

Antenne citoyenne

Définition et suivi du projet

Version 3.0 –20.12.11

Sommaire

1. DESCRIPTION DU PROJET.....	1
Contexte	1
Origine.....	1
Objectifs	1
Démarche	2
2. GESTION DE PROJET	2
Planification	2
Moyens	3
Gouvernance	4
ROI	7
Protection des données et transparence.....	9
Sécurité	9
Communication	10
Partenaires.....	10
Catalogue des services de l'Antenne citoyenne	10
Risques	10

1. Description du projet

Contexte

Comme le signale le projet de loi relatif à la cohésion sociale, "les inégalités augmentent, les conditions de vie de certains des concitoyens du canton de Genève se dégradent et, dans certains quartiers, ces derniers considèrent ne plus être membres à part entière de notre communauté".

A cela s'ajoute le problème spécifique de la cyber-exclusion. Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont à l'origine de nouvelles formes d'exclusion.

Enfin, l'administration, est souvent perçue comme un "machin" incompréhensible.

Origine

La politique de cohésion sociale en milieu urbain, décrétée par le Grand Conseil de la République et canton de Genève, comprend "les actions menées conjointement par l'Etat et les communes, ciblées sur les territoires conjuguant des inégalités, en particulier sociales, économiques et urbaines, en vue de réduire les écarts de développement".

De plus les TIC constituent un moteur puissant pour la croissance et l'emploi. Intégrées au sein de l'administration via le programme de l'Administration en Ligne, elles constituent une opportunité de croissance essentielle pour le canton de Genève, ses administrations et sa relation avec le citoyen et les entreprises.

Validé par le Conseil d'Etat de Genève, le projet Antenne citoyenne est un projet du programme Administration en Ligne (<http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10177.pdf>), en relation avec la politique de cohésion sociale en milieu urbain (<http://www.ge.ch/grandconseil/data/texte/PL10823.pdf>).

Objectifs

"Il est clair que la cyberadministration ne remplacera jamais le contact humain. La relation directe qui assure le soutien, l'aide et les réponses adaptées aux particularités, ne doit pas disparaître. La cyberadministration permet en ce sens de libérer les personnes en charge de ces prestations des tâches administratives répétitives pour leur permettre de se concentrer sur leur vocation de conseil." *

* Référentiel e-Société, page84

Afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyens du canton de Genève, nous envisageons les objectifs suivants:

<i>Buts</i>	<i>Objectifs</i>
Général	
Réduire la fracture numérique (accès) et cognitive (usage)	Animer des ateliers de culture numérique Activités non numérique de sensibilisation aux usages du numérique
Favoriser l'intégration sociale et la politique du "vivre ensemble"	Ouvrir un espace d'accueil physique accessible à tous
Faciliter, accompagner et permettre l'auto-entreprenariat des personnes	Mettre à disposition libre 5 à 10 postes de travail avec accès au web et à l'administration en ligne Accompagner dans les démarches administratives des prestations de l'Etat et des communes
Spécifique	

Offrir au citoyen une relation privilégiée avec l'Etat et les communes	Mettre en place un espace d'accueil physique pour tous les citoyens Offrir une approche de gestion des démarches administratives transversale
Etre à l'écoute des besoins des citoyens	Mettre à disposition une boîte à idée pour les remontées d'informations (ateliers de co-création, réseau sociaux, débats)
Effectuer une veille	Mettre en place un répertoire d'usages: organiser la possibilité de répondre Capitaliser sur les pratiques constatées dans les échanges entre les animateurs et les citoyens
Gouvernance	
Assurer la gouvernance du projet	Effectuer un rapport complet du taux de fréquentation de l'espace Présenter le rapport régulièrement auprès du Comité de projet (ou Cop Partenaires)

Les objectifs (listés ci-dessus) s'inscrivent dans le cadre d'un partenariat avec la commune, l'association et les acteurs concernés par le projet Pilote. Ils sont redéfinissables sur la base des partenariats qui seront engagés.

Démarche

Il s'agit d'une démarche de co-construction avec les parties prenantes/partenaires (commune, ville, association, citoyens, Etat).

En effet, la politique de cohésion sociale en milieu urbain définit que tout projet de cohésion sociale prend effet à travers un partenariat avec la société civile: "*L'Etat et les communes encouragent la participation de la population, des milieux associatifs et des divers acteurs concernés à la définition des besoins ainsi qu'à l'élaboration et à la réalisation des projets.*"

Démarche réflexive autour des prestations proposées:

- une sensibilisation et éducation aux usages du numérique
- un accompagnement dans les démarches administratives sur les prestations de l'Etat et des communes
- la mise à disposition d'un espace de libre expression

2. Gestion de projet

Comment construire le projet ensemble ?

Planification

Phase	Actions	Livrables	Délais
1 Initialisation			
	Gagner l'adhésion des acteurs concernés: Adhésion du DCTI, du DIP et du DSPE pour le soutien du projet Identification du point d'ancrage	Story-board Proposition de projet Manuel de projet	mi-septembre 2011 (point d'organisation)
2 Analyse préliminaire			
	Bilan sur les actions de cyber-inclusion mises en œuvre dans le cadre de l'AeL Cartographie des associations actives dans le domaine de la cyber-inclusion et de l'intégration sociale	Manuel de projet Analyse de la situation (de l'existant) Objectifs de	31.12.2011

	<p>Identification précise des risques et des moyens pour y remédier propres à chacun</p> <p>Analyse rentabilité et utilité (données OCSTAT et CATI-GE)</p> <p>Définition du processus et des objectifs d'organisation du projet</p> <p>Gagner l'adhésion des partenaires du projet: Confédération, Ville, commune, association à caractère social et culturel active dans le domaine du "vivre ensemble" et de la cyber-inclusion.</p>	<p>l'organisation</p> <p>Rentabilité</p> <p>Exigences envers les processus et l'organisation</p>	
3 Conception			
	<p>Inscrire le projet dans une démarche de co-construction avec les partenaires du projet</p> <p>Développer le concept de l'Antenne citoyenne (organisation, financement, planning, périmètre, etc.)</p> <p>Définir la campagne marketing et de communication</p> <p>Lancer les premières actions de promotion</p> <p>Recruter l'animateur</p> <p>Identifier l'espace</p>	<p>Kit Partenariat</p> <p>Manuel de projet</p> <p>Chapitre spécifique dans Manuel de projet</p> <p>Concept de processus et d'organisation</p> <p>Concept MA</p>	15.02.2012
4 Mise en place (Nos premiers contacts avec les communes nous montrent que la planification est à ajuster en fonction des contraintes opérationnelles des communes.)			
	<p>Mise en place de l'espace</p> <p>Aller à la rencontre de la population cible</p> <p>Campagne de communication</p> <p>Développer le programme des ateliers et des activités</p> <p>Former les animateurs</p>	<p>Manuel de projet</p> <p>Concept de transition</p> <p>Description des processus et de l'organisation</p>	15.03.2012
5 Introduction			
	<p>Former les animateurs</p> <p>Ouverture de l'Antenne citoyenne</p>	<p>Manuel de projet</p>	Fin mars 2012
6 Finalisation			
	<p>Adopter une démarche réflexive sur les prestations proposées (ateliers d'éducation à la culture du numérique, activités non numériques de sensibilisation aux usages du numérique, espace libre d'expression, accompagnement dans les démarches administratives)</p>	<p>Charte utilisateurs</p> <p>Manuel de projet</p> <p>Appréciation finale du projet</p>	Avril 2012

Moyens

En termes de coûts:

Aucun budget fonctionnement n'est imputé aux budgets des directions opérationnelles du CTI. Seul le budget AeL est utilisé. L'Etat met à disposition un budget de 250'000 CHF pour la mise en place d'une Antenne citoyenne Pilote.

Besoins	Description	Estimation du coût
Matériels		
	Lieu physique identifié avec les facilités nécessaires à	0

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE

Programme de l'administration en ligne • Antenne citoyenne • Gestion du projet

Rue du Grand-Pré 64-66 • Case postale 2285 • 1211 Genève 2

Tél. +41 (22) 388 03 15 • E-mail clothilde.gosset@etat.ge.ch • www.ge.ch

	l'accueil de personnes (loyer commune ou partenaire)		
Personnel			
	2 Animateurs à 50%	50'000	120 HJ
	Cheffe de projet	80'000	120 HJ
	Disponibilité des représentants des partenaires		30 HJ
	Mise en place espace	50'000	10 HJ
Formation			
	Formation aux prestations administratives		20 HJ
	Formation à la protection des données et aux aspects sécurité (par PPDT)		20 HJ
Prestations de service			
	Communication:	30'000	
	- actions et outils pour sensibiliser les acteurs		
	- actions de lancement		
	- relations presse		
	- supports promotionnels et institutionnels (flyer, affiches, livret, etc.)		
	Traduction: (par des associations partenaires)	20'000	
	<i>option 1: traduction des supports et outils dans 3 des 4 langues officielles suisses (français, allemand, italien)</i>		
	<i>option 2: traduction dans les langues les plus employées dans le lieu physique d'implémentation, connus via le recensement de la population, sont à assurer</i>		
	Informatique:		
	- mise en place de 5 à 10 terminaux d'accès au web et à l'administration en ligne	15'000	10 HJ
	- mise en place d'un espace collaboratif pour la gestion du projet avec les partenaires (outil existant)	0	
	- mise en place d'un réseau social pour les utilisateurs de l'Antenne (ou déclinaison de l'espace collaboratif)	5'000	
	- page de présentation sur site web Etat de Genève (par HEG-LTI)		4 HJ
	- application web mobile du réseau social		
TOTAL		250'000	334 HJ

Les estimations traduisent les besoins budgétaires à prendre en compte et ont été constituées sans discussion préalable avec les experts techniques de chacun des domaines mentionnés. Celles-ci seront précisées après discussion avec les experts concernés, elles seront confirmées et détaillées à l'issu de l'analyse préliminaire.

Gouvernance

Recommandation issue du rapport n°39 de la Cour des comptes:

#Point	Description	Date
Élaboration du projet de loi (4.1.4)		
4.1.4.1	Recueillir les besoins en prestations au niveau des citoyens, des entreprises et de l'administration.	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> PV ou compte-rendu des entretiens 	
4.1.4.2	Établir le cadre légal complet permettant de mettre en œuvre le projet Antenne citoyenne	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> Examen de la convention (Kit Partenariat) et de la Charte. Faire voir le tout au juridique 	

	<ul style="list-style-type: none"> Examiner la légalité de ce qu'on fait aujourd'hui pour mettre en place l'Antenne citoyenne (AC) et après. Examiner également les aspects protection des données et transparence. 	
4.1.4.3	Établir la faisabilité (processus, organisation, technique) des prestations.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Résultat de l'analyse préliminaire (AP) 	
4.1.4.4	Estimer les coûts de mise en œuvre des prestations.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Budget présenté en détail fin AP 	
4.1.4.5	Estimer le ROI (retour sur investissement) à partir d'éléments fiables.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> ROI présenté en détail fin AP 	
Déploiement des prestations/du projet (4.2.4)		
4.2.4.1	Développer les composants transversaux sur la base d'une organisation transversale.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de la séance CSSI Éléments transversaux pour mettre en œuvre l'AC 	
4.2.4.2	Planifier les prestations sur les besoins réels.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Point faible à construire Faire valider les PV et les comptes-rendus Besoins réels Gouvernance des critères 	
4.2.4.3	Compléter le socle avec un dispositif complet de signature électronique sur la base d'un processus d'identification et d'authentification réévalué.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Discussion avec M. Gilliéron sur la sécurisation 	
4.2.4.4	Restreindre le périmètre de développement des prestations.	
	<ul style="list-style-type: none"> Processus de gouvernance de l'AP. Grille de sélection des critères définis sur critères qui peuvent Exécution de la grille 4.2.4.2 qui peuvent définir les prestations 	
4.2.4.5	S'assurer d'une revue processus et cadre légal avant le démarrage d'une prestation.	Fin décembre
	<ul style="list-style-type: none"> Phase de gouvernance formelle 	
4.2.4.6	Prendre en compte les besoins en informations ainsi que les statistiques pour le suivi d'exploitation du centre d'appel dans le cadre d'une externalisation de ce service.	
	RAS	
Conduite du programme/projet (4.3.4)		

4.3.4.1	Établir un cahier des charges pour l'ensemble des comités et instances de gouvernance.	11.11.2011
	<ul style="list-style-type: none"> Définir le cahier des charges AP 	
4.3.4.2	Centraliser l'information de gouvernance.	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> Wiki: fiche de gouvernance 	
4.3.4.3	Suivre les recommandations de la Cour des comptes.	11.10.2011
	<ul style="list-style-type: none"> AC réponse au volet cyber-inclusion: définition d'une ligne directrice claire Départements concernés (DSE, DSPE; DIP, DCTI, etc.) intégrés AC passé au crible des 27 recommandations de la Cour des comptes 	
Accompagnement du changement et communication (4.4.4)		
4.4.4.1	Sur la base d'un bilan, constituer et communiquer la stratégie OPE d'accompagnement du changement pour le personnel de l'Etat.	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> Séance formelle avec F. Bonjour Voir comment l'administration est impactée 	
4.4.4.2	Définir et mettre en œuvre une stratégie de marketing social sous une responsabilité identifiée.	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Plan de communication à voir avec SPF 	
4.4.4.3	Définir une stratégie cyber-inclusion intégrant les départements parties prenantes (D.S.E, D.I.P,...).	Fait
	Fait	
4.4.4.4	Valider l'adéquation des ressources sélectionnées aux besoins du programme.	Fait
	Fait	
Gestion des contrats (4.5.4)		
4.5.4.1	Favoriser les ressources internes, justifier l'emploi d'externes, en impliquant notamment le métier (MOA).	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> Gouvernance via le Copil AeL qui valide les besoins de contrats 	
4.5.4.2	Assurer l'adéquation fonction à pouvoir - profil retenu.	Fait
	Fait	
4.5.4.3	Assurer l'adéquation fonction remplie - prix payé.	Fait
	Fait	
4.5.4.4	Contrôler la marge dans le cas des locations de service (L.S.E.).	
	RAS	
4.5.4.5	Assurer un suivi des contrats sur les changements de mission.	
	RAS	

4.5.4.6	Respecter les règles de l'AIMP.	
	RAS	
4.5.4.7	Assurer un suivi des contrats sur la réception des livrables.	Selon timing projet
	<ul style="list-style-type: none"> Fiche des livrables 	
Suivi financier (4.6.4)		
4.6.4.1	Produire un reporting financier avec une précision permettant de distinguer les lots d'une prestation.	Fin mars
	<ul style="list-style-type: none"> Tableau financier 	
Retour sur investissement (4.7.4)		
4.7.4.1	Constituer une évaluation systématique du ROI (prestations + programme) en la présentant sous format CGPP (Radar ROI et axes standards).	Fin 2011
	<ul style="list-style-type: none"> Prévu dans l'AP 	

Trois niveaux de comité de pilotage de projet sont envisageables:

- niveau opérationnel
- niveau consultatif (experts). Copil qui émerge du développement des antennes citoyennes dont l'objectif est d'obtenir des feedback et une expertise
- niveau stratégique

Traitement spécifique des équipes technologiques: Etat, ACG, commune/Ville

ROI

VALORISATION DES 7 AXES DE RETOUR SUR INVESTISSEMENT Projet Antenne citoyenne

Rentabilité	
<u>ROI</u>	NC
Utilité pour les administrés (citoyens / entreprises)	
<u>Critère : prestation délivrée</u> le projet permet de délivrer une nouvelle prestation significative	4
<u>Critère : population concernée</u> moins de 1% de la population ou des entreprises concernées	2
Résultat : moyenne des 2 valeurs	6
Apport pour l'administration	
<u>Critère : utilisateurs concernés</u> le projet concerne plusieurs départements (min. 3) et les utilisateurs réguliers au sein de l'administration dépassent 100 personnes	4

<p><u>ou le projet concerne un grand office et les utilisateurs réguliers dépassent 300 personnes</u></p> <p><u>Critère : efficacité métier</u> Le projet permet d'améliorer la manière d'effectuer les activités actuelles ou les prestations délivrées aux bénéficiaires.</p>	0	2	6
Résultat : moyenne des 2 valeurs			

Obligation légale / priorité politique			
<p><u>Critère : nécessité</u> projet dans l'alignement des priorités stratégiques de l'Etat, pour un secteur politiquement sensible</p>	0	3	
Résultat			3

Nécessité sur le plan technologique			
<p><u>Critère : contraintes de la technologie actuelle</u> Pas applicable</p>	0	0	
<p><u>Architecture technique retenue</u> Architecture non validée par le CAT</p>	0	0	
Résultat : somme des 2 valeurs			0

Maîtrise des risques					
	SOUS-AXE	EXPLICATION	CONTRÔLES se basant notamment sur ...	Valeurs	
REALISATION	Type de solution retenue	Développement sur mesure (0) ou reprise de progiciel/application existante dans d'autres cantons (1)	Solutions retenues	0 ou 1	0
	Externalisation	Degré d'externalisation de l'équipe projet et plan de transfert de compétences	Conclusions CSG + Planning	0 ou 1	0
	Maîtrise technologique	Expérience CTI concernant la même technologie dans le cadre d'un projet de taille non négligeable	Historique	0 ou 1	1
Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs					1
GESTION PROJET	Rôles et acteurs clés	Définition des rôles majeurs de l'équipe projet et affectation de ces rôles notamment du sponsor	Conclusions CSG +	0 ou 1	1
			Fiche Projet		
	Pilotage	Comités, objectifs et responsables clairement définis	Documents	0 ou 1	1

	Plan de revue qualité	Plan de revue qualité défini (avec types de revues/ positionnement dans le planning/ responsables des revues)	Documents	0 ou 1	1
	Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs				3
CONDUITE CHANGEMENT	Degré de changement	Impact processus, nombre de départements concernés, etc.	Périmètre projet	0 ou 1	1
	Prise en compte des éléments relatifs à la conduite du changement	La conduite du changement a été prise en compte dans l'organisation et les divers documents relatifs au projet.	Planning - tâches et ressources	0 ou 1	1
		Le niveau de disponibilité MOA a priori conséquente par rapport au degré de changement prévu.			
Formation	L'aspect formation a été pris en considération de manière conséquente.	Planning - tâches et ressources	0 ou 1	1	
	Résultat intermédiaire : somme des 3 valeurs				3
	Résultat : 0 si l'axe n'est pas pris en compte ou (Plus petit résultat intermédiaire + 1)				2

Efficience environnementale		
<u>Critère : nécessité</u>		4
Le projet contribue directement à améliorer l'empreinte écologique du canton		
Résultat		4
Total des points pour la mise en priorité :		21

Quelques éléments de mesure du ROI intangibles:

- baisse de l'agressivité ambiante
- soulagement de l'OCP
- contribution à la formation de la société

Protection des données et transparence

A compléter suite à séance avec PPDT: en cours

"La politique d'information joue un rôle primordial en termes d'intégration optimale des usagers, en interne comme en externe à l'administration : la nouveauté, spécialement dans le domaine des NTIC, est parfois mal perçue et peut engendrer des phénomènes de méfiance, voire de rejet. Une politique d'information bien menée peut grandement contribuer à minimiser ces tendances." *

* Référentiel e-Société, page84

Sécurité

A compléter au moment venu. Le service sécurité, par la voix de M. Gilliéron, s'engage à répondre aux aspects sécurité relatifs à l'Antenne citoyenne: en cours

Communication

A compléter lors de l'élaboration commune de la stratégie, avec les partenaires.

Promotion vidéo sur youtube:

- Compte à créer
- Exemple ISRH: <http://www.youtube.com/user/ISRHHumanRights>

Ligne directrice de communication:

"Individual motivation 's key: We have to understand that people will get online when, and only when, they want to. They have to find "what's in it for me ?" and the secret *is to touch each person's life – especially around the things that give them pleasure and joy.*" Gdansk Roadmap Innovation for digital inclusion.

Partenaires

Le réseau de partenaires établis comprend:

- Etat de Genève
- Communes / Ville
- Secteur privé
- Systèmes d'information
- Programme e-Gouvernement fédéral

Catalogue des services de l'Antenne citoyenne

Ce catalogue est en fonction des lieux d'implémentation de chacune d'elles.

Une liste de ces services sera effectuée et suivie.

Risques

Risques	Proba bilité	Impact	Actions pour y remédier/Plan de mitigation	Phases
<i>Planning (Gestion de projet selon méthodologie HERMES)</i>				
Incertitude de planning (projet innovant)	<50%	Moyen	Elaborer le macro planning Identifier clairement les jalons Partager aux parties prenantes ces jalons Faire approuver les jalons par les parties prenantes Assurer un suivi régulier du planning	2 2 2 2 Toute phase
<i>Parties prenantes (Parties prenantes)</i>				
Non-implication des parties prenantes	<50%	Fort	Identifier les parties prenantes externes Impliquer les parties prenantes dans le projet par des séances, écoute, communication régulière Prendre en compte les différentes transversalités du projet Etudier les besoins et les politiques des uns et des autres afin d'anticiper les conflits d'intérêts Impliquer le donneur d'ordre (DO) en cas de blocage important de l'un d'entre eux Connaître les actifs des parties prenantes Communiquer sur les valeurs du projet Etablir un Kit Partenariat en co- construction avec les parties prenantes	2 2-6 Toute phase 2 Toute phase 2-3 Toute phase 3
<i>Marketing du projet (Processus de développement)</i>				
Communication insuffisante ou	<50%	Fort	Communication au Grand conseil Engagement des parties prenantes dans	2 3-6

inappropriée			la promotion du projet (marketing, objectif commercial) Impliquer les associations	2-6
Non atteinte de la population cible	<50%	Moyen	Identifier la population cible Identifier leurs besoins en matière de cyber-inclusion Promotion et actions de communication auprès de la population (via associations entre autre)	2-3 2-3 3-6
Juridique (Infrastructure de développement)				
Cadre sécurité et PPDT	<25%	Fort	Traiter les aspects PPDT et sécurité Réalisation d'une Charte utilisateurs Définition des statuts	2-4 6 3
Ressources humaines (Ressources humaines)				
Mauvais recrutement	<50%	Fort	Elaborer le cahier des charges et le profil du poste Participer au recrutement de l'animateur Assurer l'assimilation du projet par la personne recrutée Former la personne Mettre en place un relais avec le Centre de support	3 3 4 4-5 4
Programme (Expression des besoins)				
Priorité, expression des besoins	<25%	Moyen	Déterminer le noyau initial d'ateliers (nombre minimal et thèmes abordés) Mettre en accord les parties prenantes sur les objectifs du projet Respecter l'autonomie du projet	3 2 Toute phase
Exploitation (Qualité, maintenance et sécurité)				
Niveau d'encadrement inapproprié	<50%	Assez faible	Perte d'autonomie de la personne Connexion avec le Centre de support	4
Actifs/Biens (Expression des besoins)				
Mauvaise identification des prestations de service	<25%	Faible	Vérifier la bonne connaissance du site Etat de Genève Récupérer les actifs de la commune concernée	2-3 2-3
Gouvernance (Outils et méthodes de gestion de projet)				
Maîtrise du périmètre du projet	<25%	Moyen	Communication au Grand conseil Toute demande de modification du projet suit un protocole et passe par la Cheffe de projet Mettre en place un espace de collaboration avec les parties prenantes pour gestion du projet	2 Toute phase 2
Innovation (Processus de développement)				
Entériner le projet dans un fonctionnement standard Etat non innovant	<25%	Fort	Suivre une démarche réflexive Inscrire le projet en co-construction avec les parties prenantes Vérifier la pro-activité de l'animateur recruté	Toute phase Toute phase 3-6
ROI				
Désaffectation (manque de participation de la population) ou détournement du lieu (Qualité, maintenance et	<50%	Assez faible	Définition des critères de choix du lieu Amener le public à se rendre à l'Antenne citoyenne (communication, implication de l'association et des parties prenantes) Impliquer la population par des mesures concrètes de création de valeurs Etablissement d'une Charte utilisateurs	3 4-6 5 6

<i>sécurité</i>)			en co-construction Établir un rapport de fréquentation	6
Perte d'information (<i>Outils et méthodes de gestion de projet</i>)	<25%	Faible	Établir un processus de gestion de connaissance du projet: Créer un Kit partenariat Formaliser le processus d'archivage des documents Déterminer le lieu et les droits d'accès aux documents du projet Mettre en place une plateforme collaborative pour les parties prenantes	2-3 3 3 2-3 2