

# **EXERCICE PRATIQUE**

## **Appel d'Offre Communauté Urbaine du Luxembourg (COMURLUX)**

---

**Octobre 2012**

---

**Exercice est réalisé en équipe**

## CONTEXTE

Depuis plus de 5 ans, la COMURLUX (environ 2400 agents) a fait l'acquisition du progiciel éditée par la société TROPHY HR pour la gestion de son personnel.

Celui-ci est doté d'un cœur applicatif client/serveur prenant en charge la gestion des carrières et la gestion des rémunérations.

Les autres fonctionnalités sont basées sur des modules Full Web. Il s'agit principalement de la gestion de la formation, la gestion des congés ainsi que la gestion des missions.

## ACTEURS

- 1 chef de projet informatique chargé de l'administration du progiciel
- 1 suppléant
- 3 utilisateurs/testeurs pour le module formation
- 3 utilisateurs/testeurs pour le module congés
- 3 utilisateurs/testeurs pour le module mission.
- Un référent chargé de l'administration du cœur applicatif.
- Un responsable d'exploitation chargé de la gestion des environnements et des interfaces
- Un architecte/DBA pour la cartographie applicative et la gestion de la base de données
- La société éditrice TROPHY HR

## ORGANISATION ACTUELLE DE TESTING

Le progiciel actuel est mis à jour à la fréquence de 2 à 3 patchs par an. A chaque mise à jour, l'application révèle quelques régressions non nécessairement localisées dans les fonctionnalités impactées par les corrections.

Depuis, la COMURLUX a décidé de tester l'ensemble des fonctionnalités de l'application qui représente une charge globale importante pour l'ensemble des acteurs. Ces tests nécessitent l'utilisation d'outils d'automatisation pour effectuer les tests fonctionnels. Les ressources internes n'ont aucune compétence dans ce domaine. Ils effectuent les tests en manuel.

Les contraintes de traitement des rémunérations imposent obligatoirement que les tests soient réalisés la première ou la dernière semaine du mois.

En termes d'organisation, le responsable d'exploitation met à disposition un environnement de tests ayant reçu les derniers patchs. Chaque groupe d'utilisateurs est chargé de tester les parties de l'application qui les concerne, puis de communiquer ses résultats oralement au chef de projet.

## LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

Les mouvements de personnel au sein de la COMURLUX imposent de fréquentes mises à jour de son organigramme RH. A ce jour, cette activité est l'apanage du chef de projet informatique car toute modification implique une procédure fastidieuse et complexe dans l'application. La modification est de surcroît un risque majeur puisqu'elle impacte de nombreuses fonctionnalités dont la rémunération des agents, leurs indemnités et la consolidation de leur nombre de jours de congés payés. Une vingtaine d'interfaces permettent de remonter les mises à jour depuis le progiciel vers des applications périphériques pour l'archivage des données, la gestion de carrière des professionnels, les plans de formations.

De plus, l'application est très sensible aux erreurs et une mauvaise manipulation peut aboutir à un plantage complet de l'application avec des impacts sur l'ensemble du SI. Pour gérer le risque et la complexité, le chef de projet actuel utilise des feuilles Excel pour représenter les relations entre les différents applications du SI, tracer les modifications, suivre le versioning, représenter l'organigramme cible, planifier les dates et le contenu des livraisons des patchs.

## QUESTIONS

1. Commentez l'organisation actuelle de COMURLUX. Identifiez les risques majeurs liés à ce contexte client et définissez des ensembles de risques et des niveaux de criticité.
2. En vous basant sur les fondamentaux de TMap Next, proposez des axes d'amélioration qui permettront à COMORLUX de gagner en efficacité
3. Proposez à COMURLUX un catalogue de services basés sur des Unités d'œuvre. COMURLUX fera ainsi appel à ces services selon ses besoins et ses priorités. Quelles sont les différentes typologies de services proposées dans votre catalogue? Sur quels critères et comment construisez-vous vos Unités d'œuvre ?
4. Quels outils pouvez-vous proposer à COMORLUX pour dynamiser ses tests. Quelle démarche vous semble adaptée pour implanter les outils de votre choix, former les utilisateurs et être pleinement opérationnel sur les futures campagnes de tests.

