**CHARTE DE PROJET SIX SIGMA POUR L’INFORMATIQUE**

**MODÈLE AVEC EXEMPLES**

RAPPEL IMPORTANT

Une charte écrite détaillée doit être transmise aux sponsors qui doivent la signer. Vous pouvez joindre une version remplie de ce modèle à votre charte écrite détaillée afin de la garder courte et concise.

Veillez à échanger avec l’équipe du projet ainsi qu’avec les sponsors avant de remplir ce modèle. Avoir une discussion avec les deux parties vous fournira une grande partie des informations dont vous avez besoin.

INFORMATIONS GÉNÉRALES DU PROJET

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NOM DU PROJET | CHEF DE PROJETS | SPONSOR DU PROJET |
|  Processus de ticket informatique |   |   |
| ADRESSE E-MAIL | NUMÉRO DE TÉLÉPHONE | UNITÉ ORGANISATIONNELLE |
|   | 000-000-0000 |   |
| CERTIFICATIONS GREEN BELT ATTRIBUÉES |   |   | DATE DE DÉBUT PRÉVUE | DATE D’ACHÈVEMENT PRÉVUE |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| CERTIFICATIONS BLACK BELT ATTRIBUÉES |   |   | ÉCONOMIES ATTENDUES | COÛTS ESTIMÉS |
|   | 237 750 $ | 184 900 $ |

PRÉSENTATION DU PROJET

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLÈME OU QUESTION  | Le processus de ticket informatique et l’épuisement professionnel des employés |
| BUT DU PROJET | Sur les 2 182 tickets soumis au cours des deux dernières années, 48 % d’entre eux ont concerné des problèmes liés aux logiciels. L’augmentation du nombre de tickets ouverts a eu un impact négatif sur la maintenance de l’infrastructure du service, ce qui a poussé l’équipe à aller bien au-delà de sa charge de travail régulière. De plus, le service a manqué un nombre croissant de tickets, une situation qui a eu un impact négatif sur la perception de l’informatique au sein de l’organisation. Avec une adoption annuelle supérieure à la moyenne des logiciels, les employés informatiques ont connu une charge de travail en flèche, faisant augmenter les responsabilités dans les domaines de la maintenance préventive et du dépannage. (Les employés qui ne connaissent pas le nouveau logiciel ont commis un nombre croissant d’erreurs.) Chaque employé du service a soumis en moyenne huit à 10 heures supplémentaires hebdomadaires. |
| ANALYSE DE RENTABILITÉ | Notre service informatique interne, qui est responsable de la gestion de l’infrastructure qui suit les incidents liés à l’informatique et la résolution des problèmes, a signalé une augmentation des tickets manqués et des reprises, une perte de productivité et un stress plus élevé dans le service. |
| OBJECTIFS/MÉTRIQUES | Notre critère de réussite est le suivant : dans les trois mois, nous réduirons de 40 % les tickets liés aux logiciels provenant de services externes. |
| LIVRABLES ATTENDUS |  |

CHAMP D’APPLICATION DU PROJET

|  |  |
| --- | --- |
| DANS LE CHAMP D’APPLICATION | Dans le champ d’application : les tickets axés sur les problèmes liés aux logiciels en dehors du service informatique ; processus de formation des employés aux nouveaux logiciels et procédures de tickets |
| HORS DU CHAMP D’APPLICATION | Hors du champ d’application : problèmes logiciels en dehors du processus de tickets, y compris l’installation et les licences, et les tickets non liés aux logiciels |

PLANNING PROVISOIRE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **JALON CLÉ** | **DÉBUT** | **FIN** |
| Former l’équipe projet/Revue préliminaire/Périmètre |  |  |
| Finaliser le plan de projet/charte/lancement |  |  |
| Effectuer la phase de définition |  |  |
| Effectuer la phase de mesure |  |  |
| Effectuer la phase d’analyse |  |  |
| Effectuer la phase d’amélioration |  |  |
| Effectuer la phase de contrôle |  |  |
| Livrer le rapport de synthèse et clôture du projet |  |  |

RESSOURCES

|  |  |
| --- | --- |
| ÉQUIPE DE PROJET |   |
| RESSOURCES D'ASSISTANCE |   |
| BESOINS PARTICULIERS |   |

COÛTS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYPE DE COÛT** | **NOMS DU FOURNISSEUR/DE LA MAIN-D’ŒUVRE** | **TARIF** | **QTÉ** | **MONTANT** |
| **Main-d’œuvre** |   | 150,00 $ | 200 |  30 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 200,00 $ | 100 |  20 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 350,00 $ | 50 |  17 500,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 85 000,00 $ | 1 |  85 000,00 $  |
| **Main-d’œuvre** |   | 4 850,00 $ | 3 |  14 550,00 $  |
| **Fournitures** |   | 17 850,00 $ | 1 |  17 850,00 $  |
|   |   |   | COÛTS TOTAUX |  184 900,00 $  |

BÉNÉFICES ET CLIENTS

|  |  |
| --- | --- |
| RESPONSABLE DU PROCESSUS |   |
| PARTIES PRENANTES CLÉS |   |
| CLIENT FINAL |   |
| BÉNÉFICES ATTENDUS |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TYPE DE BÉNÉFICE** | **BASE DE L'ESTIMATION** | **MONTANT DU BÉNÉFICE ESTIMÉ** |
| **Économies spécifiques** |   |  25 000,00 $  |
| **Augmentation du chiffre d’affaires** |   |  92 500,00 $  |
| **Productivité plus élevée (Légère)** |   |  17 500,00 $  |
| **Amélioration de la conformité** |   |  12 000,00 $  |
| **Meilleure prise de décision** |   |  18 500,00 $  |
| **Moins de maintenance** |   |  26 000,00 $  |
| **Autres coûts évités** |   |  46 250,00 $  |
|   |   |   | BÉNÉFICE TOTAL |  237 750,00 $  |

RISQUES, CONTRAINTES ET INCERTITUDES

|  |  |
| --- | --- |
| RISQUES |   |
| CONTRAINTES |   |
| INCERTITUDES |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PRÉPARÉ PAR | FONCTION | DATE |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**Tous les articles, modèles ou informations proposés par Smartsheet sur le site web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et exactes, nous ne faisons aucune déclaration, ni n’offrons aucune garantie, de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité du site web, ou des informations, articles, modèles ou graphiques liés, contenus sur le site. Toute la confiance que vous accordez à ces informations relève de votre propre responsabilité, à vos propres risques. |