

Introduction gestion de projet

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 responsable de l'évolution stratégique du SI, la DSI dans ses composantes organisationnelles.</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)
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'utilisateur 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	A	A	A	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN	TAN				
F																							N																								
G																											TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA	TA													
H																																															
I																																															
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.

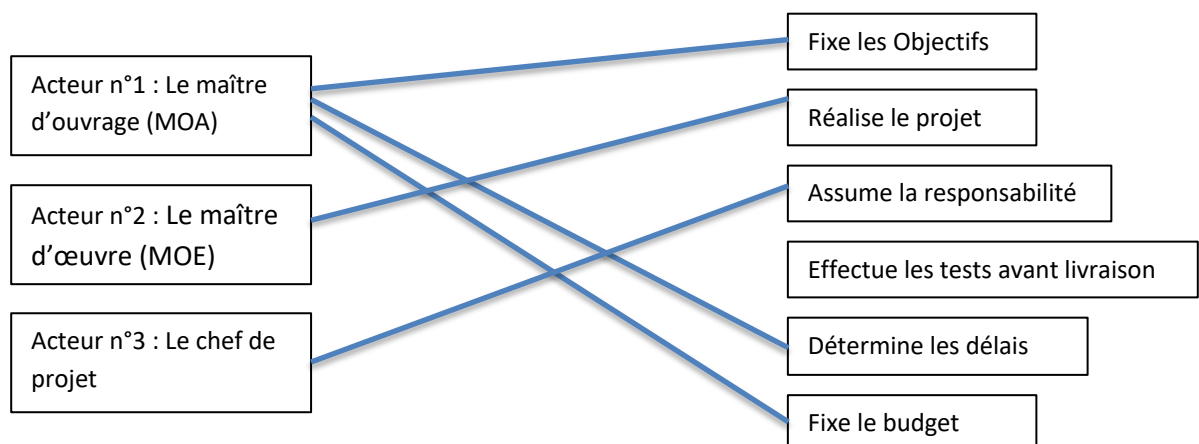
La nécessité de faire évoluer le SI d'une organisation, pour le rendre plus performant, pour répondre aux nouvelles demandes ou aux nouvelles techniques et technologies, conduit les DSI à mettre en place des projets de SI. Ceux-ci seront matérialisés par la mise en place de produits techniques et organisationnels. 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 donnée
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. Une 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 commanditaire (souvent la Direction Générale ou un client) : c'est celui qui exprime le besoin et fixe les grandes orientations du projet.
17	Qui contrôlera la réalisation du projet ? Le chef de projet : il pilote, coordonne et suit l'avancement du projet, en veillant au respect du budget, des délais et des objectifs.
18	En déduire les 3 types d'acteurs dans un projet et leur principale fonction.



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	<p>En reprenant le dernier point du cahier des charges. Trouver les 3 contraintes d'un projet.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Le coût (budget) — ressources financières disponibles.2. Le délai (temps) — respect du planning et des échéances.3. La qualité (ou performance) — conformité de la solution aux besoins exprimés.
21	<p>Trouver des risques associés aux 3 contraintes projet.</p> <p>Coût : Dépassement budgétaire, mauvaise estimation des ressources, imprévus financiers.</p> <p>Délai : Retard dans la livraison, manque de coordination, dépendance entre tâches.</p> <p>Qualité / Performance : Solution non conforme au cahier des charges, insatisfaction des utilisateurs, bugs ou pannes.</p>

Le cycle de vie d'un projet

Travail à faire	
22	<p>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)</p> <p>Expression du besoin → identification du problème ou de l'opportunité.</p> <p>Étude de faisabilité → analyse du contexte, choix des solutions possibles.</p> <p>Conception / Planification → rédaction du cahier des charges et du planning.</p> <p>Réalisation / Développement → mise en œuvre de la solution.</p> <p>Tests et validation → vérification de la conformité aux attentes.</p> <p>Déploiement / Mise en service → installation de la solution et formation des utilisateurs.</p> <p>Évaluation / Clôture du projet → bilan, retours d'expérience.</p>

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	<p>Définir pour chaque scénario pourquoi le projet a été un échec ou un succès.</p> <p>Projet abandonné en cours (24%) : Mauvaise définition des besoins, manque d'implication des acteurs, dépassement de coûts ou délais.</p> <p>Projet douteux (44%) : Projet terminé mais avec dépassements ou fonctionnalités incomplètes. Planification ou communication insuffisante.</p> <p>Projet réussi (32%) : Objectifs atteints dans les temps et le budget, implication des utilisateurs, pilotage efficace et communication claire.</p>

Dessin Humoristique Travail : Suivi De Projet

