

DURAND-FERNANDES Marie 537032871

PITRE Carolane 910064958

Approche systémique et analyse des besoins

TEN-7001

Plan directeur

La protection des personnes âgées en lien avec les deepfakes vocaux utilisés dans les fraudes de type « grands-parents »

Travail présenté à

NAFFI Nadia

Technologie éducative

Université Laval

Automne 2024

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Planification détaillée	4
2.1	Analyse des besoins	4
2.2	Guide de solutions potentielles.....	4
3.	Rôles et responsabilités	5
4.	Ressources nécessaires.....	7
4.1	Inventaire des ressources humaines	7
4.2	Inventaire des ressources technologiques	7
4.3	Inventaire des ressources financières.....	7
4.4	Plan d'allocation.....	7
5.	Outils et logiciels de gestion de projet.....	8
6.	Diagrammes de Gantt	9
6.1	Rapport d'analyse de besoins	9
6.2	Solutions potentielles	9
7.	Gestion des risques	10
8.	Stratégie de communication :.....	11
9.	Suivi et contrôle.....	12
9.1	Méthodes pour le suivi de l'avancement	12
9.2	Méthodes pour le suivi du contrôle de la qualité.....	12
10.	Évaluation de la phase d'analyse	13
10.1	Critères d'évaluation du succès	13
10.2	Méthodes d'évaluation post-analyse	14

1. Introduction

Clientèle fictive	La Fédération des personnes âgées du Québec (FPAQ)
Problématique	Un grand nombre de personnes âgées tombe dans le piège des deepfakes vocaux utilisés dans les fraudes de type « grands-parents ».
Objectifs	Mener une analyse systémique et rigoureuse des besoins des gestionnaires, du personnel de la FPAQ et des personnes âgées (notre groupe cible) afin de guider la proposition de solutions éducatives et non éducatives adaptées au problème de performance des personnes âgées.
Portée	Permettre d'organiser les tâches afin de respecter les échéanciers, améliorer la collaboration et la communication entre les membres de l'équipe, développer une pensée systémique, synthétiser l'information et avoir de meilleures connaissances quant aux procédés de collecte de données à utiliser.
Résultats attendus	<p>Une analyse de besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexte du projet, besoin d'affaires et ressources existantes • Scénario actuel vs. Scénario idéal • Tâches fonctionnelles • Portrait du groupe cible • Objectifs d'affaires, de performance et d'apprentissage • Évaluation sommative • Facteurs d'influence sur l'amélioration de la performance • Contraintes du projet • Annexes <ul style="list-style-type: none"> -Références (format APA) -Méthodologie et instruments de la collecte de données -Modèle d'analyse systémique choisi pour déterminer les facteurs d'influence -Instruments d'évaluation <p>Guide de six solutions potentielles (et inclure pour chacune) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un titre significatif et représentatif de l'intervention • Une explication concise de la solution • Une explication claire du public cible de la solution • Une identification des objectifs de performance et/ou d'apprentissage à atteindre • Une justification succincte expliquant comment la solution contribuera à atteindre les objectifs

2. Planification détaillée

2.1 Analyse des besoins

		Échéancier
Collecte de données		Du 24 septembre au 15 octobre
Rédaction	Contexte du projet, besoin d'affaires et ressources existantes	Du 24 septembre au 15 octobre
	Scénario actuel vs. Scénario idéal	Du 1 ^{er} au 15 octobre
	Tâches fonctionnelles	Du 1 ^{er} au 15 octobre
	Portrait du groupe cible	Du 1 ^{er} au 15 octobre
	Objectifs d'affaires, de performance et d'apprentissage	Du 15 au 31 octobre
	Évaluation sommative	Du 15 au 31 octobre
	Facteurs d'influence sur l'amélioration de la performance	Du 15 au 31 octobre
	Contraintes du projet	Du 15 au 31 octobre
	Références (format APA)	Du 1 ^{er} au 9 novembre
	Méthodologie et instruments de la collecte de données	Du 15 au 31 octobre
	Modèle d'analyse systémique choisi pour déterminer les facteurs d'influence	Du 15 au 31 octobre
	Instruments d'évaluation	Du 15 au 31 octobre
Vérification du contenu du document		Du 1 ^{er} au 9 novembre
Mise en forme du document		Le 10 novembre
Révision linguistique		Le 11 novembre
Première soumission		Le 12 novembre à 2359
Mise à jour selon les rétroactions		Du 13 au 25 novembre
Soumission finale		Le 26 novembre à 2359

2.2 Guide de solutions potentielles

	Échéancier
Remue-méninges	Du 1 ^{er} au 8 novembre
Rédaction	Du 9 au 30 novembre
Vérification du contenu	Du 1 ^{er} au 7 décembre
Mise en forme du document	Le 8 décembre
Révision linguistique	Le 9 décembre
Soumission	Le 10 décembre à 2359

3. Rôles et responsabilités

Tâches		Marie Durand-Fernandes	Carolane Pitre	Willy Tchuilien Ngatcha (jusqu'au 12 novembre)
Secrétaire pendant les réunions		X		
Collecte de données		X		
Recherche documentaire		X	X	X
Mise en forme des documents			X	
Vérifications et révision (contenu et langue)		X		
Soumissions des documents			X	
Mise à jour selon les rétroactions		X	X	N/A
Rapport d'analyses des besoins	Contexte du projet, besoin d'affaires et ressources existantes	X		
	Scénario actuel vs. Scénario idéal		X	
	Tâches fonctionnelles		X	
	Portrait du groupe cible	X	X	
	Objectifs d'affaires, de performance et d'apprentissage	X		
	Évaluation sommative	X	X	X
	Facteurs d'influence sur l'amélioration de la performance	X		
	Contraintes du projet			X
	Références (format APA)	X		
	Méthodologie et instruments de la collecte de données	X	X	

	Modèle d'analyse systémique choisi pour déterminer les facteurs d'influence	X	X	X
	Instruments d'évaluation		X	X
Guide de solutions potentielles	Remue-méninges	X	X	N/A
	Rédaction	X		
	Révision du contenu		X	

4. Ressources nécessaires

4.1 Inventaire des ressources humaines

Équipe du projet : Marie Durand-Fernandes, Carolane Pitre et Willy Tchuilien Ngatcha (jusqu'au 12 novembre)

Estimation des heures de travail pour le projet : 270 heures réparties sur 15 semaines, à raison d'environ 6 heures par semaine par membre de l'équipe.

4.2 Inventaire des ressources technologiques

- Internet haute vitesse
- Ordinateurs portables
- Téléphones cellulaires
- Jira
- Suite Microsoft 365

4.3 Inventaire des ressources financières

Puisqu'il s'agit d'un contexte fictif, aucune ressource financière n'a été octroyée à ce projet.

4.4 Plan d'allocation

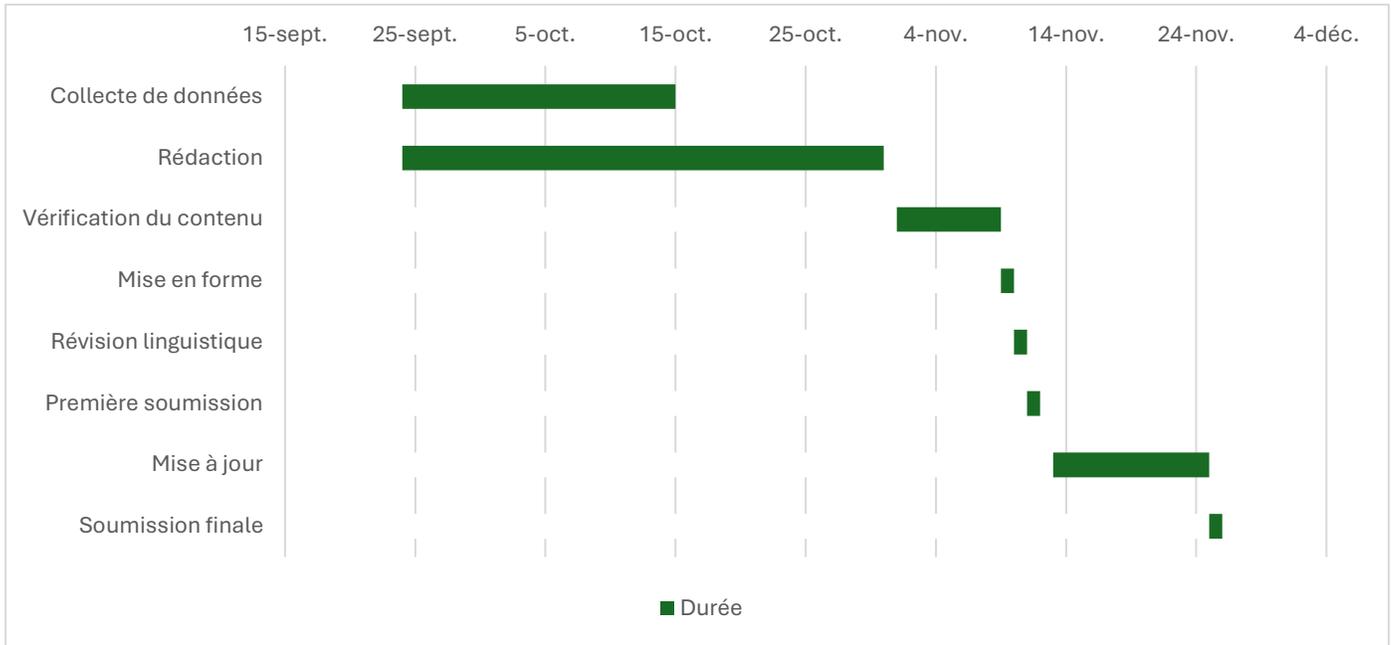
Puisqu'il s'agit d'un contexte scolaire, ce projet ne nécessite pas de plan d'allocation.

5. Outils et logiciels de gestion de projet

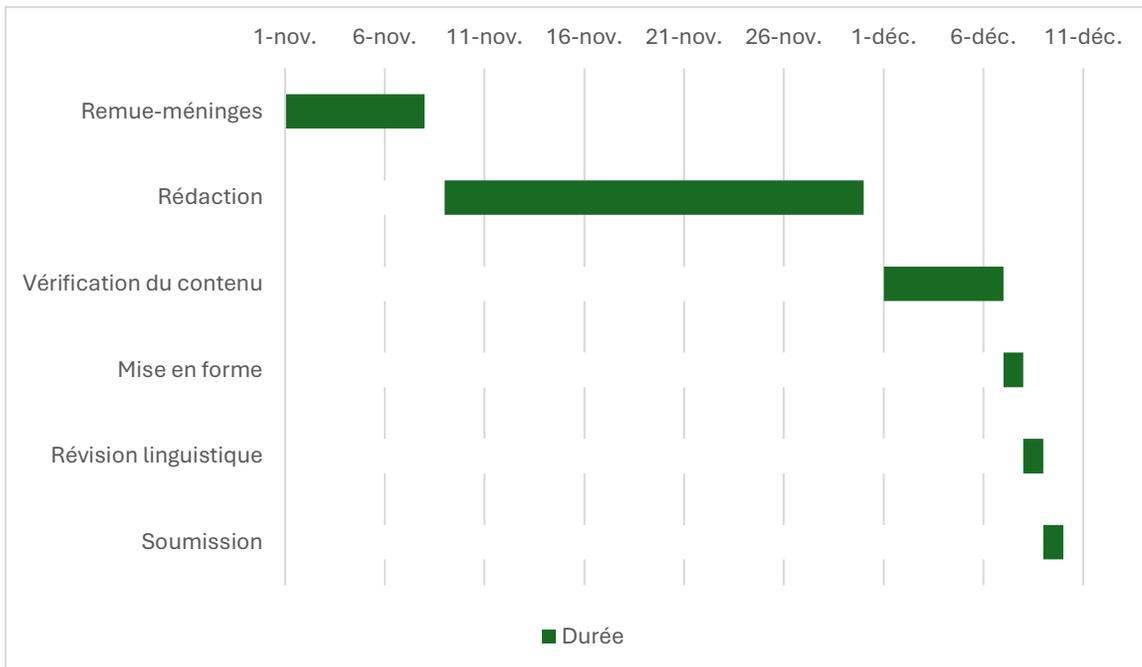
- **Jira** : Pour la gestion des tâches et le suivi des progrès.
- **Microsoft OneDrive** : Pour le partage de documents et la collaboration en temps réel.
- **Microsoft Teams** : Pour les réunions d'équipe, les messages rapides entre les membres de l'équipe et les rencontres avec les parties prenantes.

6. Diagrammes de Gantt

6.1 Rapport d'analyse de besoins



6.2 Solutions potentielles



7. Gestion des risques

Identification et analyse de risques potentiels	Plans d'atténuation
Implication inégale ou faible d'une personne membre de l'équipe	Répartir les rôles, les responsabilités et les tâches équitablement au sein de l'équipe et s'assurer que tous les membres soient d'accord.
Membre de l'équipe qui tombe malade	Communiquer le plus rapidement possible avec les autres membres pour que les tâches qui doivent être accomplies soient réparties équitablement entre les autres membres.
Problème de communication au sein de l'équipe	Rester en communication constante sur Teams et laisser savoir aux autres membres de l'équipe quand une tâche est accomplie.
Retrait d'une personne membre de l'équipe	Réunion d'urgence et redistribution des tâches entre les personnes membres restantes.
Gestion de temps	Répartir les rôles, les responsabilités et les tâches équitablement au sein de l'équipe, garder toujours un œil sur le calendrier des activités, et se poser périodiquement la question suivante « Ce que je suis en train de faire, est-ce que ça m'éloigne ou ça me rapproche de mes objectifs ? »
Impossibilité de faire des entrevues avec multiples personnes âgées	Avant la collecte de données, s'assurer d'avoir un nombre suffisant de données, penser à des « plans B » de sources de données potentielles si nos « plans A » ne fonctionnent pas, vérifier la légitimité des sources de données choisies.

8. Stratégie de communication¹ :

Types de communication	Fréquences	Canaux de communication	Personnes ciblées
Suivis sur l'avancement du projet dans l'équipe	De quotidiens à hebdomadaires	Jira Microsoft Teams OneDrive	Membres de l'équipe du projet
Rencontres virtuelles de l'équipe du projet	Hebdomadaires	Microsoft Teams	Membres de l'équipe du projet
Rapports écrits des rencontres virtuelles	Hebdomadaires	Microsoft Teams, canal « Rencontres »	Secrétaire (Marie Durand-Fernandes)

¹ Tableau adapté d'Asana : <https://asana.com/fr/resources/communication-plan>

9. Suivi et contrôle

9.1 Méthodes pour le suivi de l'avancement

- **Réunions hebdomadaires** : Des réunions régulières sont organisées pour discuter des progrès, identifier les obstacles et ajuster les actions si nécessaire.
- **Tableaux de bord** : Utilisation de tableaux de bord visuels dans Jira pour suivre les tâches accomplies par rapport aux délais fixés.
- **Rapports écrits des rencontres** : La personne secrétaire s'occupe de produire des rapports écrits des rencontres entre les membres de l'équipe du projet. Elle publie ces résumés sur Microsoft Teams, dans le canal « Rencontres ».

9.2 Méthodes pour le suivi du contrôle de la qualité

Vérifications et révisions (contenu et langue) : Durant les deux phases du projet, des périodes de révision et de vérification du contenu (incluant la présentation) et de la langue sont planifiées dans Jira. L'ensemble des membres de l'équipe du projet y participent, idéalement pour revoir des tâches qui ne leur étaient pas attribuées. Cette préoccupation est émise afin d'éviter la vision tunnel empêchant de prendre du recul.

10. Évaluation de la phase d'analyse

10.1 Critères d'évaluation du succès

- **Critère 1 : Objectifs**
 - Clarté
 - Compréhension des membres de l'équipe
- **Critère 2 : Planification**
 - Jalons clairs
 - Allocation appropriée des ressources
 - Stratégies de gestion des risques efficaces
- **Critère 3 : Collecte de données**
 - Utilisation de méthodes fiables
 - Pertinence des informations recueillies
 - Analyse précise pour déterminer les besoins prioritaires
- **Critère 4 : Flexibilité et adaptabilité**
 - Ajustement du projet en fonction des nouvelles informations et des rétroactions
- **Critère 5 : Processus de documentation**
 - Rédaction de rapports complets
 - Traçabilité de toutes les décisions prises
- **Critère 6 : Collaboration**
 - Encouragement du travail d'équipe
 - Bonne coordination entre toutes les personnes impliquées
- **Critère 7 : Évaluation**
 - Évaluation continue de l'évolution du projet
 - Évaluations régulières sous forme de vérifications et de révisions (contenu et langue) afin de réajuster le tir si nécessaire

10.2 Méthodes d'évaluation post-analyse

Grille critériée d'autoévaluation : L'équipe élabore une grille basée sur les critères mentionnés ci-dessus et évalue son niveau d'accomplissement selon la gradation suivante : pas commencé, commencé, en voie d'être complété et complété. Une section de commentaires est incluse pour chaque critère afin d'apporter des précisions.

Critères	Pas commencé	Commencé	En voie d'être complété	Complété	Commentaires
Critère 1					
Critère 2					
Critère 3					
Critère 4					
Critère 5					
Critère 6					
Critère 7					