GESTION DE PROJET 9-1-1 DE PROCHAINE GÉNÉRATION

Jean-François Poulin
Yves Ansy Julien

Urgences-santé Québec

Objectifs de la présentation

- Partager notre expérience en gestion de projets;
- Partager où nous en sommes dans le projet 9-1-1 de prochaine génération;
- Partager notre connaissance de la gestion du changement dans les projets majeurs;
- Partager certains points de vigilance que nous avons identifiés ou qui nous ont été partagés.

Un portefeuille de projet stratégiques et majeurs

- Renouvellement du système de répartition assistée par ordinateur;
- 9-1-1 de prochaine génération;
- Système de rédaction et conservation électronique des données de soins;

➢ Comme les projets ont une dépendance entre eux et tendent vers le même objectif, en plus d'avoir en commun les mêmes utilisateurs finaux, les trois projets ont été regroupés pour être gérés en mode programme de projets avec, essentiellement, les mêmes acteurs aux comités tactique et directeur. Ce jumelage a permis un arrimage entre les projets, un partage des compétences, une optimisation des ressources et une mitigation des risques croisés potentiels.

Une entreprise dans une entreprise

Le Project Management Institute (PMI), dans son *PMBOK*® 2004, définit un projet comme « une entreprise temporaire décidée dans le but de créer un produit, un service ou un résultat unique ».

Pour créer une entreprise dans une entreprise, sans faire exploser les ressources et les coûts il faut réinventer la structure.

- La gestion en matriciel.

La gestion matricielle

Tableau 2-1. Influence des structures organisationnelles sur les projets

Structure organisationnelle / Caractéristiques du projet	Fonctionnelle	Matricielle			Par projets
		Matrice faible	Matrice équilibrée	Matrice forte	
Autorité du chef de projet	Peu ou aucune	Faible	Faible à modérée	Modérée à forte	Forte à quasi totale
Disponibilité des ressources	Peu ou aucune	Faible	Faible à modérée	Modérée à forte	Forte à quasi totale
Qui gère le budget du projet	Responsable fonctionnel	Responsable fonctionnel	Mixte	Chef de projet	Chef de projet
Rôle du chef de projet	Temps partiel	Temps partiel	Plein temps	Plein temps	Plein temps
Personnel administratif de management de projet	Temps partiel	Temps partiel	Temps partiel	Plein temps	Plein temps

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (PMBOK® Guide) - Fourth Edition, Project Management Institute, Inc., 2008

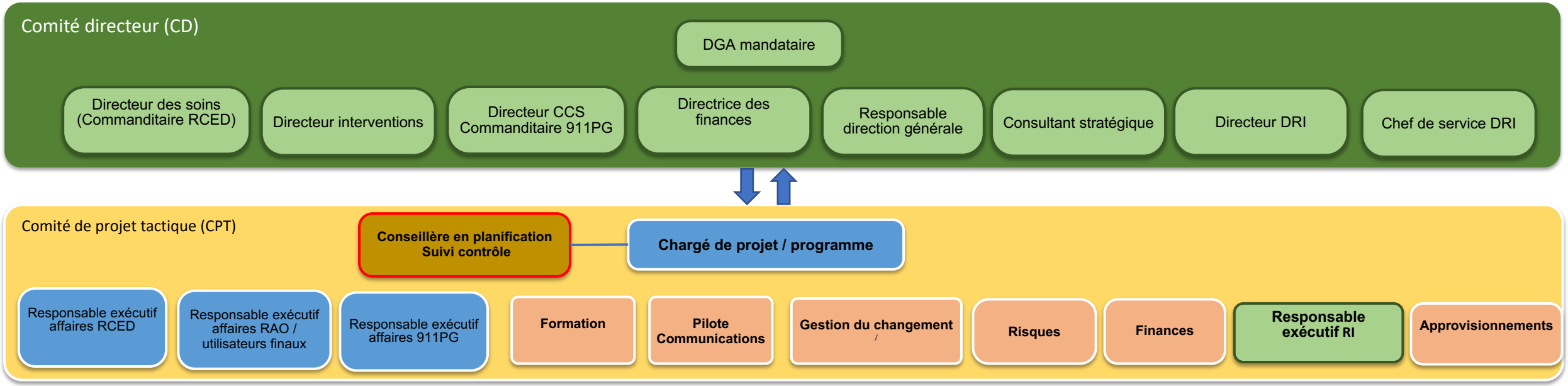
La gestion matricielle – comment ça marche

En mode matriciel, les activités de gestion et de coordination des ressources et des tâches qui leur sont assignées sont prise en charge par l'équipe de projet.

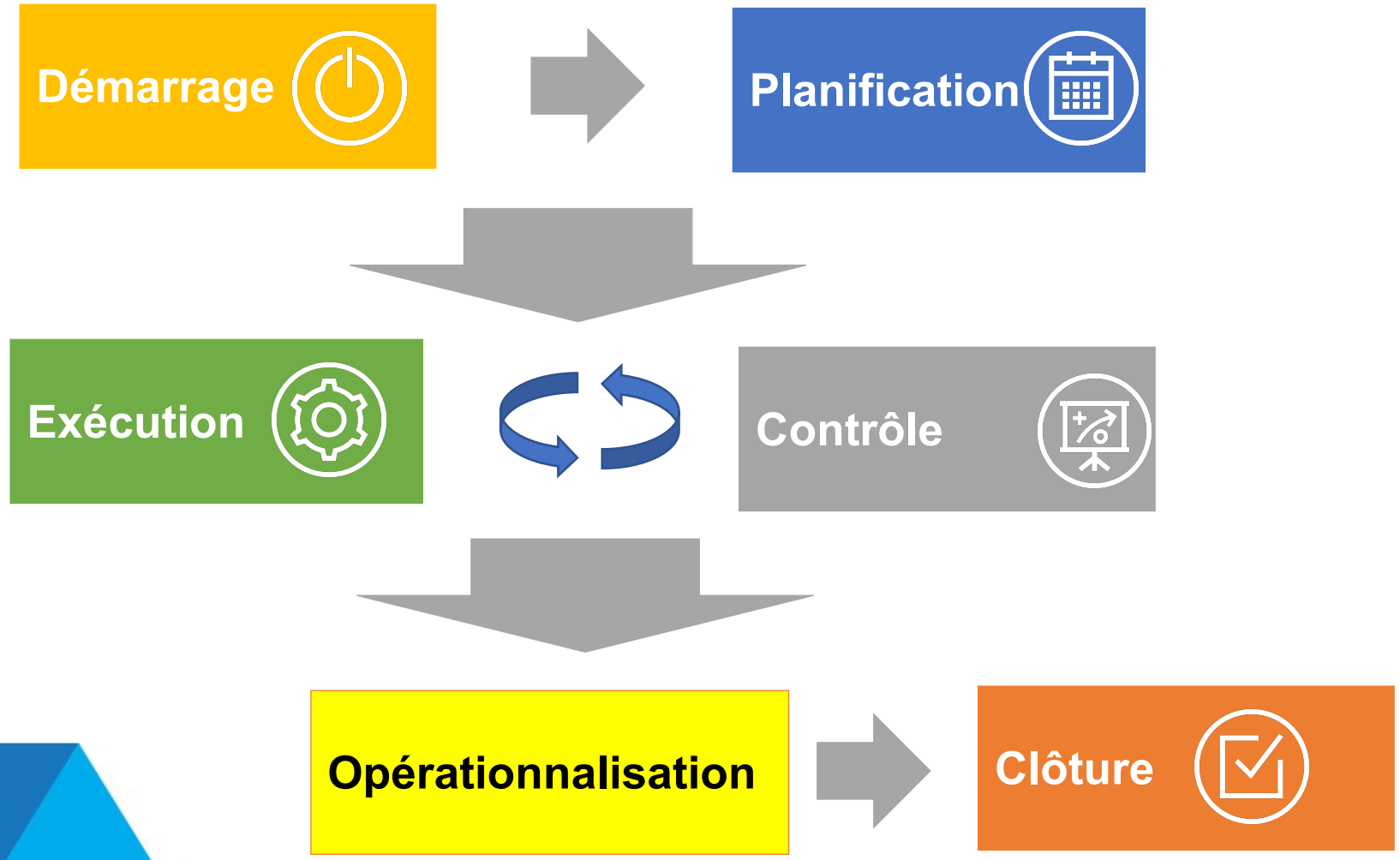
L'assignation des ressources à l'équipe de projet se détermine entre le supérieur fonctionnel, l'équipe de projet et la ressource répond alors à l'équipe de projet pour la durée de la tâche.

- Les rôles, tâches et responsabilités de chacun doivent être clairs.

Gouvernance de projets
Programme RAO-RCED-911 PG



6 GRANDES ÉTAPES DU PROCESSUS DE GESTION DE NOTRE PROJET



Urgences-santé Québec

DU REQUIS AU PROJET

Passage du E911 au 911PG

Importance d'analyser :

- Problématique;
- Raison d'agir;
- Situation désirée;
- Paramètres;
- Requis;
- Normes;
- Etc...

Autorisation :

- Mandat de la direction;
- Priorisation.

Démarrage du nouveau projet

DÉMARRAGE

Dépôt d'une charte de projet

Portée

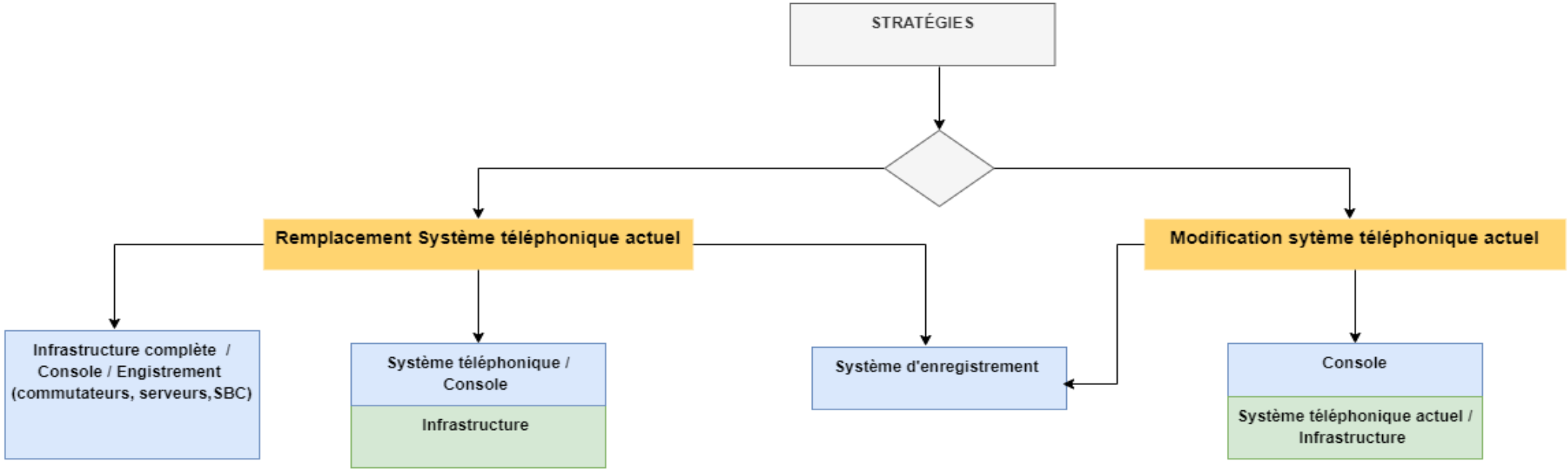
- Système téléphonique répondant au norme NENA i3;
- Système d'enregistrement;
- Console téléphonique;
- Intégration des systèmes connexes (agrégateurs de données);
- Interconnexion avec le système de répartition par ordinateur (SRAO).

Hors-porté

- Système de téléphonique administratif;
- Système de répartition par ordinateur.

DÉMARRAGE

Nos stratégies envisagées



*Infrastructure téléphonique IP déjà en place

PLANIFICATION

Objectif :

› Élaborer le contenu du projet, affiner les objectifs et définir la suite des actions nécessaires à l'atteinte des objectifs.

À faire:

Déposer un plan de projet qui contient:

› Plan de gestion des risques;

› Plan de gestion du changement;

› Plan de communication;

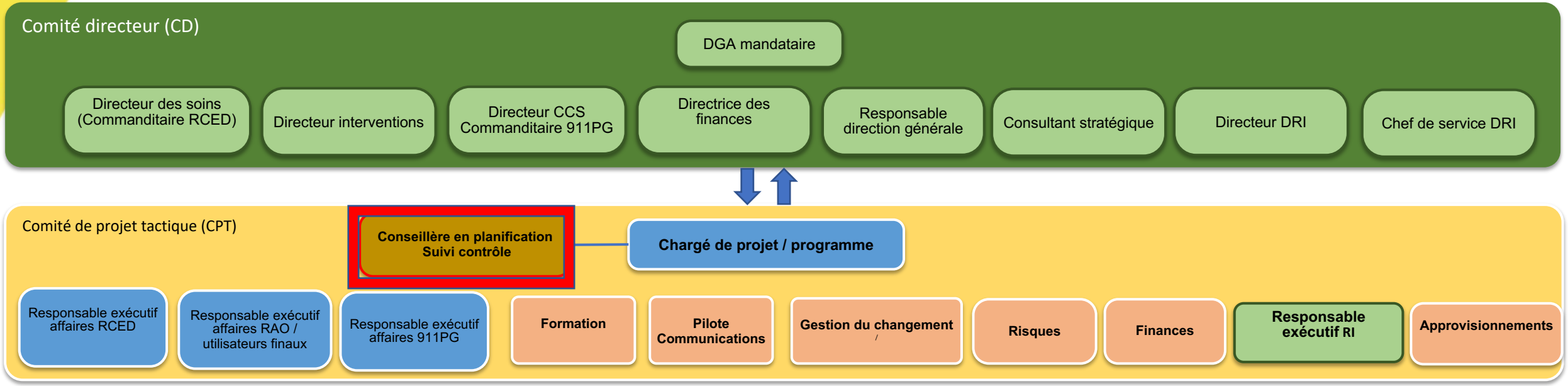
› Échéancier;

› Plan de gestion des lots de travail;

› Plan de suivi de la qualité.

EXÉCUTION ET CONTRÔLE

➢ **Le suivi, contrôle et reddition de compte au comité de projet**



OPÉRATIONNALISATION

Objectif :

- Livrer ou déployer les livrables du projet dans la structure opérationnelle.

À la fin de l’opérationnalisation :

- Le plan de transition est complété;
- Le relais de la continuité est passé aux parties prenantes;
- Les livrables ont été acceptés par le promoteur;
- L’intégration des livrables aux opérations courantes est terminée.

CLÔTURE

Objectif :

- Finaliser toutes les activités dans tous les groupes de processus afin de clore formellement le projet ou la phase et produire le bilan de projet.

La suite des choses:

- Le centre d’excellence en innovation (CEI) assurera une vigie des meilleures pratiques ainsi que des évolutions à venir pour les systèmes critiques dont l’organisation doit fait partie pour le 9-1-1 de prochaine génération;
- Le centre d’excellence en innovation assurera également une évolution ainsi que l’amélioration des processus métiers;
- Le bureau de transformation sera en mesure de prendre le relais pour les évolutions plus importantes en tant que phases ultérieures du projet principal (multimédia, objets connectés, télémétrie et autres évolutions).

9-1-1PG
LES IMPACTS DE CE CHANGEMENT

Le public

La manière de communiquer avec les urgences, utilisations des outils technologiques à leur portées (texte, vidéo).

Bell

Fournisseur de service mandaté pour exploiter et gérer le système 911, mise en place du réseau de protocole Internet des services d'urgence (ESInet) qui permet au centre d'urgence d'utiliser un réseau, IP géré, privé, dédié et fiable.

Chez Urgences-santé

Infrastructure technologique

Mise en place d'équipements et les logiciels nécessaires à la prise en charge des communications IP qui permettra l'acheminement des communications d'urgence vers les systèmes appropriés (c'est-à-dire les données : texte, image et vidéo vers le système de répartition assisté par ordinateur et simultanément vers le système d'enregistrement des communications).

Système d'enregistrement des appels

Un système d'enregistrement apte à enregistrer les appels vocaux en même temps que les nouveaux types de communication (image, texte et vidéo).

Processus opérationnels

Une révision des processus opérationnels, incluant les procédures, directives et instructions de travail, nos ententes avec nos partenaires.

Ressources Humaines

- Impact significatif sur le recrutement pour le personnel du CCS;
- Formation en revue;
- Augmentation de la charge de travail pour le personnel au CCS;
- Accompagnement psychologique;
- Impacts similaires pour les paramédics .

ANALYSER LES PARTIES PRENANTES

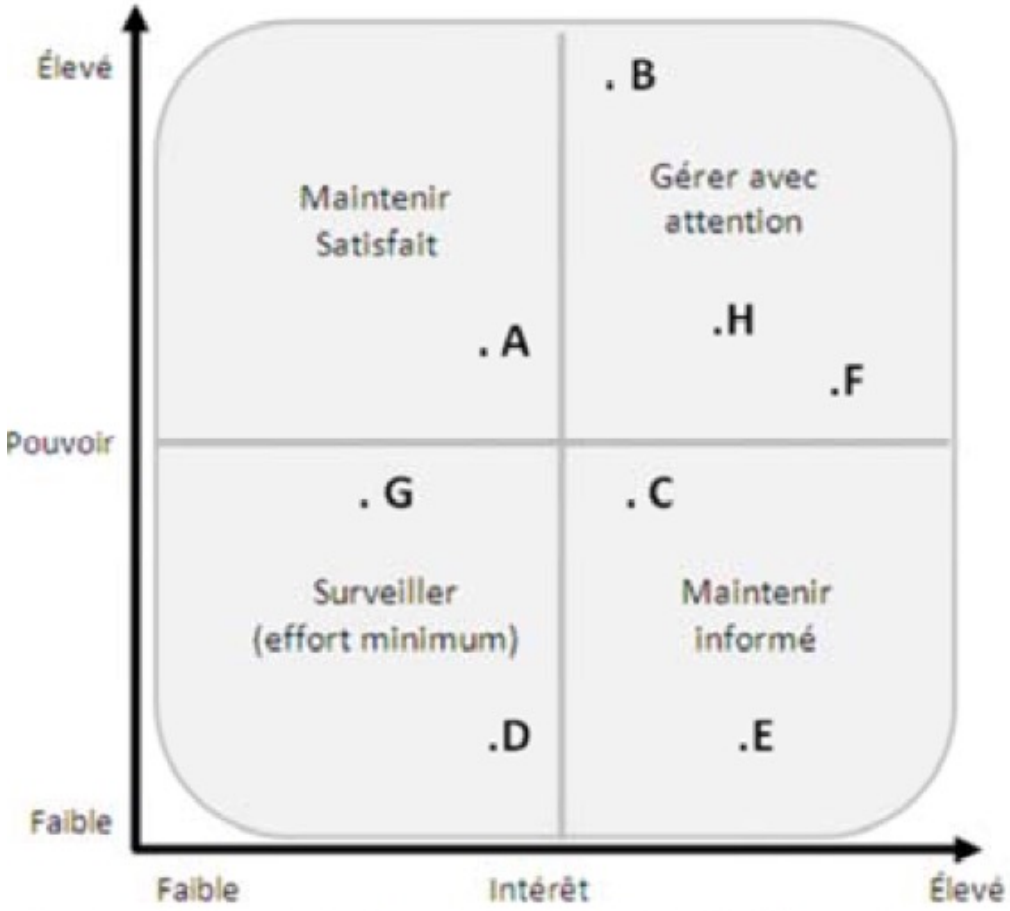
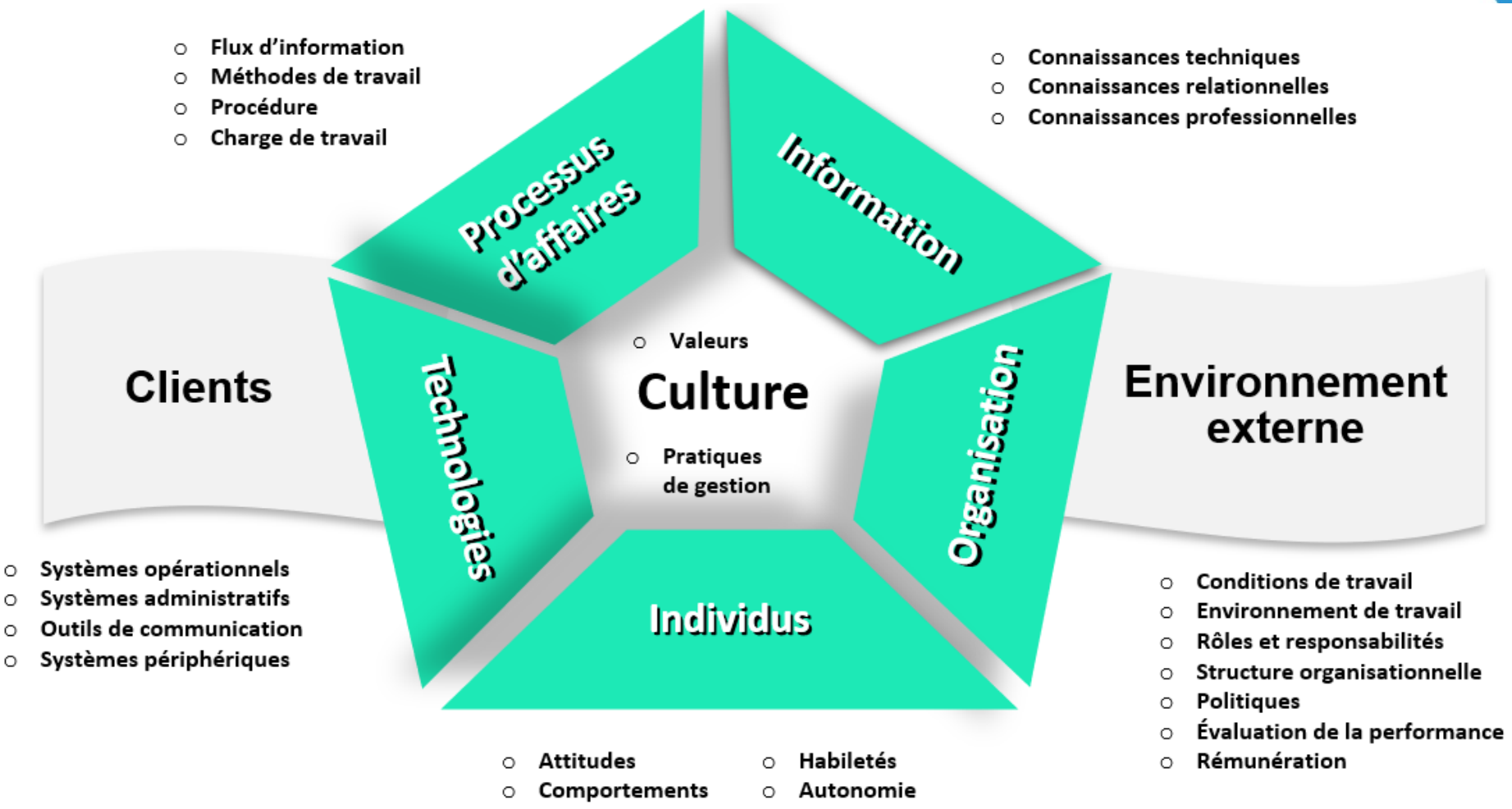


Figure 10-4. Exemple de matrice pouvoir/intérêt des parties prenantes

Urgences-santé Québec

Project Management Institute, A Guide to the Project Management Body of Knowledge, (PMBOK® Guide) - Fourth Edition, Project Management Institute, Inc., 2008, p. 249.

ANALYSER LES IMPACTS DU CHANGEMENT



Source: SIA Partenaires

ANALYSER LES IMPACTS DU CHANGEMENT

Directions	Processus	Connaissances	Organisation	Individus	Technologies	Culture
CA et Direction Générale						
Direction A						
Direction B						
Direction C						
Direction D						
Direction E						
Direction F						
Groupe externe A						
Groupe externe B						
Groupe externe C						

Source: SIA Partenaires

POINTS DE VIGILANCE IDENTIFIÉS ET CONSEILS REÇUS

- Débuter le projet par le siège de l'usager (2 claviers? Commutateur pour téléphone / radio, mode panne);
- Analyser et comprendre les processus de prise d'appels administratifs des preneurs d'appels (renvois et fils d'attente administratifs, priorisation des fils);
- Analyser les cascades d'appels entre les positions de répartition et les compositions abrégées;
- Analyser les rôles, les groupes et les permissions pour les utilisateurs;
- Faire deux mises en production, une sur le E911 et une sur le 911PG pour faciliter la transition aux utilisateurs;
- Intégrer avec les autres systèmes (le remplacement de notre système RAO);
- Interconnecter le système téléphonique administratif et celui du 911PG.

POINTS DE VIGILANCE IDENTIFIÉS ET CONSEILS REÇUS

- Rédiger l'appel d'offres de manière multidisciplinaire: Sécurité, opérations, TI, etc.;
- Être conscient des changements opérationnels entre l'AO et la livraison de la solution;
- Impliquer les utilisateurs dans la nouvelle solution pour éviter les insatisfactions et les demandes de changements ultérieures;
- Impliquer nos équipes dans le changement du système téléphonique pour faire tel ou tel changement. C'est le moment d'y penser;
- Rechercher le type de distributeur d'appels. Il existe plusieurs types.

POINTS DE VIGILANCE IDENTIFIÉS ET CONSEILS REÇUS

- Assurer l’ergonomie de l’interface utilisateur et des mouvements qui seront nécessaires;
- Analyser la loi sur la protection des renseignements personnels (loi 25);
- Transférer des liens partenaires qui ne sont pas sur Esinet;
- Conclure une entente avec un agrégateur de contenu pour les données de localisations après appels, donnés de santé ainsi que la fiche médicale pour les personnes vulnérables via MédicAlert®.

MERCI

Jean-François Poulin
jean-francois.poulin@urgences-sante.qc.ca

Yves Ansy Julien
yves-ansy.julien@urgences-sante.qc.ca

Urgences-santé Québec