

BILAN ET PERSPECTIVES

Jacques DESCLOITRES

ICARE

REVEX ICARE 30 Mai 2013, Polytech'Lille

1



SOMMAIRE

- BILAN DES SEGMENTS SOL
- RÉORGANISATION DU SUIVI DES PROJETS
- RÉORGANISATION DES FONCTIONS WEB
- ASSISTANCE AUX UTILISATEURS
- PERSPECTIVES
- BESOINS RH

2

REVEX ICARE 30 Mai 2013, Polytech'Lille

Un bilan très positif

- Bonne adaptation à la montée en charge, quasiment à moyens constants
- Capacité à développer un segment-sol complexe (ex: MT)
- Boucle très courte entre scientifiques/développeurs/exploitation
- Segment-sol de 3 missions spatiales **simultanément**
- Grande souplesse, capacité à intégrer rapidement les aléas d'une mission
- **Prêts pour les missions futures**

RÉORGANISATION DU SUIVI DES PROJETS

- Réorganisation mise en œuvre en 2011
- Objectif: garantir une meilleure disponibilité et une plus grande réactivité pour le suivi des projets en allouant des ressources dédiées
- Prise en charge
 - ◆ du suivi des projets et tâches courantes
 - ◆ de la mise à jour des fiches projets
 - ◆ des interactions avec le Bureau et le CU
 - ◆ de l'animation des réunions d'équipe
- La fonction de direction est recentrée sur la décision et le montage des nouveaux projets
- La fonction « interface utilisateurs » est recentrée sur la documentation et l'assistance aux utilisateurs
- Pas de responsabilité hiérarchique
- Recrutement poste IR CNRS fin 2011
- Développement de nouveaux outils de suivi des tâches partagés pour garantir une bonne coordination en interne

- Redéfinition des responsabilités, meilleure séparation
 - ◆ entre les services d'exploitation et les services web
 - ◆ entre le développement web et la fonction éditoriale
 - ◆ entre le développement logiciel et la documentation/valorisation des produits et services
- Développeur web recruté mi-2012 (poste vacant depuis 2010)
- Déploiement d'un gestionnaire de contenu web (Drupal)
 - ◆ Création, édition et maintenance des pages facilitées
 - ◆ Centralisation des ressources communes (menus, chartes graphiques, etc.)
 - ◆ Idéal pour l'intégration de contributions multiples
 - ◆ Respect des standards web
- Affectation d'un ingénieur dédié à la documentation/valorisation
 - ◆ Approche transverse plutôt que contributions individuelles
 - ◆ Documentation des produits et services
 - ◆ Documentation des projets ICARE (ex: MT, ORAURE, ...)
 - ◆ Actions de communication: highlights, lettre ICARE, plaquette, salons, etc.

- Redéfinition des fonctions, meilleure distinction entre l'assistance technique et l'assistance projets
- L'assistance aux utilisateurs peut encore être améliorée en affectant des RH dédiées
- Notamment l'assistance technique est une activité gourmande en RH parfois en conflit avec les contraintes de service
 - ◆ Gestion des comptes, droits d'accès, etc.
 - ◆ Gestion des ressources: espace disque, ressources cpu, etc.
 - ◆ Gestion des machines de calcul
 - ◆ Gestion des logiciels
 - ◆ Réponse aux sollicitations
- Activité vouée à croître avec le nombre d'utilisateurs et l'étendue de l'offre de service

PERSPECTIVES (1/2)



Observations sol

- Nombre relativement important de projets impliquant l'utilisation de réseaux d'observations au sol
- Besoin de mieux intégrer les observations au sol dans les services ICARE

Interopérabilité

- Poursuivre l'effort pour faciliter l'accès aux données
- Rechercher l'interfaçage avec les centres de diffusion ou les portails nationaux et européens (ex: WDC-RSAT)

Documentation

- Reprendre le développement des interfaces d'accès aux données (extraction, panier de commande, etc.)
- Lancer un grand chantier de présentation des produits et des services
- Faciliter la navigation dans le site ICARE et particulièrement la découverte des produits

Missions spatiales futures

- Plusieurs missions spatiales dans la thématique ICARE
- Des volumes de données en pleine explosion
- Réflexion à mener sur l'architecture informatique
- Une nouvelle approche à préparer:
 - ✦ Limiter le recours aux transferts de données
 - ✦ Colocaliser les traitements et les archives de données
 - ✦ Faciliter l'hébergement des traitements à valeur ajoutée



PERSPECTIVES (2/2)



Amélioration de la qualité des produits et services

- Assurance de qualité
 - ✦ travail en amont sur les chaînes, avec les scientifiques
 - ✦ Enrichir les produits avec une information sur la qualité a priori
- Qualité de la production
 - ✦ Vérification a posteriori du respect des règles de production
 - ✦ Surveillance du bon fonctionnement de la production
 - ✦ Suivi des incidents, adoption d'une démarche « REX »
- Contrôle de qualité des produits
 - ✦ Estimation de la qualité a posteriori
 - ✦ Développement d'outils et procédures d'analyse



Exploitation

- la fonction d'ingénieur exploitant reste à pérenniser
- une fonction très critique occupée par un contractuel depuis 9 ans, dont 7 ans par le même ingénieur !!!
- Besoin d'une personne supplémentaire pour compenser la montée en charge

Développement

- Fragilité due à un ratio permanents/contractuels trop déséquilibré
- Difficile de conserver l'expertise si le turnover est trop important

Interface utilisateurs

- Un niveau de service limité par les RH disponibles
- L'assistance aux utilisateurs est en compétition avec les contraintes de service

Qualité des services

- renforcer la surveillance des services
- développer des outils de contrôle de qualité des produits