

Pb : Les 4 derniers traitements ne se sont pas intégralement exécutés entre 00h00 et 6h le matin

Contexte : Depuis le début de son astreinte nocturne, Kenza a été réveillée 4 fois en raison de l'incapacité à se terminer avant 6h du matin du traitement des mises en prélèvement des prestations réalisées à J-1.

Auparavant, il se terminait à 2h00 le matin. Le programme GATHER durait environ 1h50, maintenant, il dure plus de 6h.

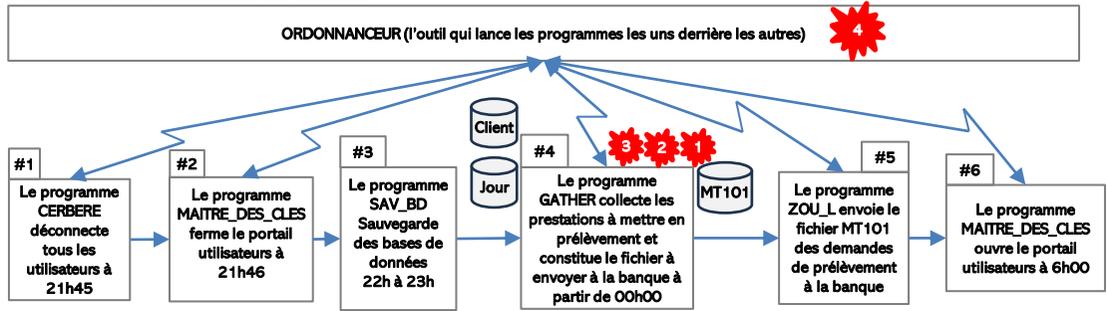
Impact Client : Pour le client final, le prélèvement de la prestation est réalisé à J+2 au lieu de J+1. Le client interne subit un retard d'au moins 2 semaines pour la livraison de 5 fonctionnalités informatiques.

Impact Entreprise : La désorganisation causée par l'utilisation de l'environnement PREPROD pour rejouer en journée les traitements nocturnes a fait baisser de 10% la productivité de l'équipe depuis 4 jours

Impact Humain : La santé de Kenza se détériore très rapidement. Les collègues de Kenza doivent absorber une part de sa charge de travail de jour

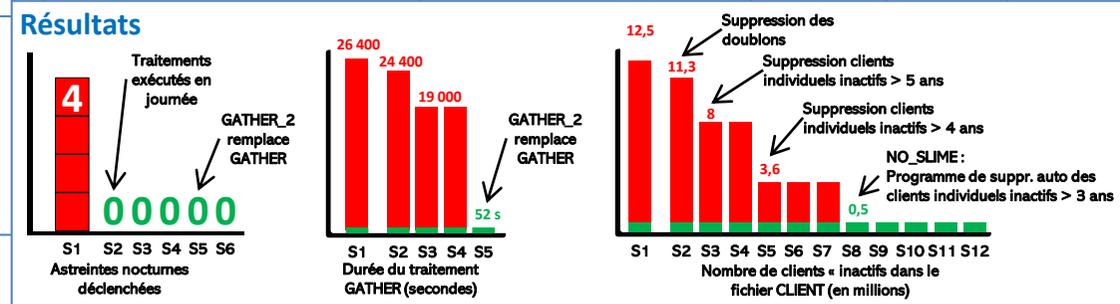
Impact Sociétal/Environnemental : Pas d'impact identifié

Processus ou standard de travail



Hypothèse de cause	Comment l'hypothèse peut-elle être validée? + Observations	OK/KO?
Le programme GATHER part-il seulement des prestations à facturer (fichier JOUR) pour aller chercher les données client ou bien part-il du fichier CLIENT pour ensuite déterminer ceux qui doivent être facturés de quelque chose ?	Gemba dans le code informatique. Le fichier CLIENT sert de fichier maître, il traite donc 12 millions de clients chaque nuit à la recherche des 31000 qui ont une prestation à payer : > Personne ne se souvient de la raison de ce choix technique, qui ne correspond pas à l'état de l'art, car les spécifications sont absentes, car elles ont été perdues, car initialement (il y a longtemps) les documentations techniques étaient conservées localement sur le poste de travail des employés, au lieu d'être conservées sur un serveur avec archivage. > Personne ne savait que le fichier CLIENT servait de fichier maître au programme GATHER	OK
La quantité clients à traiter chaque jour a-t-elle augmenté?	Détermination de l'évolution la taille du fichier client : L'intégration de la zone Europe du Nord et Grand Est a multiplié par 4 la taille du fichier CLIENT (passage de 4 à 16 millions de clients référencés). > Pas de test du bon fonctionnement après augmentation de 300% de la taille de la base client, car l'exploitation n'a pas été avertie du changement ni de sa date, car les équipes « métier » à Paris ne communiquent avec l'informatique que pour des demandes de modification de programme ou de structure de données. > Sur les 12 millions de nouveaux « clients » intégrés, 90% sont inactifs depuis plus de 3 ans.	OK
La quantité de prestations à traiter chaque jour a-t-elle augmenté?	Contrôle de l'évolution du nombre de prestations à traiter par jour : Le nombre de prestations à facturer à J a augmenté de 3% (passage de 30000 à 31000) Contribution insuffisante pour justifier la durée de traitement multipliée par 4	KO
L'ordonnanceur exécute-t-il d'autres programmes en arrière plan qui consomment les ressources du serveur?	Contrôle des programmes exécutés en arrière plan : Absence de programmes concurrents des ressources machine (processeurs et accès disque) en arrière plan	KO

Actions	Action à tester	Résultat attendu	Qui	Début/fin	OK/KO
⚠	Modification du programme GATHER afin qu'il se serve du fichier JOUR comme fichier maître de ses traitements à la place du fichier CLIENT	Passer de 7h20 (26400 secondes) à 60 secondes la durée de traitement du programme GATHER (version GATHER_2)	Equipe IT_CASA + Equipe 'Métiers'	Immédiatement. Fin sous 10 jours	✓
⚠	Création d'un environnement PREPROD_2 qui sert provisoirement à exécuter en journée le traitement GATHER en attendant la fin de sa modification. Réaffectation provisoire d'une personne pour exécuter le traitement GATHER en journée	L'astreinte de nuit n'est plus sollicitée pour ce problème. L'équipe récupère son environnement PREPROD pour travailler	Chef d'équipe IT_CASA	Immédiatement. Fin à livraison de GATHER modifié	✓
⚠	Mise à jour du fichier des bonnes pratiques d'architecture : le fichier maître est celui qui génère le nombre minimal d'opérations	Les métiers précisent dans leur demande de développement le nombre d'opérations générées par leurs choix d'architecture	Equipe IT_CASA + Equipe 'Métiers'	Immédiatement. Fin sous 10 jours	✓
⚠	Déterminer la durée de vie des « clients inactifs » en base de données et retirer ceux qui sont « obsolètes ». La RGPD dit « 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale »	Pas de clients inactifs depuis plus de 3 ans dans le fichier CLIENT.	Equipe IT_CASA + Equipe 'Métiers'	Immédiatement. Fin sous 10 jours	✓
⚠	Ne pas intégrer de données clients dont la dernière relation commerciale date de plus de 3 ans. Intégration de cette règle au référentiel des bonnes pratiques.	Pas de clients inactifs depuis plus de 3 ans dans le fichier CLIENT.	Equipe 'Métiers'	Immédiatement. Fin sous 10 jours	✓
⚠	Développer un moyen de nettoyage 'au fil de l'eau' des données clients dont la dernière relation commerciale date de plus de 3 ans	Pas de clients inactifs depuis plus de 3 ans dans le fichier CLIENT.	Equipe IT_CASA + Equipe 'Métiers'	Immédiatement. Fin sous 30 jours	✓
⚠	Information des équipes de développements informatiques et d'exploitation au moins un mois avant l'intégration d'une quantité de données faisant augmenter la taille des fichiers de plus de 5% en une fois. Modification du RACI	Pas de dégradation inattendue des performances des applications informatiques	PMO DCCP	Immédiatement. Fin sous 5 jours	✓
⚠	Test de performance obligatoire avant l'intégration d'une quantité de données faisant augmenter la taille des fichiers de plus de 5% en une fois. Ajout d'une étape dans le 'workflow' des équipes du Domaine Chaînes Comptables et Paiement (DCCP)	Pas de dégradation inattendue des performances des applications informatiques	Product Owner DCCP	Immédiatement. Fin sous 5 jours	✓



Agir sur nos pratiques / Enseignements

Identifier l'état de l'art en informatique et y former chaque personne amenée à concevoir et à développer une application.

Par exemple :

- > Le fichier maître d'une application est celui qui contient la donnée finale à traiter et non le fichier qui enrichit cette donnée.
- > Avant d'insérer des données, il est nécessaire de déterminer des critères de qualité et de pertinence qui permettront de n'intégrer que des données complètes et utiles dans la base de données cible.
- > La RGPD, c'est l'affaire de TOUS!

Mesurer la qualité de vie au travail (QVT) permet de trouver de bons problèmes à résoudre, car :

- > La QVT nous renseigne sur la qualité des relations interpersonnelles,
- > La QVT nous renseigne sur la qualité et la quantité des moyens mis à disposition des personnes,
- > La QVT nous renseigne sur le sens des missions et activités que nous donnons à ces mêmes personnes.

Operae Academy