

Séminaire national STMG 17 et 18 janvier 2013

CNAM - Paris

Rechercher la performance du SI

Le rôle de la DSI : distinguer les prestations internalisées des prestations externalisées

Systeme d'information : ses métiers et la gestion des compétences

Veille technologique

Lien avec la question de gestion

[...]. La veille technologique est une mission de la fonction système d'information qui doit s'adapter pour accompagner les choix de l'organisation.

Attendus et limites

Montrer aux élèves que la veille technologique doit permettre de mettre en œuvre la stratégie de l'entreprise mais également qu'elle est source d'opportunités, qu'elle génère de la connaissance et devient un patrimoine. On montre que la technologie est au service des objectifs, et non l'inverse, et qu'il doit y avoir adéquation entre la stratégie et les techniques de veille disponibles.

Veille technologique

Le contexte



Les Hospices Civils de Lyon (HCL), deuxième centre hospitalier universitaire (CHU) français, prennent en charge tous types de pathologies au sein de leurs 14 établissements.

Depuis quelques années, le CHU de Lyon conduit un programme de modernisation sans précédent pour mieux accueillir ses patients. A terme, plus de la moitié des sites seront modernisés. Par ailleurs, le projet d'établissement pour la période 2009-2013, baptisé « Cap 2013 », engage plus de 150 actions concrètes qui visent toutes l'amélioration du service rendu au public.

Veille technologique

Le support

Entretien avec Philippe Castets, Directeur des Systèmes d'Information des Hospices Civils de Lyon :

<http://www.journaldunet.com/video/224886/interview-de-philippe-castets-hospices-civils-de-lyon/>

Veille technologique

La méthode [extrait du référentiel] :

Dans le cadre d'une organisation réelle utilisée comme support d'étude et par des recherches documentaires et des interviews, l'élève est capable de :

- *identifier les activités liées à la gestion du système d'information et la diversité des métiers associés,*
- *distinguer les prestations internalisées des prestations externalisées.*

Veille technologique

Le questionnement

Écoute active

À partir d'une prise de note effectuée pendant l'écoute

1. Comment la DSI a-t-elle accompagnée les choix de la direction des HCL ?
2. Donner un exemple concret de réalisation qui a contribué à atteindre les objectifs du plan de redressement, noter le résultat obtenu.

Veille technologique

Recherche documentaire

L'innovation prônée par la DSI et mise en œuvre dans le cadre du projet « Cap 2013 » a été récompensée par un trophée.

Utilisation d'un moteur de recherche.

1. **À l'aide d'une recherche documentaire effectuée sur Internet, retrouver la récompense obtenue par les HCL ainsi que le projet qui a été primé.**
2. **Préciser les bénéfices obtenus par le patient et l'intérêt de cette solution pour les HCL.**

Pré-requis : la recherche documentaire fait l'objet d'une publication du reseaucerta.org disponible ici : <http://www.reseaucerta.org/stg/pub.php?num=283>

Externalisation

Lien avec la question de gestion

La recherche de la performance peut amener l'organisation à confier à une autre entité le traitement de certains processus ou d'une activité généralement pour des raisons liées aux compétences, coûts, délais et qualité.

Attendus et limites

On cherche à montrer l'intérêt de l'externalisation lorsqu'un tiers est capable de faire mieux. Externaliser peut également permettre de se recentrer sur son métier et de ne pas disperser les ressources.

On n'entre pas dans les détails techniques des solutions d'externalisation du système d'information. On se limite à distinguer les prestations internes / externes et à analyser les raisons qui président ce choix.

Externalisation

Le contexte



Liste des dossiers électroniques

Côtes d'Armor

- Canton de la Chèze (inventaire topographique numérisé) : Le Cambout, La Chèze, Coëtlogon, La Ferrière, Plémet, Plumieux, La Prénessaye, Saint-Barnabé, Saint-Étienne-du-Gué-de-l'Isle.
- Canton de Jugon-les-lacs (inventaire topographique) : Dolo, Jugon-Les-Lacs, Plédéliac, Plénée-Jugon, Plestan, Tramain.
- Canton de Loudéac (inventaire topographique) : Hémonstoir, Loudéac, La Motte, Saint-Caradec, Saint-Maudan, Trévé.
- Canton de Saint-Nicolas-du-Pélem (inventaire topographique numérisé) : Canihuel, Kerpert, Lanrivain, Peumerit-

Externalisation

Étude de documents

À partir des documents proposés en annexe :

Mise en situation

1. Précisez l'intérêt pour une Région de réaliser un inventaire de son patrimoine.
2. Identifier les documents qui permettent de réaliser cet inventaire.
3. Une agence de voyage organise régulièrement des séjours thématiques sur le patrimoine breton, expliquez à partir de la description de la commune de Dolo dans le document 3 l'utilisation qu'elle peut en faire.

Investissement

Utilisation

Externalisation

Recherche documentaire

Effectuer une recherche documentaire sur Internet sur la solution décidée par la Région Bretagne quant au stockage électronique de la sauvegarde des données de l'inventaire de son patrimoine géré par l'application Gertrude (Groupe d'Étude, de Recherche Technique, de Réalisation et d'Utilisation des Données Étudiées)

Mise en œuvre d'une solution d'externalisation

1. Précisez quels sont les caractéristiques techniques de la solution retenue (lieu d'hébergement, coût de la solution)
2. Quelle autre solution était envisageable ? Pour quelle raison n'a-t-elle pas été retenue ?
3. Recherchez des solutions françaises qui rendent le même service ?

Alternative ?

Les contraintes liées aux choix

Les budgets

Budget d'investissement de l'année N

Dépenses/Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Postes fixes		1050	1050		1050							
Portables			1060		1060							
Matériels												
Pack Office			1800									
Autocad		4200			600							
Logiciels												
Total		5250	3910	0	2710	0	0	0	0	0	0	0

Budget de fonctionnement

Charges/période	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Salariales	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122	2122
Matériels	350						350					
Fournitures	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125	125
Communication	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total fonctionnement	2697	2347	2347	2347	2347	2347	2697	2347	2347	2347	2347	2347

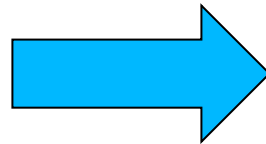
Budget global

Total général	2697	7597	6257	2347	5057	2347	2697	2347	2347	2347	2347	2347
---------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

D'après un cas proposé par Marie-Pascale Delamare du Réseau Certa

Tableau de bord

	A	B	C	D
1	Récapitulatif des appels traités			
2				
3	N° appel	N° de technicien Technicien	durée seconde	Résultat 1 = réussite 0 = échec
4	1	T4	710	1
5	2	T3	252	0
6	3	T2	197	1
7	4	T1	248	1
8	5	T4	440	0
9	6	T1	164	1
10	7	T4	161	1
11	8	T3	210	1
12	9	T1	125	1
13	10	T2	413	0
14	11	T4	440	0
15	12	T1	164	1
16	13	T4	161	1
17	14	T3	210	1
18	15	T1	125	1
19	16	T2	413	0
20	17	T4	440	0
21	18	T1	164	1



	A	B	C	D	E	F	G
1	Tableau de bord d'un centre d'appel						
2							
3	Activité des techniciens						
4	Num	Nom	Nbre d'appels	Durée moyenne	Performance	Taux de résolution	Prime
5	T1	Besnard	25	150	Satisfaisant	92%	75,00 €
6	T2	Dumas	14	431	A améliorer	7%	- €
7	T3	Bouayad	13	236	Satisfaisant	92%	75,00 €
8	T4	Marchand	19	287	A améliorer	74%	100,00 €
9	T5	Hadhom	7	325	A améliorer	43%	50,00 €
10	T6	Lejeune	11	327	A améliorer	45%	50,00 €
11							
12					Total mensuel primes		350,00 €
13							

D'après un cas proposé par Rozenn Dagorn IA-IPR