

COMEIT

Dossier 1 : environnement externe de l'entreprise

**TPc : les SSII**

| question   | note |
|--|------|
| <p>1) proposez une définition de <b>la SSII</b></p> <p>Une <b>société de services en ingénierie informatique (SSII)</b> est une société de services spécialisée en informatique. Comme toute entreprise, une SSII met en relation <b>ses employés, ses clients</b> (services et des produits), <b>ses actionnaires, ses fournisseurs</b> (services et de produits).<br/>La SSII est une entreprise de services : <b>faiblement capitalisée, elle tire du travail intellectuel de ses employés</b> l'essentiel de la <b>valeur ajoutée</b> qu'elle apporte à ses clients.</p>   |      |
| <p>2) quelle(s) différence(s) faites-vous entre le travail en <b>régie</b> et le travail au <b>forfait</b> ?</p> <p><b>a) le travail en régie</b> En pratique, <b>le salarié est « loué de manière temporaire »</b>, par la société de service à la société cliente. Ceci est à la fois un avantage pour la société de services (qui en faisant une marge couvre ses frais de structures) et pour la société cliente (qui peut faire effectuer un travail, sans avoir à embaucher un salarié, ce qui lui donne de la <b>souplesse</b> par rapport au code du travail).<br/>Ainsi, dans les sociétés de service, en particulier les SSII, le terme régie (ou engagement de moyen) <b>désigne le placement de salariés chez un client</b>, pour une durée allant de la journée à plusieurs années, afin de réaliser le travail souhaité par le client.</p> <p><b>b) le travail au forfait</b><br/>Dans ce contexte, la société de services s'engage, lorsqu'elle est consultée (par un appel d'offre), dans une <b>proposition technico-commerciale</b>, à atteindre <b>des résultats, dans un délai, avec une enveloppe financière donnée</b>. L'entreprise n'est alors pas rétribuée en fonction du temps réellement nécessaire au travail demandé, mais en fonction du temps prévu dans sa proposition commerciale.</p> |      |
| <p>3) <b>régie/forfait</b> : au niveau des contraintes, quelle est la grande <b>différence</b> juridique ? (illustrez cette différence juridique en donnant quelques exemples concrets)</p> <p>la SSII embauche des personnes disposant de compétences pour revendre leur travail à la journée, selon un taux journalier convenu, sans autre obligation : c'est une prestation à <b>obligation de moyens</b>, couramment appelée assistance technique et souvent facturée en <b>régie</b>.<br/>A l'autre extrême, la SSII vend à son client un service convenu, mesuré par des indicateurs de niveau de service, en mettant en œuvre des ressources notamment</p>  |      |

|   |  |
|---|--|
| <p>humaines dont elle reste seule maîtresse : c'est une prestation à <b>obligation de résultat</b>, souvent facturée au <b>forfait</b>, et assortie de pénalités en cas de non atteinte des valeurs cibles des indicateurs.</p>   |  |
| <p>4) comment peut-on <i>mesurer l'efficacité</i> du travail réalisé chez un client ?</p> <p>Un indicateur souvent utilisé est le <b>taux journalier moyen (TJM)</b>, c'est-à-dire le ratio <b>F/J</b> où <b>F est le montant facturé par la SSII</b> à son client pendant une période donnée, et <b>J le nombre de jours-hommes fournis à ce client</b> pendant cette même période.</p> <p>A l'autre extrême, la SSII vend à son client un service convenu, mesuré par des indicateurs de niveau de service, en mettant en œuvre des ressources notamment humaines dont elle reste seule maîtresse : c'est une prestation à <b>obligation de résultat</b>, souvent facturée au <b>forfait</b>, et assortie de pénalités en cas de non atteinte des valeurs cibles des indicateurs.</p> |  |
| <p><i>commentaires :</i></p> <p>1) "services" = +2 (sinon -2)<br/> <i>valeur ajoutée, ou solution</i> = +2 (sinon 0)</p> <p>2) régie : "mission chez le client" = +2 (sinon 0)<br/> <i>"souplesse" ou "flexibilité" pour le client</i> = +2<br/> <i>forfait : "proposition" ou "contrat"</i> = +2 (sinon 0)</p> <p>3) obligation de moyens = +2 (sinon 0)<br/> <i>obligation de résultat</i> = +2 (sinon 0)</p> <p>4) "TJM" ou <i>"taux journalier"</i> = +2 (sinon 0)<br/> <i>"facturation des heures"</i> = +2 (sinon -2)<br/> <i>"chiffre d'affaires par rapport au bénéfice ou au nb d'heures ou..."</i> = +2<br/> <i>« mesure de la fidélisation »</i> = +2 (sinon 0)</p>  |  |