
Chapitre 3

Méthodologie et préparation du projet

1. Introduction

Ce chapitre propose une méthodologie simple de projet, adaptée à un environnement de type PME et sans prétention d'exhaustivité. Tout responsable de service informatique n'est pas forcément rompu aux techniques poussées de gestion de projet et ses moyens financiers peuvent être limités. Les environnements SharePoint peuvent se révéler bien plus complexes en termes de ressources informatiques, de personnes impliquées et d'usages que ceux décrits ici.

Il faut garder à l'esprit qu'implémenter un outil comme SharePoint représente un changement considérable dans les méthodes de travail pour certaines entreprises et pourrait se solder par le désintérêt de la direction, des services métiers ou des personnes membres du projet. Un projet sur un outil de travail collaboratif verra le jour après une phase de réflexion. Cette phase est informelle et résulte de discussions avec des responsables métiers ou de fonctions transversales de l'entreprise (finance et contrôle de gestion, manager qualité et environnement...). Elle doit néanmoins aboutir à la rédaction et à la présentation d'un document de synthèse de type cas d'affaire ou note de cadrage présentant les pistes d'applications évoquées et les services que peut rendre un produit comme SharePoint.

Voici une liste non exhaustive :

- Remplacement de partages de fichiers ou systèmes de dossiers publics Exchange
- Organisation et centralisation de documentation diverse
- Mise en ligne de formulaires d'entreprise : procédures d'intégration ou de départ de collaborateurs pour les ressources humaines, par exemple
- Mise en place d'outils de gestion opérationnelle comme pour le support du service informatique (gestion de tickets, de problèmes, base de connaissances, help desk)
- Réponse à des problématiques non gérées par un progiciel de gestion
- Gestion de planning d'équipes
- Gestion des congés
- Gestion de plans de communication, de formation, diffusion de documents de sécurité à l'échelle de l'entreprise
- Communication officielle
- Mise en place de flux de travail numériques, etc.

À un certain point, il sera nécessaire d'impliquer la direction lors d'une réunion de présentation sur ces réflexions et de présentation du produit. À ce stade, les avantages du produit sont divers. On peut citer :

- Application de type site web donc ne nécessitant pas de déploiement côté client
- Accès uniformisé pour les entreprises multisites
- Point de publication unique de tout type d'information
- Formalisation de certaines tâches gérées de façon non cohérente ou non synchronisée entre plusieurs employés de l'entreprise
- Accès aux données facilité par la nature même d'outils en ligne proposés dans Office 365

L'entreprise peut désormais choisir entre une implémentation de SharePoint Server, avec des machines hébergées par ses soins, ou SharePoint Online en souscrivant à une des offres Office 365 incluant l'application. Malheureusement, Microsoft a abandonné la version Foundation du produit en 2016. Cette version *on-premise* était gratuite. L'argument du coût logiciel réduit ne peut plus être mis en avant. Mais les entreprises de toutes tailles et particulièrement les TPE et PME qui ne disposent pas de ressources matérielles importantes ou qui ne veulent tout simplement pas s'encombrer de ce type d'immobilisations ont la solution alternative pour profiter de la puissance de la plateforme SharePoint.

Microsoft dispose en effet d'une solution en ligne mûre avec les offres d'abonnements Office et Microsoft 365. Dans les offres Entreprises ou Business pour les PME, la partie SharePoint Online permet de disposer du produit en mode abonnement, complètement hébergé par l'éditeur et dont les fonctionnalités sont pratiquement alignées sur la version Server.

Il peut être important d'impliquer la direction et les principaux responsables, y compris métier, de l'entreprise à ce stade du projet. Tout d'abord, dans une PME, tout engagement de dépenses est souvent validé par la direction elle-même. Ensuite, la direction et les responsables d'entreprise, s'ils adhèrent à l'outil, seront vos principaux relais auprès des utilisateurs et sauront promouvoir l'utilisation de l'intranet autant que le responsable informatique. L'intérêt porté par une direction d'entreprise peut faire la différence entre un outil peu voire pas utilisé, car non soutenu, et un projet réussi et utile. Dans un projet SharePoint, la phase de définition des besoins, qui débouche sur la description du contenu, est importante.

2. Méthodologie de projet

À ce stade, si l'outil correspond aux pistes évoquées lors de la phase de réflexion, il est temps de passer à une phase plus concrète. La phase étude permet de délimiter le périmètre (qui peut se servir de l'outil, pourquoi) :

- Imprimer les formulaires papier à passer en électronique.
- Lister les fichiers qui circulent régulièrement entre les services par e-mail.
- Détailler les étapes de validation des documents ou des données.

- Lister les documents qui sont refaits à l'identique par plusieurs personnes sans concertation.
- Décrire les flux de travail entre services ou sites/entités d'un groupe qui ont du mal à être appliqués par manque d'échange de données, etc.

Cette phase peut se faire via des interviews dans les services administratifs afin de collecter les informations correspondantes. Un document de synthèse sera rédigé, par exemple sous forme de tableau permettant de lister les utilisations prévues du site et les fonctionnalités SharePoint utilisées (exemple ci-dessous).

Ce document servira de base de travail et pourra être enrichi au stade de la maquette.

	Objectif			Environnement	
	Partage	Collaboration	Stockage	Intranet	Extranet
Procédures	☐	☐	☒	☒	☐
Formulaires	☐	☐	☒	☒	☐
Communication	☒	☐	☒	☒	☐
Gestion QSE	☐	☒	☒	☒	☐
Service Informatique	☐	☒	☒	☒	☐
Service RH	☐	☒	☐	☒	☐
Service Appel d'offres	☐	☒	☐	☒	☐
Tarifs	☐	☐	☒	☒	☒
Support Client / Veille	☒	☐	☒	☒	☐

Toute personne rompue aux méthodologies de gestion de projet pourra alors mettre en œuvre les phases de gestion et de planification projet qui ne rentrent pas dans le cadre de ce livre. Si le gestionnaire du projet souhaite rédiger une note de cadrage, il pourra y inclure un premier ensemble d'informations : contexte du projet (ou origines du projet), objectifs, périmètre du projet, contraintes éventuellement identifiées à ce stade, parties prenantes, ressources, éléments de communication, risques etc. Ensuite, un le cahier des charges contiendra bien sûr de nombreuses autres informations, certaines liées à la planification technique du projet, inhérente au choix du produit SharePoint comme :

- l'estimation des besoins en formation des utilisateurs et des aides externes éventuelles,
- le nombre et le type d'utilisateurs estimés,
- les profils de droits d'utilisateurs,
- les choix sur la hiérarchie, la création et la maintenance des sous-sites,
- la matrice de gestion de la sécurité des sites,
- la proposition de mise en œuvre (planning des tâches et coûts),
- une matrice de fonctionnalités souhaitées.

Ensuite, une maquette impliquant un nombre restreint d'utilisateurs testeurs sera réalisée, grâce aux versions d'évaluation qu'il est possible de souscrire pour une période de 30 jours ou encore éventuellement en préparant une maquette SharePoint Server sur des machines virtuelles en interne. Là encore, une entreprise ne disposant pas de sa propre infrastructure pourra tirer parti des offres d'hébergement de serveurs comme Microsoft Azure ou Amazon Web Services.

Cette maquette, aussi appelée *Proof Of Concept*, expression qui sous-entend mieux la notion de prototype fonctionnel, sera un point de soumission important du projet. Une ou plusieurs maquettes pourront servir de jalon permettant de statuer sur le projet :

- Stop, on arrête le projet.
- Go, on passe à la phase suivante.

■ Remarque

Le contenu du portail conçu pour la maquette sera, avec certaines manipulations, réinjectable dans l'instance de production de sorte que les heures passées à la conception de la maquette et toutes les manipulations et personnalisations effectuées ne seront pas à refaire en intégralité.

La phase de mise en production comprendra un planning avec les tâches principales suivantes :

- Commande de l'abonnement Office 365 et tâches administratives de configuration de l'instance.
- Installation et configuration logicielle des clients Office sur les stations de travail et des applications mobiles permettant d'accéder aux éléments SharePoint comme OneDrive.
- Intégration des éléments créés lors du maquettage, application de la sécurité, basculement éventuel des données provenant d'autres sources dans l'intranet.
- Rédaction des supports de formation.
- Formation des utilisateurs.

2.1 Outils de planification

Un avantage indéniable dans le choix d'une solution en ligne, et pas seulement pour SharePoint, est que l'entreprise se libère des choix techniques liés aux topologies physiques. Dans le cas d'une implémentation sur les ressources informatiques internes, des décisions sur le dimensionnement de la solution sont à prendre. Les points abordés dépendent de la structure des produits, mais sont liés aux montées en charge, au stockage des données, etc.

Souscrire à une offre de services en ligne permet de s'affranchir de ces tâches, l'éditeur de la solution gérant pour le client ces problématiques. Néanmoins, Microsoft propose des outils pour faciliter la mise en œuvre et la migration de données vers SharePoint Online. Parmi ces outils, citons :

- le site du guide de déploiement Office 365,
- FastTrack : ensemble de ressources web pour de nombreux services dont SharePoint, pour aider dans la transition vers l'offre en ligne de l'éditeur, disponible à l'adresse suivante : <https://www.microsoft.com/fr-fr/fasttrack/microsoft-365>. Chaque entreprise disposant d'un abonnement éligible, donc la plupart des offres Office 365, peut bénéficier gratuitement de ces outils,
- *SharePoint Migration Tool* (SPMT) : outil logiciel prenant en charge la migration de données provenant notamment d'un SharePoint Server 2010 et suivants vers une instance SharePoint Online.

2.2 Ressources

L'estimation des besoins en stockage est en théorie le point le plus délicat d'une implémentation SharePoint. Dans le cas de SharePoint Online, l'espace disponible par défaut pour les collections de sites est d'un téraoctet, ce qui est déjà conséquent. Cependant, certains principes évoqués pourront éventuellement servir pour estimer le stockage nécessaire. SharePoint est un produit qui encourage par définition la collaboration sous de nombreuses formes :

- Discussions
- Rédactions et publications documentaires
- Saisie et consolidation de données diverses...

Autant il est facile de déterminer les besoins en stockage d'un système d'exploitation ou d'un service particulier, comme une base de données de logiciel de gestion, autant par nature les activités consignées dans un portail SharePoint sont difficiles à quantifier en termes de stockage. Le collaboratif induit une croissance non mécanique des données. Même s'il est possible d'acheter de l'espace de stockage supplémentaire pour SharePoint Online, il sera tout de même intéressant d'essayer d'estimer l'espace nécessaire. Prévoir la dimension de la base de contenu principale est délicat.

Si vous avez prévu de migrer des contenus de serveurs de fichiers ou de banques de dossiers publics Exchange vers un site SharePoint, la taille totale de ces documents est une base de travail. Prévoir un taux de croissance est par contre bien plus subjectif, car :

- les fonctions de gestion documentaires de SharePoint permettent de conserver plusieurs versions d'un même document,
- chaque document peut être qualifié avec plus ou moins de métadonnées qui augmenteront la taille de la base de données de contenu.

■ Remarque

Une métadonnée est un procédé de catégorisation du contenu des sites dont l'utilisation est développée dans le chapitre sur les bibliothèques.

■ Remarque

La fonctionnalité appelée Shredded Storage, que l'on peut traduire par stockage morcelé, permet de réduire l'espace de stockage occupé par les différentes versions d'un même document.

Pensez enfin aux conséquences du paramétrage de la corbeille SharePoint. La corbeille conserve par défaut chaque élément de liste, fichier, objet de site ou site entier pendant trente jours. La corbeille secondaire, si elle est activée, occupe un pourcentage du quota appliqué à la collection de sites. Si ce quota est de plusieurs dizaines de gigaoctets et la corbeille secondaire est activée avec un espace supplémentaire de 50 % du quota actif de la collection de sites, le besoin en stockage de la collection en question est à prévoir en conséquence.

Le second thème à évoquer est inhérent à l'usage de ressources cloud dans l'entreprise. Quel que soit le type de service en ligne, machines virtuelles, plateformes, applications, le point commun à cette informatique est qu'elle est fortement dépendante des accès à Internet.

Si l'entreprise perd cet accès, ne serait-ce que pendant quelques heures, les conséquences pour son activité peuvent être désastreuses. La problématique sera d'autant plus critique pour des organisations multisites ou multisociétés qui uniformisent leurs outils et centralisent leurs ressources et leurs données.

De ce fait, il est indispensable de repenser les liaisons réseau pour prendre en compte les risques de coupure d'accès aux services et leur criticité :

- Accès internet redondant avec une seconde liaison, peut-être moins puissante, pour travailler en mode dégradé avec un basculement manuel ou automatique.
- Accès internet direct pour plusieurs sites avec la possibilité de router rapidement le trafic en cas de défaillance d'une sortie internet.
- Liaisons intersites redondantes selon la configuration géographique de l'entreprise.

De nombreux scénarios sont possibles selon l'organisation et les moyens de l'entreprise, mais plus forte sera la dépendance à des services en ligne, plus critique sera l'aspect de l'accès au réseau.

2.3 Implications juridiques de l'emplacement du stockage

SharePoint Online, comme d'autres applications, est aussi un service de stockage de données. Les implications liées au déport du stockage vers un prestataire externe ne sont pas que techniques, mais aussi juridiques. Chaque pays dispose de contraintes réglementaires, potentiellement chaque branche d'activité est soumise à plus ou moins de contrôles et d'obligations légales. L'emplacement du stockage des données peut être l'une d'entre elles. En conséquence, l'entreprise peut avoir une obligation de localiser géographiquement ses données dans son pays d'exercice ou un continent (par exemple, la France ou l'Europe). Microsoft propose pour répondre à ces problématiques une configuration particulière pour les instances Office ou Microsoft 365 appelée Office 365 Multi-Geo. Dans cette configuration, vous disposez d'options d'administration permettant de reconstituer la structure géographique de l'organisation pour paramétrer le stockage des données et l'exécution des services. Vous définissez un emplacement central et des satellites selon les localisations existantes dans l'infrastructure physique de Microsoft.

Ainsi un stockage local est possible selon l'avancement des investissements de l'éditeur dans les pays concernés. Ce mode de fonctionnement est à ce jour disponible pour les boîtes aux lettres Exchange et les données SharePoint et OneDrive.