

Organisation de l'assistance à l'utilisation du cadriciel Lombok

Cette fiche fait suite à la présentation qui avait été faite lors du groupe de travail du 19 septembre 2016, puis au point d'avancement des opérations présenté lors du groupe de travail du 1^{er} décembre 2016.

I – Rappel sur le cadriciel Lombok, socle commun pour le développement d'applications informatiques de gestion en technologie Java

Les gains proposés par Lombok pour les équipes projet se situent sur deux plans :

- une facilitation du développement par une encapsulation de nombreux paramétrages techniques : insertion simplifiée dans l'écosystème applicatif de la DGFIP (annuaires, Atlas, ITM...), intégration aux outils communs (Venezia, Coca, ICE...), déploiement automatisé, apport de composants graphiques pour les applications agents ;
- un cadrage a priori permettant d'aider à atteindre un haut niveau de qualité des développements : une pile logicielle pérenne et des composants éprouvés, une conformité aux patrons d'architecture (en trois couches, modèle MVC, injection de dépendance), un respect des chartes de développement guidé par la documentation Lombok, des contrôles réalisés tous les ans sur l'accessibilité et la sécurité de Lombok.

Les objectifs globaux du cadriciel pour le service des systèmes d'information sont de plusieurs ordres :

- mutualiser des investissements techniques pointus pour répondre à des exigences et des contraintes toujours plus fortes pesant sur l'informatique : interopérabilité, sécurité, accessibilité ;
- faciliter la montée en compétence des développeurs sur un projet (en cas de mutation, d'attribution d'un nouveau projet à un ESI, pour un besoin de renfort ponctuel...), par la connaissance de l'environnement technique, et même si la prise de connaissance fonctionnelle reste nécessaire ;
- faciliter la réinternalisation de développements externes réalisés selon le cadre Lombok, là encore grâce à un environnement technique standardisé ;
- mutualiser les investissements nécessaires pour limiter l'obsolescence des composants : évolutions, qualifications techniques et documentations faites en amont par l'équipe Lombok, pour limiter l'incidence des montées de version sur les projets.

Lombok fait l'objet d'un déploiement progressif au sein des projets du de la DGFIP, à mesure des refontes applicatives, et des créations de nouvelles applications. Actuellement le cadriciel Lombok est utilisé dans une soixantaine d'applications, par environ 150 développeurs au sein des bureaux SI-1 et des huit ESI de développement formés. Deux ESI d'intégration sont également formés à cette solution.

II – Nécessité de revoir l'organisation du support mis en place pour Lombok

La solution Lombok est accompagnée d'une offre de service aux développeurs comprenant une documentation, des exemples d'usage, des formations présentiels et une auto-formation en ligne, et enfin du support.

Ce dernier service proposé, le support, représente une sollicitation très forte pour l'équipe Lombok du bureau SI-1A. Ainsi les cinq personnes travaillant au sein de l'équipe Lombok sont sollicitées presque à temps plein par le traitement des demandes de support émanant des équipes de développement.

Ce constat, qui est la conséquence du déploiement progressif de Lombok, impose de réviser l'organisation du support assuré sur le cadriciel. Deux améliorations sont visées :

- d'une part être en capacité de répondre dans les meilleurs délais aux sollicitations des développeurs ;

- d'autre part permettre à l'équipe Lombok du bureau SI-1A de réserver du temps pour l'évolution de l'outil, afin d'en augmenter la facilité de prise en main, et d'en améliorer le niveau de qualité offert.

III – Nouveau dispositif de support mis en place, avec appel aux ESI de développement

Il a donc été décidé d'initier en 2017 la prise en charge au niveau national par des ESI d'une partie des demandes de support Lombok. Il s'agit de mettre en place un support entre pairs, les développeurs expérimentés venant aider les développeurs plus novices avec ce cadriciel. L'objectif est également de favoriser l'entraide et la mutualisation de bonnes pratiques au sein de la communauté des développeurs utilisant Lombok, autour du forum Lombok, l'outil utilisé pour les demandes de support.

Concrètement, une activité correspondant à 100 jours de travail au total a été réservée pour l'ensemble des trois ESI participants (Besançon, Caen, Nantes), afin que les développeurs expérimentés puissent s'extraire de leurs projets et répondre aux demandes de support. Cette charge sanctuarisée correspond à une première étape et pourra être revue à la hausse en cas de succès du dispositif. Le bureau SI-1A reste en support de second niveau, pour les demandes très spécifiques, ou demandant un travail d'instruction long et complexe.

Ce dispositif de support de niveau national, mettant en jeu trois ESI, ne remet pas en cause le principe d'un accompagnement local, au jour le jour, par leur responsable technique, des développeurs qui rencontrent des difficultés. Cet accompagnement local, au niveau de chaque ESI de développement, reste fondamental pour le bon fonctionnement des projets applicatifs.