

TIC & Services Publics

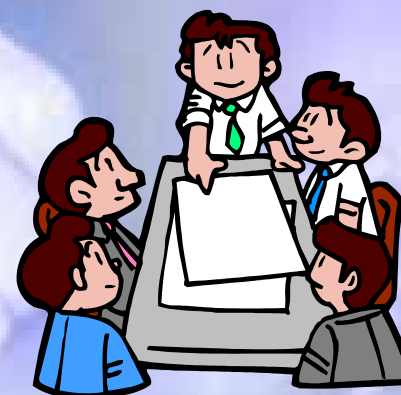
4

Méthodologie de mise en place de projets TIC

4. Méthodologie de mise en place de projets TIC



- Pas de modèle unique
- De grandes lignes
- Communiquer à chaque étape

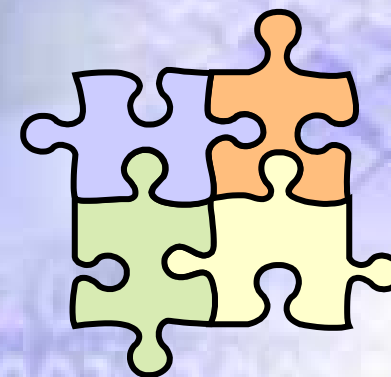


4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

Pas de modèle unique



- Car trop dépendant de :
 - Taille de la collectivité
 - Spécificités du Territoire
 - De la culture et du niveau d'équipement TIC
 - Du dynamisme de l'équipe
 - Des freins qui seront identifiés chez :
 - les usagers
 - les agents
 - les élus !



4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

Pas de modèle unique



- **MAIS PLACER L'USAGER AU CŒUR DU S.I. et ...**

Ne pas laisser la technique guider sa stratégie

Ne pas oublier d'impliquer tous les acteurs du projet

Pour mettre en place le projet ...



Ne pas isoler une application d'un contexte plus général à déployer dans le temps

Former les agents à l'accueil des nouvelles missions et organiser la communication

4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



▪ Quelques conseils : évidents ?

• Les étapes clés à réussir :

- *L'implication des utilisateurs = mode d'animation des réunions*
- *Une organisation construite = des rôles et responsabilités clairs*
- *Un modèle économique pérenne = mode de financement*
- *Une communication factuelle et active = blogs, des réponses, des rencontres*
- *Un chef de projet charismatique = chaleureux et efficace*
- *Des porteurs de projet reconnus et qui s'impliquent*

• Les erreurs à ne pas commettre :

- *Dire et ne pas faire*
- *Faire et ne pas dire*
- *Sous estimer l'impact organisationnel sur le terrain*
- *Croire qu'il s'agit d'un projet technique*

4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



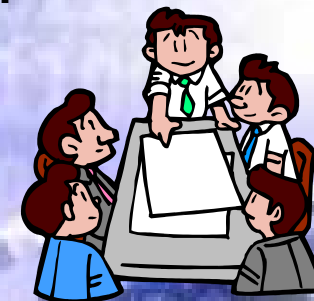
▪ Bien cerner les attentes (étude de marché ?)

- Les recueillir
 - Enquête terrain, formulaires à l'accueil
 - Préciser le contexte
- Les ordonner
- Décider de lancer l'étude

▪ Réaliser le dossier de choix (étude préalable)

- Recueil des règles de gestion
- Étude fonctionnelle et **financière** de différents scénarii
- Avantages – inconvénients
- Solde positif → décision de poursuite
- Validation du scénario retenu

Recherche
possibilités de
financements, POE,
DRAC,...

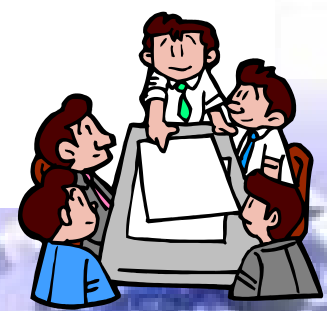
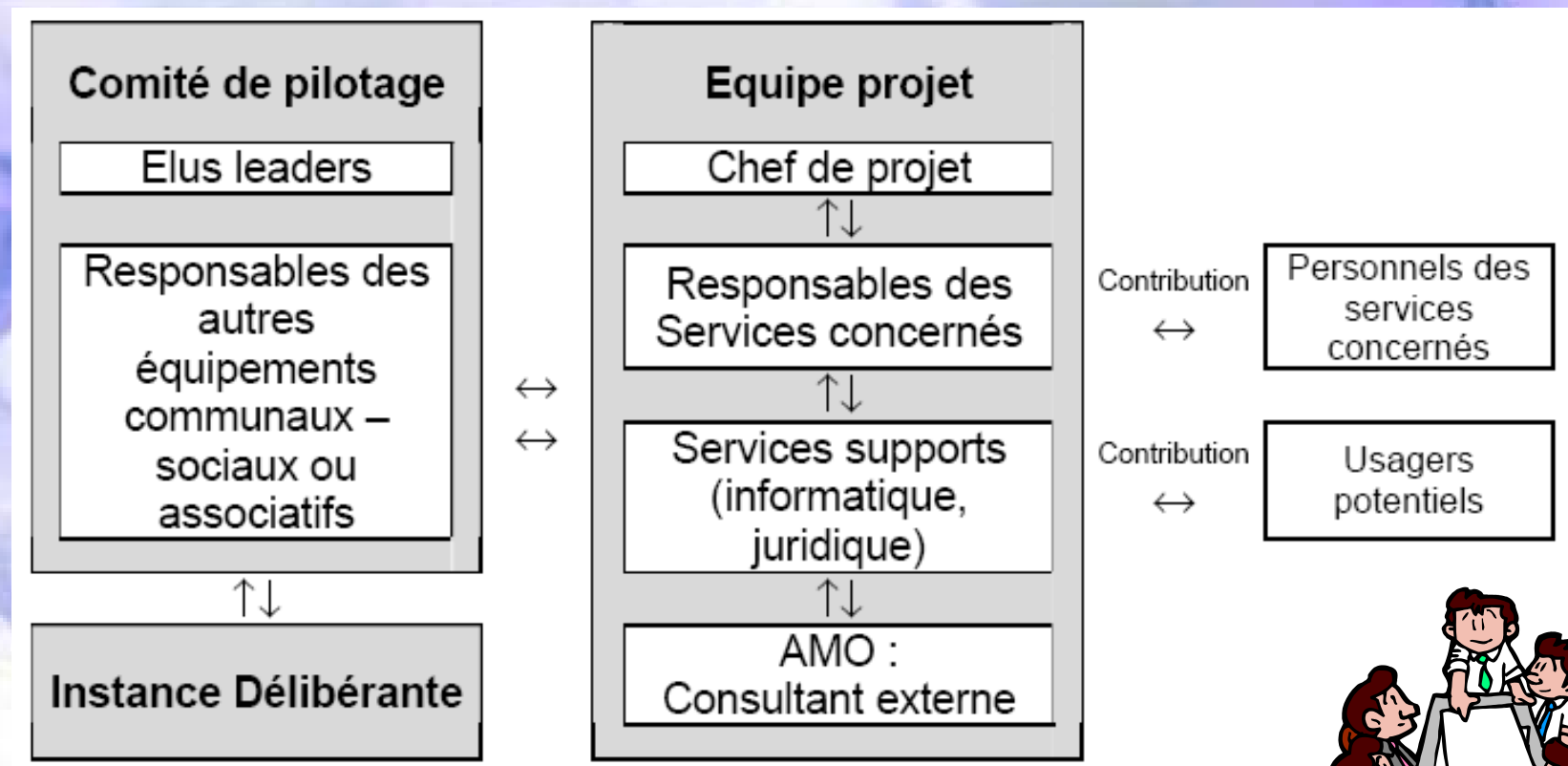


4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



- Démarrer le projet (comités et rôle des acteurs)



4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



■ Placer toutes les tâches sur un planning

- Monter les dossiers préparatoires (CNIL, Trésor, Financement,...)
- Affiner les règles de gestion
- **Étude d'organisation**
- Faire les choix techniques et lancer les consultations
- **Communiquer autour du projet**
- **Former les agents**
- **Informers les usagers**
- Réceptionner les équipements
- Paramétrer les logiciels
- Effectuer l'éventuelle reprise des données
- Valider le fonctionnement

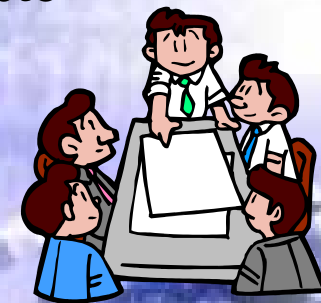


4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



- **Refonte du Système d'Information (S.I.) ou simple établissement de convergences**
 - **Si S.I. suffisamment ouvert - essayer de trouver des interfaces, couches présentation des données**
 - **avantages : conservation application métier,...**
 - **inconvénients : si interface non temps réel = décalage**
 - **Si S.I. fermé, obsolète – remis en cause = Se lancer dans un projet d'envergure**
 - **avantages : résultat à priori mieux intégré et adapté**
 - **inconvénients : gros projet = durée, gérer un changement en profondeur**



4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes

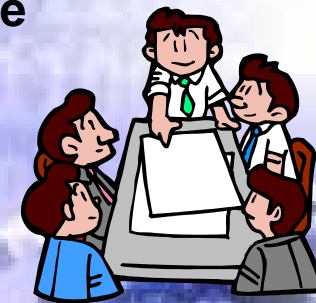


▪ Étude d'Organisation

- L'examen des modifications des **postes** et des **procédures** de travail et la définition des mesures d'accompagnement devront faire l'objet d'une étude approfondie avant la mise en place du système.

▪ Formation des agents

- Si elle n'est pas réalisée en interne, le CCTP prévoira une **part importante** à la formation des agents.
- L'utilisation au quotidien sera concernée, ainsi que le **fonctionnement en mode dégradé**.

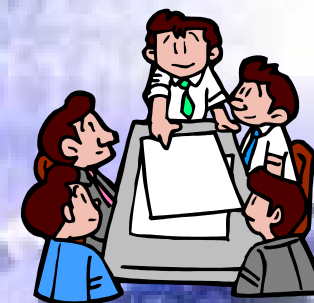


4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

De grandes lignes



- La sécurité dès phase de conception : **NE PAS NÉGLIGER**
 - Contrôle d'accès des usagers :
 - code et mot de passe
 - authentification plus forte (certificat électronique)
 - Sécurité d'accès au poste de travail :
 - code et mot de passe personnel agent
 - carte agent public 😊
 - traçabilité des opérations
 - Sécurité contre piratage données, déni de service
ne pas croire que ça n'arrive qu'aux autres
 - si site hébergé,
 - clauses du contrat
 - si interne,
 - gestion des protections,
 - délai de rétablissement du service



4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

Communiquer à chaque étape



- **Communication Interne et Externe dès le lancement**
 - Campagne d'information afin d'expliquer les grandes lignes du système et de ses développements futurs
 - *journal intercommunal , municipal ou bulletin de la structure/organisme.*
- **Sensibilisation des agents**
 - Le personnel des premiers services utilisateurs de la solution sera exposé à un **changement** de mode de travail et aux **jugements** du système par les usagers.
 - Il est important que le personnel soit largement informé et **convaincu** du bien fondé de l'évolution que représentera la solution afin de la promouvoir dans leur travail au quotidien.



4. Méthodologie de mise en place de projets TIC

Communiquer à chaque étape



▪ Promotion auprès des usagers

- En fonction de la prudence qui doit généralement accompagner toute action de communication, les usagers seront avisés :
 - Lorsque le projet sera clairement défini,
 - Lorsque la consultation pour l'équipement sera lancée,
 - Lors du démarrage des sites pilotes.
- Par des articles de fond dans la presse quotidienne complétés par des reportages de la télévision régionale
- A intervalle régulier en phase d'exploitation, ou si les indicateurs montrent qu'il y a nécessité à le faire.

