Chapitre 7 : gestion de projet et SI

I. Importance de la gestion de projet

Grand taux d'échec pour les projets SI, Ils prennent plus de temps que prévu et ceux qui sont mis en place sont souvent en retard : Donc hors budget et hors délai.
SI ne fonctionne pas comme prévu.

Qu'est-ce que l'on va pouvoir mettre en place pour éviter ces problèmes-là ?

En moyenne, un projet SI met 2 fois plus de temps que prévu et coûte 2 fois plus cher.
Pour atteindre les objectifs, le SI est souvent livré avec des fonctionnalités manquantes.
Moins de 30% des SI sont livrés à temps, dans le budget et complet.
Les SI livrés en retard/hors budget ne sont pas utilisés comme prévu ou ne sont pas utilisés du tout : Ils ont besoin de système parallèle pour fonctionner correctement.

Pourquoi certains SI ne sont pas utilisés ?

Souvent utilisation trop complexe, Mauvaise interface utilisateur, Données dans le système incorrectes/ambigües ou contradictoires entraînant l'abandon du SI.

La source des échecs vient principalement du management : Mauvaise évaluation du budget et Mauvaise évaluation de la durée de développement.
Loi de Hofstadter : il faut toujours + de temps que prévu, même en tenant compte de la Loi de Hofstadter

- → Mauvaise compréhension de la technologie
- → Objectifs du SI trop optimistes
- → Changements organisationnels non anticipés

Il faut Bien définir le projet, c'est-à-dire mesurer : l'Envergure, la Durée, le Coût, la Qualité et les Risques.

II. Sélection des projets

La sélection doit se baser sur des considérations stratégiques : que va pouvoir m'apporter ce SI pour remplir mes objectifs ?
Le côté financier ne doit pas être le seul facteur (même s'il est décisif).

Il faut faire le lien entre : les objectifs du SI et les objectifs de l'organisation.

Tout comme il y a un Business Plan, il y a un IS Plan.

Facteurs clés du succès sont : Implication des utilisateurs, Implication et soutien de la direction, Niveau de complexité et de risque du projet, Qualité de gestion de l'implantation.

III. Valeur du SI

- Un SI est un investissement : Projets applicatifs métiers et Infrastructures technologique qui supporte les solutions informatisées
- SI sont des coûts : Matériel, Logiciel, Personnel
- SI génère des bénéfices tangibles : Augmentation de la productivité, Diminutions des coûts d'opération et Diminution de la main d'œuvre

Cela permet d'avoir une plus grande flexibilité, Meilleure formation des employés, Plus d'information et meilleur accès à l'information, Augmentation de la satisfaction de la clientèle.

On observe des difficultés à évaluer les bénéfices d'un nouveau SI donc : **Le financement du changement est donc difficile**.

IV. Gestion du risque

Les SI diffèrent en : Taille, Complexité, Matière technique.

Le niveau du risque est influencé par :

1) **La taille du projet qui peut générer :** Risque proportionnel à la taille, Difficulté de contrôle, Difficile d'estimer la durée et le coût de développement de gros SI.

2) **La structure du projet** c'est-à-dire Plus le projet est structuré, moins il y a des risques

3) **L'expertise technologique** : Plus l'expertise est grande, moins il y a de risque ; Expertise en logiciel, matériel, système d'exploitation, administration de BD…

Les Problèmes qui mènent à l'échec des SI sont : les Coûts et l'Exploitation (disponibilité, temps de réponse, fiabilité…)

Tout changement au niveau du SI a des répercussions sur l'organisation :

- Pour construire un SI avec succès, il faut gérer avec précaution le changement
- Le changement est généralement décidé en haut lieux et a des répercussions dans toute l'organisation

Il faut un engagement complet des utilisateurs avec l'aide du management :

- La participation des utilisateurs dans l'élaboration du SI est primordiale
- Leur participation limitera drastiquement les problèmes futurs
- Leur implication amènera une attitude positive au changement

Gérer les facteurs de risque :

- Complexité technique : avoir des personnes compétentes à la tête du projet = expert mais c'est cher et rare
- Planifier : Gantt et PERT/MPM
- Augmenter l'implication des utilisateurs et limiter leur résistance

Conception au service de l'organisation :

- Ne pas oublier le but : améliorer la performance de l'organisation

En ce sens, il faut Anticiper en quoi le nouveau SI va changer l'organisation.
Cependant, L'analyse de l'impact du changement sur l'organisation est souvent négligée (il n'envisage pas ce qu'il va se passer après).

Logiciels de gestion de projet :

- Microsoft Office Project
- EasyProject.NET
- Vertabase

Rappel :

Partiel de 3 heures avec une dizaine de questions (on a le temps donc il faudra bien rédiger et bien structurer notre pensée)

Exemple de question 1 : Quels sont les rôles et quelles sont les compétences du directeur des systèmes d'information ?

Réponse :
Rôle

- diriger la DSI avec une stratégie claire en tête (Exemple Elon Musk avec Tesla)
- Il garantit la qualité de service
- Il pilote l'activité en maîtrisant les coûts (du fait du système budgétaire de l'entreprise).

Des compétences :

- Compétences technologiques du Directeur des SI
- Bonne compréhension de l'informatique
- Bonne compréhension de l'impact des technologies sur l'organisation (il a du recul)
- Généralement issu d'une grande école d'ingénieur
- Compétences en communication, management et Gestion

Exemple question 2 : Quels sont les impacts du système d'information sur les organisations ?

Réponses :

- Impacts économiques = Réduction du coût de l'information / réduction du coût de l'analyse de l'information / réduction du coût du management
- Impacts sur l'organisation = aplatissement de l'organisation
- Le SI change l'accès à l'information, enlevant du pouvoir à certains, en donnant à d'autres, change les procédures et demande des formations
- Approfondissement des liens avec des fournisseurs et clients.

Exemple question 3 : Pourquoi les projets de systèmes d'information sont souvent hors budget et livrés en retard ? Quelles sont les solutions pour éviter ces problèmes ?

Réponse (chapitre gestion des risques) :

- Mauvaise évaluation du budget/ durée , mauvaise compréhension de la technologie, objectif trop optimistes , changements non anticipés

- Données incorrectes, interface utilisateur de mauvaise qualité : SI non utilisé
- Solution : Bien définir envergure/durée/coût/qualité/risques. Impliquer les utilisateurs et la direction. Privilégier un projet de petite taille, bien structuré avec une bonne expertise/expérience sur la technologie. Bien anticipé le changement en impliquant les utilisateurs et en mettant en place des formations : Implication = attitude positive au changement.