

# **Méthode de gestion de projets au SITEL (SPM : SITEL Project Management)**

## Méthode d'organisation simple pour les projets du SITEL

---

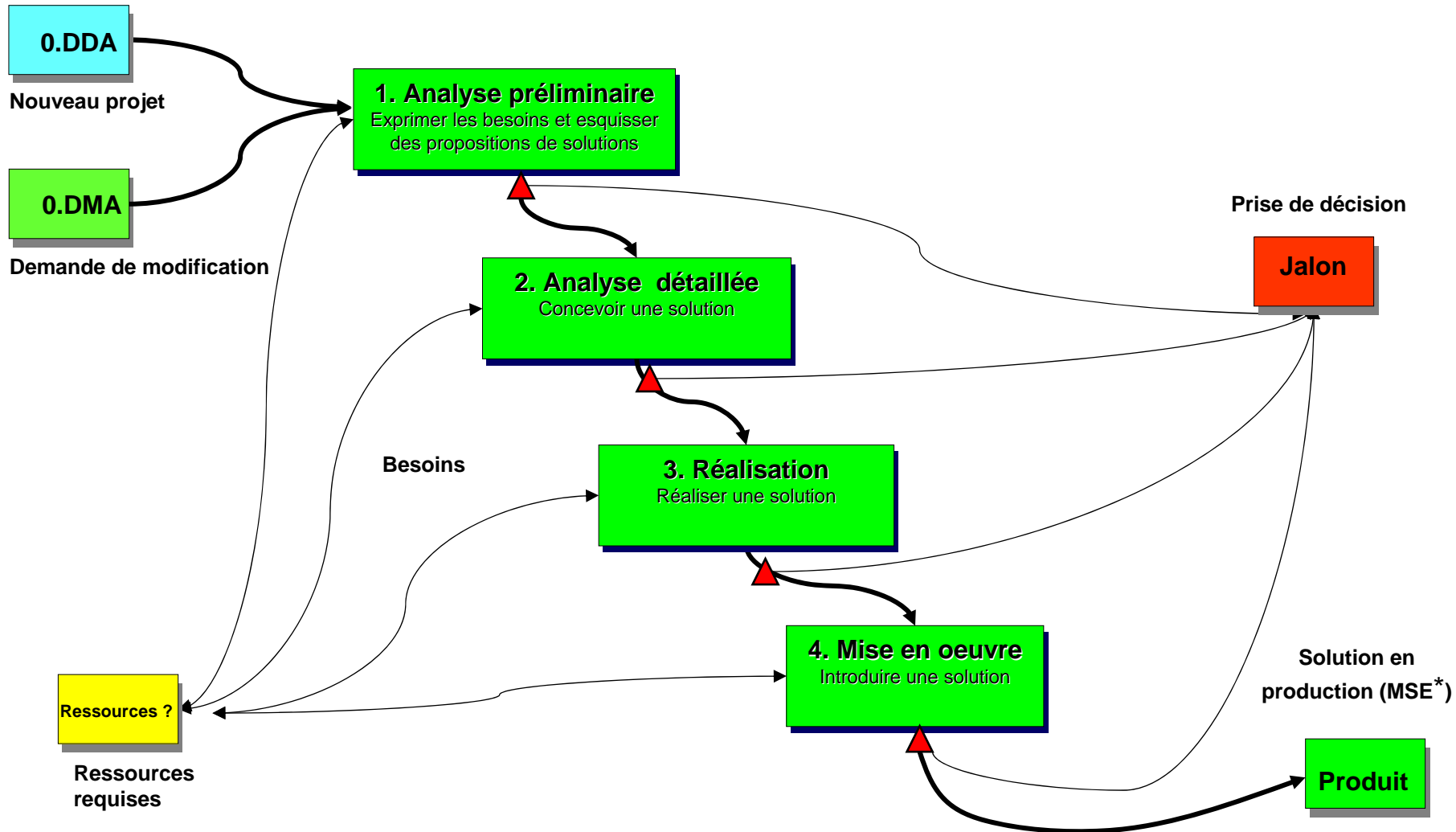
- Les méthodes d'organisation de projets les plus utilisées en Suisse dans le monde informatique en Suisse sont :
  - HERMES (**H**andbuch der **E**lectronischen **R**echenzentren des Bundes **M**ethode für die **E**ntwicklung von **S**ystemen)  
<http://www.hermes.admin.ch/internet/hermes>
  - RUP (**R**ational **U**nified **P**rocess).  
<http://www.rational.com>
- La méthode « SPM» (Sitel Project Management) proposée est une méthode simple et adaptée à la taille des projets informatiques du SITEL.

## Description de la méthode SPM

---

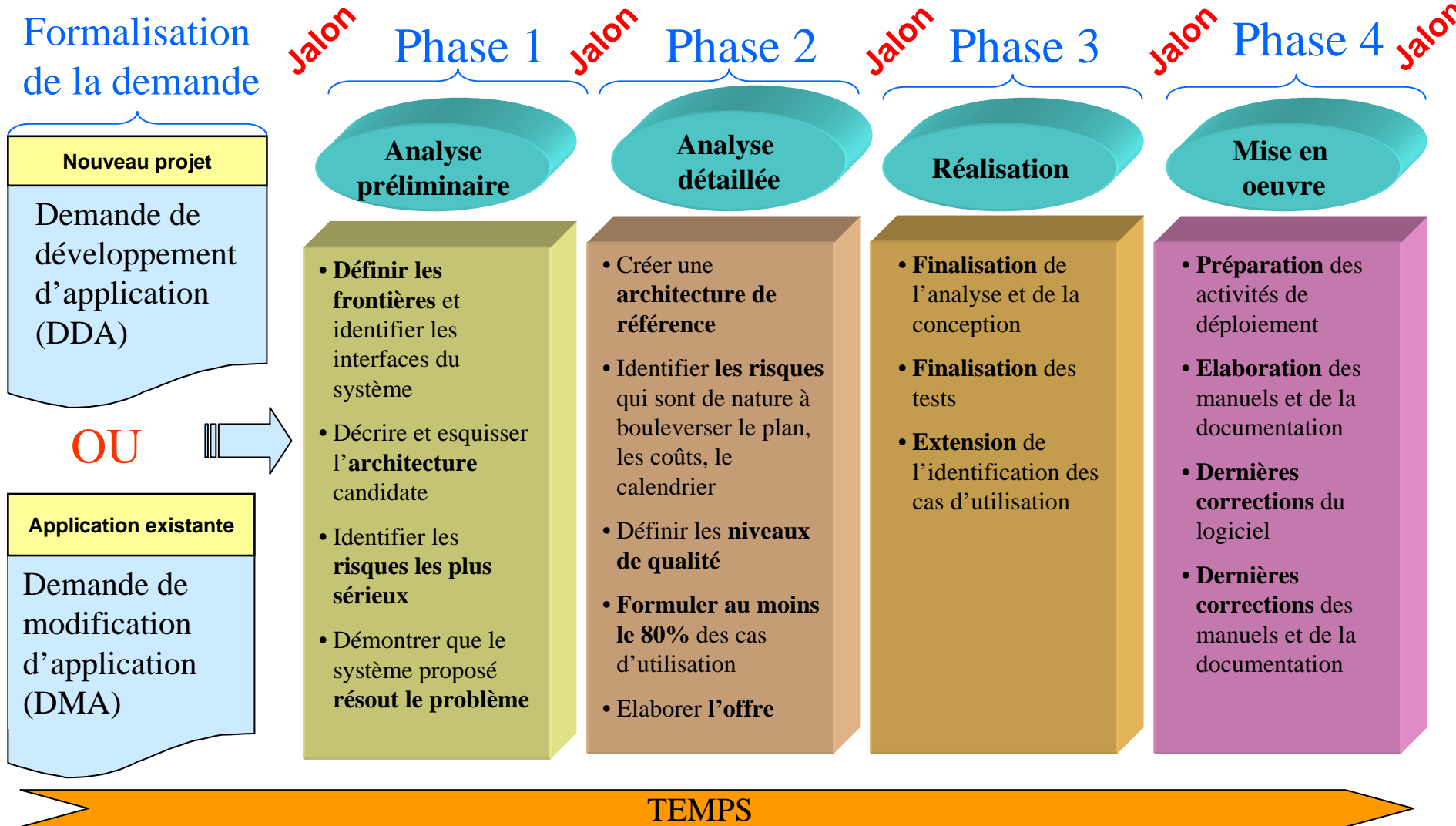
- Les nouveaux développements ou **nouveaux projets** commencent par une Demande de Développement d'Application (DDA) .
- La modification d'une application existante commence par une Demande de Modification d'Application (DMA).
- Une fois les demandes acceptées, il s'ensuit 4 phases bien distinctes : analyse préliminaire, analyse détaillée, réalisation et mise en œuvre.
- Des livrables sont produits lors de chacune des phases.
- Par livrable il faut comprendre:
  - Les documents « papier »
  - Les composants de l'application (programmes)
- Le passage d'une phase à la suivante est marqué par un jalon.
- Le jalon constitue une séance formelle pour une prise de décision de GO-STOP (convocation de séance, PV de séance et feu vert du comité de pilotage ou de la direction).
- Vis à vis du chef de projet interne, la direction du SITEL joue le rôle de mandant et comité de pilotage.

# Processus de la méthode SPM

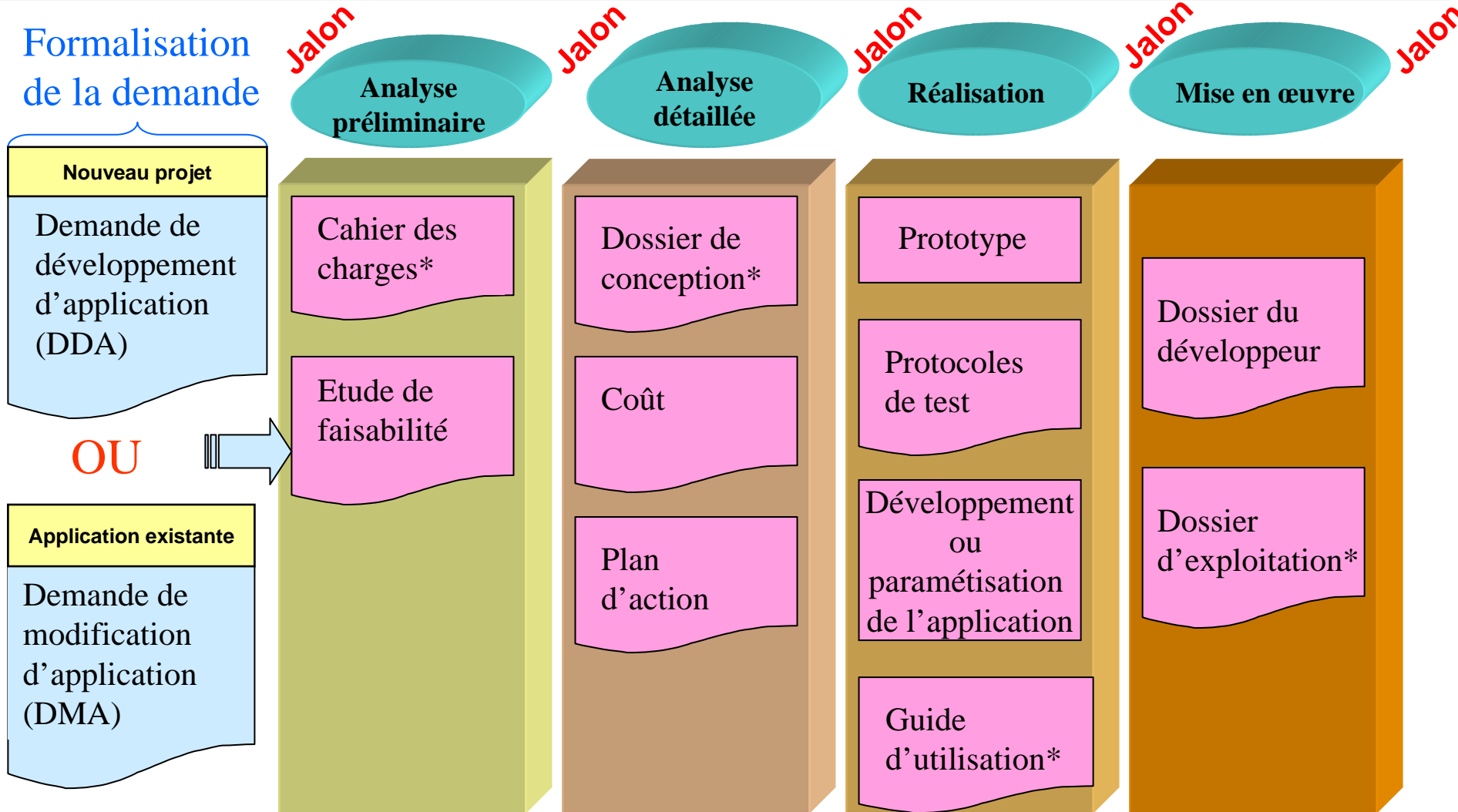


(\*) MSE: Maintenance Support Exploitation

## Objectifs de chaque phase et déroulement du projet



# « Délivrables » retenus pour la solution SPM



(\*) document obligatoire

## Contenu des « livrables » pour chaque phase du projet

	Phase	Documents	Contenu du document	Responsabilité	Validation
<b>Jalon</b>	-	1. DDA & DMA	Description de la situation actuelle et de la situation souhaitée	Client, contact client	---
	Analyse préliminaire	2. Cahier des charges	Fonctionnalités attendues du système	Client, chef de projet	Client
<b>Jalon</b>		3. Etude de faisabilité	Esquisse d'une architecture, interfaces et risques sérieux à identifier, coûts	Chef de projet	---
	Analyse détaillée	4. Dossier de conception	Architecture de référence, risques	Chef de projet	---
<b>Jalon</b>		5. Coût	Coûts en matériel, logiciels, personnel en fonction du calendrier	Chef de projet	Direction Client
		6. Plan d'action	Calendrier des engagements	Chef de projet	
	Réalisation	7. Protocole de test	Protocoles à suivre pour la réalisation et la validation des tests	Client, chef de projet	Client
<b>Jalon</b>		8. Guide d'utilisation	Documentation pour l'utilisateur	Chef de projet	---
	Mise en oeuvre	9. Dossier du développeur	Documentation pour les développeurs	Chef de projet	
<b>Jalon</b>		10. Cahier d'exploitation	Instructions utiles à l'exploitation	Chef de projet	Client

# Exemple de table des matières pour la rédaction de la DDA ou DMA : formalisation de la demande

1. Résumé à l'intention de la direction
2. Description succincte du projet
3. Objectifs et solutions
4. Moyens requis en personnel et matériel
5. Planification et organisation en termes de délai et de priorité
6. Conséquences et répercussions en cas de non-réalisation
7. Références bibliographiques et liste des documents
8. Visa et recommandations du chef de projet
9. Visa et recommandations de la direction (GO, GO sous réserve ou STOP)



# Exemple de table des matières pour la rédaction du cahier de charge utilisateurs : présentation du problème

## 1. Présentation générale du problème

### 1.1. Projets

#### 1.1.1. Finalité

#### 1.1.2. Espérance de retour sur investissement

### 1.2. Contexte

#### 1.2.1. Situation du projet par rapport aux autres projets de l'entreprise

#### 1.2.2. Etudes déjà effectuées

#### 1.2.3. Etudes menées sur des sujets voisins

#### 1.2.4. Suites prévues

#### 1.2.5. Nature de(s) prestation(s) demandée(s)

#### 1.2.6. Parties concernées par le déroulement du projet et ses résultats (demandeurs, utilisateurs)

#### 1.2.7. Caractère confidentiel s'il y a lieu

### 1.3. Enoncé du besoin (finalité du produit pour le futur utilisateur tel que prévu par le demandeur)

### 1.4. Environnement du produit recherché

#### 1.4.1. Liste exhaustive des éléments (personnes, équipements, matières, etc.) et contraintes

#### 1.4.2. Caractéristiques concernées pour chaque élément de l'environnement

# Exemple de table des matières pour la rédaction du cahier des charges : **expression fonctionnelle du besoin**

## 2. Expression fonctionnelle du besoin

### 2.1. Fonctions de service et de contrainte

2.1.1. Fonctions de service principales (qui sont la raison d'être du produit)

2.1.2. Fonctions de service complémentaires (qui facilitent, améliorent ou complètent le service rendu et peuvent être proposées sous forme optionnelle)

2.1.3. Contraintes (qui sont des limitations à la liberté du concepteur-réalisateur jugées nécessaires par le demandeur)

### 2.2. Critères d'appréciation (en soulignant ceux qui sont déterminants pour l'évaluation des réponses)

### 2.3. Niveaux de critères d'appréciation

2.3.1. Niveaux dont l'obtention est imposée

2.3.2. Niveaux souhaités mais révisables

### 2.4. Flexibilités (ensemble des indications exprimées par le demandeur sur les possibilités de moduler les niveaux)

# Exemple de table des matières pour la rédaction du cahier des charges : étude de faisabilité

## 3. Etude de faisabilité

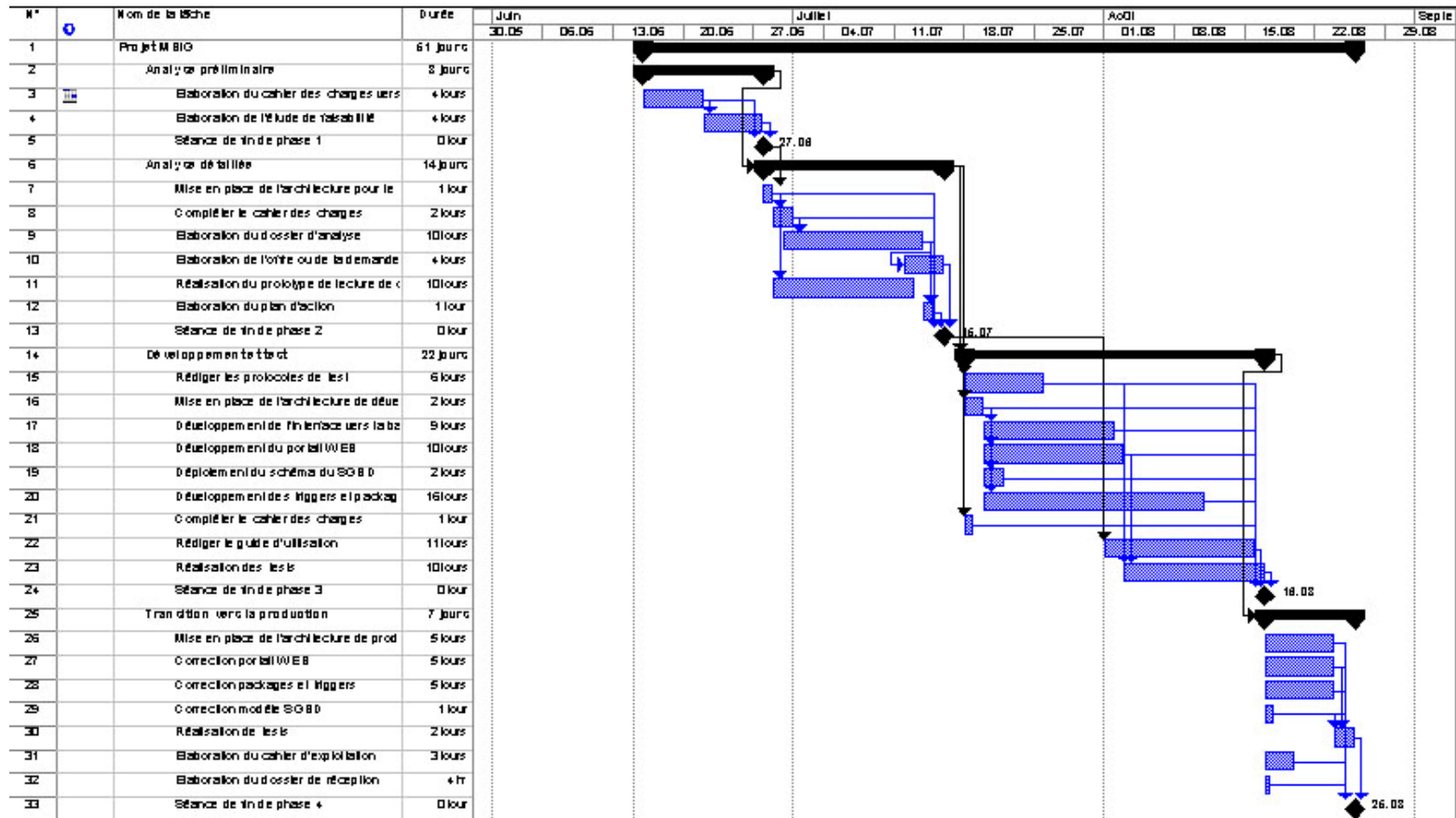
### 3.1. Pour chaque solution

- 3.1.1. Solution proposée (qui est souvent commune à plusieurs fonctions)
- 3.1.2. Critères d'appréciation et modalités de contrôle (niveau atteint pour chaque critère d'appréciation de cette fonction et les modalités de contrôle prévues par le concepteur-réalisateur)
- 3.1.3. Part du prix attribué à chaque fonction
- 3.1.4. Justifications techniques et économiques du choix des principes retenus parmi les autres principes possibles

### 3.2. Pour l'ensemble du produit

- 3.2.1. Prix de la réalisation de la version de base et des différentes options couvertes
- 3.2.2. Options et variantes proposées non retenues au cahier des charges avec leur justification
- 3.2.3. Mesures prises pour respecter les contraintes et leurs conséquences économiques
- 3.2.4. Coûts d'installation, d'exploitation, de maintenance, etc. à prévoir
- 3.2.5. Décomposition en sous-ensembles, en modules et la ventilation correspondante du prix
- 3.2.6. Prévisions de faisabilité
- 3.2.7. Perspectives d'évolution technologique (espérance de vie économique de la solution proposée)

# GANTT avec MS-PROJECT



Tâche: [Barre bleue à points] Récapitulatif: [Barre noire] Avancement reporté: [Barre noire] Récapitulatif du projet: [Barre grise]  
 Avancement: [Barre noire] Tâche reportée: [Barre bleue à points] Fractionnement: [Barre bleue à points] Regrouper par ensemble: [Barre noire]  
 Jalon: [Losange noir] Jalon reporté: [Losange blanc] Tâches externes: [Barre grise] Échéance: [Flèche verte]