



# Les missions des opérations

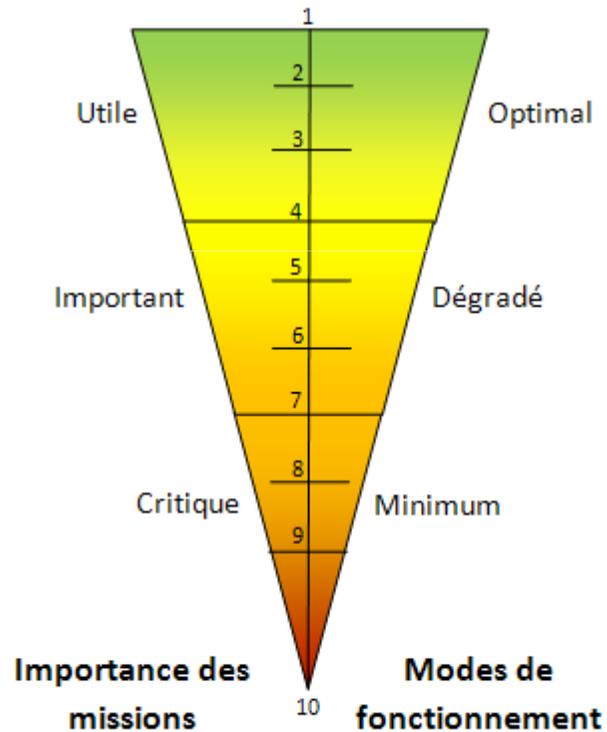
CTE9 – 13/12/2011  
Gilles Mathieu



## Ce qu'on a fait, ou ce qu'on est en train de faire

- Définitions
  - Listes des missions par groupe (expertise, coordination)
  - Niveaux de criticité/importance
  - Mode de fonctionnement
- Caractérisation par mission
  - Charge de travail actuelle
  - Charge de travail nécessaire
  - Criticité/importance

# Importance des missions et modes de fonctionnement



**Effectuer les missions d'un niveau donné indique le mode correspondant...**

*Si on ne fait que les missions critiques, on fonctionne en mode minimum*



## Intérêt de l'exercice

- Pourquoi le faire ?
  - Mesurer la situation actuelle
  - Comprendre les problèmes
  - Améliorer la situation générale
- On ne peut pas sortir tout ça de notre chapeau
  - Proposition : 4 métriques caractérisant le travail des opérations



## Métrieque 1: Charge de travail globale

- Quoi ?
  - Comparaison de l'effort réel et de l'effort nécessaire (sommés arithmétiques)
- Pour quoi ?
  - Identifier les manques et caractériser les surcharges
- Paramètres
  - $f(\text{temps, groupe})$

## Métrique 2: Répartition du travail / importance des missions

- **Quoi ?**
  - Répartition, par groupe, du temps passé sur les missions en fonction de leur criticité
- **Pour quoi ?**
  - Caractériser la répartition de l'effort disponible sur ce qui est réellement important pour FG
- **Paramètres**
  - $f(\text{temps, groupe, niveaux de criticité})$

## Métrique 3: Charge de travail additionnelle

- **Quoi ?**
  - Effort fourni par un groupe/une personne ne relevant pas de son expertise ou de sa responsabilité
- **Pour quoi ?**
  - Identifier le travail mal assigné ou effectué au-delà du cadre prévu
- **Paramètres**
  - $f(\text{temps, groupe/personne})$



## Métrique 4: Efficacité du travail par mission

- **Quoi ?**
  - Comparaison de l'effort réel et de l'effort nécessaire (pour chaque mission)
- **Pour quoi ?**
  - Identifier les missions pour lesquelles le travail n'est pas optimisé
- **Paramètres**
  - $f(\text{temps, mission})$

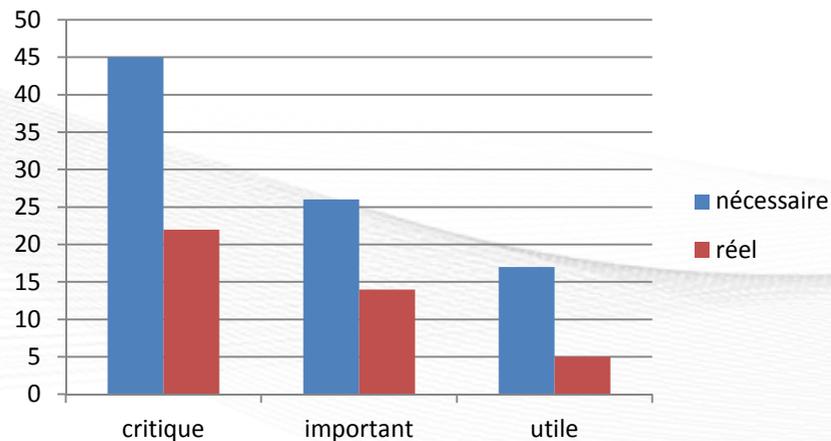


## Un exemple avec la Direction Technique (1)

- Métrique 1 : charge globale

EFFORT NECESSAIRE						EFFORT ACTUEL	
Crit.		Crit. + Import.		Tout		h/semaine	ETP
h/semaine	ETP	h/semaine	ETP	h/semaine	ETP		
45	1,18	71	1,87	88	2,32	36	0,95

- Métrique 2 : répartition du travail





## Un exemple avec la Direction Technique (2)

- Métrieque 3 : travail additionnel sur HC + GM

Dissémination/Communication		h/semaine
Rédaction de documents grand public	utile (2/10)	3
Maintenance éditoriale du site web grand public	utile (2/10)	1
Représentation et dissémination à l'extérieur	utile (2/10)	2
Suivi et prise en charge des dossiers transverses		
Reprise et synchronisation des dossiers dépendant de plusieurs domaines d'expertise	important (6/10)	20
Responsabilité des tâches critiques qui ne peuvent être assurées par ailleurs	critique (10/10)	10
<b>TOTAL</b>		<b>36</b>

- Métrieque 4 : Efficacité du travail par mission
  - Non caractérisé

## Etat de la collecte d'informations

- Sécurité
  - terminé - à valider
- Monitoring
  - Terminé – à valider
- Autorité de Certification
  - Terminé – à valider
- Exploitation et déploiement
  - Presque terminé. Reste à définir l'effort pour l'opération des services centraux
- Accounting
  - Reste à valider l'estimation de l'effort nécessaire par rapport à l'effort actuel
- Réseau
  - Reste à valider la liste, la criticité des missions et donner une estimation de l'effort
- Outils
  - A peine commencé

## A régler

- Définition des métriques
  - Validation du principe
  - Définition précise (paramètre, fréquence, ...)
- Questions en suspens
  - Que doit-on vraiment chiffrer ?
    - Missions “permanentes et récurrentes” uniquement ?
    - Quid des missions ponctuelles ?
  - Les estimations sont-elles pertinentes ?
    - Bien souvent fait “à la louche” ...
    - Comment améliorer ce point ?



## Conclusion

- Au boulot...