

# Optimiser l'usage des outils de gestion

Hervé ETIENNE

Adjoint au Directeur chargé de l'accompagnement aux produits

DSER AMUE

- ❖ Constat et besoin
- ❖ Les enjeux
- ❖ Les objectifs
- ❖ Les acteurs
- ❖ Quelques points à noter
- ❖ L'équipe ressource
- ❖ L'état des lieux
- ❖ Une possible remise à plat
- ❖ Les apports de l'AMUE

## ❖ Constat

- ❖ Après l'implantation des outils, la dynamique projet retombe
- ❖ Des outils parfois sous-exploités et insuffisamment « entretenus »
- ❖ Un décalage entre la vie des produits et des organisations
- ❖ Des utilisateurs insuffisamment formés, informés ou accompagnés
- ❖ Des informations redondantes, incomplètes ou fausses

## ❖ Un besoin de qualité et de disponibilité

- ❖ Les services aux usagers (étudiants, agents...) puisant directement l'information dans les outils se multiplient
- ❖ La gouvernance de l'établissement, priorité mise en avant, s'appuie fortement sur les informations collectées
- ❖ L'information, matière première de plus en plus précieuse

**Tout ceci implique de pouvoir disposer d'informations de bonne qualité dans des délais courts voire en temps réel**

## ❖ Les enjeux

- ❖ Optimiser le retour sur investissement
- ❖ Optimiser les services rendus et la satisfaction des usagers
- ❖ Optimiser l'exploitation stratégique et opérationnelle des informations collectées
- ❖ Optimiser l'organisation du travail et l'utilisation des outils

## ❖ Les objectifs

- ❖ Apporter de la valeur ajoutée au niveau stratégique et opérationnel
- ❖ Exploiter tout le potentiel propre à chaque outil
- ❖ Intégrer chaque outil au sein du système d'information et de l'organisation de l'établissement
- ❖ Améliorer la qualité des données
- ❖ Partager cette préoccupation permanente grâce à une démarche collective
- ❖ Assurer la qualité et la pérennité par un projet structuré et évalué

## ❖ Les acteurs

- ❖ Tout utilisateur
- ❖ Toute personne exploitant tout ou partie les informations provenant des outils
- ❖ C'est un projet fonctionnel qui associe gestionnaires et informaticiens, ainsi que certaines catégories d'utilisateurs
- ❖ C'est un projet par métier mais aussi transversal qui nécessite une participation large et mixte, d'experts et de managers
- ❖ Le rôle de la direction et de l'encadrement est prépondérant

## ❖ Quelques points à noter

- ❖ L'exploitation des données les optimise naturellement
  - ❖ Tout particulièrement, le pilotage qui valorise l'usage et permet de fiabiliser les données
- ❖ L'accès aux données aux usagers implique une plus grande vigilance et permet d'avoir un contrôle supplémentaire
- ❖ Imposer des règles, des conditions permet d'obtenir des informations ou d'en garantir la qualité

## ❖ Quelques points à noter

- ❖ Identifier les données sensibles afin de mieux contrôler leur qualité
- ❖ Les utilisateurs, principaux acteurs de la qualité des données
  - ❖ Les impliquer
  - ❖ Les informer et les former
- ❖ Assurer une veille des évolutions des produits
  - ❖ Mineures : informations sur les changements dans l'utilisation quotidienne
  - ❖ Majeures : anticiper les impacts organisationnels, techniques

## ❖ L'équipe ressource

Pré-requis indispensable : disposer d'une équipe ressource reconnue pour **animer la vie** autour des produits :  
« cellule XX chargée de la bonne exploitation du produit XX »

- ❖ Avec des missions clairement identifiées – trouver le bon niveau de responsabilité
- ❖ portée car elle a besoin de légitimité pour travailler avec les experts du domaine et en transversal
- ❖ visible et transparente vis-à-vis des utilisateurs
- ❖ disposant de moyens suffisants : humains, financiers, logistiques et matériels, accès aux informations ainsi qu'aux processus de décision

## ❖ L'équipe ressource (suite)

### ❖ Principales missions :

- ❖ Conseil au paramétrage
- ❖ Assistance fonctionnelle et technique de niveau 1
- ❖ Formations des nouveaux utilisateurs
- ❖ Rédaction de documentation adaptée
- ❖ Mise en place des évolutions de l'outil (réflexion, information, formation, doc...)

### ❖ Selon les établissements,

- ❖ Communication
- ❖ Participation aux phases de conception des évolutions
- ❖ Participation aux phases de recette

- ❖ Attention : clarifier les responsabilités avec les services concernés et notamment concernant les choix de paramétrage

## ❖ Etat des lieux

- ❖ Définition de la problématique autour de la vie du produit
- ❖ Convaincre les acteurs en mettant en avant les gains potentiels
- ❖ Proposer une démarche et un calendrier adapté au contexte et aux priorités de l'établissement

## ❖ Une possible remise à plat

### ❖ Diagnostic de l'utilisation / stratégie et organisation

- ❖ Fonctionnalités non ou mal utilisées
- ❖ Informations non ou mal renseignées ou manquantes
- ❖ Paramétrage
- ❖ Droits d'accès, qui fait quoi
- ❖ Exploitation des données (pilotage notamment)
- ❖ Intégration de l'outil dans le système d'information : liens avec d'autres outils, informations redondantes traitées dans d'autres outils, développements locaux complémentaires...
- ❖ Etat et accès aux outils d'aide à l'utilisation : documentation, formation, requêtes...

## ❖ Une possible remise à plat

### ❖ Diagnostic des compétences et connaissances

- ❖ Utilisateurs et personnes ressources

- ❖ Métier, Réglementaire, Fonctionnelle, Technique

- ❖ Stratégie, organisation de l'établissement et des services

- ❖ Une possible remise à plat
  - ❖ Définir les besoins ou identifier clairement les améliorations à apporter en les priorisant
    - ❖ Ratio valeur ajoutée/effort à fournir
    - ❖ Au niveau opérationnel et stratégique
    - ❖ Au niveau fonctionnel et technique
    - ❖ En rapport avec toutes les potentialités de l'outil et en s'appuyant sur le diagnostic
    - ❖ En rapport avec les processus de gestion et l'organisation des services

- ❖ **La nécessité d'une approche projet**
- ❖ **La nécessité d'une approche collective**
- ❖ **La nécessité de pérenniser ce travail**

## ❖ Les apports de l'AMUE

- ❖ Un accompagnement à l'exploitation renforcé
  - ❖ Services autour des évolutions produits (séminaires, documentation, tutoriel...)
  - ❖ Trucs et astuces, bonnes pratiques
  - ❖ Didacticiels d'introduction aux outils pour les nouveaux arrivants
  - ❖ Évolution des formations vers les pratiquants et experts
  - ❖ Réseau des formateurs locaux et formation de formateurs
  - ❖ Prestations spécifiques
- ❖ Une information au plus tôt sur les plans produits et services
- ❖ Des actions multiples autour du pilotage (démarche métier, Entrepôts de données, Univers B.O...)
- ❖ Approche Système d'information
- ❖ Intégration avec les ENT
- ❖ Mutualisation des outils locaux (CAMEL)