

MENER UN PROJET SI

METHODE SIMPLIFIEE

OBJET DU DOCUMENT

Ce document présente comment conduire un projet d'informatisation tout au long des phases du projet (avant le mode routine). Il a pour but de partager une définition commune du phasage d'un projet SI. Il permet ainsi à l'utilisateur de disposer d'une vision globale des différentes phases d'un projet SI et de se référer aux documents types et méthodes proposées par l'ANAP.

Ce document a vocation à être une référence, et en aucun cas une norme.

SOMMAIRE

1. Cadrage et planification du projet.....	2
2. Acquisition.....	3
<i>Spécification.....</i>	<i>3</i>
<i>Sélection.....</i>	<i>3</i>
<i>Contractualisation.....</i>	<i>4</i>
3. Lancement.....	4
4. Mise en œuvre.....	5
<i>Installation.....</i>	<i>5</i>
<i>Paramétrage-Tests-Pilote.....</i>	<i>6</i>
<i>Déploiement généralisé et retrait de l'ancien système (s'il existe).....</i>	<i>7</i>
5. Fin du mode projet.....	8

LES PHASES D'UN PROJET SI

Un projet SI peut être découpé en cinq phases :

- Cadrage et planification du projet ;
- Acquisition de la solution informatique auprès d'un prestataire externe sélectionné à partir de l'élaboration du cahier des charges ;
- Lancement du projet ;
- Mise en œuvre du projet ;
- Fin du mode projet et passage en mode routine.

Outils ANAP à mobiliser en amont des projets

- Cycle de vie d'un projet d'informatisation
- Connaître les instances de gouvernance du SI dans une structure
- Diagnostiquer les risques liés à la gouvernance du projet SI
- Connaître les grandes fonctions d'un SIH ou du SI d'une structure médico-sociale

Outils ANAP à mobiliser tout au long du projet

- Elaborer un tableau de bord de reporting mensuel d'un projet SI
- Utiliser un suivi des actions dans le cadre du projet
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape
- Mener une analyse des risques d'un projet

1. Cadrage et planification du projet

Cette étape comprend :

- L'étude du besoin utilisateur et sa validation
- Le cadrage du projet (aussi appelé planification)

Objectif

Etudier la demande des utilisateurs, déterminer le périmètre du projet (ses objectifs, son contenu) et valider le lancement de celui-ci . Détailler les informations qui sont nécessaires pour comprendre le projet et la façon dont l'établissement compte le mener.

Activités à réaliser

Eléments en entrée : Demandes des utilisateurs.

Elément en sortie : Note de cadrage.

Condition de réussite : Prise en compte de l'ensemble des contraintes d'environnement.

Activités	Livrables
Etudier la demande utilisateur	Demandes des utilisateurs formalisées
Réaliser la note de cadrage	Note de cadrage
Faire valider la note de cadrage	Note de cadrage validée
Mettre en place les comités du projet	Note de cadrage mise à jour

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Note de cadrage – modèle type
- Instances de gouvernance
- Analyser les risques d'un projet d'informatisation
- Elaborer le budget d'un projet SI
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

2. Acquisition

La phase d'acquisition se découpe en trois étapes :

- Spécification des besoins fonctionnels (métier) et techniques dans l'optique de l'élaboration d'un cahier des charges techniques et administratif
- Sélection d'un prestataire externe qui fournit la solution SI (progiciel)
- Contractualisation avec le prestataire externe

Spécification

Objectif

Réaliser l'étude des besoins fonctionnels (ce que les utilisateurs ont besoin pour faire leur métier) et techniques (en lien avec l'environnement informatique).

Activités à réaliser

Élément en entrée : Note de cadrage.

Éléments en sortie : Cahier des charges couvrant les besoins fonctionnels et techniques du projet, Cahier des clauses administratives (si marché public).

Conditions de réussite : Adhésion des parties prenantes aux besoins exprimés, prise en compte de l'ensemble des contraintes d'environnement.

Activités	Livrables
Rédiger les cahiers des charges	Cahier des charges et Cahier des clauses administratives
Valider le cahier des charges	Cahier des charges et Cahier des clauses administratives validés

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Elaborer un cahier des charges
- Kit « Cahiers des charges types »
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

Sélection

Objectif

Choisir un prestataire externe.

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Cahier des charges et Cahier des clauses administratives validés.

Éléments en sortie : Proposition des prestataires candidats, Compte rendu d'analyse des offres.

Conditions de réussite : Adhésion des différentes parties prenantes au choix proposé.

Activités	Livrables
Analyser les offres des candidats	Compte rendu d'analyse des offres

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Mener la démarche de sélection d'un outil
- Connaître les principales modalités d'appel d'offres
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

Contractualisation

Objectif

Contractualiser avec le prestataire retenu.

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Compte rendu d'analyse des offres.

Éléments en sortie : Notification du marché.

Conditions de réussite : Adhésion des différentes parties prenantes au choix opéré.

Activités	Livrables
Choisir le prestataire en commission (garantie de l'adhésion de toutes les parties prenantes)	Procès-verbal de commission de choix
Contractualiser avec le prestataire	Notification du marché

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Plan Qualité Projet – modèle type
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

3. Lancement

Objectif

Finaliser les éléments logistiques et contractuels nécessaires au bon déroulement du projet, communiquer sur le démarrage du projet.

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Cahier des charges, Cahier des clauses administratives, Offre du prestataire.

Éléments en sortie : Compte-rendu de la réunion de lancement, Planning détaillé, Plan Qualité Projet (PQP), Cahier de vérifications.

Conditions de réussite : Identification des bons risques projet, Définition des actions correctrices, Information de tous les professionnels concernés par le projet.

Activités	Livrables
Finaliser la contractualisation avec le partenaire choisi	Note de cadrage ajusté
Rédiger le Plan Qualité Projet	Plan Qualité Projet
Etablir le planning détaillé	Planning détaillé
Etablir le plan de communication	Plan de communication
Etablir la stratégie de déploiement	Plan de déploiement
Définir la méthode de validation de l'intégration et du fonctionnement de la solution choisie : opérations de vérification (MOM, VA, VSR)	Cahier de vérification
Communiquer sur le lancement du projet	Réunion de lancement

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Analyse des risques d'un projet d'informatisation
- Cahier des vérifications, méthode de travail
- Cahier des vérifications, modèle type
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

4. Mise en œuvre

La phase de mise en œuvre se découpe en deux étapes :

- Installation de la solution (progiciel) du prestataire
- Paramétrage, tests et déploiement de la solution sur le site pilote.

Installation

Objectif : Vérifier l'installation des composants logiciels, la documentation technique, la formation du ou des référents dédiés.

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Installation de la solution, Cahier de vérification.

Éléments en sortie : Identification et mesure des indicateurs de performances avant mise en œuvre, Solution installée, Référent(s) formé(s), Dossier d'exploitation adapté à l'environnement, Procès-verbal de mise en ordre de marche (MOM).

Conditions de réussite : PV de MOM signé.

Activités	Livrables
Vérifier la conformité des éléments livrés par le prestataire vis-à-vis du marché	
Former le ou les référents dédiés au sein de l'établissement	Formations réalisées

Exécuter les tests et prononcer la Mise en Ordre de Marche (MOM)

Procès-Verbal de MOM

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Cahier des vérifications, méthode de travail
- Cahier des vérifications, modèle type
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

Paramétrage-Tests-Pilote

Objectif

Vérifier le bon fonctionnement de la solution en production et intégrer la solution au système d'information de l'établissement

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Logiciel paramétré et interfacé avec les applications existantes, Cahier des vérifications, Plans de tests.

Éléments en sortie : Procès-Verbal de Vérification d'Aptitude (ou vérification du bon fonctionnement), Dossier d'exploitation de l'application adapté à l'environnement, Logiciel déployé dans l'environnement de Vérification d'Aptitude.

Conditions de passage¹ : Procès-Verbal de MOM signé.

Conditions de réussite : Procès-Verbal de Vérification d'Aptitude signé.

Activités	Livrables
Mettre en place l'environnement de test	Environnement de test
Fournir les jeux de données	Etats de contrôle validés
Finaliser le dossier d'exploitation	Dossier d'exploitation validé
Exécuter les tests prévus dans le plan de vérification, formaliser les dysfonctionnements identifiés	Tableau de suivi des dysfonctionnements (non conformités)
Conduire le déploiement pilote dans un périmètre restreint	Bilan du pilote
Finaliser le plan de déploiement généralisé	Plan de déploiement
Vérifier l'aptitude de bon fonctionnement	Procès-Verbal de Vérification d'Aptitude signé

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Cahier des vérifications, méthode de travail
- Cahier des vérifications, modèle type

¹ La notion de condition de passage fait référence à la validation de la phase précédente pour déclencher la phase étudiée.

- Élaborer un cahier de recette fonctionnelle
- Elaborer une fiche de remontées des incidents
- Evaluer si le pilote est terminé
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape

Déploiement généralisé et retrait de l'ancien système (s'il existe)

Le déploiement généralisé s'effectue après le déploiement dans un service pilote.

Objectif

Assurer le déploiement généralisé de la solution si son fonctionnement est pérenne, et retirer l'ancien système informatisé ou le système papier.

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Cahier des vérifications, Dossier d'exploitation, Plan de déploiement.

Éléments en sortie : Logiciel en exploitation, Procès-verbal de Vérification du Service Régulier (ou vérification de la pérennité de la solution sur le plan fonctionnel) signé, Retrait de l'ancien système (s'il existe).

Conditions de passage : Procès-Verbal de Vérification d'Aptitude signé.

Conditions de réussite : Procès-Verbal de Vérification du Service Régulier signé.

Activités	Livrables
Mettre en œuvre le plan de déploiement	Bilan du déploiement
Mettre en œuvre le plan de retrait de l'ancien système s'il existe	-
Identifier un référent en cas de problème utilisateur (assistance)	Référent assistance utilisateur
Exécuter les tests	Tableau de suivi des non-conformités
Tester le Plan de Reprise de l'Activité (PRA) et le Plan de Continuité de l'Activité (PCA) sur le volet système d'information (simulation de panne et reprise)	PRA et PCA validés et testés
Valider le fonctionnement courant de la solution (VSR) ; contrôler la conformité des exigences de performance aux engagements du marché (temps de réponse, temps de réponse en interactif, disponibilité).	Procès-verbal de Vérification du Service Régulier

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Piloter le déploiement de son projet SI
- Evaluer si le déploiement généralisé est terminé
- Diagnostiquer la gestion du projet SI à chaque étape
- Choisir et piloter sa stratégie de déploiement
- Enfin, le kit « Conduite du changement »

5. Fin du mode projet

La fin du mode projet permet de dresser un bilan et de passer en phase d'exploitation et de maintenance.

Objectif

Clôturer le projet et démarrer la phase d'exploitation et de maintenance

Activités à réaliser

Éléments en entrée : Solution en exploitation

Éléments en sortie : Indicateurs de performances régulièrement mesurés, Bilan du projet, Contrat de maintenance, Tableau de suivi des non-conformités.

Conditions de passage : Procès-Verbal de Vérification du Service Régulier signé.

Conditions de réussite : Sans objet.

Tâches	Livrables
Formaliser le bilan du projet	Bilan
Mettre en place le contrat de maintenance avec le prestataire	Contrat de maintenance
Suivre la correction des non-conformités	Tableau de suivi des non-conformités

Outils ANAP à mobiliser à cette étape

- Diagnostiquer si mon projet est terminé
- Conduire un séminaire de bilan de fin de projet
- Evaluer les gains d'un projet d'informatisation