

# Comment réconcilier les besoins, les projets avec la garantie des services délivrés

## Pourquoi un livre blanc ?

Quelles promesses des projets envers les opérations ?

Peut-il être garanti qu'on réalisera le bon produit plutôt que mener le bon projet ?

Quel besoin supplémentaire à la définition d'un produit/service, afin de le garantir ?

Comment s'organiser pour améliorer ensemble, RUN et BUILD?

Une maturité d'entreprise peut-elle être définie en matière d'opérations?

Les projets ne tiennent pas toujours leurs promesses : sont-ils alignés correctement sur le métier ? Délivrent-ils des produits qui répondent complètement aux besoins de ce métier ? La garantie du service délivré est-elle précisément définie ?

Ce livre blanc s'efforce de répondre à ces questions dans le contexte d'un monde plus agile : les innovations disruptives qui le caractérisent, s'accommodent de moins en moins des délais que réclament les projets et programmes pour engager les transformations nécessaires. Selon PM-Book, seul un portefeuille de projet est en mesure d'en gérer la stratégie, mais doit convenir avec les opérations de retirer les marges suffisantes de financement. Cette préoccupation est la cible de cet ouvrage.

A chaque question initiale, des méthodes sont d'abord listées : pour avoir la bonne vision business, pour comprendre efficacement le besoin, pour apprécier la valeur d'un service délivré garantie comprise.

Le livre blanc identifie un projet interne de transformation, en mesure de répondre à l'amélioration des performances de chaque service de l'entreprise. Une collaboration constructive est recherchée, en particulier le bureau des projets est l'instrument idéal pour capitaliser et diffuser les bonnes pratiques entre ces services. Parfois les opérations sont hors circuit, alors que leur **contribution est essentielle** : fournissent des données d'exploitation seules capables d'établir les objectifs d'amélioration pertinents, d'une valorisation optimisée des services et produits de l'entreprise.

En final le livre blanc donne une démarche sous forme de paliers de transformation, que le projet interne devra suivre. Une première étape est de traduire l'exigence de garantie de service à soutenir par l'entreprise. La seconde est de construire le plan de transformation selon la priorisation de la première étape. Ces paliers de transformation sont illustrés par des uses-case selon la notion « d'irritants »..

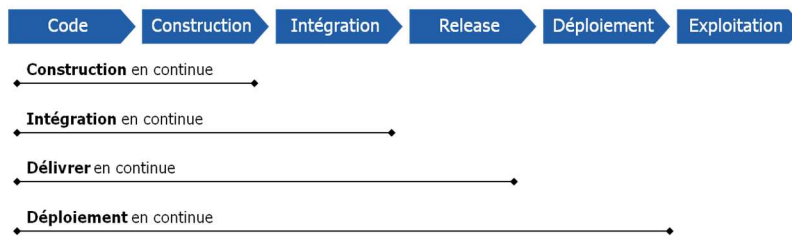
## Thèmes abordés dans le Livre Blanc

La valeur des projets et des opérations	<i>Définitions PMBook – Cycle de vie – Méthode/processus – Strategy/Build/Run</i>
Le contexte des entreprises	<i>Management vertical/horizontal, Centre de coût/profit, taux de marge zéro</i>
Les méthodes orientées métier/besoins	<i>Business Model Canvas – Noriaki Kano – Business Case – ABC – MMF – Conduite changement, GrowthMindset, Design Thinking</i>
Les méthodes orientées projets/opération	<i>Collecte des besoins, Gestion des Exigences, Livraison continue, Utilité/Garantie, ITIL</i>
Le projet de transformation interne	<i>Collaboration constructive, Agilité, P3O, maturité d'organisation, leviers et objectifs de changement</i>
La traduction d'exigence « garantie d'opération »	<i>Collecte/Capture besoin, Use Case, Traduction Exigence, Définition Garantie</i>
La découpe par palier de transformation	<i>Définition des paliers, identification des irritants, mesures de priorisation, plan de progrès</i>

# Contenu du Livre Blanc

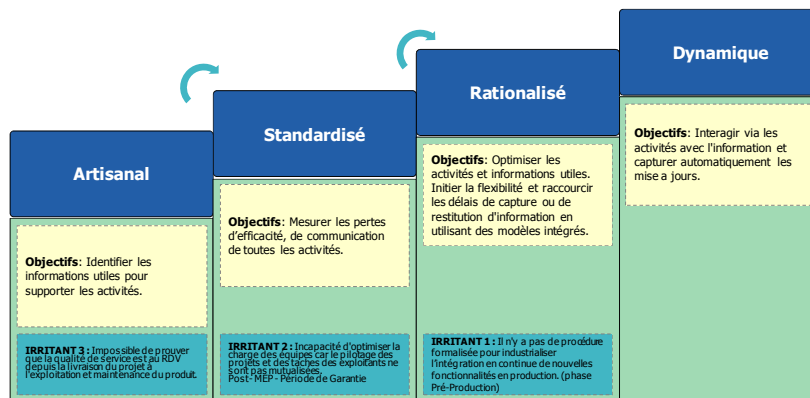


Centre de coût et de profit



De la vision à la livraison

Maturité à mener l'amélioration des opérations



Plan de progrès et le portefeuille de projets

## PLAN

1. Introduction : les projets ne tiennent pas toujours leurs promesses
2. Le contexte général de nos entreprises
3. Méthodes et bonnes pratiques de la vision à la livraison
4. Adapter l'entreprise à travers un projet de transformation
5. identification des paliers de transformation
6. Conclusion

## ANNEXES : LES MEMBRES DU CERCLE DE LA COMMISSION, LES ENTREPRISES PARTICIPANTES, LE CERCLE.

AUTEURS DU LIVRE BLANC	Rédacteurs		
		François DELIGNETTE	PMI-France & DAYLIGHT
		Lionel BOURCERET	PMI-France & AUBAY
		Owen BEILLEVERT	SOCIETE GENERALE
		Sylvain GAUTHIER	Consultant Indépendant
		Laurent Le GUYADER	MICROSOFT
	Carmelo PANSERA	COYOTTE SYSTEM	

## À propos du

Cercle des  
Entreprises

de PMI France

Le Cercle des Entreprises est destiné aux Entreprises pour qui la gestion de projet représente une compétence stratégique, gérant des projets d'envergure ou démarrant un processus d'amélioration continue de leur organisation à la gestion de projet.

Le Cercle des Entreprises privilégie l'échange de témoignages et de bonnes pratiques à travers la constitution d'ateliers thématiques. La synthèse de ces échanges permet de comprendre les conditions de succès et les raisons des échecs, puis de proposer des recommandations d'amélioration.

Le Cercle des Entreprises est une initiative du chapitre PMI-France, qui regroupe les managers de projets de tous les secteurs d'activité en France. Son objectif est de promouvoir le PMI© (Project Management Institute), ses standards et ses certifications. Ses membres sont des personnes physiques. Ses activités sont gérées bénévolement par des volontaires non rémunérés conformément aux statuts de l'association.