



Conseil Général de la Moselle

Mise en place d'une stratégie d'amélioration continue de la qualité de service

En bref

Localisation : France.

Profil Client : Administration.

Problématique :

Mise en place d'une stratégie d'amélioration continue de la qualité de service devant s'appuyer sur une approche processus pour l'ensemble de l'organisation.

Processus cibles :

Changements, problèmes, services & catalogue de services, projets, actifs et configurations, continuité, disponibilité, capacité, amélioration continue.

Bénéfices :

- Une visibilité complète sur les demandes et leurs statuts de traitement,
- Des enquêtes de satisfaction s'inscrivant dans un cercle vertueux d'amélioration des services,
- Des engagements de services formalisés.

Collectivité de proximité par excellence, le Conseil Général de Moselle est un acteur local incontournable, garant de la solidarité des personnes et des territoires sur l'ensemble du département de la Moselle. Plus de **3 200 agents départementaux** assurent chaque jour la mise en œuvre des politiques départementales.

La Direction de l'Organisation et des Systèmes d'Information (DOSI) du CG57 représente 79 collaborateurs regroupés dans 2 sous-directions et un service (Sous-Direction de l'Organisation, de la Qualité et des Processus, Sous-Direction des Opérations et de l'IT, Service de l'imprimerie départementale). La DOSI du Département de la Moselle a mis en place une nouvelle gouvernance de son système d'information (SI) dans laquelle s'inscrit le schéma directeur du système d'information (SDSI) 2013 – 2017. Les thèmes retenus pour le SDSI sont l'amélioration de la qualité de service et un programme de dématérialisation global au niveau de la collectivité (e-administration).

Objectifs du projet

Un des objectifs cible était la mise en place d'une stratégie d'amélioration continue de la qualité de service et une orientation client devant s'appuyer sur une approche processus pour l'ensemble de l'organisation. A ce titre, tous les collaborateurs de la DOSI ont été certifiés ITIL V3 foundation.

La DOSI, après consolidation des besoins des DGA et feuille de route du Directeur Général des Services, souhaitait à cette fin mettre en place un outil centralisé de suivi de son activité de type ITSM pour remplacer les nombreux logiciels utilisés (au nombre de 7 !).

Après un appel d'offres passé selon les règles des marchés publics, le comité d'analyse des offres composé d'expert des systèmes d'information et validé in fine par le DOSI, puis la Commission d'Appel d'Offres, ont décidé de retenir la solution IWS éditée par la société ISILOG. Il est à noter que l'ergonomie de la solution et l'interface homme-machine ainsi que les aspects intuitifs de la solution ont beaucoup plu. L'intégration au système d'information a quant à elle été jugée excellente notamment vis à vis des méthodologies employées.

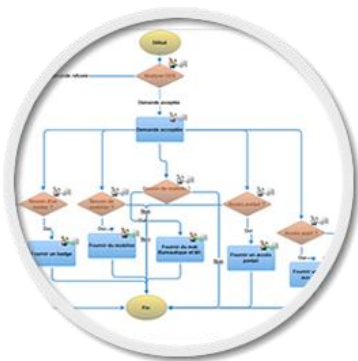




Portail utilisateurs C2S



Catalogue de services du CG57



Exemple de workflow créé par le CG57

Déroulement du projet

Dans le cadre du projet IWS rebaptisé C2S pour l'occasion, les processus ITIL jugés prioritaires ont été élaborés par la DOSI. Une analyse fonctionnelle de ces processus a néanmoins été menée pour adapter le paramétrage. En amont du déroulement du projet, le DOSI a proposé à la Direction Générale d'étendre le catalogue de service en ligne et le Centre de Services à la DALMI (Direction logistique et maintenance). Un travail de fond a été réalisé dès le début de projet sur l'élaboration du catalogue de service. En effet celui-ci a été construit en mode participatif avec les clients internes, notamment pour s'assurer d'une adaptation parfaite de la sémantique des produits du catalogue.

La demande est saisie directement en ligne à la manière d'un site de e-commerce et à travers un e-catalogue de service. La DOSI a souhaité innover en proposant prioritairement via IWS un moteur de recherche puissant des produits et services selon une approche de type « Google ». Cependant deux autres modes de sélections sont possibles : par arborescence et par simples icônes intuitives.

Des accords de service avec les différentes DGA ont été mis en place. Ils permettent de formaliser les engagements de la DOSI, les engagements des utilisateurs, de décrire les conditions d'accès aux services et le catalogue de services associé. L'outil IWS permet de piloter les SLA que la DOSI a contractualisés. Chaque SLA a un tableau de bord propre permettant de suivre son état et son évolution. Les SLA sont accessibles à chaque utilisateur via le portail.

Pour rester systématiquement dans l'esprit client, la clôture technique d'une demande est également clôturée dans le portail par le client lui-même. Une enquête de satisfaction est systématiquement menée.

Les enquêtes sont conformes aux SLA. Chaque personne sondée a la possibilité d'indiquer sa perception du service rendu en choisissant sa réponse parmi une liste de quatre valeurs : très satisfaisant, satisfaisant, peu satisfaisant, pas satisfaisant. Ces résultats sont analysés dans une logique d'amélioration continue des services informatiques et logistiques.



“Dans notre quête d'excellence opérationnelle et d'agilité, la solution IWS permet non seulement de transformer la relation DSI-métiers de manière à proposer une véritable offre de services sans négliger l'expérience client mais aussi de s'intégrer parfaitement dans les processus collaboratifs et d'amélioration de la qualité de service pour plus de création de valeur et de satisfaction clients.”



Anthony Hié,

Directeur de l'Organisation & des Systèmes d'Information au CG 57



L'accompagnement utilisateur

Les utilisateurs se sont facilement appropriés le produit grâce à la logique participative et au plan de conduite de changement mis en œuvre avant, pendant et après le projet.

La démarche de conduite du changement s'est déclinée à deux niveaux :

- Clients utilisateurs ;
- Equipés DOSI et DALMI (logistique & maintenance).

ZOOM : La démarche de conduite de changement

1) Démarche de conduite du changement au niveau des clients utilisateurs

La démarche s'est déclinée en 6 étapes, à savoir :

Etape 1 – Annoncer/ Informer

- E-mail à l'ensemble des agents de la collectivité et mise à la Une sur le portail collaboratif du CG57;
- Réalisation d'une bande annonce.

Etape 2 – Accompagner & expérience utilisateurs

- Réunions participatives pour l'élaboration du catalogue de service + Réunion de présentation de l'arborescence finale des services dans le logiciel;
- Réalisation d'un catalogue de services « marketing »;
- Une version imprimée remise aux DGA;
- Une version PDF CALAMEO accessible sur le portail pour l'ensemble des agents;
- Mise en place un accompagnement spécifique pour les assistantes et secrétaires de la DGSD et du CABINET sous forme d'une session de démonstration de l'outil en présentiel.

Etape 3 – Accompagner le déploiement

- Communication sur la date de déploiement de C2S avant le 7/01/2014;
- Mise à disposition & formation des référents dans chaque DGA pour relais;
- Mise en place un débriefing quotidien dans les quelques jours qui suivront le démarrage de C2S. A ce débriefing sont présents des représentants de la DOSI et de la DALMI.

Etape 4 – Suivi à Moyen terme

Mise en place d'un club utilisateur interne & Enquête de satisfaction.

Etape 5 & 6– Feed-back de l'enquête + Suivi à long terme

En club utilisateur + revue des SLA avec DGA.

2) Démarche de conduite du changement au niveau des équipes DOSI et DALMI (logistique & maintenance)

Etablir un diagnostic SWOT, réunion de présentation des processus aux équipes techniques, formations des équipes techniques, démonstrations & tests.

Le bilan

C2S est devenu l'unique canal pour réaliser toutes les demandes des utilisateurs. Les anciens formulaires DOSI et DALMI disponibles sur le « vieux portail intranet » sont ainsi remplacés par C2S.

Une visibilité complète sur les demandes

Dans un esprit d'amélioration de la qualité de service, les deux Directions s'engagent auprès des utilisateurs sur des délais de réalisation des prestations. Ces délais maximum sont la résultante d'un accord d'engagement de service conclu entre la DOSI/DALMI et chacune des Directions Générales Adjointes. Ils sont utilisés lorsque qu'une demande via C2S est saisie. Par ailleurs, afin de d'informer au mieux les utilisateurs, les coûts indicatifs moyens des produits et des services du e-catalogue sont affichés dès la demande. C2S a aussi été pensé pour offrir une visibilité complète sur les demandes et/ou déclarations d'incidents et leurs statuts de traitement. C2S permet également de consulter l'historique de toutes les demandes et ainsi de gagner en traçabilité. Enfin, dans une optique d'amélioration continue et afin d'être toujours plus proche des besoins utilisateurs, une enquête de satisfaction en ligne est proposée à chaque fin de prestation et permet aussi de clôturer définitivement les demandes.

Conduite de changement

Afin de permettre une prise en main rapide de C2S un tutoriel e-learning est mis à disposition. De plus, chaque Direction dispose d'agents référents sur C2S. Les utilisateurs peuvent les solliciter en tant que guide à tout moment.

Suite à ce premier lot, la mise en place de la gestion de la politique qualité des SI et le suivi documentaire des processus et autres procédures va suivre dans les prochains mois, avec autant de succès il ne fait aucun doute.



*1630 demandes
(30%) et
incidents (70%)
en moyenne/mois
pour la DOSI*

