

5. Implication du métier

Ce chapitre décrit les parties prenantes identifiées comme « métier » et leurs rôles.

Qui est le « métier » ?

La notion de « métier » est régulièrement utilisée dans notre documentation projet, mais aussi dans ce wiki. On entend par « métier » toute équipe, groupe ou autre entité, qui réalise un certain travail au quotidien. Cette notion s'applique donc autant aux facultés et services de l'UNIL, mais aussi à chaque entité qui les compose (secrétariat, affaires étudiantes, etc.).

Généralement, le « métier » sait comment il travaille, selon quels processus et quelles règles (explicites ou non) ; ce contexte doit pouvoir être compris et pris en compte par l'équipe du projet, et les solutions doivent y être adaptées.

Le « métier » est ainsi systématiquement représenté par un ou une « référent·e » dans le cadre d'un projet, qui agit en tant qu'agent du changement mais aussi comme porte-parole des utilisatrices et utilisateurs de l'organisation qu'il représente.

Tâches attendues du métier

Dans le cadre d'un projet, plusieurs tâches incombent au ou à la référent·e métier et aux parties prenantes de l'organisation impactée par le projet. Ces tâches s'étalent sur l'ensemble du cycle de vie du projet.



Participation du métier dans toutes les étapes clefs du succès du projet:
Définition du besoin et vérification que la qualité soit en accord avec le besoin défini

Ces tâches ont principalement pour objectif de définir et préciser les objectifs et les exigences vis-à-vis des résultats à fournir par le projet, mais aussi définir et valider les indicateurs qui permettront de vérifier que les résultats obtenus soient en accords avec les besoins et les attentes du métier.

De par leur importance pour la réussite du projet, il est essentiel que les représentant·es du métier impliqués dans le projet puisse consacrer le temps nécessaire à la réalisation de ces tâches.

Certaines tâches sont également attendues hors projet de la part du métier, notamment en phase de préinitialisation, avec la rédaction et le dépôt d'une Demande d'évolution du système d'information (DESI), ou après le projet lorsque la solution est en exploitation.

Phase d'initialisation

En phase d'initialisation, le « métier » a pour responsabilité de fournir toutes les informations utiles permettant de définir le périmètre du projet. Ceci implique notamment de :

- Définir les exigences générales sur lesquelles se basera l'évaluation des résultats obtenus par le projet, sur la base de la modélisation des processus métiers actuels et, si déjà définis, les processus métiers cibles.

Phase de mise en œuvre

En phase de mise en œuvre, le « métier » est impliqué principalement dans des tâches de documentation et de validation, notamment :

- Participer à la préparation et à la rédaction des spécifications détaillées (maquettes des interfaces, critères d'acceptation, ...) et à la modélisation des processus métiers cibles ;
- Participer aux tests fonctionnels de la solution ;
- Valider la réception de la solution implémentée.

Il est également responsable d'engager les utilisatrices et utilisateurs finaux tout au long du projet, afin d'accompagner le changement au sein de son organisation. Ceci inclut notamment :

- La communication régulière de l'avancement du projet aux personnes impactées ;
- La rédaction des manuels utilisateurs ;
- La formation des utilisatrices et utilisateurs clés et des utilisatrices et utilisateurs finaux.

Clôture

En phase de clôture, le « métier » a pour tâche principale d'assurer que l'exploitation de la solution au sein de son organisation soit pleinement opérationnelle. Autrement dit, il doit avoir intégré le résultat du projet dans son quotidien.

Il participe également à la rétrospective et à l'évaluation finale du projet qui permettent de tirer des expériences précieuses sur le déroulement du projet, et qui fait partie intégrante de l'amélioration continue des équipes de projet.

Le temps et la charge de travail du métier impliqué dans un projet sont souvent sous-estimés. Ajouté aux tâches quotidiennes, c'est un effort supplémentaire parfois important à fournir, qui sera probablement difficile de maintenir sur toute la durée du projet. Il est donc fortement recommandé de bloquer des plages horaires dans son agenda qui soient dédiées entièrement au projet dès le début de celui-ci, afin d'assurer sa disponibilité lors des moments clés du projet et permettre d'en réduire sensiblement la durée.