

Maîtrise d'ouvrage informatique



Spoc pratique
Autoévaluation Quiz



Durée
2 jours



Votre animateur
Daniel Mahé



Code Kertify : MOA

S'inscrire →

www.kertify.com/inscription

Méthodes, outils, démarches et pratiques actuelles des maîtrises d'ouvrage SI

Maîtrise d'ouvrage, un rôle souvent difficile à situer dans l'entreprise, mais surtout exigeant des compétences multiples. J'aimerais vous montrer, à travers des retours d'expérience de collègues et de moi-même, quelles sont les étapes, les techniques et les méthodes de ce métier

A travers des exemples reflétant la diversité des situations (types d'organisations et de systèmes, modalités de mise en œuvre, contexte organisationnel) cette formation dresse l'état des pratiques des maîtrises d'ouvrage informatiques aujourd'hui : place d'une maîtrise d'ouvrage par rapport aux directions métier et à la DSI, organisations type et le cas particuliers des projet Agile et SaaS. Cette formation montre comment définir un cahier des charges et contractualiser avec le maître d'œuvre, utiliser les outils et méthodes du maître d'ouvrage : BPM, Urbanisation, modélisation, SLA, tests, conduite du changement, quelles sont les étapes de la conduite d'un projet, les indicateurs et le tableau de bord du maître d'ouvrage

Les objectifs de la formation

- ♦ Savoir mener un projet SI en tant que Maître d'ouvrage
- ♦ Connaître les règles et principes de rédaction d'un cahier des charges
- ♦ Pouvoir maîtriser les rapports avec le maître d'œuvre, y compris dans les projets Agile
- ♦ Comprendre les relations aux Métiers de l'entreprise : Modéliser, changer, définir les SI les plus adaptés

Participants

- ♦ Acteur métier ou informaticien appelé à travailler dans une Maîtrise d'Ouvrage
- ♦ Consultants SI, Assistants Maîtrise d'ouvrage

Prérequis

- ♦ Connaissance de base des SI
- ♦ Participation à un projet SI

Le programme de notre formation

1. La maîtrise d'ouvrage aujourd'hui

Le rôle d'une maîtrise d'ouvrage aujourd'hui

- ♦ Maître d'ouvrage et maître d'œuvre : la répartition des rôles pour une coopération efficace. Les tâches et compétences des équipes de maîtrise d'ouvrage.
- ♦ Les places des maîtrises d'ouvrage dans l'entreprise, la diversité des situations en France

- ♦ Les autres organisations, l'exemple anglo-saxon, la place de Business analysts.
- ♦ Maître d'ouvrage et direction de projet : profil et compétences. Le cas des grands projets, la place d'une maîtrise d'ouvrage dans un programme
- ♦ Les évolutions actuelles des maîtrises d'ouvrage, les tendances constatées en entreprise

Les instances de décisions pour les maîtrises d'ouvrage

- ♦ Modèle de gouvernance des projets informatiques
- ♦ Comité de pilotage, comité de suivi, comités utilisateurs : rôles et frontières.
- ♦ Organiser les niveaux de décision entre les comités. La remontée d'alertes, la prise de décisions et l'homogénéité de l'information.

Les tâches déléguables au sein d'une maîtrise d'ouvrage

- ♦ Comment déléguer la planification, la gestion, les vérifications et contrôles, les animations de réunions ?
- ♦ Quels rôles pour les assistants maîtrise d'ouvrage (AMOA), savoir les choisir : compétences fonctionnelles, techniques ou organisationnelles ? Quelle place pour les PMO ?
- ♦ La définition et le contrôle de la délégation.

Le projet maîtrise d'ouvrage

- ♦ Planning type, les tâches d'une maîtrise d'ouvrage,
- ♦ L'avant-projet (étude d'opportunité), rôle de la maîtrise d'ouvrage, business case et prise de décisions

2. Travailler avec les directions métier

Connaître et modéliser les processus métier

- ♦ Assurer la collecte et l'établissement des règles métier. Les bases de la modélisation.
- ♦ Les normes de Business Process Modeling (BPMN), les outils proposés par le marché, studio et modélisation, simulation et génération de Workflows, Business Activity Monitoring (BAM).
- ♦ L'optimisation des processus métier, le préalable à l'automatisation.

Connaître et montrer la valeur ajoutée du projet

- ♦ Les mesures de la valeur : ROI, NPV, TCO ; calculs et limites, les bénéfices qualitatifs, leurs indicateurs.
- ♦ L'analyse de la valeur pour choisir les priorités et les scénarios, une démarche essentielle.
- ♦ L'analyse risques-bénéfices d'un système, les business cases.

Mettre en place des outils de communication avec les métiers

- ♦ Les « Key Users », quels représentants des utilisateurs, profils et disponibilités ? Comment obtenir l'adhésion des utilisateurs, les clés de la communication.

- ♦ Organiser un plan de communication et le mettre en œuvre, identifier l'ensemble des parties prenantes et le niveau d'information nécessaire pour chacun.
- ♦ Les outils de base : quels sont les éléments clés d'une présentation du SI ? Les lettres projet, l'emploi d'un Intranet, les autres médias d'information.
- ♦ Comment faire partager une vision commune, informer sur l'état d'avancement, avertir à temps, s'assurer de la bonne réception du message.

3. S'appuyer sur les meilleures règles des technologies IT

L'Urbanisation des Systèmes d'Information, points critiques et précautions essentielles

- ♦ Les dimensions métier, fonctionnelles, applicatives et infrastructure d'un SI. Principes et règles de l'Urbanisation des SI. Place des Urbanistes au sein de la maîtrise d'ouvrage.
- ♦ La démarche d'Urbanisation : des processus métier vers l'architecture technique. La notion de trajectoire d'Urbanisation. Exemples et points critiques.
- ♦ Les outils de base : la cartographie de l'existant, le référentiel des métadonnées, le rôle des EAI.

Mettre en place et accompagner les changements technologiques de l'IT

- ♦ Connaître et prendre en compte les contraintes et opportunités des technologies et des nouvelles plateformes : Cloud, mobilité, Big Data, IA...
- ♦ Vers l'entreprise numérique, les principes de la transformation, l'impact sur les SI métier. Externalisation et cœur de métier.
- ♦ Savoir ouvrir le SI à ses partenaires : définition des services Web.
- ♦ Quels rôles pour la maîtrise d'ouvrage ? Comment définir les nouveaux SI, quelles sont les limites de ses actions ?

La définition des niveaux de service accompagnant le SI

- ♦ ITIL, une organisation claire et stable des services de la DSI, de leur définition, de leur mesure et la base de la facturation du coût réel du SI. SLA et OLA.
- ♦ La mise en production, l'exploitation et la disponibilité du SI : des exigences au niveau de services (SLA).
- ♦ Le support aux utilisateurs : la prise en charge par un centre d'appel, définir ses conditions, professionnaliser les acteurs N2 et N3.

4. Définir un cahier des charges

Le cahier des charges

- ♦ Normes, plans types, le niveau de formalisation souhaitable, la place et l'emploi d'UML.
- ♦ Comment valider un cahier des charges : les règles de traçabilité et faisabilité, les revues.

La gestion des exigences

- ♦ Besoins et exigences. L'apport de la notion d'exigences, les types d'exigences. La gestion d'un référentiel d'exigences.
- ♦ Modélisation fonctionnelle. UML et l'approche scénarios.
- ♦ Spécification des interfaces : étude d'ergonomie, emploi des standards.
- ♦ Les exigences non fonctionnelles : performances, qualités. Quel niveau de précision acceptable ?
- ♦ La prise en compte des règles sécurité SI. L'analyse de risques sécurité.
- ♦ Le respect des règles RGPD « Privacy by Design ». Les informations du Registre « Accountability »

Les outils de l'expression de besoins

- ♦ L'animation des groupes de travail utilisateurs : la pratique de la collecte et de la définition du besoin, comment arriver à un consensus acceptable.
- ♦ Mettre en œuvre des maquettes ou des prototypes : étapes, capitalisation des résultats.
- ♦ La définition par les cas de fonctionnement, l'emploi des use cases UML. Exemples pratiques.
- ♦ Les outils de gestion de la traçabilité et du référentiel d'exigences.

La gestion des changements sur le cahier des charges

- ♦ Les sources des changements, leurs fréquences mesurées, l'apport CMMI.
- ♦ Le processus de gestion des changements, les rôles, les règles et les outils.
- ♦ Comment résoudre les points durs : prévoir les évolutions, trancher les options.

5. Piloter la maîtrise d'œuvre

La relation avec la maîtrise d'œuvre

- ♦ Définition du budget cible de la maîtrise d'ouvrage et de la maîtrise d'œuvre, les ratios courants et les facteurs de coûts.
- ♦ Pilotage du coût, du planning et de la qualité, le tableau de bord du maître d'ouvrage : une vision Balanced Scorecard.
- ♦ La gestion des risques : quels sont les risques principaux, les évaluer et les maîtriser. Risques et niveaux de responsabilités.
- ♦ Chefs de projet utilisateurs et chef de projet informatique, l'organisation en plateau, comment gérer cette relation.
- ♦ Les règles de délimitation des responsabilités mutuelles, les bonnes pratiques, l'évitement de la déresponsabilisation.
- ♦ Travailler avec le DPO pour garantir la conformité aux règles du RGPD

Une maîtrise d'œuvre externalisée

- ♦ Les éléments clés d'un contrat de maître d'œuvre, le cadre juridique, règles et précautions de base.
- ♦ Le management de l'appel d'offres. Les contrats de droit anglo-saxon.

- ♦ Le lotissement, les engagements de moyens et de résultat, la définition des livrables, des contrôles et des réceptions.
- ♦ Comment prendre en compte le niveau de maturité des soumissionnaires.

Maîtrise d'ouvrage de la mise en place d'un progiciel

- ♦ Le cahier des charges d'un progiciel : hiérarchisation des critères de sélection fonctionnels, techniques et opérationnels.
- ♦ Les bases de l'estimation des coûts de mise en place.
- ♦ Contrat intégrateur et contrat éditeur, la réalité des partenariats. Les engagements de l'éditeur.

Les maîtrises d'œuvre agiles

- ♦ Les principes des développements. Exemple de Scrum. L'implication constante de la maîtrise d'ouvrage.
- ♦ Exigences et développement agile : mise en place et gestion du backlog. La place exacte de la maîtrise d'ouvrage
- ♦ La problématique des coûts et délais forfaitaires, les bonnes pratiques constatées.

La Maîtrise d'ouvrage d'un projet SaaS

- ♦ Les spécificités et le planning d'un projet SaaS, le rôle de la maîtrise d'ouvrage
- ♦ Le choix des services SaaS : grille d'évaluation. Les niveaux et types de réponse des soumissionnaires, la contractualisation.

6. Mettre en service le système

La validation, les tests de la maîtrise d'ouvrage

- ♦ Définir un plan de tests : plan type et contenu, quels essais, quelle plateforme, quelles procédures de tests ?
- ♦ La validation par les métiers, former et assister les utilisateurs aux tests, les tests qui ne peuvent pas être menés par les utilisateurs.
- ♦ Choisir un site pilote, impliquer les utilisateurs et mesurer l'emploi réel du SI pour évaluer les résultats.
- ♦ Suivre et mesurer la couverture des essais, dresser le procès-verbal de recette.

La migration des données et la mise en production

- ♦ La qualité des données au centre du processus. Mettre en place les outils. Prévoir les modalités de redressement.
- ♦ Conduire la migration : les indicateurs d'avancement et le traitement des rejets.
- ♦ Autoriser la mise en production. Accélérer et maîtriser, Devops

La conduite du changement

- ♦ Les changements des processus et des organisations, les identifier et définir un plan de conduite du changement.
- ♦ Les leviers et résistances au changement : les identifier, la progressivité du changement, le rôle du management.
- ♦ La mise en place du support utilisateurs, les formations et leur suivi.



- ♦ Le tableau de bord d'avancement du changement.
- Conclusion