

**SOMMAIRE**

<b>INTRODUCTION</b> _____	PAGE 1
<b>CONSTRUCTION DU CONTENU</b> _____	PAGE 1
Quoi ? Les actions - étapes - événements au cours d'une affaire _____	PAGE 2
Qui ? Les ressources humaines pour mener une affaire _____	PAGE 3
Où ? L'affaire sous son aspect géographique _____	PAGE 4
Quand ? L'affaire sous son aspect temporel _____	PAGE 5
Comment ? Le détail de la gestion globale de l'affaire _____	PAGE 6
Pourquoi ? Les tenants et aboutissants de la gestion par affaire _____	PAGE 7
Combien ? Les Le C de QQQCPC, Les chiffres clef _____	PAGE 7
<b>PLANS POSSIBLES</b> _____	PAGE 8
<b>QUESTIONS DU JURY</b> _____	PAGE 8

**INTRODUCTION**

Évoquer la gestion par projet, c'est expliquer le détail d'une affaire traitée de manière soit routinière, soit typique par l'entreprise qui vous accueille. Cela peut se résumer familièrement par :

**Comment « ça marche » une affaire ?**

**CONSTRUCTION DU CONTENU**

Le piège classique lorsque l'on aborde ce thème est de ne traiter qu'un de ses aspects. Un affaire ne se réduit pas simplement à un succession d'évènements, ou bien simplement à des travaux sur un chantier... La démarche complète met en jeu nombre de facteurs tous liés entre eux (organisation en amont, logistique, moyens humains et matériels, respect du cadre juridique, etc.) et il est donc important d'aborder le plus d'aspects possibles afin de prouver que vous avez fouillé en profondeur le sujet.

*Tous les éléments qui suivent sous cette rubrique ne sont ni obligatoires, ni exhaustifs. Ils constituent plutôt un recueil de pistes de réflexion ou de prospection afin d'élaborer un plan pour ce thème.*

*Il ne faut donc pas que les différentes questions (QQQCPC) constituent des paragraphes de ce thème dans votre rapport. Il faut plutôt voir les réponses que vous apportez comme une base de données propice à l'élaboration d'un plan. Par ailleurs, il est important d'apporter des réponses chiffrées car ces chiffres seront la base de l'analyse que vous devez apporter.*

**QUOI** -> Les actions - étapes - événements au cours d'une affaire.

- ➔ Envisager un synoptique général sous une forme adaptée qui explique dans les grandes lignes la démarche. Ce synoptique peut faire office de « mini sommaire » ou de fil conducteur dans le traitement dans le détail de ce thème. Vos outils de description sont variés :
  - ✓ Algorigramme.
  - ✓ Grafcet.
  - ✓ Diagramme SADT
  - ✓ Diagramme PERT.
  - ✓ Diagramme GANTT
  - ✓ ...
- ➔ Préciser dans ce synoptique des éléments structurants pour le lecteur qui pourront être repris et détaillés ensuite :
  - ✓ N° d'étapes (utiles pour aider le lecteur à suivre le déroulé de votre développement).
  - ✓ Intitulés synthétiques d'étapes (utiles pour marquer l'esprit avec des mots clefs).
  - ✓ Ressources humaines impliquées dans chaque étape.
  - ✓ Flux informationnels impliqués.
  - ✓ Flux matériels ou logistiques impliqués.
  - ✓ Flux de matières d'œuvre impliquées.
  - ✓ Frise chronologique des événements.
  - ✓ ...
- ➔ ...

#### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Cibler dans la structure du synoptique:
  - ✓ Les parties relevant d'un chemin critique.
  - ✓ Les parties traitées en simultané.
  - ✓ Les parties offrant des options ou des différences de gestion.
- ➔ ...

#### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaires.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ Les progiciels éventuellement utilisés.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**QUI ->** Les ressources humaines pour mener une affaire.

- ➔ Préciser le rôle de chacun dans le déroulement d'une affaire.
- ➔ Préciser les interactions entre les différentes personnes au cours d'une affaire.
- ➔ Préciser qui a l'ascendant dans les prises de décision.
- ➔ Préciser si certaines tâches sont assurées par des intervenants extérieurs.
- ➔ Préciser le nombre (moyen, minimum, maximum) de personnes en charge d'un projet.
- ➔ Préciser le nombre (moyen, minimum, maximum) de personnes en charge d'une étape de projet.
- ➔ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Mettre en perspective les données (effectif, âge, répartition H/F, etc.) avec la taille de l'entreprise, la complexité des projets qu'elle gère, le secteur d'activité...
- ➔ Faire un lien s'il y a lieu, entre personnes emblématiques de l'entreprise, du service des chargés d'affaires (fondateur, ayant une grande expérience ; etc.), de personnes extérieures à l'entreprise et certaines prises de décision critiques.
- ➔ ...

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaires.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les différents services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**OÙ** -> L'affaire sous son aspect géographique.

➔ Préciser et expliquer si les projets impliquent :

- ✓ Un ou plusieurs sites.
- ✓ Des sous-traitants ou des partenaires, situés ailleurs dans le monde.
- ✓ Des décideurs hiérarchiquement plus hauts et situés ailleurs dans le monde (dans le cas d'une Holding).

Car ceci peut avoir un impact sur les durées d'exécution de certaines tâches, les délais, la communication, la logistique, etc.

➔ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Justifier ou expliquer l'excentration de certains locaux au sein de l'entreprise ou d'un autre site.
- ➔ Justifier ou expliquer certains délais à cause de décalages horaires, de distance à parcourir pour des livraisons, etc.
- ➔ Justifier ou expliquer la mutualisation de certains sites ou moyens.

➔ ...

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaires.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.

➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**QUAND** -> L'affaire sous son aspect temporel (peut rejoindre le QUOI avec le synoptique).

- ➔ Préciser des durées caractéristiques (moyennes, minimums, maximums) :
  - ✓ Durée globale de projet.
  - ✓ Durées des tâches ou étapes dans un projet type.
  - ✓ Durées ou délais de prise de décision.
  - ✓ Durées d'attente impliquant des retours d'accord, de livraison de matériel, etc.
- ➔ Préciser les écarts d'un projet à l'autre s'ils existent (moyens, minimums, maximums).
- ➔ Préciser les durées de retards (chroniques ou exceptionnels).
- ➔ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Expliquer ou justifier les valeurs de durées ou d'écart sous plusieurs angles (un lien peut être établi avec un thème d'OE) :
  - ✓ Leurs causes connues, probable, prévisibles.
  - ✓ Leurs effets les durées de tâches avales.
  - ✓ Leurs effets sur l'image de marques de l'entreprise.
  - ✓ Leurs effets sur la perte de clients.
  - ✓ Leurs effets sur les changements de fournisseurs défaillants.
  - ✓ ...
- ➔ ...

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaires.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ Les logiciels éventuellement utilisés.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**COMMENT ->** Le détail de la gestion globale de l'affaire.

- ➔ Envisager un synoptique particulier pour chaque étape ou tâche importante si la complexité l'impose :
  - ✓ Algorigramme.
  - ✓ Grafcet.
  - ✓ Diagramme SADT
  - ✓ Diagramme PERT.
  - ✓ Diagramme GANTT
  - ✓ ...
- ➔ Préciser les verrous ou points de passage obligés pouvant stopper le déroulement d'une affaire.
- ➔ Préciser les verrous ou points de passage obligés qui peuvent stopper le déroulement d'une étape particulière.
- ➔ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Justifier / expliquer les durées ou délais de certains projets impliquant des complexités importantes.
- ➔ Justifier / justifier les durées ou délais de certaines étapes.
- ➔ ...

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaires.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**POURQUOI ->** Les tenants et aboutissants de la gestion par affaire.

- ➔ Evoquer la pertinence de ce mode de gestion au regard de critères multiples de l'entreprise :
  - ✓ Ses marchés et sa position sur ces derniers.
  - ✓ Son domaine d'activité.
  - ✓ Sa taille en absolu et par rapport à ses concurrents.
  - ✓ Ses produits.
  - ✓ ...
- ➔ Evoquer les compétences des ressources humaines en lien avec des critères multiples de l'entreprise :
  - ✓ Son domaine d'activité.
  - ✓ Sa taille en absolu, par rapport à ses concurrents, par rapport à ses partenaires.
  - ✓ Ses produits.
  - ✓ Son statut particulier.
  - ✓ ...
- ➔ Evoquer la part de ce mode de gestion par rapport aux autres modes de gestion dans l'entreprise (s'il y en a effectivement).
- ➔ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Indiquer les éventuelles lourdeurs, insuffisances, de l'entreprise pour la gestion par affaire (attention au ton employé, il ne faut pas être médisant mais constructif).
- ➔ ...

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaire.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

**COMBIEN** -> Le C de QQQQCPC, Les chiffres clef.

*Cet item doit être un leitmotiv pour tous les autres. Vous devez présenter des chiffres qui viennent soutenir vos démonstrations, vos analyses, vos commentaires. Une bonne façon de faire est donc de se poser systématiquement une question simple quand vous voulez présenter un aspect particulier de ce thème : Quelles sont les grandeurs significatives de ce que je suis en train de présenter ?*

*En répondant à cette question et en allant chercher ces informations auprès des interlocuteurs concernés, vous pourrez créer les bonnes bases à une réflexion argumentée.*

- ➔ Evoquer donc quelques chiffres clef :
  - ✓ Combien d'affaires sont traitées / an, / mois, / semaine ?
  - ✓ Combien de clients différents sont liés aux affaires / an, / mois, / semaine ?
  - ✓ Combien de clients différents sont perdus à cause de problèmes / an, / mois, / semaine ?
  - ✓ Quel est le budget minimum / moyen / maximum d'une affaire (en €, % par rapport au CA par exemple) ?
  - ✓ ...

### **Vos pistes d'analyse possibles :**

- ➔ Comparer les chiffres avec ceux des concurrents si c'est possible et que les données sont disponibles, afin de dégager un positionnement, des atouts ou des faiblesses sur le marché.

### **Vos sources documentaires possibles :**

- ➔ Le service des chargés d'affaire.
- ➔ L'historique des affaires déjà traitées (numérique ou papier).
- ➔ Les services en relation pour le traitement d'une affaire.
- ➔ ...

# U52 LE RAPPORT - FICHE OI T11

## GESTION PAR PROJET (AFFAIRE)

### PLANS POSSIBLES

En cours d'élaboration, en attendant : voir rapports des étudiants ayant déjà traité ce thème.

### QUESTIONS DU JURY

En cours d'élaboration, en attendant et afin d'initier une transmission d'expérience : Quand vous serez sorti de votre propre épreuve U52, Notez « à chaud » les questions qui vous ont été posées afin d'en faire bénéficier vos successeurs.