

INSA DE LYON

DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

PROJET LONGUE DURÉE

Compte Rendu

- Gestion des contacts commerciaux d'une banque -

10 décembre 2015

Auteurs

Lisa COURANT
Estelle LEPEIGNEUX
Pierre JARSAILLON
Hugues VERLIN

Chef de projet

Paul DAUTRY

Responsable Qualité

Antoine CHABERT

H4401

TODO LIST

Table des matières

Tables des matières	3
Listes des figures	3
Listes des tableaux	3
I Objet et contexte du projet	4
I.1 Objet du projet	5
I.2 Contexte du projet	5
II Descriptif des livrables du projet	6
III Méthodes et Outils choisis	7
IV Activités, tâches et planning	8
V Organisation de l'équipe	9
VI Procédures de validation et de recette	10
VII Gestion des risques	11
VII.1 Généralités	12
VII.2 Facteurs liés à l'humain	12
VII.3 Facteurs liés au projet	12

Table des figures

VII.1.1 Processus de maîtrise des risques	12
---	----

Liste des tableaux

PREMIÈRE PARTIE

OBJET ET CONTEXTE DU PROJET

I.1 OBJET DU PROJET

À l'origine de ce projet, une entreprise spécialisée dans les domaines de l'énergie, de la mécanique et des réseaux de communication : Spie. Son souhait ? Rendre son activité de « gestion des contrats de maintenance » plus homogène, afin que tous les aspects de son métier respectent un processus similaire. Mais le besoin de Spie ne s'arrête pas ici : la société s'oriente de plus en plus vers le secteur des énergies vertes, et ce domaine commence à faire partie intégrante de l'entreprise. Il faut donc qu'ici aussi le processus de maintenance des équipements industriels liés à ce nouveau secteur soit homogène à tous les autres processus de la société, tout comme il faut que n'importe quel nouveau secteur auquel Spie souhaiterait se consacrer soit un besoin facilement intégrable. Notre projet doit donc s'inscrire dans une démarche de globalisation, dans le but de rendre les activités de la société moins hétérogènes.

Sur un marché où tout va toujours plus vite, une telle demande d'homogénéisation ne semble pas incongrue, puisque cela permettra à Spie d'améliorer grandement son efficacité dans toute l'étape de maintenance des équipements. Cela facilitera également la compréhension des intervenants puisque les processus seront plus simples à appréhender et également similaires les uns aux autres : les utilisateurs seront donc beaucoup plus polyvalents.

I.2 CONTEXTE DU PROJET

Notre étude se positionne en réalité dans un projet de bien plus grande ampleur : en effet, nous nous limiterons ici à l'étude préalable, qui en est la toute première étape. L'objectif final de ce projet sera de proposer deux solutions permettant d'améliorer les processus de maintenance, qui devront impérativement prendre en compte les retours d'expérience que nous avons pu recevoir. Nous ne nous intéresserons pas à la suite de ce projet, mais allons plutôt nous assurer que nous exprimons les besoins de manière fonctionnelle et non en terme de solutions. L'analyse ainsi effectuée nous permettra de dégager toutes les fonctionnalités nécessaires à la réalisation d'un projet futur, en mettant au point un document définissant fonctionnellement le besoin, indépendamment d'une solution technique.

Pour ce faire, nous allons mettre en oeuvre certaines techniques de production, incluant la spécification de solutions informatiques, la mise en place de méthodes de conception ou encore l'élaboration d'un Plan d'Assurance Qualité. En constituant des équipes dont les rôles de chacun sont bien définis et répartis selon les compétences de chaque personne, nous pourrons organiser notre projet de la meilleure façon possible et proposer le suivi de l'avancement du projet en temps réel.

DEUXIÈME PARTIE

DESCRIPTIF DES LIVRABLES DU PROJET

TROISIÈME PARTIE

MÉTHODES ET OUTILS CHOISIS

QUATRIÈME PARTIE

ACTIVITÉS, TÂCHES ET PLANNING

CINQUIÈME PARTIE

ORGANISATION DE L'ÉQUIPE

SIXIÈME PARTIE

PROCÉDURES DE VALIDATION ET DE RECETTE

SEPTIÈME PARTIE

GESTION DES RISQUES

VII.1 GÉNÉRALITÉS

Au cours d'un projet de grande ampleur et de longue durée, nombre de facteurs externes et internes peuvent impacter le déroulement de celui-ci. Afin de limiter ces impacts, il est nécessaire de mettre en place une gestion des risques, qui devra permettre d'anticiper les situations à effet négatif sur le déroulement du projet. Pour cela, une démarche en quatre temps est mise en place, consistant à identifier dans un premier temps le risque. L'analyse de ce dernier est alors effectuée, afin de le classer, estimer sa fréquence d'occurrence et estimer ses impacts. Cela permet par la suite de prévoir des plans de réponse en conséquence, qui pourront être appliqués lorsque la situation à risque surviendra. Enfin, la quatrième étape de suivi permet de contrôler de façon régulière la possible apparition du risque, en réalisant notamment des contrôles et des rapports de façon régulière.



FIGURE VII.1.1 – Processus de maîtrise des risques

Afin d'identifier les risques, il est nécessaire de déterminer dans un premier temps les différents facteurs qui peuvent les déclencher. Il faut cependant distinguer les facteurs humains des facteurs liés au projet, ces derniers étant spécifiques.

VII.2 FACTEURS LIÉS À L'HUMAIN

En effet, d'un point de vue humain, la motivation de l'équipe est un facteur très important et ne doit pas être négligé, afin de conserver une productivité favorable. Au regard de la durée du projet, les diminutions de moral peuvent être jugées comme fort probables, et le chef de projet devra y remédier en discutant des problèmes avec son équipe. Afin de surveiller ce risque, un court entretien hebdomadaire personnalisé sera mis en place, au cours duquel les collaborateurs seront invités à noter leur humeur sur une échelle de 0 à 5 et à faire part de leurs remarques sur le déroulement du projet si besoin est.

Ce projet, de longue durée, devra également être conduit sur une période hivernale, qui augmente fortement le risque de maladie et, a fortiori, de baisse de productivité. Une répartition des tâches modulable est donc à prévoir, afin de permettre un transfert temporaire de productivité.

VII.3 FACTEURS LIÉS AU PROJET

Concernant les facteurs de risque liés au projet, les livrables devront être terminés dans les temps, afin de ne pas entraîner de glissement dans le planning et impacter d'autres collaborateurs du projet. Les risques de dépassement de délai, entraînant également un dépassement de budget, doivent donc être pris en compte. Afin de prévenir cette situation, les collaborateurs devront utiliser les moyens de communication mis à leur disposition pour signaler toute probabilité de dépassement lié à leurs activités. Ce signalement permettra de mettre en place le plan d'action permettant d'adapter le planning, notamment en réaffectant des collaborateurs en fonction de leur charge de travail.

Nous pouvons également noter un risque de dépassement des limites du projet, ce dernier étant dans un contexte pouvant porter à confusion, au regard du degré d'intégration de celui-ci. En effet, étant donné la complexité du projet, nombre d'interactions entre les différents acteurs sont à noter. Une étroite collaboration entre le responsable qualité et les autres collaborateurs est donc à prévoir, afin de surveiller la possible émergence de ces facteurs de risque. Le responsable qualité devra ainsi s'assurer que les travaux produits se limitent bien à l'apport de réponses concrètes et cohérentes aux besoins et aux demandes du client.

Enfin, l'estimation des temps nécessaires à la réalisation des tâches présente également un risque lié au projet. En effet, si cette étape n'est pas effectuée correctement, les risques de glissement présenteront une fréquence d'occurrence critique. Le manque d'expérience des collaborateurs concernant l'estimation des tâches à réaliser dans ce projet est un important facteur de risque. Afin de prévenir cette situation, l'estimation des durées nécessaires sera effectuée en se positionnant dans les pires cas.