

Les principaux indicateurs de tableau de bord de la DSI

INDICATEURS FINANCIERS ET STRATÉGIQUES	
Investissements et exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Budget: charges d'exploitation (maintenance et prestations) • Budget: investissements (matériels et immatériels) • Budget: effectif de la DSI
Répartition	<ul style="list-style-type: none"> • Budget matériel: part des achats et des locations • Budget logiciels • Part du poste prestations • Budgets liés aux consommables
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Dépenses par projet • Calcul de coût de revient des produits informatiques (TCO)
INDICATEURS RH	
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des temps passés • <i>Reporting</i> d'activités par collaborateur • Temps d'astreinte
ASSISTANCE/MAINTENANCE	
Help desk	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de demandes/population concernée • Nombre de demandes/effectif <i>help desk</i> • Nombre et durée moyenne des appels • Nombre de questions définitivement traitées/en attente/non résolues
Satisfaction des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Par questionnaire, enquête, sondage: réactivité, pertinence, délais... • Identification des besoins en information bureautique et «métiers»
Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> • Inventaire et suivi des contrats en cours • Nombre et durée moyenne des interventions • Coûts des interventions par type (télémaintenance, déplacements sur site, nombre de personnes mobilisées)
EXPLOITATION	
Réseaux et systèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la charge • Temps de réponse • Disponibilité de la bande passante • Temps de rétablissement en cas d'incident
Applications	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des applications • Suivi des erreurs et pannes • Cycle de vie des applications
GESTION DE PARC	
Parc matériel et applicatif	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi de l'inventaire matériels et logiciels • Suivi de l'obsolescence du parc matériel • Nombre de postes/effectif global ou par service ou par unité fonctionnelle • Applications les plus utilisées • Adéquation logiciels installés/matériel • Nombre d'imprimantes/service (part imprimantes en réseau)
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des dispositifs installés (antivirus, anti-spam...) • Suivi des patches applicatifs installés ou à venir • Suivi et hiérarchisation des alertes • Date du dernier audit de sécurité effectué
GESTION DE PROJETS	
Projets internes	<ul style="list-style-type: none"> • État du portefeuille de projets • Prévision de la demande de projets • Respect des processus internes • Suivi des engagements, en termes de délais, de ressources et de coûts • Comparaison budget réel/réalisé
Prestataires	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des objectifs, dates clés, responsabilités et, le cas échéant, des pénalités • Suivi de la maintenance applicative • Suivi du <i>reporting</i>

Pour chaque indicateur, il est intéressant de présenter trois aspects :

- la valeur actualisée,
- la tendance,
- l'écart par rapport à un objectif.

On distingue la gestion du prévisible (planning) et la gestion des imprévus (changement, points en suspens, risques, défauts).

Pour chaque indicateur, on distingue les indicateurs fondamentaux (IF) et les indicateurs optionnels (IO).

Gestion du prévisible

On considère la contrainte « coût/délai/fonctions » qui, prise en compte, permet de livrer un projet à l'heure et avec le coût prévu, mais aussi avec les fonctionnalités opérationnelles prévues.

Pour ces trois données, on mesure l'écart entre la prévision initiale et la valeur actualisée :

- écart de coût (IF) :

$$I1 = (\text{Coût actualisé} - \text{Coût initial}) / \text{Coût initial}$$

- écart de durée (IF) :

$$I2 = (\text{Durée actualisée} - \text{Durée initiale}) / \text{Durée initiale}$$

- écart de périmètre (fonctions) (IO) :

$$I3 = (\text{Nbre points exigences brut initiales} - \text{Nbre points exigences brut actualisées}) / \text{Nbre points exigences brut initiales}$$

Les points d'exigences peuvent être des unités de mesure. En fonction du projet, ces points peuvent être des fonctions.

Gestion des imprévus

Les domaines de processus suivants représentent les causes principales des dérives.

En calculant un indicateur sur chacun d'eux, il est possible d'anticiper ces dérives.

Demandes de changement

À l'initiative le plus souvent du futur utilisateur, elles rendent compte de la stabilité du périmètre fonctionnel. L'indicateur que l'on retient est un rapport entre la charge liée aux changements et la charge totale du projet.

Pourcentage charge changement

$$I4 = \text{Charge totale demandes de changement} / \text{Charge totale projet actualisée (IO)}$$

Points en suspens (questions, problèmes à résoudre)

Il s'agit soit des questions sans réponse, soit des décisions en attente. Dans les deux cas, leur existence génère au quotidien des temps d'attente, voire des blocages dans le processus de production des livrables. Leur nombre indique la difficulté plus ou moins grande à construire la solution, leur temps de traitement moyen et la réactivité des parties prenantes (Utilisateurs experts, équipe tierce...). On surveille le nombre de points en suspens ouverts, le temps de traitement moyen de ces points (en jours) et on peut retenir comme indicateur la densité de points en suspens :

$$I5 = \text{Nbre points en suspens total} / \text{Nbre points exigences réalisées (IF)}$$

Le nombre de points d'exigences réalisées est obtenu en multipliant le nombre de points

d'exigences actualisées par le ratio d'achèvement du projet (charge réalisée/ charge totale actualisée).

Risques

Pour lister les risques potentiels d'un projet, utiliser les documents Anap où ils sont classés par famille (risques stratégiques, de management/organisationnels, méthodologiques, économiques, fonctionnels, techniques, juridiques, de prestation externe). Si les risques ne sont pas gérés, ils seront sans aucun doute la cause de dérives à venir. On surveille l'évolution du niveau de risque global du projet et on retient l'indicateur densité de risque:

$I6 = \text{Niveau de risque global} / \text{Nbre points exigences brut actualisées (IF)}$

Le niveau de risque global du projet est obtenu en sommant le niveau de risque de chaque risque ouvertsurleprojet.

Défauts

Les défauts rendent compte bien sûr de la qualité des livrables (documents, composants) produits et leur temps de correction est une part importante du coût de projet. On surveille le nombre de défauts au total et ouverts, et l'on pourra retenir comme indicateur la densité de défauts:

$I7 = \text{Nbre total défauts} / \text{Nbre points exigences réalisées (IO)}$

Pour être en mesure de calculer ces indicateurs à chaque comité projet, il faut saisir les données suivantes:

- charge réalisée,
- charge restante,
- fin du projet actualisée,
- nombre de points d'exigences actualisées,
- charge de demandes de changements réalisés,
- charge demandes de changement à réaliser (demandes mises au planning),
- nombre total de points en suspens,
- nombre de points en suspens ouverts,
- temps moyen de traitement des points en suspens.
- niveau de risque global projet,
- nombre total de défauts,
- nombre de défauts ouverts.

Etpourêteenmesuredesaisircesdonnées, il faut avoir mis en œuvre au minimum:

- un suivi des temps passés avec une mise à jour de la planification régulière,
- une méthode d'estimation par la taille,
- un suivi des demandes de changements, des points en suspens, des risques et des défauts