



Fiche métier : Consultant en maîtrise d'ouvrage web

Consultant MOA, Responsable MOA, Responsable de la maîtrise d'ouvrage, Assistant à maîtrise d'ouvrage

Le consultant en maîtrise d'ouvrage (MOA) web sert d'interface entre le client et les équipes chargées de la réalisation technique du projet (la maîtrise d'oeuvre). Il exerce un rôle fonctionnel et non technique. En amont du projet, il aide le client à définir ses besoins et s'assure du caractère réaliste de sa demande. Il consigne les spécifications fonctionnelles dans un cahier des charges. Tout au long de la conduite du projet, il veille au respect du coût, des délais et de la qualité. Il se charge également de désamorcer les éventuels conflits entre le client et la maîtrise d'oeuvre. Enfin, il accompagne la conduite du changement auprès du client.

Présentation

Le consultant en maîtrise d'ouvrage (MOA) web est à la fois le chef de projet fonctionnel web et l'interface entre le client (donneur d'ordre) et les équipes chargées de la réalisation technique du projet (la maîtrise d'oeuvre).

En amont du projet, il aide le client à définir ses besoins puis établit les spécifications fonctionnelles qu'il consigne dans un cahier des charges. Il veille au caractère réaliste de la demande du client en coordination avec la MOE. En outre, le consultant MOA aide à la mise en place d'un budget prévisionnel. Il se charge aussi de l'étude des différentes solutions proposées par les prestataires. En aval, il assure l'accompagnement au changement. Tout au long de la conduite du projet, c'est lui qui veille au respect des trois paramètres Coût/Délais/Qualité.

Missions

Le consultant MOA exerce plusieurs missions. Son rôle principal est l'aide qu'il apporte au client dans la formalisation de son besoin, c'est-à-dire la qualification et la formalisation des attentes à l'égard du projet concerné, pour que la MOE puisse en déduire les réponses techniques. Il aide également le client dans la définition du choix du maître d'oeuvre, et lui apporte son expertise en terme de Coût/ Délais/ Qualité. Il formalise ensuite ce besoin sous forme de spécifications fonctionnelles qu'il communique à la MOE.

Dans un souci de dialogue constant entre la MOE et le client, il veille à l'adéquation entre le requis et le livré. Pour ce faire, il organise le processus de validation du livré, via des recettages dont il livre les résultats à la MOE. Tout au long de ce processus, le responsable MOA est en charge de désamorcer les conflits qui pourraient intervenir entre le client et la MOE. Son relationnel et son expertise sont alors un support dans ses relations avec les deux parties.

A la livraison du produit internet/informatique, il accompagne le changement induit par l'arrivée du produit dans l'entreprise cliente. Il met en place les process de formation des contributeurs/administrateurs, voire des utilisateurs (si le projet est autre que web).

Il assure également le suivi post implantation, et prend en charge la mise en oeuvre des éventuelles demandes d'évolution.

Domaines et périmètre d'intervention

Le consultant MOA exerce un rôle fonctionnel et non technique. Il se situe entre le commanditaire du projet et les équipes techniques qui le développent. Il sert d'interface entre le client et la maîtrise d'oeuvre. Contrairement au client, il ne décide pas du coût, des délais et de la qualité souhaités pour le projet. Il veille en revanche à ce que



ceux-ci soient respectés par la MOE.

Il n'a pas de compétence technique à proprement parler. Il ne réalise pas le projet. En revanche, il assure une communication constante avec la maîtrise d'oeuvre, et veille à avertir le client d'éventuelles impossibilités techniques quant au caractère réalisable de sa demande. Le MOA ne décide pas en termes d'aspects techniques, mais il traduit les recommandations de la MOE au client, ou oriente ce dernier vers un expert (architecte/consultant IT)

Il agit dans le sens de la conduite du projet et du changement en assurant les aspects organisationnels du projet et en accompagnant la conduite du changement auprès du client.

Activités et tâches

Activités 1

Recueil du besoin des utilisateurs

Tâches

Définir le périmètre du projet

- Objectifs fonctionnels du produit
- Ampleur des contenus
- Utilisation prévue à court et moyen terme du produit

Déterminer la cible :

- Utilisateur/administrateur/contributeur

Evaluer les moyens :

- Technologiques et financiers
- Humains
- Chronologiques

Activités 2

Rédaction des spécifications fonctionnelles

Tâches

Rédiger le cahier des charges :

- Préciser le contexte et les enjeux du projet
- Formaliser l'architecture d'information
- Définir et expliquer les fonctionnalités

Sécuriser la dimension juridique des spécifications fonctionnelles livrées à la MOE.

Activités 3

Mise en œuvre du projet

Tâches

Choisir le prestataire/équipe MOE en relation avec le client.



- En prenant en compte les questions de Délais/Coût/Qualité
- Recherche des compétences techniques nécessaires à la conduite du projet

Effectuer la sélection du type de progiciel

- En relation avec le responsable MOE
- En prenant en compte les moyens et spécifications client

Activités 4

Mise en place de la procédure de validation du produit

Tâches

Concevoir la stratégie de recette

- Scénarii
- Planning et organisation

Assurer le suivi du recettage

- Communiquer les anomalies et améliorations possibles à la MOE
- S'assurer de la faisabilité technique de la demande client
- Valider le produit avec la MOE

Présenter le produit au client

- Mise en place d'un recettage client
- Validation des modifications avec le client

Activités 5

Support fonctionnel

Tâches

Activités 6

Pilotage de projet

Tâches

Animer l'équipe MOA

- Mise en place du planning
- Supervision du déroulement du projet
- Respect des délais et coûts

Exercer un rôle d'interface entre services

- Gestion de conflits entre intervenants
- Coordination et synthèse des actions
- Circulation des informations



Compétences

Savoirs

Connaissance de l'entreprise cliente :

- Ses produits
- Ses services
- Son marché
- Ses métiers
- Sa culture
- Son capital humain

Compréhension de l'environnement éditorial et technique web :

- Charte graphique
- Charte éditoriale
- Charte technique

Connaissance des :

- Principes et modalités du web (internet, intranet, extranet)
- Techniques du web : (hypertexte, hypermédias, etc.)

Veille technologique

Intérêt pour les nouvelles technologies et leurs enjeux (veille)

Connaissance des coûts et temps liés aux développements informatiques

Connaissance de l'informatique de traitement.

Savoir faire

Pratique courante des logiciels de bureautique : traitement de texte, tableur, outil de présentation.

Expérience dans la rédaction de spécifications

- Connaissance et expérience du vocabulaire propre à la MOE
- Connaissances des évolutions du droit lié à l'informatique



Expérience du recettage, de ses processus et de son établissement

- Connaissance de l'environnement de déploiement du produit
- Expérience de la rédaction du cahier de contrôle

Expérience des logiciels de la conduite de projet

- MS Project
- Gant Project
- PS Next
- Etc.

Savoir être

Spécifique au poste :

- Capacités d'expression orale et écrite
- Sens du service
- Goût pour la relation client
- Capacités d'écoute
- Bon relationnel
- Gestion du stress
- Réactivité
- Etre bon pédagogue

Spécifique à la conduite de projet :

- Gestion de conflit
- Coordination et animation d'un réseau de correspondants techniques et opérationnels
- Conduite de réunions
- Goût pour les postes à responsabilités
- Autonomie
- Rigueur
- Sens de l'analyse et de la synthèse
- Proactivité
- Etre force de proposition

Cette fiche métier est mise à disposition selon les termes de la Licence Creative Commons Attribution 2.0 France.

Dernière mise à jour : 17 septembre 2012.



Contributeurs

· CELSA - Ecole des hautes études en sciences de l'information et de la communication, Université Paris IV-Sorbonne - MASTER 2 Professionnel Ressources Humaines et Communication : CRES Cécile - mai 2009