

Paris, 10 février 2015

## **Les difficultés dans les projets en systèmes d'information : La médiation de projet, nouvelle assurance contre l'échec des projets ?**

L'étude commandée par le cabinet de conseil Médiatris à l'institut Harris Interactive se penche sur les difficultés rencontrées dans les projets d'organisation et de conduite de projets en systèmes d'information. Dans un contexte de complexité croissante, tant technologique que budgétaire ou organisationnelle, la sécurisation contre l'échec des projets prend une importance grandissante. Les Directeurs des systèmes d'information, Directeurs généraux de PME ou directeurs de projets interrogés connaissent les mêmes types de difficultés. Ils perçoivent que des progrès sont à faire dans la gestion des relations entre partenaires et identifient la « médiation de projet » comme un nouveau moyen de sécuriser leurs projets.

Quelques éléments saillants de cette étude réalisée fin novembre 2014 auprès d'un échantillon de 150 professionnels dont 40 chefs d'entreprise et 110 DSI et chefs de projets en systèmes d'information.

### **De nombreuses difficultés rencontrées, assez semblables d'un projet à l'autre**

- **La très grande majorité des personnes interviewées ont connu des difficultés dans les projets qui leur ont été confiés.** Le projet se déroule sans difficulté dans seulement 22% des cas. Les difficultés rencontrées par plus de la moitié des interviewés ont impacté fortement leurs projets (retards, coûts,...)
- **La majeure partie des difficultés rencontrées a des origines internes à l'entreprise cliente.** 56% des répondants invoquent des difficultés organisationnelles internes : relations entre directions ou services, réorganisation interne. Les difficultés inter-entreprises sont citées par 35% des répondants.
- **Les problèmes liés aux spécifications des besoins des clients et à la compréhension des attentes par le fournisseur sont cités dans la majorité des cas.** 55% des répondants citent ces motifs comme une cause de difficulté. Ainsi, 40 % des projets en système d'information se heurtent à ce type d'écueil. Les difficultés liées à un cadrage insuffisant des besoins et à une compréhension partielle des solutions sont les premières causes citées.
- **Les problèmes de faisabilité technique et de compétences techniques des équipes internes** sont cités comme source de problèmes par près de 40% des personnes ayant rencontré des difficultés.



### Des difficultés pénalisantes qui auraient pu être anticipées

- Les **difficultés rencontrées ont fortement pénalisé la conduite et le déroulement du projet** pour la moitié des répondants. Dans 3/4 des cas, ces difficultés ont généré un retard dans la livraison du projet. Dans 2/3 des projets ayant connu des difficultés, un surcote a été généré. Enfin **ces difficultés ont abouti à l'annulation du projet dans 1 cas sur 6.**
- L'analyse à postériori des projets ayant connu des difficultés montre qu'elles **auraient pu être anticipées** pour les 2/3 des répondants.

### Les litiges et les conflits dans les projets : une réalité méconnue

- **Les litiges ou les conflits**, qu'ils soient internes à l'entreprise ou entre l'entreprise et l'un de ses partenaires **interviennent dans près d'un projet sur trois.**
- Cette réalité n'est pas toujours visible. Les directeurs de projets et les DSI ne sont pas enclins à communiquer sur les conflits ou litiges apparaissant dans leur périmètre. **L'apparition d'un litige est souvent vécue par ces responsables comme un défaut** du management du projet.
- Trois familles de litiges ou conflits se répartissent à parts égales : les conflits **inter-entreprises**, les conflits **intra-entreprises** et les conflits **interpersonnels**. Dans 2/3 des cas, le litige se résout à l'amiable entre les acteurs du projet mais **un litige sur trois nécessite l'intervention d'un tiers.**

### La médiation de projet : un levier pour sécuriser les projets

- La **médiation de projet, un concept mal connu.** Moins d'un tiers des personnes consultées affirment connaître cette activité.
- Mais, une fois explicitée comme **démarche de prévention et de traitement des litiges dans les projets**, la médiation de projet est jugée **utile et intéressante par 80 % des répondants.**
- La prévention de conflits apparaît comme un **levier pour sécuriser les projets pour 80 % des interviewés.**

\* \* \* \* \*

#### **Méthodologie**

*Enquête réalisée en ligne du 20 au 28 novembre 2014. Echantillon de 150 professionnels : 40 chefs d'entreprise, 110 DSI et directeurs de projets en systèmes d'information, à partir de l'access panel Harris Interactive par système CAWI multi support (web, mobile, tablette).*

**Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom du cabinet de conseil Médiatris et de l'institut Harris Interactive, la taille de l'échantillon.**



### ***A propos de Harris Interactive***

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.

Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.

Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études.

Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur [www.harrisinteractive.fr](http://www.harrisinteractive.fr), [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

### **Contacts :**

#### **Harris Interactive en France :**

Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 -

[llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)

Delphine Martelli-Banégas - Directrice du Département Corporate - 01 44 87 60 30 –

[dmartelli@harrisinteractive.fr](mailto:dmartelli@harrisinteractive.fr)