

# Le Portefeuille d'Etudes

Les solutions sur les sujets de fond à l'attention des décideurs, managers et cadres

Recherche appliquée indépendante MOe et MOa en informatique d'entreprise

## TRANSFORMATION DEVOPS

# L'AGILITE DES CENTRES DE COMPETENCES

Réussir la bonne intervention à temps

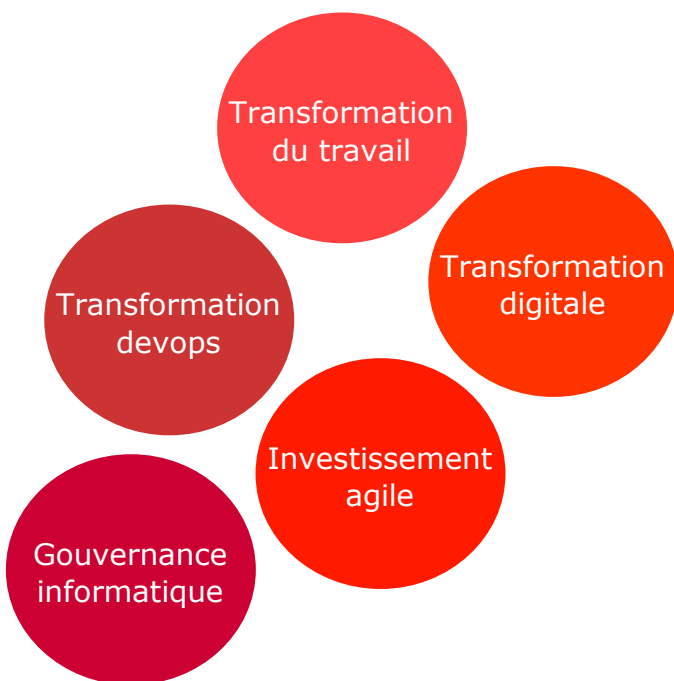


Table des matières	3
Résumé décideurs	5
Enjeu et plan	7
1. Le problème	9
2. Premiers éléments de résolution	15
3. La maîtrise de l'agilité	17
4. L'agilité de réalisation	23
5. Les services de support	37

## Enjeu

---

Un centre de compétences est une équipe responsable d'un morceau du système d'information ; c'est-à-dire d'une solution applicative ou technique qui le constitue (éventuellement plusieurs). Il assure ainsi du support, de la réalisation et de l'intervention sur incident de production ou sinistre, selon un dosage variant largement selon la solution.

L'agilité des centres de compétences signifie leur fluidité d'intervention, c'est-à-dire selon des engagements adaptés et tenus, en particulier de délai.

Réussir cette agilité est le problème de management le plus difficile en informatique.

## Résultat

---

Malheureusement, la difficulté du problème augmente pour différentes raisons inévitables, en particulier la complexité des systèmes d'information, la transversalité des projets, la montée en puissance du mode produit et la pénurie de compétences.

Cette difficulté nécessite d'entrer dans le dur de la complexité opérationnelle des centres de compétences, liée à l'étouffement par une multitude de tâches à faire de natures très diverses. L'agilité se joue concrètement sur la bonne distinction et articulation des natures d'intervention, c'est-à-dire sur un principe d'organisation commun à tous les centres de compétences.

Cette étude détaille ce principe d'organisation permettant de travailler concrètement l'agilité de chaque centre de compétences. Deux temps :

- d'abord une compréhension très synthétique de l'essentiel (**1. Le problème, 2. Premiers éléments de résolution, 3. La maîtrise de l'agilité**),
- puis une descente dans les points clés pour sécuriser la réflexion et l'action (**4. L'agilité de réalisation, 5. Les services de support**).

Les résultats de cette étude sont présentés de sorte à faire immédiatement ressortir l'essentiel pour l'opérationnel. Nous avons beaucoup travaillé la simplicité et la rapidité d'accès aux résultats par l'utilisation systématique de schémas (16 schémas) et un texte à lire réduit ; un résumé synthétique (encadré rouge) permet un accès immédiat aux points importants et aux pratiques (14 encadrés rouges).

L'agilité des centres de compétences est une partie de l'agilité de l'informatique : avant d'entrer dans la présente étude, nous recommandons une compréhension de fond du défi

de l'informatique agile afin de bien situer la problématique d'agilité des centres de compétences<sup>1</sup>.

Cette étude fournit aux décideurs et managers de l'informatique la compréhension de fond de ce qu'il faut faire pour remédier aux difficultés rencontrées tous les jours.

Elle constitue une référence commune à tous les managers de centres de compétences, afin d'avancer pas à pas et de manière coordonnée dans la maîtrise de l'agilité.

Elle s'adresse également aux chefs de projet qui doivent savoir intégrer correctement la participation des centres de compétences dans l'agilité des projets.

Elle concerne plus largement tout professionnel de l'informatique, maîtrise d'œuvre ou d'ouvrage, quelle que soit sa discipline, qui a besoin de comprendre les dispositifs permettant l'agilité de l'informatique.

Elle s'adresse en particulier aux professionnels des méthodes de l'informatique qui doivent apporter le support nécessaire aux managers et équipes des centres de compétences.

---

<sup>1</sup> Etude « Le défi de l'informatique agile ».