

E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR

C15 – ÉVALUATION DES INDICATEURS DE SUIVI D'UN PROJET ET ANALYSE DES ÉCARTS

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter l'**évaluation des indicateurs de suivi d'un projet et l'analyse des écarts**. Il décrit l'utilisation d'indicateurs de performance (**KPI**) pour mesurer l'activité d'une équipe, suivre l'avancement et identifier les écarts entre les objectifs et les résultats.

Il aborde le volet suivant :

1. **Évaluer les KPI** des tâches réalisées par l'équipe.
-

Les indicateurs de suivi (KPI)

Un **KPI** (*Key Performance Indicator*, ou indicateur clé de performance) est une mesure chiffrée qui permet de suivre l'**efficacité** d'une activité ou d'un projet par rapport à des objectifs définis. Le suivi des KPI est essentiel pour piloter un projet et réagir en cas de dérive.

Les KPI permettent de :

- **mesurer** l'activité et la performance de l'équipe ;
 - **suivre** l'avancement par rapport aux objectifs ;
 - **identifier les écarts** entre le prévu et le réalisé ;
 - **prendre des décisions** correctives.
-

Évaluer les KPI des tâches réalisées par l'équipe

Dans le cadre du suivi des incidents, plusieurs indicateurs permettent d'évaluer le travail réalisé par l'équipe. La plateforme **ServiceNow** centralise ces KPI et offre une vue synthétique de l'activité.

Principaux indicateurs suivis

- **Nombre d'incidents** créés sur la période.
- **Incidents résolus** : nombre d'incidents traités et clôturés.
- **Backlog d'incidents** : incidents en attente, non encore résolus.
- **Incidents escaladés** : incidents transférés à un niveau supérieur.
- **Relances** : nombre de relances effectuées.



KPI Incident dans ServiceNow : nombre d'incidents, incidents résolus, backlog, incidents escaladés et relances.

Analyse des écarts

L'évaluation des KPI ne se limite pas à constater des chiffres : elle consiste à **analyser les écarts** entre les objectifs fixés et les résultats obtenus, puis à en comprendre les causes.

Par exemple :

- un **backlog élevé** par rapport au nombre d'incidents résolus peut indiquer une surcharge de l'équipe ou un manque de ressources ;
- un **nombre d'incidents escaladés** important peut révéler un besoin de formation ou des incidents trop complexes pour le niveau 1 ;
- un écart entre les **incidents créés et résolus** sur la période montre la capacité de l'équipe à absorber la charge.

Démarche d'analyse

1. **Définir les objectifs** (cibles à atteindre pour chaque indicateur).
2. **Mesurer** les KPI réels sur la période.
3. **Comparer** le réalisé aux objectifs et calculer les écarts.
4. **Analyser les causes** des écarts (charge, ressources, complexité, procédures).
5. **Proposer des actions correctives** (renfort, formation, amélioration des procédures).

Cette démarche permet un **pilotage continu** : en suivant régulièrement les KPI et en analysant les écarts, l'équipe peut ajuster son organisation pour atteindre ses objectifs.

Synthèse

L'évaluation des indicateurs de suivi d'un projet repose sur la mesure de **KPI** pertinents (incidents créés, résolus, backlog, escalades) et sur l'**analyse des écarts** entre les objectifs et les résultats. Centralisés dans un outil comme ServiceNow, ces indicateurs offrent une vue synthétique de la performance de l'équipe et permettent de mettre en place des **actions correctives** pour améliorer en continu le pilotage du projet.