

METHODOLOGIE ET MISE EN ŒUVRE D'UN PROJET INFORMATIQUE

La solution proposée repose sur la mise en œuvre de la solution applicative retenue dans le contexte collaboratif décrit.

A cet égard, les parties doivent considérer que les réponses fournies par FIMAC AQUITAINE dans le présent document, constituent des informations en matière de faisabilité technique dont la réalisation demeure soumise à l'exécution de prestations de service de paramétrage fonctionnel et/ou de développements fonctionnels.

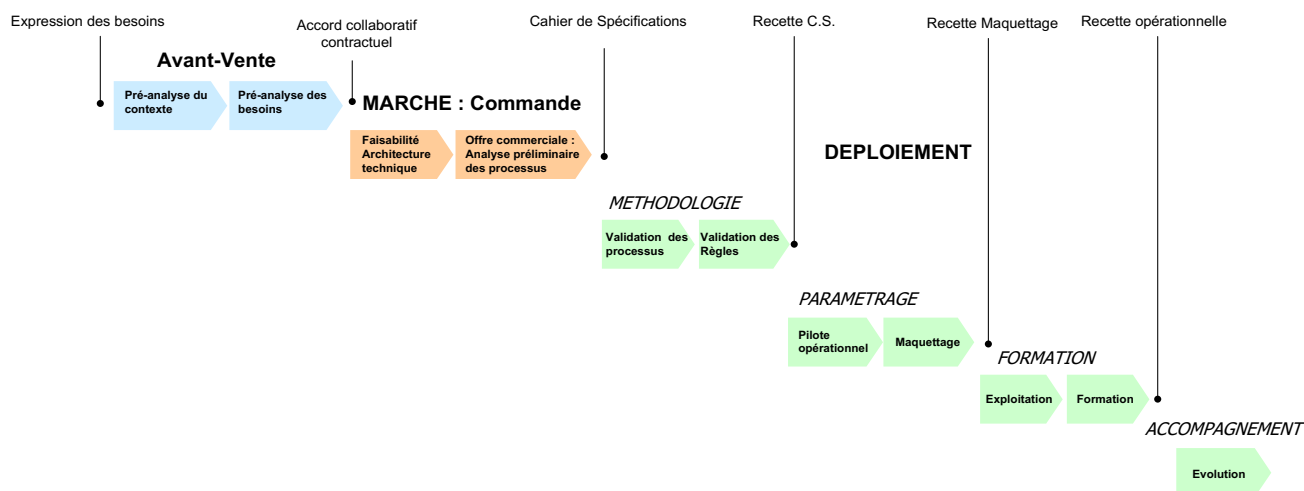
Le client doit se reporter au tableau financier dans le chapitre concerné pour vérifier les prestations prévues par la société FIMAC AQUITAINE dans le cadre du présent projet.

En conséquence de quoi, l'analyse préliminaire des besoins qui figure à la présente, constitue un recueil des outils actuellement en exploitation au sein de la société du Client et de leurs fonctionnalités applicatives, vis-à-vis desquels, la solution proposée ne saurait représenter la reproduction exacte et ce, tant en termes de périmètre que de modes opératoires fonctionnels.

En adoptant la solution proposée par FIMAC AQUITAINE, le client accepte de devoir s'adapter à un nouvel environnement informatique duquel il pourra exploiter les fonctionnalités offertes par les solutions Editeurs retenus et les éventuels développements connexes, l'ensemble dans les nouvelles limites conférées par ces dits outils informatiques.

1.1 ETAPES NECESSAIRES DU PROJET INFORMATIQUE COLLABORATIF

FIMAC AQUITAINE, toujours soucieux de la bonne fin des projets de mise en œuvre des solutions applicatives retenues par ses clients, pose ci-après le principe collaboratif qui entoure le processus de déploiement des logiciels de gestion.



Le déploiement d'un logiciel de gestion implique un processus de déploiement basé sur un schéma directeur dans lequel la maîtrise d'œuvre demeure l'apanage du prestataire informatique.

Au-delà de toutes les contraintes du client sur le plan calendaire, humain et organisationnel, le processus de déploiement répond à une démarche structurée que chacune des deux parties se doit de respecter.

Phase Opportunité

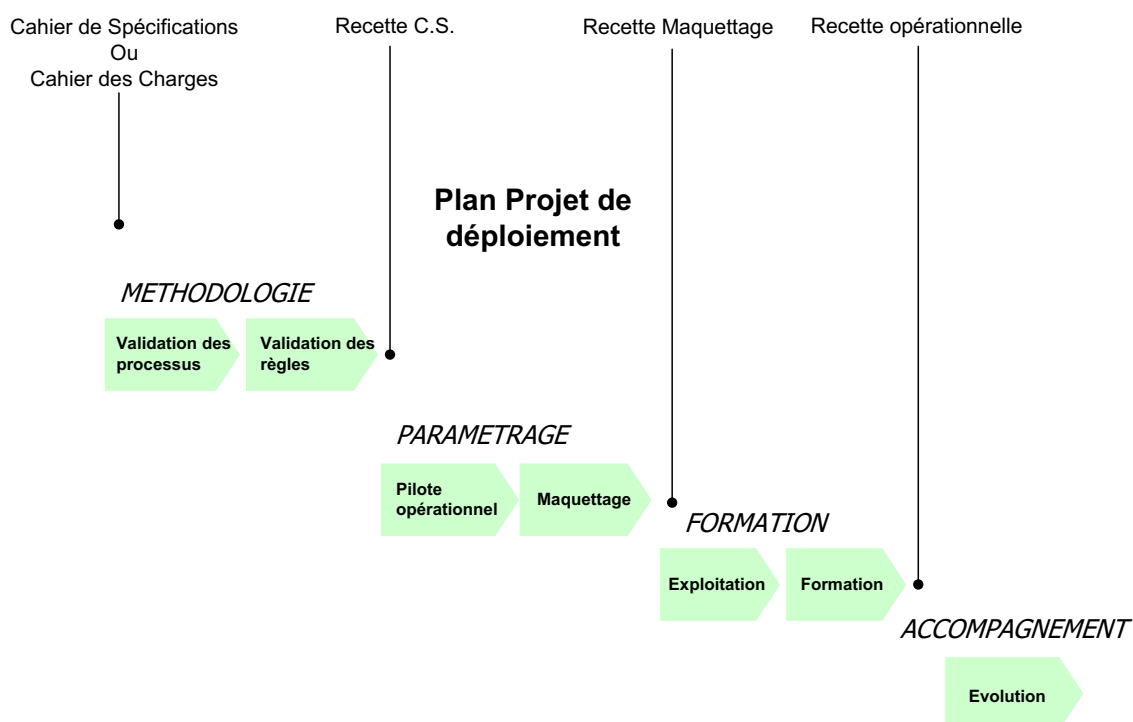
Au cours de cette phase, une première analyse est réalisée. Elle permet d'envisager un projet collaboratif en validant le principe d'adéquation entre le besoin du client et le périmètre fonctionnel de l'applicatif projeté. Elle correspond à l'expression des besoins.

Phase Marché

Au cours de cette deuxième phase, la première analyse d'adéquation sert à l'élaboration d'un estimatif budgétaire. Dans cette perspective, un quantitatif en matière de prestation de service, bien que prévisionnel, permet de tracer une première trajectoire du projet de déploiement.

Phase Déploiement

Au cours de cette troisième phase, l'ensemble des processus de gestion propres à l'entreprise ainsi que les données réelles sont appréhendés en profondeur afin d'établir un maquettage opérationnel visant à valider le paramétrage du logiciel et à former le personnel utilisateur.



1.1.1 METRIQUES DU PROJET

Le schéma directeur qui conduit au pilotage du projet de mise en œuvre de la solution informatique s'appuie sur des métriques dont la valeur peut évoluer en cours de projet.

Le principe fondateur d'un processus de déploiement repose sur l'aspect collaboratif de ce dernier.

En pratique, le nombre de jours prévisionnels traduit une mise à disposition de ressources techniques et humaines au service de l'optimisation de l'installation, la configuration, le paramétrage et la formation auprès des futurs utilisateurs des logiciels objets du projet.

Face à une multitude de facteurs comme :

- La qualité et la volumétrie des données de source externe à intégrer,
- La recherche de processus optimum dans les divers traitements,
- L'engagement humain des utilisateurs,
- La capacité du client à participer à l'intégration,

Les métriques du projet demeurent proportionnelles à la somme de ces facteurs.

1.1.2 MISE EN PLACE RECIPROQUE D'UNE EQUIPE PROJET

Afin d'accompagner le client dans la démarche de mise en œuvre de la solution, FIMAC AQUITAINE nomme un « Coordinateur de projet » en charge du suivi du dossier dans sa phase organisationnelle ainsi qu'un consultant et/ou chef de projet fonctionnel en charge du déploiement opérationnel.

Ce dernier demeure un interlocuteur privilégié du Client pendant le déploiement en étant rompu aux techniques des règles de gestion, comptables et financières, il assiste et conseille le client dans les différentes phases du projet explicitées ci-après.

Compte tenu de la personnalisation liée à une telle démarche, la majeure partie de la mission est assurée chez le Client.

En complément de cet interlocuteur opérationnel, FIMAC AQUITAINE nomme un coordinateur de projet dont l'intervention permet d'assurer le bon déroulement calendaire du projet en fonction des différentes étapes liées au processus du déploiement et des échéances fixées d'un commun accord entre les parties.

Afin d'assurer la réussite dudit projet informatique et pour faciliter les échanges entre les parties, le Client a l'obligation, a minima, de désigner au sein de son personnel un Chef de projet.

Cette personne doit être en mesure de se libérer suffisamment afin d'assister aux phases d'analyses et de validation du maquettage opérationnel, étant précisé que toutes les décisions prises par cette dernière engageront la responsabilité du Client.

A défaut d'un tel interlocuteur chez le client, la réussite du projet pourra être mise en cause ou pour le moins le projet être atteint sur le plan des métriques.

Afin de garantir une communication nécessaire à une bonne visibilité par les parties sur l'avancement, la gestion de projet impose l'organisation régulière de réunions de pilotage. Chaque réunion nécessitera la présence obligatoire des chefs de projet respectifs, d'un représentant de la direction du client, et des consultants FIMAC AQUITAINE concernés par l'avancement du projet.

Ces réunions de pilotage constituant un élément structurel de tout projet informatique, elles font partie intégrante du plan projet et à ce titre, sont valorisées dans la partie financière de cette proposition.

La durée minimale d'une réunion de pilotage est d'une demi-journée ; la fréquence conseillée correspond à une réunion tous les six jours d'avancement. Toutefois, le client garde la possibilité d'obtenir l'organisation d'une réunion ponctuelle, étant précisé qu'il en assumera le coût et les charges (frais de déplacement).

En refusant d'en assumer le coût et/ou la nécessité, le client décharge FIMAC AQUITAINE de toute responsabilité sur d'éventuels dépassements.

1.1.3 DEROULEMENT ET PHASAGE DU PLAN PROJET

Nous indiquons, ci-après, l'ensemble des sous-phases nécessaires à la mise en œuvre du plan projet : l'analyse détaillée des besoins, la méthodologie liée à une approche structurante du concept « Déploiement », le maquettage, la recette intermédiaire, la formation des utilisateurs, la recette finale ainsi que les phases d'Assistance au démarrage et d'Assistance post-démarrage.

1.1.3.1 Analyse détaillée des besoins, calendrier prévisionnel et Recette Cahier des spécifications.

L'analyse détaillée des besoins doit permettre de recenser l'ensemble des procédures de fonctionnement et des flux d'informations qui y sont associés afin de parvenir à la modélisation des fonctionnalités et notamment pour le volet :

- La gestion comptable.

Cette analyse primordiale est orientée autour des principaux cycles de gestion de l'entreprise et de leurs particularités.

Les travaux que le client souhaite confier à FIMAC AQUITAINE doivent être définis précisément afin de faciliter le travail d'analyse. A l'issue de cette phase, toutes les informations nécessaires à l'exploitation des logiciels doivent être recensées et un planning prévisionnel de démarrage doit être établi en accord avec le Client. Il est à noter que l'essence même du mode collaboratif et itératif qui sied à la gestion de projet informatique impacte continuellement le calendrier prévisionnel. A cet égard, FIMAC AQUITAINE ne saurait s'affranchir des contraintes liées aux chemins critiques du projet de son client en garantissant une date d'échéance fixe puisque le mode collaboratif exige des ajustements techniques et fonctionnels dont la mise en œuvre constitue une charge de travail imprévisible à l'avance.

Cette phase doit faire l'objet de la rédaction d'un cahier d'analyses fonctionnelles appelé **Cahier des Spécifications** que chacune des parties s'engage à signer avant le démarrage des phases suivantes, sauf accord implicite. A défaut de la signature du client, FIMAC AQUITAINE ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de défaut d'adéquation. Si le client a fourni un cahier des charges, le cahier des spécifications n'est plus une obligation contractuelle en matière de périmètre de projet mais demeure exploitable en matière de validation des processus et des besoins.

Pour cette phase, nous nous appuierons bien entendu sur les différents documents émis par le Client, ainsi que sur notre propre travail d'étude concernant ces documents.

A cet égard, il est important de noter que le client a le devoir de nous livrer l'ensemble des informations relatives à ces données et aux flux qui en découlent, faute de quoi, les choix en matière de paramétrages pourront être remis en cause avec des conséquences éventuelles sur les métriques du projet.

En outre, il est à noter que l'ajout de travaux supplémentaires en cours de projet constitue une charge de travail non anticipée dont la capacité de production est infinie sur le projet. En conséquence de quoi, le prévisionnel calendaire sera nécessairement impacté par toute charge de cette nature.

A ce stade du déploiement, la durée du projet est fixée en regard de l'analyse avant-vente. Le **Cahier des Spécifications** est un document de base constitué à partir du contenu de l'analyse préliminaire effectuée dès la phase 'marché'.

Dès lors que le Cahier des Spécifications révélerait des besoins dont le traitement fonctionnel nécessiterait un délai supérieur à celui estimé lors de la phase marché, FIMAC AQUITAINE devra établir un document complémentaire formalisant le nouveau périmètre du projet informatique et le soumettre au client avant la poursuite dudit projet, charge aux parties de trouver un accord intermédiaire sur ces nouveaux éléments.

Enfin, le cahier des spécifications et/ou le cahier des charges constituent des recueils d'expression des besoins énoncés par le client à partir desquels, le projet informatique est orienté en termes de réponses fonctionnelles. Toutefois, la caractéristique générique de l'ERP Editeurs retenus définit une limite fonctionnelle dont l'inadéquation ne peut être considérée comme un oubli ou une erreur, en regard de l'expression des besoins.

1.1.3.2 Maquettage opérationnel et Recette intermédiaire (Recette Maquettage)

A l'issue de l'analyse des besoins, le chef de projet FIMAC AQUITAINE entreprend de réaliser un maquettage opérationnel du ou des dossiers objet du projet informatique en intervenant sur la matrice de paramétrage des fonctionnalités du logiciel.

Ce travail de modélisation a pour finalité la mise en œuvre d'un dossier opérationnel à partir duquel sera construit le dossier réel du client.

Au cours de cette phase, la présence du client est requise à double titre.

D'abord parce que cette phase concourt à transmettre au client les connaissances techniques utiles à la prise en charge de la maintenance premier niveau que ce dernier se doit d'assumer en toute autonomie vis-à-vis du personnel utilisateur de la solution informatique.

Ensuite, parce que cette phase doit donner lieu à une validation de la maquette au cours de l'établissement d'une Recette intermédiaire.

Sans signature de la Recette intermédiaire par le Client, ce dernier ne pourra basculer le dossier paramétré en production sans en supporter toutes les responsabilités en matière de conséquences sur la gestion de son entreprise.

Dès lors que la Recette intermédiaire sera retardée, le calendrier du projet sera d'autant réévalué en fonction des nouvelles contraintes.

1.1.3.3 Planification de la formation

En fonction des particularités et de la disponibilité des équipes du client, FIMAC AQUITAINE propose au client un accompagnement « à la carte ».

Il s'entend, une programmation calendaire concernant la maîtrise des modules des logiciels voire un perfectionnement sur la richesse fonctionnelle permettant ainsi, une optimisation des ressources et des performances de l'outil en termes de bonne adéquation face aux utilisateurs.

1.1.3.4 Formation des utilisateurs

Elle est dispensée aux utilisateurs finaux sur la base des objectifs prédéfinis. Elle a lieu sur le dossier réel ou bien sur une base test créée spécifiquement pour les besoins de la formation.

Un plan de formation devra être élaboré par domaine avec le nombre d'utilisateurs concernés.

Cette phase pourra être réalisée in situ :

- Soit par l'équipe formation FIMAC AQUITAINE à toute l'équipe du Client désignée.
- Soit par les membres de l'équipe projet du Client, à condition qu'ils aient eux même reçu la formation en amont par FIMAC AQUITAINE dans le cadre du transfert de compétences et d'autonomie du Client.

Il est à noter que l'éditeur Editeurs retenus ne délivre pas de documentation, ni de procédures types. En conséquence de quoi, il sera de l'unique responsabilité du client de pourvoir à la réalisation de procédures fonctionnelles types à l'adresse de ses propres utilisateurs.

1.1.3.5 Réserves sur la Modélisation des Etats d'édition Standards

En conséquence de quoi, le client est informé, dès à présent, que la prestation de modélisation des états standards ne comprend pas la prise en charge :

- De l'insertion des logos non conformes aux critères restrictifs du générateur d'états Editeurs retenus.
- De Colonages différents du modèle standard.
- D'insertion de champs supplémentaires autres que les données fixées en standard (fût-ce une exigence des utilisateurs intervenue en cours de projet).

Aussi, toute demande de la part du client en matière de réalisation d'états d'édition personnalisés et/ou complémentaires fera l'objet de travaux supplémentaires, tarifés au taux horaire en vigueur selon les termes du contrat.

Une prestation est incluse dans cette offre pour paramétrer un modèle de facture avec votre logo (par exemple au format JPEG), 1 commande, 1 bl et 1 facture.

Il y a également un format d'étiquette à paramétrer (éditer sur votre imprimante Matrix)

Seules les imprimantes référencées par l'éditeur Editeurs retenus seront exploitées.

1.1.3.6 Modélisation des Etats statistiques et décisionnels

Les statistiques et les états décisionnels étant la résultante de procédures d'utilisation et non de modélisation, FIMAC AQUITAINE s'engage à délivrer au cours de la phase de formation des utilisateurs toutes les techniques propres à l'ergonomie des logiciels de telle sorte que les utilisateurs soient en mesure de réaliser eux-mêmes les états statistiques et décisionnels en complément du catalogue standard disponible dans le logiciel.

A défaut, le Client devra acquérir de la formation complémentaire ou bien procéder à la réalisation d'un cahier des charges qui fera l'objet d'une étude de travaux supplémentaires.

1.1.3.7 Recette Finale

A l'issue de la formation des utilisateurs, les parties doivent établir une Recette Finale visant à déclarer l'achèvement du projet de déploiement des logiciels.

Il est à noter que l'établissement de cette Recette Finale est une condition d'accès au service de l'assistance téléphonique pour le Client.

A cet égard, FIMAC AQUITAINE rappelle que ce dernier demeure une obligation de souscription en accompagnement des logiciels objet dudit projet informatique.

Enfin, dès lors que des réserves seraient portées sur le procès-verbal de Recette Finale, FIMAC AQUITAINE s'engage à finaliser les thèmes objet de ces réserves sur le site du Client, à la condition que ceux-ci soient conformes au cahier d'analyse détaillée signée préalablement par le client et ne puissent être traités dans le cadre de l'assistance téléphonique.

1.1.3.8 Assistance au démarrage et Assistance Post-démarrage

Ces deux phases correspondent à deux interventions distinctes sur site après l'établissement de la Recette Finale. Celles-ci consistent à offrir aux utilisateurs une assistance visant à optimiser le cadrage ergonomique du logiciel et éventuellement, à procéder à des ajustements pédagogiques à la demande des utilisateurs. Ces deux phases, d'une durée minimale d'une demi-journée chacune, peuvent faire l'objet d'une seule intervention à la demande du Client.

1.1.4 RESPECT DU PLAN PROJET INFORMATIQUE

En sa qualité de prestataire informatique, FIMAC AQUITAINE conduit les projets que lui confie le Client dans le cadre d'une maîtrise d'œuvre agile qui engage sa responsabilité. Pour ce faire, FIMAC AQUITAINE organise le déroulement desdits projets sur la base d'une méthode appelée 'Plan Projet'.

A cet effet, l'estimation financière qui accompagne la présente proposition s'inscrit dans le respect de ce 'Plan projet'.

Dès lors que le Client ne souhaite pas respecter ce 'Plan Projet' en termes de découpage des phases intermédiaires et/ou de durée estimée, il accepte par la présente que FIMAC AQUITAINE ne puisse voir sa responsabilité engagée sur ledit projet.

L'ensemble des prestations exécutées par les intervenants de FIMAC AQUITAINE attesteront de celles-ci par l'émission et l'envoi à l'endroit du client (interlocuteurs désignés par le client selon les échanges en

phase d'analyse) d'une fiche de déploiement mentionnant la date, les heures et l'objet desdites prestations réalisées pour son compte.

Compte tenu du mode collaboratif agile privilégié entre les parties et au profit de l'avancement du projet et du respect du calendrier prévisionnel entre les parties, la déclaration de toute prestation sera implicitement admise comme réellement exécutée et consommée sur le crédit-temps alloué au projet et dans le cadre du schéma d'unités d'œuvres contractuelles (demi-journée ou journée).

Néanmoins, en toute occasion, le client conservera la faculté de contestation de toute prestation de service réputée exécutive pour le compte de FIMAC AQUITAINE en manifestant sa contestation au moyen d'un mail adressé sur fimac@fimac.fr avec l'exposé de ses doléances.

En cas de contestation par le client, FIMAC AQUITAINE devra rapporter la preuve matérielle de l'exécution de ses prestations de services déclarées par tout moyen à sa convenance. A défaut, le client sera fondé à ne pas accepter la consommation du crédit-temps déclarée par FIMAC AQUITAINE.