

Plan d'action informatique lancé à la suite des enquêtes de satisfaction

Suite aux résultats de l'enquête de satisfaction informatique de juillet 2019 et au sondage complémentaire mené fin 2019 auprès des utilisateurs des applications métiers, un plan d'action présenté par le SSI au directeur général a été validé par le comité de direction. Il a été publié sur Ulysse le 3 février 2020.

La mise en œuvre de ce plan d'actions est pilotée et suivie par une instance trimestrielle dédiée, associant le SSI, Cap Numérique et les délégués référents pour l'informatique, qui s'est réuni pour la première fois le 22 janvier 2020.

I – La déclinaison du plan d'action

Des groupes de travail métier organisés et animés par les délégations référentes ont été créés avec l'objectif de poursuivre et amplifier la modernisation et l'amélioration des applications agents, selon les attentes exprimées lors de l'enquête fin 2019.

Les applications plus particulièrement concernées couvrent quatre métiers, SIE, SIP, SPL et directions. Leurs propositions d'amélioration sont instruites par :

- la délégation de Sud-Est Outre-mer pour les applications Adonis et Medoc,
- la délégation de Centre-Est pour l'application Sirhius,
- la délégation du Sud-Ouest pour les applications Chorus et Hélios comptabilité/recette.

Ces groupes de travail associent, outre un panel d'utilisateurs des applications, les DiSI en charge de l'assistance et le bureau métier du domaine considéré. Les réunions de travail se sont tenues sur février et mars 2020. Un correspondant GTSSI a été désigné au sein de chacune de ces délégations.

En complément de ces GT, différents engagements sont pris dans le cadre du plan d'action informatique :

- accompagner au plus près les évolutions organisationnelles et techniques majeures : lors du déploiement des applications, il s'agira de développer la formation des agents aux nouveaux process de travail et d'assurer la mise à disposition d'une documentation adaptée ;
- mieux coordonner les interruptions applicatives et améliorer le niveau d'information vers les utilisateurs. Cet item fait l'objet d'une déclinaison en deux actions : améliorer la communication lors d'une interruption inopinée ou programmée d'une application via la mise en place d'un vecteur de communication facilement accessible par tous les utilisateurs, et accroître le recours au PAR en renforçant la communication sur l'existence de fiches de résolution des incidents les plus fréquents et en s'assurant de leur mise à jour régulière ;
- fournir un environnement numérique de travail plus moderne et plus performant, qui recouvre :
 - l'amélioration du confort de travail via une meilleure gestion des flux réseau, l'analyse et l'amélioration de la qualité du débit internet, la promotion de solutions de type doubles écrans, le renouvellement du parc PC,
 - la réduction des délais de qualification et de diffusion des nouvelles versions de la suite bureautique LibreOffice,
 - la simplification des changements de poste ;
- diagnostiquer plus précisément et résoudre plus rapidement les problèmes rencontrés dans chaque service, via l'amélioration de la mesure et de la compréhension des interruptions applicatives, la révision des mesures de disponibilité des applications afin de rendre compte précisément des conditions d'utilisation des agents, et enfin le déploiement d'un outil de supervision dans des services représentatifs ou rencontrant des difficultés spécifiques pour en diagnostiquer l'origine et l'impact par rapport au fonctionnement standard de l'application.

II - Les premiers résultats

Un point d'étape des travaux des groupes de travail métier a été opéré fin juin 2020.

Les échanges ont été riches et ont permis d'identifier de nombreuses propositions d'évolution applicative qui ont fait l'objet de priorisation. Ces propositions ont vocation à être déclinées par les métiers et les bureaux informatiques dans leurs plans annuels d'activité. Un retour sur leur prise en compte à l'issue des COPSI PAA sera réalisé vers les participants aux groupes de travail et plus largement vers les utilisateurs des applications.

Concernant l'amélioration du confort de travail, des interventions ont été réalisées sur le réseau et une stratégie d'équipement est en cours de stabilisation, faisant suite aux mouvements massifs de dotation de portables en période de la crise sanitaire.

En complément, l'information des utilisateurs sur le fonctionnement des applications sera améliorée par la fourniture de nouvelles fonctionnalités du tAToo, par l'amélioration de la mesure de la disponibilité au plus près des préoccupations des utilisateurs et par la généralisation progressive d'outils de diagnostic sur les dysfonctionnements informatiques.

Le plan et son avancement font l'objet d'une communication à destination des agents via Ulysse.