

# Carte Multi-services

## *Dossier de cadrage*

N° de référence[2] : 2.4

### Sommaire :

Fiche de cadrage récapitulative

Fiche de mission

Contexte - benchmarking

Interférences-coordination avec les autres projets

Fiche d'analyse des tâches du projet

Grille d'analyse des stratégies d'acteurs face aux changements induits par le projet

Plan de communication du projet

Planning des validations

[1] Compléter avec l'intitulé du projet

[2] Compléter avec l'identifiant du projet (voir le schéma du portefeuille de projets)

## Fiche de cadrage récapitulative

**Intitulé du projet : Carte Multi-services**

**Responsable politique : Catherine Mongenet**

**Chef de projet opérationnel : Robert Loye**

### Résultats du projet (situation cible)

Une carte fournie à chaque étudiant et personnel de l'université, et leur permettant d'accéder à un ensemble de services sur le campus et au CROUS.

Un équipement déployé sur l'ensemble du site permettant de lire les cartes multi-services.

Un jeu d'applications déployé sur l'ensemble du site pour permettre l'accès aux salles badgées, à la documentation, aux photocopieurs,...

Une structure dédiée pour gérer les cartes multi-services (ressources humaines/ procédures de gestion).

### Objectifs à atteindre (pour l'établissement)

Donner accès à un maximum de services universitaires à chaque étudiant et chaque personnel au moyen d'une seule carte à puce : accès aux services communs de documentation, émargement aux examens, accès aux locaux, accès aux parkings, paiement des photocopies et impressions, paiement de produits et services aux distributeurs automatiques.

Permettre l'accès et le paiement à la restauration du CROUS avec la même carte.

Faciliter aux étudiants l'accès aux transports en commun : CTS, TER

### Bénéfices attendus (en termes par exemple d'offres de service et de qualité)

Simplifier la vie quotidienne de chaque étudiant et personnel.

### Inventaire des tâches et productions correspondantes, et des risques encourus

A. Mettre en place un dispositif projet adapté : 01/09/08 au 30/09/08

B. Conduire les études de faisabilité et élaborer les cahiers des charges : 01/10/08 au 31/12/08

C. Communication

D. Mise en place du dispositif de maintenance et de gestion administrative

E. Déploiement pilote sur Illkirch

F. Déploiement large

### Constitution de l'équipe projet : en cohérence avec le tableau des tâches

Robert Loye : chef de projet opérationnel

Chef de projet informatique à désigner

Représentant du CROUS

### Autres collaborateurs occasionnels au projet : en cohérence avec le tableau des tâches

### Mode de pilotage du projet

Comité de pilotage dont la composition est validée par le comité de pilotage du projet UdS

### Commentaires

## Fiche de mission

Nom :

Intitulé du projet :

Fonction dans le projet :

Université d'appartenance et autre fonction :

Validation de la fiche :

◆ Le :

◆ Par :

**Objectif du projet**

**Description des fonctions à assurer et de la responsabilité dans le projet**

**Charge de travail prévisionnelle à assurer par rapport au planning du projet (en % ETP)**

**Commentaires**

## Contexte - benchmarking

*Indiquer ici quelles démarches seront entreprises pour positionner le projet par rapport aux pratiques des autres universités françaises et européennes, et pour tirer parti de celles-ci.*

Consultation des sites des universités françaises et étrangères

Rencontre avec des représentants des universités d'EUCOR

Repérage des technologies existantes et suivi des évolutions

Participation aux travaux d'un groupe national de réflexion et de suivi sur ce sujet

Prise en compte des systèmes existant dans les autres CROUS de France

Prise en compte des systèmes utilisés par les services transports des collectivités (CTS-SNCF-TER)

## Interférences-coordination avec les autres projets

*Décrire ici, le cas échéant, les interactions à coordonner avec les autres projets UoS.*

### Nature de l'interaction

### Calendrier des interactions

### Modalités de coordination prévues

## Interférences-coordination avec les autres projets

*Décrire ici, le cas échéant, les interactions à coordonner avec les autres projets UoS.*

### Nature de l'interaction

### Calendrier des interactions

### Modalités de coordination prévues

## Interférences-coordination avec les autres projets

*Décrire ici, le cas échéant, les interactions à coordonner avec les autres projets UoS.*

### Nature de l'interaction

### Calendrier des interactions

### Modalités de coordination prévues

## Fiche d'analyse des tâches du projet

| N°       | Tâches  | Dates de début et de fin | Description de la tâche   | Livrables associés[1]         | Ressources              |                | Risques | Actions prévues pour contrer le risque |
|----------|---|--------------------------|---|-------------------------------|-------------------------|----------------|---------|--|
|          |   |                          |   |                               | Main d'œuvre            | autres         |         |  |
|          |   |                          |   |                               | nom et/ou qualification | Charge (% ETP) |         |  |
| <b>A</b> | <b>Mettre en place un dispositif projet adapté</b>                            | 01/09/08 au 30/09/08     |   |                               |                         |                |         |  |
| 1        | Mettre en place un comité de pilotage   | 01/09/08 au 15/09/08     | Proposer une composition au BR le 1er sept, pour validation en CP le 15 sept  | Note sur la composition du CP | C. Mongenet             |                |         |  |
| 2        | Désigner un chef de projet informatique                                       | 01/09/08 au 15/09/08     | Solliciter le nouveau Directeur Informatique en ce sens                       | Lettre de mission             | C. Mongenet<br>dir Inf  |                |         |  |
| 3        | Mettre en place une assistance à maîtrise d'ouvrage                           | 01/09/08 au 30/09/08     | Rédaction d'un appel d'offre - validation par un des SGs (?)                  | Appel d'offre                 | R. Loye<br>C. Mongenet  |                |         |  |
| <b>B</b> | <b>Conduire les études de faisabilité et élaborer les cahiers des charges</b> | 01/10/08 au 31/12/08     |   |                               |                         |                |         |  |
| <b>1</b> | <b>Fabrication de la carte</b>  |                          |   |                               |                         |                |         |  |
| 1.1      | Benchmarking  | 01/09/08 au 30/09/08     | Contact avec quelques universités ayant déjà déployé une carte multi-service. |                               | Equipe projet           |                |         |  |
| 1.2      | Analyse des besoins   | 01/09/08 au 30/10/08     | Synthétiser l'ensemble des objectifs à remplir par la carte                   | Document de synthèse          | Equipe projet           |                |         |  |
| 1.3      | Rédaction des appels d'offre  | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger l'appel d'offre et validation par le comité de pilotage               | Appel d'offre                 | AMoA +<br>equipe projet |                |         |  |
| 1.4      | Rédaction des cahiers des charges   | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger les cahiers des charges et validation par le comité de pilotage       | Cahier des charges            | AMoA +<br>equipe projet |                |         |  |
| <b>2</b> | <b>Applicatifs pour l'Université</b>  |                          |   |                               |                         |                |         |  |
| 2.1      | Benchmarking  | 01/09/08 au 30/09/08     | Contact avec quelques universités ayant déjà déployé une carte multi-service. |                               | Equipe projet           |                |         |  |
| 2.2      | Analyse des besoins   | 01/09/08 au 30/10/08     | Synthétiser l'ensemble des objectifs à remplir par la carte                   | Document de synthèse          | Equipe projet           |                |         |  |

|          |   |                          |   |  |   |  |  |  |  |
|----------|---|--------------------------|---|--|---|--|--|--|--|
| 2.3      | Rédaction des appels d'offre                      | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger l'appel d'offre et validation par le comité de pilotage                               | Appel d'offre  | AMoA + équipe projet                      |  |  |  |  |
| 2.4      | Rédaction des cahiers des charges                 | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger les cahiers des charges et validation par le comité de pilotage                       | Cahier des charges   | AMoA + équipe projet                      |  |  |  |  |
| <b>3</b> | <b>Equipements de production des cartes</b>       |                          |   |  |   |  |  |  |  |
| 3.1      | Benchmarking                                      | 01/09/08 au 30/09/08     | Contact avec quelques universités ayant déjà déployé une carte multi-service.                 |  | Equipe projet                             |  |  |  |  |
| 3.2      | Analyse des besoins                               | 01/09/08 au 30/10/08     | Synthétiser l'ensemble des objectifs à remplir par la carte                                   | Document de synthèse                                       | Equipe projet                             |  |  |  |  |
| 3.3      | Rédaction des appels d'offre                      | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger l'appel d'offre et validation par le comité de pilotage                               | Appel d'offre  | AMoA + équipe projet                      |  |  |  |  |
| 3.4      | Rédaction des cahiers des charges                 | 01/11/08 au 15/12/08     | Rédiger les cahiers des charges et validation par le comité de pilotage                       | Cahier des charges   | AMoA + équipe projet                      |  |  |  |  |
| <b>4</b> | <b>Gestion administrative des cartes</b>          | 01/11/08 au 31/12/08     | Elaborer des propositions d'organisation pour la gestion administrative des cartes            | Document de synthèse                                       | Equipe projet                             |  |  |  |  |
| <b>C</b> | <b>Communication</b>                              |                          |   |  |   |  |  |  |  |
| <b>1</b> | <b>Concevoir les visuels</b>                      | 01/11/08 au 31/12/08     | Concevoir des documents pour communiquer sur le projet auprès des étudiants et des personnels | Documents de communication (visuels, info sur le site....) | Equipe projet et service de communication |  |  |  |  |
| <b>2</b> | <b>Communiquer en appui du déploiement pilote</b> | 01/01/09 au 31/12/09     |   |  |   |  |  |  |  |
| 2.1      | Elaboration d'une stratégie de communication      | 01/01/09 au 01/02/09     | Prévoir un plan de communication interne (étudiants et personnels) et externe.                | Documents/outils de communication                          | Equipe projet et service de communication |  |  |  |  |
| 2.2      | Mise en œuvre                                     | 01/02/2009 au 31/12/2009 | Diffuser les documents produits   |  | Equipe projet et service de communication |  |  |  |  |
| <b>3</b> | <b>Communiquer en appui du déploiement large</b>  | 01/01/2010 au 01/12/2010 |   |  |   |  |  |  |  |

|          |  |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
|----------|--|--------------------------------|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|
| 3.1      | Elaboration d'une stratégie de com   | 01/01/2010<br>au<br>01/12/2010 | Prévoir un plan de communicaiton interne (étudiants et personnels) et externe.                                   | Documents/outils de communication | Equipe projet et service de communication                        |  |  |  |  |
| 3.2      | Mise en œuvre  | 01/01/2010<br>au<br>01/12/2010 | Diffuser les documents produits  |                                   | Equipe projet et service de communication                        |  |  |  |  |
| <b>D</b> | <b>Mise en place du dispositif de gestion administrative et de maintenance</b>                 | 01/02/2009<br>au<br>31/07/2009 | Mise en place des outils de personnalisation des cartes. Formation des personnels à l'utilisation de ces outils. |                                   | Equipe projet et DI en partenariat avec les scolarités et la DRH |  |  |  |  |
| <b>E</b> | <b>Déploiement pilote sur Illkirch</b>   |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
| 1        | Préparation d'un plan de déploiement (incluant les mesures de suivi de la marche du processus) | 01/02/09 au<br>01/05/2009      | Formation des personnels à l'utilisation de ces outils.  |                                   | Equipe projet et DI en partenariat avec les scolarités et la DRH |  |  |  |  |
| 2        | Mise en œuvre  | 01/05/2009                     | Pour un début d'utilisation en septembre 2009  |                                   | Equipe projet et DI en partenariat avec les scolarités et la     |  |  |  |  |
| 3        | Bilan et préconisations pour le déploiement large  | 01/01/2010                     | Collecte des données de suivi - analyse - identification des actions correctives                                 |                                   | Equipe projet et DI en partenariat avec les scolarités et la     |  |  |  |  |
| <b>F</b> | <b>Deploiement large (à compléter ultérieurement)</b>  |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
|          | Préparation d'un plan de déploiement (incluant les mesures de suivi de la marche du processus) |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
|          | Mise en œuvre  |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
|          | Bilan d'étape  |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |
|          | Actions correctives  |                                |  |                                   |  |  |  |  |  |



<sup>[1]</sup> Les livrables sont les productions concrètes du projet, obtenues au fur et à mesure de la réalisation du projet (rapports d'avancement, rapports d'analyse des besoins, business plan, site internet, supports de communication, etc)

## Grille d'analyse des stratégies d'acteurs face aux changements induits par le projet

| Acteurs                            | Enjeux   |   | Atouts   | Freins  | Stratégie prévisible des acteurs  | Actions   |
|------------------------------------|--|---|--|---|---|---|
|                                    | Ce qu'il y a à gagner  | Ce qu'il y a à perdre   | Du contexte actuel, face à la nouvelle situation |   |   |   |
| <b>Responsables universitaires</b> | améliorer les conditions de vie pratique des étudiants et des personnels | prendre du retard sur les pratiques dans d'autres U               | volontarisme                                     | multiplicité des systèmes et évolution rapide | être ambitieux  | concrétiser un projet en discussion depuis un certain temps |
| <b>usagers :</b>                   |  |   |  |   |   |   |
| étudiants:                         | simplification, rapidité de certains actes quotidiens                    | être en décalage par rapport aux pratiques dans d'autres secteurs | usage acquis de ce genre de produit              | coût  | engagement sans réserve   | Volonté d'être associé                                      |
| personnels                         | sentiment d'appartenance à un établissement, une communauté              |   |  |   |   |   |
| <b>les partenaires</b>             |  |   |  |   |   |   |
| le CROUS                           | Harmonisation avec les autres crous et simplification de gestion         | Inadaptation aux technologies modernes                            | Volonté de partenariat                           |   | Un nouveau système sera choisi quel que soit l'issue du travail commun en cours | Partenariat et engagement                                   |
| l'UHA                              | Harmonisation académique   | Retard alors qu'un système existe déjà pour un bâtiment           | Volonté de partenariat                           |   |   | Participation active au groupe de pilotage                  |
| les collectivités                  | Visibilité de leurs engagements  | Un partenariat fructueux  | disponibilité et écoute                          |   |   |   |
| <b>les fournisseurs</b>            | Toucher un nouveau public pour certains                                  |   |  |   |   |   |
|                                    |  |   |  |   |   |   |

## Plan de communication du projet

| Tâches du projet                           | Cibles<br>(vers qui) | Objectifs<br>(pourquoi)  | Messages<br>(quoi) | Supports[1] | Moment<br>(quand) |
|--|----------------------|--|--------------------|-------------|-------------------|
|  |                      |  |                    | (comment)   |                   |
| Mise en service d'une carte multi services | Etudiants            | Faciliter les tâches quotidiennes pratiques et administratives |                    |             |                   |
|  | Personnels           | Faciliter les tâches quotidiennes pratiques et administratives |                    |             |                   |
|  | Collectivités        | Concrétisation d'un partenariat visible                        |                    |             |                   |
|  | Grand public         | Image des U d'Alsace   |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |
|  |                      |  |                    |             |                   |

[1] Supports de communication envisageables : communication dans les conseils ; article ou brève dans la lettre d'information ; brève sur les listes de diffusion ; article sur le site intranet et/ou internet ; tract ; plateau-télé sur UTV ; vidéo publiée sur le site intranet et/ou internet ; assemblée générale ciblée en présence des présidents.

