

ETUDE DE CAS

ANALYSE DE RISQUES

1. ENONCE DU PROBLEME

Situation

Une nouvelle société de télévision par câble se prépare à entrer en service dans huit mois. Elle propose son service à des souscripteurs pour un prix mensuel fixe, qui dépend du service commandé.

Elle diffuse également de nouveaux films chacun d'eux pouvant être reçu par un souscripteur sur simple demande téléphonique.

La société de télévision a entamé les processus :

- ☐ d'achat du matériel,
- ☐ d'installation du matériel de filtrage,
- ☐ de signature des contrats avec ses clients.

Un contrat a été signé avec une société informatique pour développer un système de facturation des clients. Ce système sera connecté au matériel qui reçoit l'information sur le filtrage des nouveaux films, ainsi qu'à la base de données clients qui lui est associée.

Société de télévision

C'est une jeune société, elle n'a pas mis en place toutes ses procédures de fonctionnement.

Elle est soumise au règlement du CSA qui est en plein remaniement.

Elle est constituée d'une petite équipe qui devrait s'étoffer chaque mois jusqu'à l'obtention du régime de croisière prévu vers la fin de l'année.

Elle recrute particulièrement des commerciaux et quelques administratifs.

Un seul collaborateur a quelques connaissances en micro-informatique.

Lors des tests du système, elle découvre que le temps de traitement de la facturation dépasse les 10 heures et décide de lancer la facturation pendant la nuit.

Puis, il y a eu un problème d'imprimante pendant la nuit, et personne n'a été capable de faire repartir l'édition des factures le matin.

Société informatique

Petite société informatique de 50 personnes, elle est spécialisée dans le domaine de l'intégration technique.

Depuis cinq ans, elle a créé un secteur gestion, orienté surtout vers la comptabilité et la gestion de production pour répondre aux besoins de ses clients.

Elle intervient comme sous-traitant sur des grands projets pour connecter des matériels hétérogènes ou comme maître d'œuvre sur des petits projets de gestion.

Une de ses difficultés est de respecter les délais et les budgets ; elle en a donc fait son objectif

prioritaire.

Cette société informatique est chargée de réaliser le système de facturation et l'intégration du matériel de filtrage ainsi que la base de données clients.

L'équipe affectée au projet de facturation n'est disponible que partiellement. Le chef de projet est peu expérimenté.

Projet de facturation pour la société de télévision

Dès le démarrage du projet, l'équipe projet de la société informatique constate que le client n'a pas d'expérience des développements de système informatique et n'a pas prévu un support suffisant.

Aucun collaborateur n'a été désigné pour suivre le projet au jour le jour à l'exception du directeur financier et administratif (lui-même très occupé par le démarrage de la société).

Le contrat avec le fournisseur du matériel de filtrage (indépendant du système de facturation d'après la société de télévision), a été passé avant que le cahier des charges soit réalisé et validé.

La jeune société de télévision connaît mal ses propres besoins parce qu'ils sont récents et non formalisés. Tout se fait à la main actuellement.

2. QUESTIONS

1. Listez les principaux risques que présente ce projet.
2. Définissez la probabilité et l'impact de chaque risque en justifiant votre analyse.
3. Déduisez en une méthode quantitative pour classifier les risques par ordre de gravité décroissante.
4. Proposez un plan d'actions préventives et/ou correctives pour réduire ces risques.
5. Proposez une méthode de quantification multi-critères du coût de ces actions.