Improbable	Verte
R11:	Modérée	Improbable	Verte
R12:	Modérée	Vraisemblable	Jaune
R13:	Faible	Improbable	Verte
R14:	Modérée	Improbable	Verte
R15:	Modérée	Improbable	Verte
R16:	Elevée	Improbable	Jaune
R17:	Modérée	Probable	Rouge
R18:	Faible	Improbable	Verte
R19:	Elevée	Improbable	Jaune
R20:	Modérée	Vraisemblable	Jaune
R21:	Elevée	Vraisemblable	Rouge

Matrice des risques :

Une matrice des risques est un outil qui classe et visualise les risques en fonction de leur probabilité et de leur impact. Elle permet de prioriser les risques critiques en les classant selon leur gravité, facilitant ainsi leur gestion par notre équipe.

Cette matrice a été réalisée suite à la réalisation des deux étapes précédentes, c’est à dire, la création d’une échelle ainsi que l’évaluation des risques.

RÉPERCUSSION	Elevée	R6,R7,R16,R19	R2,R21	
	Modérée	R9,R11,R14, R15	R1,R3,R4,R12, R20	R5,R17
	Faible	R8,R10, R13,R18		
		Improbable	Vraisemblable	Probable
	PROBABILITÉ			

4 - Stratégie de réponse

Réponse :

En réponse à ces risques, une stratégie a été proposée et sera suivie par notre équipe. Les stratégies sont de plusieurs type :

- **L'évitement** : Adapter le plan du projet pour éliminer ou contourner complètement le risque identifié en agissant d'une autre manière que celle initialement prévue.
- **Le transfert vers un tiers** : Déplacer la responsabilité du risque vers une autre entité extérieure, comme une sous-traitance ou une assurance.
- **L'atténuation** : Réduire la probabilité ou les conséquences d'un risque en prenant des mesures préventives.
- **L'acceptation** : Il s'agit de reconnaître le risque. L'acceptation peut être passive, c'est-à-dire de décider de ne pas y répondre spécifiquement car il est considéré comme mineur, mais elle peut également être active, c'est-à-dire de prévenir le risque.
- **L'élaboration d'une réponse conditionnelle** : Établir un plan d'action activé uniquement si le risque se concrétise.

Ainsi, pour chaque risque, nous avons identifié un facteur de risque. Nous avons également déterminé une stratégie à utiliser ainsi que leur typologie et le pilote de la stratégie (*personne responsable de la mise en œuvre de la stratégie*).

Risque	Facteur de risque	Stratégie	Action (ou solution)	Pilote
R1:	Notre équipe a potentiellement une vision différentes des requis que celles que l'on a	Elaboration d'une réponse conditionnelle	Se tenir au courant régulièrement des changements des requis et/ou en cas de doute demander au client plus de précision concernant une partie du projet.	L'ensemble de l'équipe
R2:	Il se peut que certaines partie du projet soit plus longues que prévu		Prévoir une marge importante pour chaque étape du projet de manière à laisser du temps pour tout imprévu.	L'ensemble de l'équipe
R3:	Faible effectif de l'équipes	Atténuation	Augmenter l'efficacité ou la charge de travail des effectifs disponibles.	L'ensemble de l'équipe
R4:	Les membres de l'équipe peuvent	Evitement	Désigner un chef de groupe qui	L'ensemble du

	avoir un point de vue divergent sur la manière dont doit être fait l'application		tranchera certains débats ou conflits et qui prendra les décisions importantes.	groupe
R5:	L'ignorance de l'équipe en matière de réglementation à respecter	Atténuation	S'informer sur les diverses réglementations (+ RGPD) à respecter concernant le développement d'applications web.	L'ensemble du groupe
R6:	Les failles de sécurité de notre application	Atténuation	Se renseigner sur la manière de protéger les données de l'utilisateur et appliquer les méthodes nécessaires pour obtenir une protection efficace.	L'ensemble du groupe
R7:	Nos connaissances en matière de codage.	Acceptation active	Se surpasser et améliorer ses compétences dans les langages concernés	L'ensemble du groupe
R8:	Dysfonctionnement possible des data-centers	Atténuation	Veiller à garder une copie récente du projet sur de multiple support dont un support physique	Yassine
R9:	Moral décroissant de l'équipe	Atténuation	Veiller à faire valoir le travail de chacun des membres de l'équipe.	Le chef d'équipe
R10:	Force majeure capable d'impacter notre travail	Acceptation Active	Finir les différentes tâches en avance et prévoir de travailler à distance	L'ensemble du groupe
R11:	L'ignorance de l'équipe concernant le RGPD	Atténuation	S'informer sur la correcte application du RGPD dans notre application	Yassine et Ostap
R12:	La mauvaise gestion du groupe par le chef	Atténuation	Réduction des tâches du chef d'équipe afin qu'il puisse se concentrer sur la gestion de celles-ci.	Le chef d'équipe
R13:	Défaillance ou dysfonctionnement des équipements de l'IUT	Evitement	Veiller à utiliser nos appareils personnels en plus de ceux de l'iut et installer les outils nécessaire pour travailler sur nos appareils personnels	L'ensemble de l'équipe
R14:	Non-participation d'un membre de l'équipe	Atténuation	Vérifier la motivation des membres de l'équipe	Le chef d'équipe
R15:	Imprévu extérieur impactant notre travail	Elaboration d'une réponse conditionnelle	Veiller à conserver notre capacité à travailler à distance de cette manière nous ne serons pas affectés par les grèves, confinement ou autre	l'ensemble de l'équipe

R16:	Mauvaise compréhension des besoins du client	Évitement	Veiller à questionner précisément et correctement le client afin de rédiger un cahier des charges précis et conformes aux attentes du client	l'ensemble de l'équipe
R17:	Mauvaise communication au sein de l'équipe	Atténuation	Organiser au moins 2 fois par semaine une réunion avec l'ensemble de l'équipe pour faire le point sur l'état d'avancement du projet et les difficultés rencontrées par les différents membres de l'équipe	l'ensemble de l'équipe
R18:	Départ d'un équipier	Atténuation	S'informer sur les intentions futures des membres de l'équipe afin de déterminer si il y aura diminution des effectifs de l'équipe ou non	l'ensemble de l'équipe
R19:	Incompatibilité de l'application avec la machine utilisée	Acceptation active	Tester à l'avance notre application sur la machine qui sera utilisée par le client afin de garantir son fonctionnement	l'ensemble de l'équipe
R20:	Non-garantie de livraison à temps	Transfert vers un tiers	Veiller à trouver un fournisseur physique afin de garantir un accès rapide au composant nécessaire	Aaron
R21:	Charge de travail importante	Atténuation	Garantir une bonne répartition du travail et veiller à prendre de l'avance pour les diverses tâches et parties du projets.	L'ensemble de l'équipe

Point de situation :

Un point de situation, dans la gestion de projet ou des risques, est une évaluation actuelle d'un projet, offrant une vue d'ensemble à un moment donné. Il fournit un rapport actualisé sur les progrès, les défis, les changements et l'état des actions planifiées, parfois avec une analyse des risques. Il informe les parties prenantes sur l'évolution du projet, les retards, les problèmes éventuels et les mesures correctives prises ou envisagées

Dans ce tableau, pour chaque risque, vous trouverez un point de situation ainsi qu'un exemple approprié concernant le projet.

Point de situation : oui = "déjà subi", **non** = "potentiel"

Risque	Point de situation	exemple
R1:	oui	Notre client veut certains livrable à d'autres dates
R2:	oui	La tâche concernant le dossier de conception prend plus de temps à être réalisée.
R3:	oui	Il se peut que le projet soit pensé pour 5 personnes or nous ne sommes que 3.
R4:	non	Deux membres de notre équipe pourraient être en désaccord concernant les choix esthétiques de la page d'accueil.
R5:	non	Notre site pourrait de pas être conforme à certaines réglementations tels que le fait d'être accessible par tous les utilisateurs
R6:	non	Certains individus malveillants pourraient se connecter à notre système d'information et détruire notre application (ex : grâce à des injections SQL).
R7:	non	
R8:	non	Les codes de notre application pourraient être perdus ou rendus inaccessibles si les serveurs sur lesquels ils sont stockés sont en panne.
R9:	oui	Notre équipe peut se sentir démotivée concernant le projet notamment à cause d'un emploi du temps chargé.
R10:	non	Il pourrait y avoir des grèves de transport importantes ou du corps enseignant à l'IUT nous empêchant ainsi d'accéder aux machines de l'UT
R11:	non	Notre site pourraient ne pas être en mesure de respecter le RGPD
R12:	non	Si 2 personnes sont alloué à la rédaction de la charte graphique au lieu d'en allouer 2 pour le développement de la page d'accueil site web
R13:	non	Les machines de l'IUT pourrait ne pas fonctionner ou être en mises à jour au moment où nous comptons les utiliser
R14:	non	Un membre de l'équipe pourrait ne pas travailler diminuant ainsi l'effectif "prêt à travailler" du groupe
R15:	non	Un confinement imposé par le gouvernement pourrait ralentir l'avancée de notre travail car on ne serait plus en présentiel pour discuter de l'avancement du projet et des problèmes rencontrés
R16:	non	On pourrait avoir mal interprété les requis ou besoins du client pour son application

R17:	non	Les discussions entre les membres de l'équipe pourraient oublier de mentionner certains problèmes non résolus causant ainsi des manques ou oubli dans l'application
R18:	non	Un membre de l'équipe pourrait changer de formation en cours d'année laissant ainsi l'équipe en sous effectif ce qui ralentirait et impacterait grandement la réussite du projet
R19:	non	Nous travaillons sur les ordinateurs de l'IUT, mais également sur nos ordinateurs personnels.
R20:	oui	Le câble micro hdmi n'a pas été fourni avec les raspberry. Il a donc fallu en commander un.
R21:	oui	Si le projet est pensé pour cinq, que nous sommes trois, et que deux membres travaillent un peu moins, un membre se retrouve en surcharge de travail.

5 - Conclusion

La gestion des risques est fondamentale pour assurer le succès du projet. L'identification des risques et la mise en place de mesures pour les atténuer sont essentielles pour minimiser les perturbations et garantir l'atteinte des objectifs dans les délais impartis. Les risques identifiés dans le tableau sont variés, allant des changements dans les exigences du projet aux défis de conformité réglementaire, de sécurité des données, de qualité du produit final, de perte de données, et d'autres menaces internes. La méthodologie d'identification des risques a débuté par une analyse approfondie de la documentation du projet, des consultations avec les parties prenantes et des ateliers de groupe, ainsi que l'analyse de projets similaires pour en tirer des enseignements. Ensuite, une matrice de risques a été créée pour hiérarchiser les risques critiques nécessitant une attention particulière en fonction de leur probabilité et de leur impact. Enfin, des actions d'atténuation ont été suggérées pour chaque risque, visant à réduire leurs conséquences négatives potentielles et à assurer une gestion proactive des risques pendant toute la durée du projet.