

Chapitre 2

QCM

1. A.

2. B.

3. C.

4. A.

5. B.

6. B. ET D.

7. A. ET D.

8. A. ET C.

9. B. ET C.

10. A. ET D.

11. A. La direction générale doit être responsable des systèmes d'information, car son rôle est de définir la stratégie de l'organisation et d'assurer la continuité de son activité. Sur ces deux points, un bon état de marche des systèmes d'information est indispensable. La direction générale doit donc s'assurer que les moyens humains et financiers confiés aux informaticiens de la DSI sont suffisants et bien utilisés.

12. C. Le service Études et développement a pour rôle de mener des projets d'évolution du système d'information, et en particulier ceux qui concernent les modifications des logiciels en production. Pour répondre aux besoins identifiés par la DG de l'organisation, cette composante de la DSI peut avoir recours à des ressources extérieures. Le chapitre 4 en décrira le contexte (en particulier le cadre juridique).

13. B. ERP est l'acronyme de *Enterprise Resource Planning*, en français « progiciel de gestion intégré » (PGI). Cette catégorie de logiciels a pour vocation d'englober l'ensemble des ressources applicatives consacrées à la gestion d'une entité économique dans une base de données unifiée. La cohérence des différents modules applicatifs est assurée par une modélisation rigoureuse de cette base, afin de fournir une image fidèle de la réalité économique de l'entreprise.

14. B. Le rôle du service Études et développement a été décrit plus haut, à la question 12. Dans ce cas précis, il s'agit d'un logiciel utilisé par le service financier. Sans doute, à la suite d'une modification législative ou réglementaire, une mise en conformité implique des modifications du logiciel utilisé. Une étude devra être menée pour évaluer la nature de ces changements. Il faudra déterminer si le logiciel est la propriété de l'entreprise – ce qui permettra de modifier les codes sources (le programme) – ou bien s'il s'agit d'un progiciel, auquel cas il faudra se rapprocher de l'éditeur, afin d'étudier avec lui s'il dispose d'une solution qui répond

au besoin exprimé. Il faudra également déterminer s'il est nécessaire d'avoir recours à des ressources humaines externes. L'ensemble de ces questions et les réponses apportées conditionneront la conduite du projet.

15. C. Le rôle du support utilisateur est de répondre aux besoins quotidiens des personnels de toute l'organisation qui ont besoin de leur poste de travail avec les logiciels. Dans un environnement numérique sécurisé, tout accès à des ressources (ordinateur, réseaux, logiciels) suppose une identification de l'utilisateur, *a minima* avec identifiant et mot de passe. C'est un des rôles du support de procéder à cette attribution de droits d'utilisation. Le « compte » nominatif est le résumé de la configuration des droits attribués au collaborateur ; il peut ainsi avoir accès à des postes de travail, des logiciels et des équipements.

Exercices

1. Technologie et comptabilité selon Cyril Degrilart

1. Déterminer comment envisager les emplois dans les services comptables des entreprises et dans les cabinets d'expertise comptable. Quelles compétences sont mises en avant ?

La transformation numérique des activités comptables, au sein des entreprises ou des cabinets, conduit à une évolution des métiers et donc des compétences attendues.

- Moins de saisies manuelles de documents dans les logiciels, mais plus de contrôle et de détection d'anomalies dans les saisies automatisées.
- Compréhension des processus afin de proposer la mise en place d'automatisation de certains traitements en relation avec les clients, les fournisseurs et les administrations.
- Capacité à s'adapter à l'usage des outils matériels et logiciels de la transformation numérique.

2. Établir si un point de vue optimiste comme celui de cet expert-comptable peut être partagé. Quels arguments peut-on avancer dans ce sens ?

Le point de vue de cet expert-comptable s'appuie sur les changements constatés dans les services comptables et parmi les cabinets. Les progrès dans l'usage des techniques décrites sont incontestables et leur acceptation par les salariés est pour l'instant une réalité. Le marché de l'emploi reste dynamique et les recrutements ne faiblissent pas, ce qui permet de garder un équilibre social.

2. La rédaction d'une offre d'emploi chez ComptAiBon

1. Repérer et traduire les termes techniques en anglais.

- *Project manager* : chef de projet (ou responsable de projet ou manager de projet).
- *Home Office* : travail à la maison c'est-à-dire télétravail.
- *Start-up* ; jeune pousse. Mais le terme est accepté dans la plupart des dictionnaires français.
- *Design* (UX/UI) : conception d'interface utilisateur pour des applications Web. UX renvoie à l'expérience utilisateur (conception des interactions entre le programme et l'utilisateur), alors que UI est plus orienté qualité du graphisme, des couleurs et plus généralement de la qualité du

CORRIGÉ

visuel.

- *Web* : la toile, c'est-à-dire l'ensemble des sites internet ouverts au public.
- *Application Programming Interface (API)* : un programme informatique qui permet à deux applications de communiquer entre elles (échanger des données par exemple).
- Github, Gitlab & Jira : ce sont des sites internet animés par des sociétés qui proposent des outils logiciels pour les développeurs de projets logiciels.

2. Regrouper par ensembles cohérents les compétences demandées au candidat.

Le candidat doit posséder des savoir-faire (*hard skills*) et des savoir-être (*soft skills*).

Les exigences du côté technique correspondent aux métiers de développeur web avec en plus des compétences graphiques. Les exigences managériales sont précises : responsabilité de projets en relation avec les clients et avec les équipes de développement. Le profil s'adresse bien à une personne dotée de plusieurs années d'expérience mais pas forcément dans le management d'équipes. Pour compenser la rémunération (pas au niveau des grandes ESN) et pour attirer des développeurs qui manquent d'expériences en animation d'équipes, il est proposé un accompagnement et de la formation dans ce domaine.

3. Les métiers de la DSI chez Datafin

Pour la réaliser, vous allez noter les numéros de ces différentes familles sur l'organigramme de la DSI (voir Figure 2.1). Pour chacune de ces notations, vous donnerez un exemple d'emploi en vous référant à la nomenclature du Cigref.

1. **Organisation et gestion des évolutions du système d'information** : ce sont des emplois de haute compétence et basés sur une solide expérience des métiers concernés par les transformations numériques. Place dans l'organigramme : branche « Études et développements » ou bien directement rattachés au directeur/trice des SI. Exemple d'emploi : urbaniste des systèmes d'information.

2. **Management de projets** : suivant la nature des projets, ces emplois se positionnent dans les branches de l'organigramme directement concernées par les transformations envisagées (infrastructure, applicatifs, sécurité, etc.). Exemple d'emploi : chef de projet.

3. **Cycle de vie des applications** : il s'agit de concevoir et de maintenir les solutions informatiques qui permettent à l'organisation de vivre et de se développer (applicatifs de production, de gestion, d'échanges...). Ces solutions peuvent être pilotées et développées en interne, ou bien être des logiciels fournis par des éditeurs extérieurs. Mais quel que soit le cas de figure, il est indispensable que ces logiciels soient en état de fonctionner. Place dans l'organigramme : branche « Études et développements ». Exemple d'emploi : concepteur - développeur.

4. **Mise à disposition et maintenance en condition opérationnelle des infrastructures** : le libellé est explicite. Place dans l'organigramme : branche « Infrastructure ». Exemple d'emploi : technicien réseaux-télécoms.

5. **Support et assistance** : ces métiers sont orientés vers les utilisateurs extérieurs à la DSI. Place dans l'organigramme : branche « Support utilisateurs ». Exemple d'emploi : technicien support utilisateurs.

Attention : il est à noter que pour certaines organisations, le support est aussi étendu aux clients

CORRIGÉ

qui utilisent les produits ou les services de l'organisation. Par exemple, un éditeur de logiciels comptables à destination des cabinets met en place un service support pour les clients. Mais ce service, pour être plus efficace, est en général rattaché au service commercial de l'éditeur. La DSI, de son côté, se consacre au développement des nouveaux produits et à la maintenance de ceux existants.

6. **Sécurité** : tous les membres de la DSI sont bien sûr concernés par la sécurité, mais il faut aussi des personnes spécialisées dans cette fonction qui disposent des compétences et des moyens d'action. Place dans l'organigramme : branche « Sécurité » qui est directement rattachée à la direction. Exemple d'emploi : responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI). Les enjeux de la cybersécurité font de ce poste un maillon essentiel de la protection de l'organisation : il est en lien direct avec le directeur des SI et la direction générale de l'organisation.

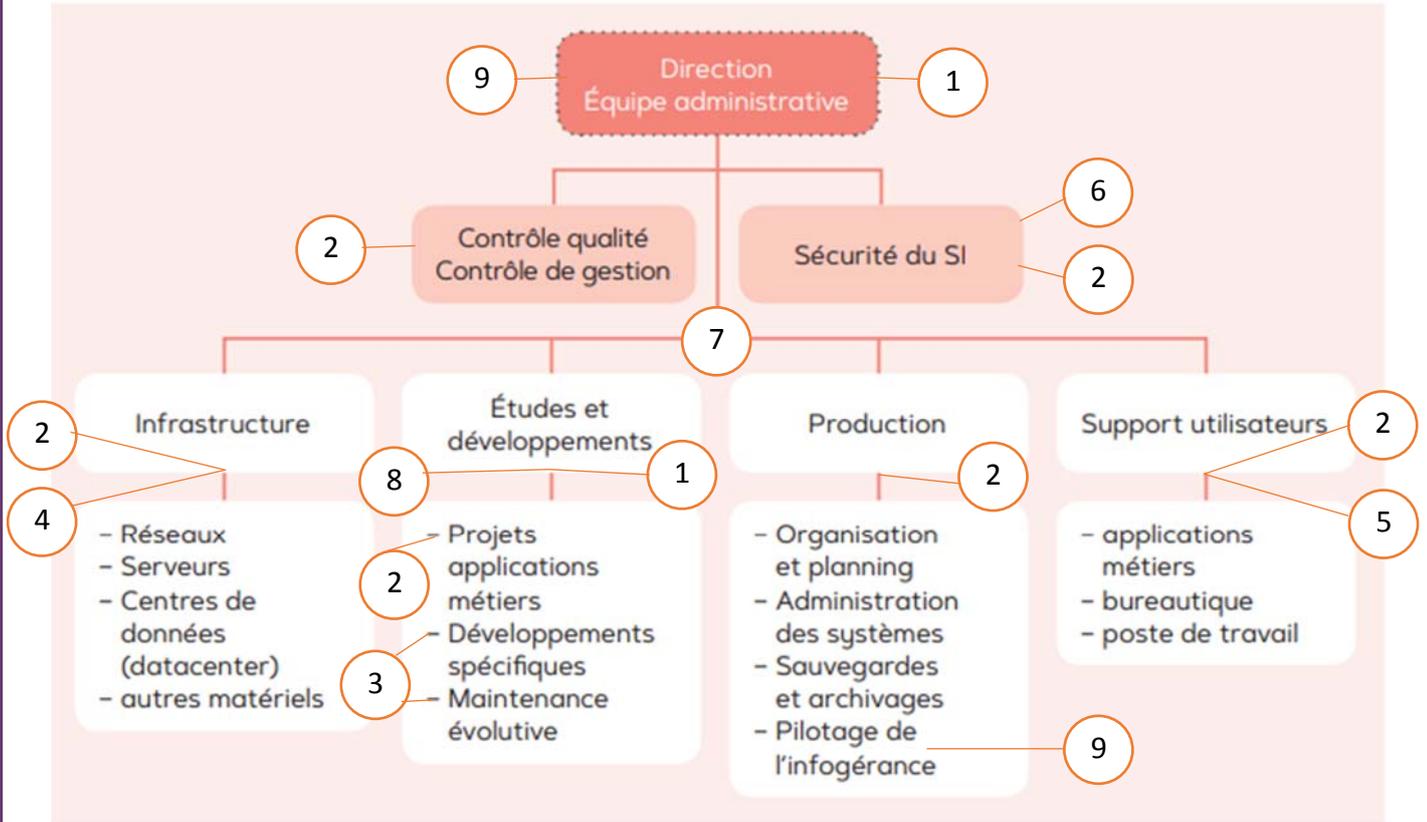
7. **Management opérationnel** : ce sont des emplois qui assurent des responsabilités hiérarchiques au sein de la DSI, depuis le directeur des systèmes d'information jusqu'aux différents responsables des services qui la composent. Place dans l'organigramme : partout où les branches sont dotées d'un responsable à temps plein ou partiel. Exemple d'emploi : responsable d'exploitation.

8. **Data** : sont ainsi regroupés de nouveaux emplois qui travaillent en relation avec les services métiers de l'organisation (marketing, comptabilité, ou autres) afin d'analyser les bases de données de l'organisation pour en extraire des informations utiles. Place dans l'organigramme : branche « Études et développements ». Exemple d'emploi : *Data analyst*. Il met en œuvre des outils logiciels pour analyser de grands volumes de données qu'il peut croiser entre eux afin d'en faire ressortir des conclusions pertinentes (détection de fraudes, recherche de causalités, aide à la prospection commerciale...).

Attention : certains de ces emplois sont placés hors DSI, soit auprès des directions métiers pour les soutenir dans leurs projets de transformation numérique, soit à la direction générale (le Délégué à la protection des données est une fonction prévue par le RGPD).

9. **Relations fournisseurs** : ces relations peuvent prendre différentes formes : contrôle qualité, coopération régulière, négociations commerciales, sélection des fournisseurs... Place dans l'organigramme : en fonction de la nature de la fonction plusieurs branches seront concernées. Exemple d'emploi : manager de contrat.

Figure 2.1 Organigramme d'une DSI



Cas de synthèse

La perception du SI par les parties prenantes de Comptasup

Pour la réaliser, en vous servant des éléments contenus dans ce chapitre, vous allez préparer une liste de questions que vous allez poser aux acteurs présents dans le centre. Vous allez ainsi créer des catégories homogènes de personnes (par exemple, le groupe des enseignants permanents), pour leur poser des questions qui ont du sens pour elles, certaines questions étant valables pour toutes les catégories. Vous allez rédiger sept questions par groupe créé : cinq questions fermées (réponses O/N ou par échelle de 0 à 5, par exemple) et deux questions ouvertes, avec une liberté de rédaction.

La définition des catégories repose sur l'analyse de leur position et de leur rôle dans les processus qui sont impactés par les changements dus à la pandémie :

- La direction administrative et pédagogique.
- Le service informatique.
- Les professeurs permanents.
- Les intervenants professionnels.
- Les étudiants.

Le plus simple est de rechercher en priorité les questions qui seront posées à toutes les personnes interrogées, sans distinction de catégories.

Par exemple :

Deux questions oui/non :

- *Vos compétences étaient-elles suffisantes pour vous adapter à la situation de crise ?*
- *Avez-vous trouvé suffisamment de soutien dans votre environnement au sein du centre de formation ?*

Une question graduée de 0 à 5 (la meilleure qualité) :

- *Comment évaluez-vous la qualité de la réponse du centre de formation à cette situation ?*

Deux questions ouvertes qui permettront à chacun de se positionner sur le futur :

- *Quelles leçons tirez-vous, à titre personnel, de cette expérience de cours à distance ?*
- *Quelles sont les formations que vous envisagez de suivre pour renforcer vos compétences ?*

Puis pour chaque groupe deux questions spécifiques :

- La direction administrative et pédagogique :
 - *Les moyens techniques étaient-ils suffisants au début de la crise ? A-t-il été possible de les augmenter ?*
 - *Quel a été le problème le plus difficile à résoudre que vous avez rencontré ?*

CORRIGÉ

- Le service informatique :
 - *Comment évaluez-vous (de 0 à 5) le niveau de compétences de vos interlocuteurs dans le centre de formation ?*
 - *Quel a été le problème le plus difficile à résoudre que vous avez rencontré ?*
- Les professeurs permanents :
 - *Vos relations avec les interlocuteurs administratifs et techniques du centre vous ont-elles soutenu dans cette situation ?*
 - *Comment évaluez-vous (de 0 à 5) la réactivité de vos étudiants devant cette situation ?*
- Les intervenants professionnels :
 - *Votre expérience d'entreprise vous a-t-elle facilité la prise en main des solutions proposées ?*
 - *Comment évaluez-vous (de 0 à 5) la réactivité de vos étudiants devant cette situation ?*
- Les étudiants :
 - *Les relations avec les autres étudiants se sont-elles renforcées ou dégradées durant cette période ? (de +5 à -5, avec 0 pour inchangées)*
 - *Vos compétences en informatique ont-elles progressé dans cette période ?*