

# Gestion de projet

Quelques notes et informations barbant sur de l'organisation.

- [\[Gestion de projet\] Conduite de projet](#)
- [\[Gestion de projet\] ITIL](#)

# [Gestion de projet] Conduite de projet

## Conduite de projet

### Notions de conduite de projet

Les projets se distinguent d'une idée par un début et une fin (action), conforme à des exigences et des contraintes.

Projet : Processus unique entrepris dans le but d'atteindre un objectif.

**Préparer > Concevoir > Planifier > Réaliser > Évaluer**

### Préparer

Identifier ce qu'il doit être modifié ou créer par rapport à ce qui existe déjà.

Matrice AFOM constituée : **ATOUTS / FAIBLESSES / OPPORTUNITÉS / MENACES**

Matrice globale et thématique.

### Concevoir

Concevoir c'est en œuvre une idée. L'hexamètre de Quintilien est un outil de questionnement générique. QQQQCP :

**Qui ? Quoi ? OU ? QUAND ? COMBIEN ? POURQUOI ? + (COMMENT)**

Chaque item peut être développé avec la question Pourquoi ?

Analyser chaque acteur selon leur appartenance à une structure et par rapport au projet.

QUI ? 4 groupes acteurs du projet :

Groupe de projet	5-7 personnes max dont le chef de projet
Décideurs	Ceux qui ont le pouvoir de décision

Bénéficiaires	Les clients qui profiteront du projet.
Autres partenaires	Ceux qui ont un intérêt direct ou indirect au projet qui peuvent influencer son déroulement

Réunir les acteurs pour :

- Échanger
- Acter les décisions

## Planifier

Décomposer les actions et les tâches du projet et réaliser les actions dans le temps. Le PERT est un outil d'enclenchement des tâches (définit l'ordre des actions).

La note de cadrage est un outil de :

- synthèse
- référence

Une fois validé, les actions peuvent être lancées.

## Réaliser

Mettre en œuvre son projet et organiser son suivi.

Un tableau de bord est :

- Un synoptique de la note de cadrage
- Lisible
- Interprétable

Un indicateur est une information normée ou chiffrée. Il doit être :

- Simple
- Significatif
- Stable

Ce sont des outils de :

- décisions
- animations
- communication

Piloter le projet :

- Performance → Avancement / Livrables
- Délais → Suivi du calendrier
- Coûts → Suivi du budget

En cas d'incident :

- Alerter la hiérarchie
- Prendre du recul
- S'informer
- Chercher des solutions

Les notes d'étapes doivent être actualisés ainsi que le diagramme de GANTT. La note finale reprend les étapes essentielles réalisées ainsi que les écarts qui ont été faits.

## Évaluer

Vérifier l'efficacité et l'efficience du projet :

- Pertinence des stratégies adoptées
- Application de la politique définie
- Évolution de la situation

Évaluer c'est identifier les effets du projet et les impacts (environnemental, économique, financier, organisationnel, social, technique).

Méthode MAREVA (sur une échelle de A à D):

- Nécessité du projet
- Rentabilité
- Maîtrise des risques
- Externalités
- Internalités

## Communiquer

Communiquer est un projet dans le projet qui a pour but d'informer.

Communiquer c'est :

- Un objectif
- Une cible
- Des messages clés / un média

Construction d'un plan de communication :

- Savoir → Prise de conscience de l'existence du projet.
- Comprendre → Compréhension des impacts du projet.
- Adhérer → Appropriation des transformations dues au projet.
- Agir → Transformation des pratiques.
- Transmettre → Mesure des effets et consolidation.

Matrice de communication.

Réunir les acteurs c'est :

- Adapter le type de réunion au groupe cible
- Ajuster la fréquence aux besoins du projet
- Identifier un objectif

Réunion du groupe projet :

- Comité de suivi
- Fréquence régulière
- Suivi du projet et sollicitation des décideurs

Réunion du groupe des décideurs :

- Comité de pilotage
- À chaque étape du projet ou sur demande du groupe projet
- Prise de décisions

En amont de la réunion :

- Disponibilité des participants
- Convocation avec ordre du jour
- Transmission des documents utiles
- Préparation des conditions logistiques

Pendant la réunion :

- Désignation d'un secrétaire de séance
- Régulation du temps imparti
- Respect de l'ordre du jour
- Distribution équilibrée de la parole

Après la réunion :

- Rédaction, validation et diffusion du compte rendu
- Actualisation des outils de gestion du projet
- Communication autour du projet

# [Gestion de projet] ITIL

## ITIL

- ITIL c'est un ensemble de bonnes pratiques.

L'objectif est de créer de la valeur pour les clients.

On distingue les fournisseurs de service et les consommateurs de service.

On doit adapter les services aux besoins du client.

Offre de service : description formelle d'un service

Catalogue des services : Catalogue regroupant les offres de service.

## Les pratiques ITIL

Pratique/Processus : Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour l'exécution des tâches.

Amélioration continue

L'objectif c'est d'aligner les pratiques aux besoins du métier.

Il est important rédiger un plan des idées d'amélioration.

Il faut évaluer le rapport investissement/valeur pour chaque processus.

**Roue de Deming PDCA** : (Ré)Agir / Planifier / Réaliser / Vérifier

Il faut des objectifs mesurables et atteignables.

Les niveaux de services

- Déterminer le niveau à délivrer selon les cibles atteignables.
- Maintenir un suivi des objectifs.
- Définir les objectifs spécifiques.

**SLR** : Exigences de niveaux de service (expression des besoins de l'utilisateur).

**SLA** : Accord sur les niveaux de service entre le fournisseur et le client. Doit définir les objectifs et les responsabilités de chacun.

**KPI** : Indicateurs clés de performance.

## Gestion des configurations

L'objectif est d'assurer des actifs nécessaires pour fournir les services.

Actif : matériel ou logiciel (poste, licence).

**CI** : Élément de configuration.

**CMBD** : Base de données des actifs.

Centre de services

Définition : Interface opérationnelle entre l'informatique et l'utilisateur.

L'objectif est d'améliorer le rapport afin d'améliorer la qualité de service.

Gestion des évènements

Incident : Évènement qui peut entraîner une interruption ou une détérioration de la qualité du service.

Sources d'incidents :

- Utilisateurs
- Équipes d'exploitation
- Outils de supervision

Il existe 3 types d'évènements :

- Informations
- Alarme
- Anomalie

## Gestion des demandes de services

Définition : Demande d'un utilisateur pour un élément normal de la fourniture de service.

## Gestion des problèmes

### **Problème**

Définition : Cause d'un ou plusieurs incidents.

### **Solution de contournement**

Définition : Méthode qui permet de réduire ou éliminer l'impact d'un incident pour lequel une résolution complète n'est pas encore disponible.

### **Changement**

Définition : Addition, modification ou suppression d'un service.