

Exercices : thème 4 - Question 9

Question 9 : En quoi un projet de système d'information est-il une réponse au besoin d'évolution de l'organisation ?

Exercice 1 : l'amélioration continue des logiciels

Sujet :

Dans le cadre du suivi de ses projets logiciels (qualifié de TMA, Tierce Maintenance Applicative), certaines sociétés de services informatiques (SSII ou ESN) adoptent une méthodologie qualifiée de gestion de tickets. Le processus adopté peut ressembler à celui-ci :

- a. Le « métier », à savoir les utilisateurs finaux du logiciel, font remonter leurs demandes à un référent projet (faisant lui-même partie du « métier »). Les demandes peuvent être : des anomalies signalées ou des demandes d'évolutions ;
- b. Le référent analyse les demandes. Si une demande est pertinente, il ouvre un ticket auprès de la SSII. Le ticket porte ainsi sur une demande de résolution d'anomalie (ANO) ou sur une évolution (DDE) ;
- c. La SSII (par l'intermédiaire de l'un de ses analystes fonctionnels), reçoit le ticket, le consulte et collecte éventuellement le besoin si le ticket est incomplet ;
- d. Le ticket est alors transmis au(x) développeur(x) qui procède(nt) au développement de l'évolution ou la correction de l'anomalie ;
- e. Une fois l'évolution développée ou l'anomalie corrigée, le ticket est transmis à la recette (aux testeurs) qui teste la conformité de l'évolution au regard du besoin identifié ;
- f. Si l'évolution n'est pas conforme, elle est renvoyée au développeur, et ainsi de suite ;
- g. Si l'évolution est conforme, elle est livrée au « métier » et le ticket est fermé ;
- h. Si le métier s'aperçoit d'une non-conformité, le ticket est rouvert, consulté par l'analyste fonctionnel et immédiatement transmis au développeur.

Questions :

- 1.1. Quels sont les acteurs internes ? Quels sont les acteurs externes ?
- 1.2. Rédiger le schéma événements-résultats décrivant ce processus.
- 1.3. Rédiger le logigramme décrivant ce processus.
- 1.4. Proposer un mode de facturation de cette prestation de TMA. Justifier vos choix.

Exercice 2 : planifier un projet

Sujet :

M. Lefranc, responsable des relations publiques du groupe, a eu l'accord des bénévoles de l'association pour préparer son projet de réorganisation des visites des malades. Il cherche maintenant à visualiser l'ensemble des tâches à accomplir, à les classer chronologiquement afin de déterminer si certaines sont des tâches critiques, c'est-à-dire des tâches sur lesquelles il ne doit pas perdre de temps. Il cherche aussi à définir précisément les contraintes liées au projet.

Questions :

- 2.1. A partir de l'annexe A, classer chronologiquement les étapes.

- 2.2.** Quelle est la durée minimale pour mettre en place ce projet (en demi-journées). Identifier les tâches critiques. Quelles conséquences en tirez-vous ?
- 2.3.** M. Lefranc ne connaît pas le logiciel GanttProject. Il vous demande de lui adresser une note d'information lui expliquant en quoi un diagramme de Gantt pourrait l'aider dans la réalisation du projet.
- 2.4.** En utilisant le logiciel Gantt Project (ou Word ou Excel), réaliser le diagramme de Gantt du projet.

Annexe A : liste des tâches du projet.

Lettre	Tâches	Durée	Préd.	Ressources
A	Rencontre avec l'ensemble des représentants des parties prenantes : le responsable informatique, le directeur de l'association, un bénévole, un représentant du personnel hospitalier, le référent hospitalier (M. Blanchet).	2 jH	-	1 salarié + 1 stagiaire
B	Rédaction du cahier des charges par l'équipe informatique	3 jH	A	3 salariés
C	Présentation du cahier avec projets d'interfaces etc. à l'ensemble des parties prenantes prévue le 16 janvier.	1 jH	B	1 salarié
D	Prise en compte des modifications demandées	2 jH	C	1 salarié
E	Présentation et validation	1 jH	D	1 salarié
F	Détermination des informations nécessaires à la création de la base	1 jH	E	1 salarié
G	Récupération des informations auprès de l'hôpital	1 jH	F	1 salarié
H	Récupération des informations auprès de l'association	2 jH	F	1 salarié
J	Création de la base en MySQL	1 jH	G et H	1 salarié
K	Création des formulaires de saisie	2 jH	H	1 salarié
M	Déclaration des fichiers nominatifs à la CNIL	1 jH	J	1 stagiaire
N	Test des formulaires auprès d'utilisateurs	2 jH	K	1 salarié
O	Création de l'application php	5 jH	J	1 salarié (3j) + 1 stagiaire (2j)
P	Correction et validation finale des formulaires	2 jH	N	1 salarié
R	Intégration base, PHP et formulaires	2 jH	O,P,M	1 salarié
S	Test de l'application informatique par les informaticiens- Correction	3 jH	R	1 salarié (2j) + 1 stagiaire (1j)
T	Présentation de l'application à l'ensemble des parties prenantes et recette du projet	1 jH	S	1 salarié
U	Prise en main du logiciel par les référents (1 par partie)	1 jour	T	1 salarié
W	Mise en œuvre de l'application sur 5 jours ouvrés + un weekend	7 jH	U	1 salarié
Z	Réunion de synthèse sur une semaine pour bilan	1 jH	W	

Annexe B : le jour homme...

Cette semaine, 01net. Vous propose de commenter le calcul du coût d'une journée-homme dans la DSI d'une grande entreprise. Par jour, les charges d'un informaticien s'élèvent à près de 460 euros.

Gilbert Kallenborn 01net. Le 26/02/08 à 10h35

Détail des charges journalières	Coût
Masse salariale relative au temps productif	310€
Masse salariale relative au temps non-productif	66€
Environnement de la personne, poste de travail compris	45€
Fonctions de support et transverses	22€
Charge de siège	15€
Montant global	458

Dans les projets informatiques, le jour-homme est devenu l'unité de mesure de référence pour évaluer les coûts liés au personnel. Il est également utilisé dans les services informatiques, en particulier les études, pour mesurer les différentes charges relatives aux équipes.

[Unilog Management](#) nous a fourni un exemple de répartition d'une journée-homme dans un service informatique de plus de 1000 collaborateurs internes. Le prestataire de conseil a défini cinq périmètres, qui vont permettre aux directions de mieux identifier les responsabilités de chacun en termes de coût.

Le premier est la masse salariale relative au temps productif, c'est-à-dire sans les formations, les séminaires, les entretiens de fin d'année, etc. Il résulte ici d'une moyenne des charges salariales comprises entre 250 et 450 euros par jour. Quant au temps non-productif, il est isolé dans le deuxième périmètre. ' En scindant ainsi la masse salariale, il est possible d'identifier le niveau de productivité et, le cas échéant, de l'améliorer en jouant sur l'organisation des projets par exemple ', explique Guillaume George, responsable de l'offre Refacturation des coûts SI chez Unilog Management.

Connaître les coûts pour prendre des décisions stratégiques

Le troisième poste de coûts est celui de l'environnement direct de la personne : espace de travail, matériel informatique et télécoms, e-mail, cantine, sécurité, etc. Le quatrième périmètre est relatif aux fonctions de support et fonctions transverses qui interviennent pour le bon fonctionnement de l'ensemble de la structure. Il s'agit, par exemple, de la direction administrative et financière, des achats, du contrôle de gestion ou des ressources humaines.

Le dernier périmètre est la charge dite ' de siège '. Elle résulte de la répartition des frais de groupe sur l'ensemble des entités : le fonctionnement du comité de direction, les salaires des directeurs, les frais de représentation, les séminaires à l'échelle du groupe, etc.

L'objectif final de cette répartition des coûts est d'aider la direction à répondre à des questions stratégiques. Faut-il externaliser les fonctions de support ? La politique salariale est-elle adéquate ? Pourquoi les temps productifs sont-ils si bas ? Le confort d'installation est-il justifié ?