

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 Dasprivaut, 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. Dasprivaut 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. Dasprivaut 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>=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> <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).</p>
4	<p>Qui va ici gérer le projet ?</p> <p>=La DSI est la responsable.</p>
5	<p>Quelle est l'utilité du cahier des charges ?</p> <p>=A spécifier les besoins, préalablement au choix (éventuellement par appel d'offres) de l'entité interne ou externe qui va le réaliser.</p>
6	<p>Quels sont les facteurs clés de la réussite de ce projet ?</p> <p>=Engagement de la direction et implication des utilisateurs.</p>
7	<p>Comment la direction pense-t-elle pouvoir venir à bout de la réticence des commerciaux ?</p> <p>=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).</p>

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	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																												TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA										
H																															TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN								
I																																								N	N				
J																																										TAN	TAN	TAN	TAN

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

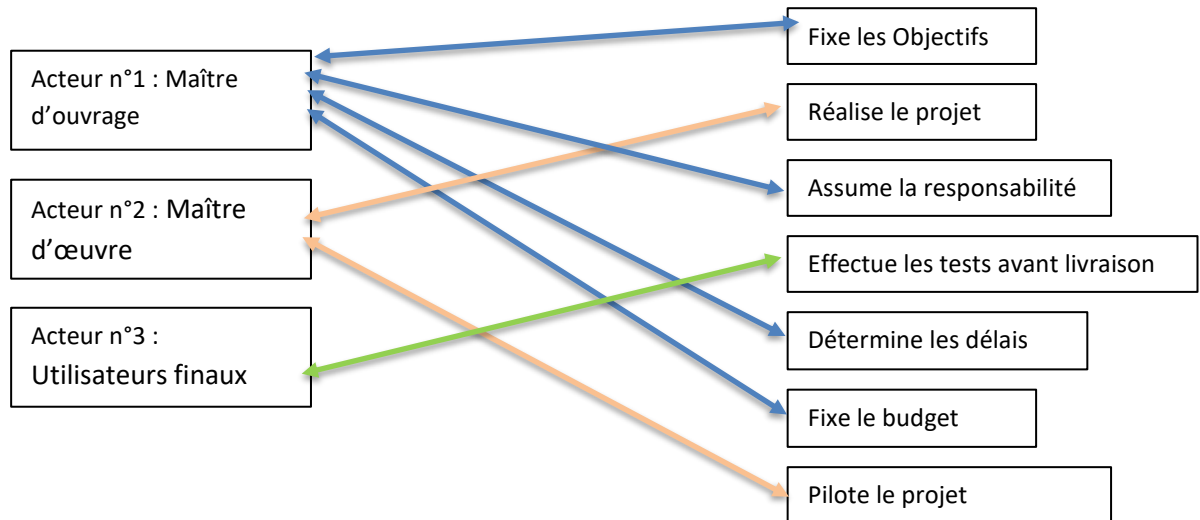
La nécessité de faire évoluer le SI d'une organisation, pour le rendre plus performant, pour répondre aux nouvelles demandes ou aux nouvelles techniques et technologies, conduit les DSI à mettre en place des projets de SI. Ceux-ci seront matérialisés par la mise en place de produits techniques et organisationnels. 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 ne participe pas.
15	A l'aide des questions précédentes, proposer une définition du projet. =Un projet est une opération ponctuelle ayant un début et une fin, et nécessitant la mise en œuvre de ressources humaines et matérielles pour sa réalisation.

Quels sont les acteurs d'un projet ?

Travail à faire	
16	Qui est demandeur du projet ? = Le maître d'ouvrage
17	Qui contrôlera la réalisation du projet ? = Le maître d'œuvre
18	En déduire les 3 types d'acteurs dans un projet et leur principale fonction. Acteur n°1 : Maître d'ouvrage (MOA) Définit les besoins, fixe les objectifs, le budget et les délais. C'est le commanditaire du projet. Acteur n°2 : Maître d'œuvre (MOE) Réalise le projet conformément au cahier des charges. Il pilote et coordonne les équipes techniques. Acteur n°3 : Utilisateurs finaux Testent la solution avant la mise en production et valident la conformité du résultat avec les besoins exprimés.



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

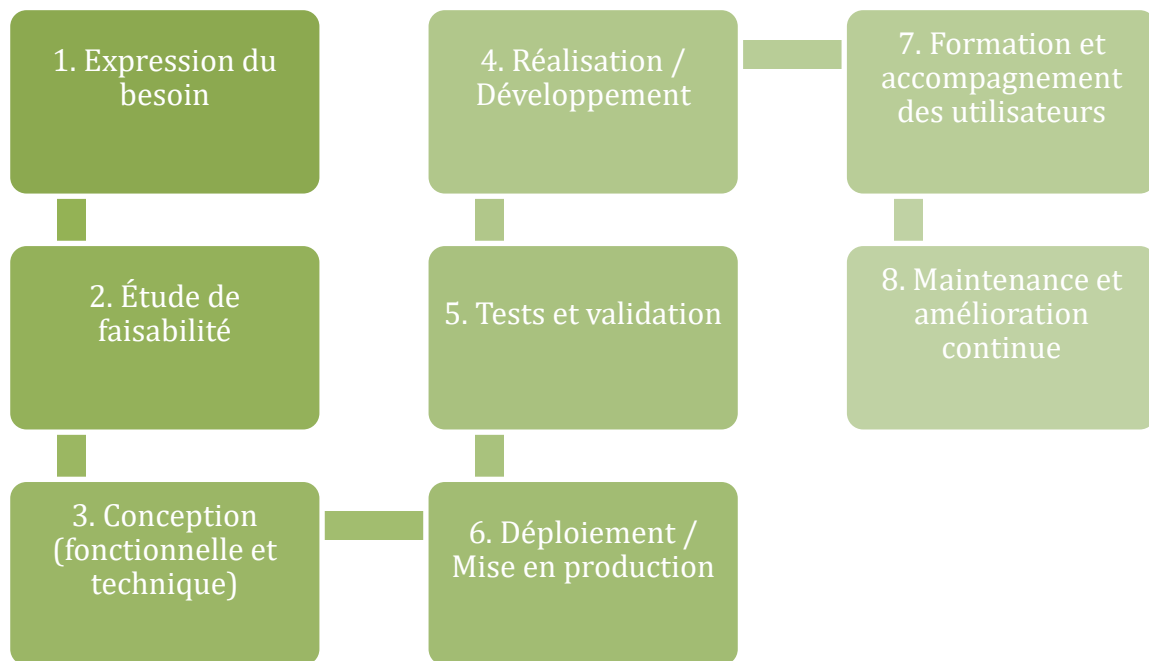
Quelles sont les priorités d'un projet ?

Travail à faire	
20	En reprenant le dernier point du cahier des charges. Trouver les 3 contraintes d'un projet. =Coût, Délai et Qualité
21	Trouver des risques associer aux 3 contraintes projet. = Coût - Dépassement budgétaire (mauvaise estimation, imprévus techniques). - Ressources supplémentaires non prévues.

	<p>Délai - Retards dus à des problèmes techniques ou organisationnels.</p> <ul style="list-style-type: none">- Mauvaise coordination entre les acteurs.- Sous-estimation du temps nécessaire. <p>Qualité</p> <ul style="list-style-type: none">- Non-respect du cahier des charges.- Fonctions manquantes ou mal implémentées.- Faible adoption par les utilisateurs finaux.
--	---

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.		
	Scénario	Taux	Explication
	Projet en échec (24 %)	Le projet est abandonné avant la fin.	Causes possibles : mauvaise définition du besoin, dépassement budgétaire, perte de motivation, manque de communication entre MOA et MOE.
	Projet douteux (44 %)	Le projet est terminé mais avec dépassement de coûts, de délais ou de fonctionnalités manquantes .	Causes : mauvaise gestion du planning, absence de tests intermédiaires, changements de spécifications en cours de route.
	Projet réussi (32 %)	Le projet est terminé dans les délais, le budget et avec la qualité attendue .	Facteurs de réussite : bonne communication, gestion efficace, planification réaliste, implication des utilisateurs finaux.

Dessin Humoristique Travail : Suivi De Projet

