

Utilité de l'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage dans un projet SI

Un projet SI fait intervenir plusieurs parties dont la parfaite coordination est essentielle à son succès. L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) peut faciliter le déroulement de ces projets. Explications.

Le triptyque de la gestion de projet

Tout projet SI s'articule autour de trois acteurs qui concourent à sa réussite.

La Maîtrise d'Ouvrage (MOA). Il s'agit de l'entreprise pour laquelle le projet est déployé. Elle sera donc propriétaire de « l'ouvrage », c'est-à-dire du nouveau système d'information avec un paramétrage adapté à ses besoins. C'est la MOA qui décide du lancement du projet, qui choisit les prestataires, qui finance la réalisation du projet, qui en est responsable et en assumera le niveau d'utilisation postdéploiement.

La Maîtrise d'Œuvre (MOE). Il s'agit du cabinet d'ingénierie informatique (SSII, ESN), appelé « intégrateur » qui aura la responsabilité technique de la réalisation du projet. C'est la MOE qui paramètrera la solution choisie et réalisera les éventuels développements spécifiques.

L'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA). Il s'agit du cabinet qui a pour rôle d'accompagner l'entreprise dans la bonne réalisation du projet. C'est l'acteur externe qui accompagnera l'entreprise lors de toutes les phases du projet, depuis le processus de choix de la solution et de l'intégrateur jusqu'à la conduite du changement postdéploiement.

L'AMOA, un rôle clé

Une relation de confiance. Cet accompagnement dans la durée suppose qu'une relation de confiance s'établisse entre l'AMOA et la MOA. Le consultant en AMOA conseillera l'entreprise en tentant d'être le plus indépendant possible, afin que les décisions prises préservent les attentes initiales tout en étant réalistes.

Le rôle de l'AMOA dans la relation avec la MOE est également essentiel. Elle devra :

- « challenger » la MOE qui aura souvent promis « monts et merveilles » en phase commerciale, pas toujours faciles à réaliser en phase de projet ;

- apaiser les inévitables tensions qui naîtront entre les parties.

À noter. Ce rôle d'équilibriste suppose que l'AMOA ait acquis de l'expérience lors de précédents projets.

Les attributions de l'AMOA

À chaque phase du projet, un savoir-faire différent doit être déployé.

En phase de choix, l'AMOA doit tout d'abord comprendre et savoir formaliser les besoins fonctionnels du client.

Conseil. Soyez le plus transparent possible dans votre description de l'organisation de l'entreprise et des objectifs recherchés ; le consultant aura ainsi une bonne compréhension de votre métier et des enjeux du projet et pourra garantir le respect du périmètre fonctionnel du projet.

Ensuite, elle doit avoir une bonne connaissance des solutions proposées par les éditeurs et les intégrateurs et être capable d'organiser un appel d'offres.

Conseil. Demandez au consultant de négocier à vos côtés le contenu de la prestation proposée par la MOE et le budget d'intervention.

En phase de projet, le consultant mettra en œuvre une gestion de projet rigoureuse afin d'éviter les dérapages budgétaires et de délais.

À noter. L'AMOA sera également tout particulièrement attentive à l'adéquation du paramétrage avec les besoins fonctionnels, se positionnant ainsi en véritable support fonctionnel/conseil de l'entreprise.

Enfin, l'accompagnement au changement supposera des qualités d'écoute et de communication pour désamorcer les résistances au changement, mais également de robustes compétences en conseil en organisation afin d'évaluer l'impact du nouvel outil sur l'organisation du travail et l'adapter en conséquence.

Conseil. Choisissez un prestataire qui, outre ses compétences techniques, saura être indépendant et disposera de très bonnes qualités relationnelles.

La réussite d'un projet SI dépendra largement de la communication entre les différents acteurs ; l'AMOA, de par sa capacité à parler le langage de toutes les parties, permettra de limiter significativement les risques d'échec : sélectionnez un consultant capable, grâce à son expérience et ses qualités relationnelles, de vous accompagner tout au long du projet.