

none

regle-metier

pib-brasil uol-mercado-tic

pib-brasil



---

# Rapport de stage 2a TODO

---

*Elève :* Antonio Guilherme FERREIRA VIGGIANO

*Tuteur pédagogique :* M. Pascal PRÉA

*Tuteur de stage :* M. Clemenceau Roberto DA SILVA

Stage réalisé du 3 Juin au 26 Juillet

# Remerciements

Je voudrais remercier à tous ceux qui ont contribué pour le bon déroulement de ce stage, en particulier à :

**Mme Mirta JUAREZ et Mme Cécile LOUBET** – pour les réponses rapides à toute question concernant le stage à l'international.

**M. Marco Aurélio RABELO** – président-directeur général de Asert, pour être si proche des employés.

**M. Clemenceau Roberto DA SILVA** – directeur de technologie de l'entreprise, qui m'a bien accueilli par email et personnellement au sein de l'entreprise.

**M. Thiago RODRIGUES PEREIRA** – architect logiciel, pour m'avoir formé dans le framework de l'entreprise et m'avoir introduit aux bonnes pratiques en génie logiciel.

# Résumé

Ce rapport décrit un stage technique d'assistant ingénieur d'une durée de deux mois au sein de Asert Serviços e Tecnologia da Informação (Asert Services et Technologies de l'Information). Cette entreprise de petite taille située à Goiânia, la capitale de l'état brésilien Goiás, offre des solutions de développement de technologies et externalisation de services informatiques, et est spécialisée en services d'aide médicale.

Le poste qui m'a été affecté a été celui de développeur logiciel dans le Centre de Développement de Services de la société, où j'ai travaillé essentiellement avec les langages de programmation Java et Flex. Ces technologies ont été utilisées pour l'élaboration d'un portail web Flash de gestion de personnes adhérentes à la société d'assurance mutuelle Celgmed, une mutuelle de santé destinée aux employés de CELG, la Compagnie Énergétique de Goiás, similaire à Électricité de France S.A.

Le mode de fonctionnement de l'entreprise, sa taille, son marché et ses produits seront également présentés en détail, aussi bien que sa politique concernant l'hygiène, la sécurité au travail et le climat social. Les remarques personnelles de l'élève et l'apport de cette expérience seront discutés dans la conclusion de ce rapport.

# Abstract

## **retraduzir**

This report describes a two-month technical internship as an engineer assistant at Asert Serviços e Tecnologia da Informação, a small software development company that provides outsourcing and IT services, specialized in medical services. This internship took place at Goiânia, the capital of the Brazilian state of Goiás. The functions I executed were in the Services Development Center, where I worked as a software developer mostly in Java and Flex, two of the technologies which will be discribed later. The mode of operation of the company, its size, its market and its products will be presented in detail, as well as its policy concerning hygiene, safety and social climate. Personal remarks of the student and the contribution of this experiment will be discussed in the conclusion of this report.

# Mots clefs

- Stage assistant ingénieur
- Asert Serviços e Tecnologia da Informação
- École Centrale Marseille
- Externalisation de services
- Systèmes de gestion intégrés
- Audit en services d'aide médicale
- Portail web
- Java
- Flex
- Flash

# Glossaire

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Présentation de l'entreprise</b>	<b>8</b>
2.1	Historique . . . . .	8
2.2	Implantation et Taille . . . . .	8
2.3	Type de structure . . . . .	8
2.4	Gamme de produits . . . . .	9
2.4.1	Technologies de l'information . . . . .	9
2.4.2	Systèmes Intégrés . . . . .	10
2.5	Marché . . . . .	11
2.5.1	Le marché des technologies de l'information et communication au Brésil . . . . .	11
2.5.2	La position de Asert dans le marché . . . . .	12
2.6	La situation de l'entreprise . . . . .	12
<b>3</b>	<b>Presentation de la mission</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Conclusion</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Bibliographie</b>	<b>15</b>



# Chapitre 1

## Introduction

L'École Centrale Marseille propose dans son cursus aux élèves de découvrir le monde économique et ses contraintes et de bien appréhender la complexité du métier d'ingénieur, au travers d'un stage en entreprise d'une durée de 8 semaines au minimum. Celle-ci est une opportunité complémentaire au stage ouvrier de la première année extrêmement enrichissante dans plusieurs aspects.

Ce rapport présente les expériences dans l'établissement Asert Serviços e Tecnologia da Informação, une petite société informatique qui propose des solutions de systèmes de gestion intégrés à d'autres entreprises, principalement à celles d'aide médicale.

Le déroulement de ce stage a été du 3 juin 2013 au 26 juillet 2013, avec une durée totale de huit semaines, où j'ai occupé le poste de développeur logiciel dans le Centre de Développement de Systèmes à Asert.

Ce document a pour objectif montrer de façon détaillée les expériences vécues lors du stage, et pour cela il est divisé en trois parties : la présentation de l'entreprise, la description du poste occupé, avec une mise en évidence du processus de développement logiciel, et la conclusion contenant les remarques personnelles de l'élève en ce qui concerne cette expérience.

# Chapitre 2

## Présentation de l'entreprise

### 2.1 Historique

Basée dans la capitale de Goiás, Asert a été fondée en 2002 par deux employés de Evoluti Tecnologia e Serviços (Evoluti Technologie et Services) avec l'idée de fournir des systèmes de gestion au secteur de la santé, un domaine qui ne possédait pas les compétences techniques nécessaires à l'intégration de tous ses services. Tout de même, Asert n'a été qu'une branche rattachée à Evoluti jusqu'en 2008, lorsque l'entreprise a réussi à avoir suffisamment de projets indépendants.

De 2008 à 2010, la société a travaillé fondamentalement avec des systèmes pour des mutuelles de santé. Récemment, suivant les tendances du marché, l'organisation a élargi son champ d'application jusqu'à l'externalisation de tout type de service spécialisé.

### 2.2 Implantation et Taille

Asert est une micro-entreprise localisée dans la région commerciale de Goiânia, dans un bureau d'approximativement 110 m<sup>2</sup>, actuellement avec un effectif de 12 employés. En 2010, grâce à un projet en partenariat avec l'état de Goiás, l'entreprise comptait 200 personnes, y compris des médecins, des auditeurs et consultants, des professionnels de TI, etc. Cependant, à la fin de l'engagement, Asert a dû mettre à terme les contrats de travail à durée déterminée et rester avec son équipe principale.

### 2.3 Type de structure

L'entreprise se partage en deux secteurs, le Centre de Développement de Systèmes, où quatre développeurs sont gérés par un chef d'équipe, et le Centre Commercial-Financier, où des commerciaux, comptables et administrateurs sont dirigés par le directeur financier.

L'équipe commerciale se charge de trouver de nouveaux clients et de faire une analyse préalable de la situation de l'entreprise. Le chef de projets du centre de développement fait ensuite l'analyse technique du système de gestion souhaité, en

prenant note de toutes les particularités spécifiques aux règles métier (ou “business rules” en anglais) [regle-metier] de l’application. Une fois le besoin du client complètement identifié, l’équipe de développement décide la structure “physique” du système – quelle base de données relationnelle utiliser, quelle langage de programmation ou technologie la plus adaptée au problème, etc. – et passe à l’étape de codage.

L’équipe financière travaille en parallèle de toutes ces étapes, en analysant les coûts de travail et d’équipements.

## 2.4 Gamme de produits

Même si Asert est spécialisée en services de santé, le groupe travaille sur deux grandes gamme de projets, ceux de technologies et de l’information et ceux de systèmes intégrés.

### 2.4.1 Technologies de l’information

Dans l’axe des sciences de l’information et de la communication, l’entreprise propose des services de audit et conseil, de développement de systèmes, d’informatique décisionnelle (en anglais *Business Intelligence*) et de gestion.

#### Audit et conseil

Le rôle du conseil en technologies de l’information est de fournir au client un bilan de la situation actuelle de l’entreprise, d’identifier les problèmes liés à la politique, à la structure, aux procédures et aux méthodes, afin de recommander et d’aider à mettre en œuvre les mesures appropriées aux étapes d’innovation et de croissance de l’entreprise. Après ce diagnostic fondé sur le besoin du client et les résultats attendus, Asert s’occupe du développement de solutions spécialisées et de projets techniques, avec des professionnels qualifiés au travail. Le service de *consulting* comprend :

- Mise à niveau et modernisation de la technologie de la société ;
- Évaluation, sélection et embauche de services et logiciels tiers ;
- Préparation de projets de logiciels ;
- Gestion de projets.

#### Développement de systèmes

Ce n’est pas toujours que les systèmes de gestion disponibles sur le marché répondent aux demandes des organisations. C’est en vue de cela que Asert propose des systèmes sur mesure, en produisant des outils personnalisés en fonction des besoins des clients, de manière à assurer une plus grande productivité et amélioration de la gestion interne des entreprises.

Asert utilise les plus modernes méthodologies de développement logiciel, utilisant des méthodes de contrôle de version et de testes unitaires afin d’avoir un rendu selon les exigences et les besoins des clients.

## **Informatique décisionnelle – *Business Intelligence***

Les systèmes d'information sont responsables par la manipulation d'une quantité de données très importante au sein des entreprises. L'informatique décisionnelle, aussi connue par la traduction anglaise "intelligence d'affaires", est le processus de collecte, d'organisation, d'analyse, de partage et de suivi de ces données, afin d'extraire des informations et des indicateurs pour soutenir la gestion de l'établissement. Les services B.I. de Asert incluent :

- Analyse et conception d'environnements de gestion de l'information ;
- Analyse de la qualité des données ;
- Gestion des données ;
- Rendu de rapports dynamiques destinés aux gestionnaires de l'entreprise.

## **Gestion des T.I.**

L'équipe de Asert est axée sur la satisfaction du client, prête à résoudre les difficultés dans l'accès ou l'utilisation des technologies de l'information. Elle fournit également aux utilisateurs un centre d'assistance pour résoudre à tout problème technique lié à ses services, afin de rétablir le fonctionnement normal des activités dès que possible, minimisant ainsi les impacts commerciaux causés par des pannes informatiques.

La gestion des technologies de l'information apporte plusieurs avantages aux organisations, comme la construction d'un lien entre les T.I. et la gestion d'entreprise, la réduction des coûts, l'acheminement des appels aux équipes spécialisées, le soutien aux utilisateurs finaux et l'amélioration de la qualité des services.

### **2.4.2 Systèmes Intégrés**

Les systèmes intégrés de l'entreprise se partagent en deux secteurs : la médecine, celle-ci divisé en Asert Santé et Asert Méd, et l'industrie, avec Asert Cycle.

#### **Asert Santé**

Asert Santé est le type de système informatisé pour la gestion des sociétés d'assistance médicale. Développé avec les technologies les plus modernes, le système se traduit par un portail web comme interface d'administration d'utilisateurs et d'adhérents, et de bases de données relationnelles qui manipulent toutes les informations. Ces systèmes sont en conformité avec les spécifications de l'Agence Nationale de Santé brésilienne.

Ces caractéristiques techniques, alliées à une interface conviviale et intuitive, rend le système facile à utiliser, sans demander beaucoup de ressources matérielles. Techniquement, le système est divisé en modules indépendants, qui sont intégrés selon la réalité et l'organisation de l'entreprise de santé. Ce type de développement "en couches" sera détaillé par la suite.

Les particularités de Asert Santé sont :

- Modules intégrés ;
- En accord avec les normes de l'Agence Nationale de Santé brésilienne ;

- Rapidité, efficacité et fiabilité dans les tâches effectuées ;
- Vérification électronique ;
- Normalisation des tables de facturation et des rapports de gestion ;
- Facturation électronique.

### **Asert Méd**

Asert Méd est un outil idéal pour la gestion des cliniques, des hôpitaux, des laboratoires et des bureaux de médecin. Ce système vise à faciliter le service clients, la facturation et la présentation des comptes, adapté aux besoins du client.

Caractéristiques et avantages :

- Modules intégrés ;
- En accord avec les normes de l'Agence Nationale de Santé brésilienne ;
- Enregistrement unique des patients ;
- Assistance aux patients affiliés ou adhérents à une mutuelle de santé ;
- Émission de demandes de visites médicales dans les modèles des normatifs ;
- Contrôle des rapports médicaux personnalisés et de factures de soins médicaux et hospitaliers ;
- Contrôle des stocks multiple (entrepôt, pharmacie, soins infirmiers, etc.) ;
- Gestion financière ;
- Graphiques et rapports de gestion ;
- Dossier médical électronique d'un patient.

### **Asert Cycle**

Asert Cycle est un système développé avec les dernières technologies sur le marché pour la gestion d'industries, permettant de façon innovante le contrôle, le suivi et l'intégration des politiques de management, de production, de commerce et fiscales des entreprises. Ce système se caractérise par :

- Gestion de stock ;
- Suivi du produit dans toutes les étapes de fabrication ;
- Expédition et vente des produits ;
- Émission de la facture ;
- Gestion de la production.

## **2.5 Marché**

### **2.5.1 Le marché des technologies de l'information et communication au Brésil**

Le marché des TIC au Brésil est actuellement en croissance, même si cela n'est pas encore un secteur traditionnel de l'économie du pays. En 2010, les technologies de l'information et communication ont été responsables par 102,6 milliard de dollars, environ 3% [**pib-brasil**] du produit intérieur brut [**uol-mercado-tic**].

### 2.5.2 La position de Asert dans le marché

Dans les années 1990 et 2000, le boom des progiciels de gestion intégré (ou en anglais ERP, “Enterprise Resource Planning”) a encouragé la création de plusieurs entreprises de logiciels en tant que service (de l’anglais “Software as a Service”, SaaS) dans l’état de Goiás, tels que Canion Software, Interagi Tecnologia, et Apta. Cependant, ce phénomène de haute concurrence a fait tomber les prix des ERPs et a empêché la croissance des petites et moyennes entreprises de technologie.

Ce que l’on constate aujourd’hui est le retour aux systèmes personnalisés. Les clients sont plus exigeants dans les systèmes adaptés et ne veulent plus de logiciels génériques, souvent critiqués d’être de difficile adaptation et de ne pas représenter l’identité de l’entreprise. Avec ce changement de valeurs du marché, Asert a gagné de nouveaux clients et a assuré sa position en tant qu’entreprise de développement de solutions individualisées.

## 2.6 La situation de l’entreprise

Au cours du temps, les projets de Asert ont évolué non pas seulement en taille mais aussi en type. Lorsque l’entreprise était rattaché au groupe Evoluti. Le premier projet de Asert a été la mise en œuvre d’un système de gestion pour l’association d’assistance médicale “Ipasgo” (Institut de l’assistance publique de l’Etat de Goias). Ensuite, le système s’est adapté à la ville de Palmas, capitale de l’état de Tocantins. Aujourd’hui ces deux projets sont en phase d’assistance – l’étape finale de toutes les solutions d’externalisation de l’entreprise.

Actuellement, l’entreprise subit des transformations structurelles afin de pouvoir agir comme un moteur d’innovation de l’état. En partenariat avec l’institution gouvernementale FAPEC et avec l’institution d’enseignement et de recherche Université de Goias, Asert est en train de développer un système expert pour la gestion sanitaire de réfrigérateurs pour le client Friboi. Toutes les étapes de production, ainsi comme la qualité de la viande bovine seront analysées avec des réseaux bayésiens afin de minimiser les pertes par contamination bactérienne. Ce projet est encore en cours de conception et n’a pas de date prévue de livraison.

# Chapitre 3

## Presentation de la mission

colocar acento na presentation

**Chapitre 4**

**Conclusion**



# Chapitre 5

## Bibliographie

[uol-mercado-tic, pib-brasil ]