

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Migration - Secteur PUBLIC

Le Département de Loire Atlantique aligne la production sur les directions métier grâce à Visual TOM

La Direction Solutions Numériques du Département de Loire-Atlantique a en charge le maintien en condition opérationnelle des différents systèmes d'information de la collectivité (pour les services opérationnels, les structures associées et les collègues). A ce titre, elle assure la mise en œuvre de nouveaux projets numériques associés au projet politique. Elle développe et promeut ainsi les ressources numériques nécessaires à l'activité des services dans un contexte de transformation organisationnelle et structurelle liée aux nouveaux usages digitaux : collaboratif, e-service, etc.

Au sein du service infrastructure et production, l'unité Intégration et Exploitation, qui compte une dizaine d'agents, assure plusieurs missions autour du cycle de vie applicatif, de l'intégration jusqu'au support : préparation, installation, recette, mise en production, supervision, sauvegardes et assistance de niveau 3.



À propos du Département de Loire Atlantique

Le Département de Loire Atlantique gère le premier département des Pays de la Loire par son budget et sa population : 1,3 million d'habitants. A travers ses missions et politiques publiques mises en œuvre, le Département couvre différents domaines comme l'action sociale, les transports, voies de communication et ports, la culture et le patrimoine, le développement économique, le développement touristique, l'éducation, l'habitat, les sports... Le Département de Loire Atlantique compte 221 communes.

Les enjeux : aligner la production sur les besoins des chefs de projet métier

Depuis plus de 10 ans, les activités liées à l'ordonnancement des traitements sont pilotées sous Visual TOM d'Absyss. « *Lorsque je suis arrivé en 2005, Visual TOM avait déjà remplacé un ancien ordonnanceur suite à une évolution de nos systèmes vers Unix,* » se souvient Soizic Roquier, Responsable de l'unité Intégration et Exploitation. « *Nous avons pu ainsi rassembler tous les traitements au sein d'un même outil et absorber l'augmentation de la charge d'automatisation. Depuis 2008, notre référentiel a été multiplié quasiment par 5, passant d'un volume de 900 traitements gérés dans Visual TOM à plus de 4 200 aujourd'hui.* » Grâce à l'utilisation de Visual TOM, l'équipe a également limité les traitements répétitifs et à faible valeur ajoutée en les automatisant dans l'outil d'Absyss. Au départ, seules les applications de paie et de gestion financière étaient gérées avec Visual TOM. Progressivement, d'autres domaines applicatifs métier sont venus élargir le périmètre d'action de l'outil.

Les bénéfices : quand automatisation rime avec valorisation et vision

« *Nous avons constaté au fil des années que nous disposions d'une meilleure vision de nos traitements* »,

se félicite Soizic Roquier. « ***Nous avons centralisé tous les traitements afin de nous consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée mais aussi de disposer d'une visibilité globale.*** » L'équipe profite des montées de version pour travailler main dans la main avec les équipes **Absyss** et réaliser un état des lieux des bonnes pratiques en faisant appel au consulting et à la formation. « ***Nous avons souffert, avec l'outil précédent, d'un déficit de formation. Il est fondamental que les équipes soient formées et que nous ayons tous le même niveau de connaissance*** », souligne Soizic Roquier. Au delà de cet aspect, **Visual TOM** s'est imposé comme un outil à valeur ajoutée pour dialoguer avec les chefs de projet métier. Ainsi la stratégie de la Direction solutions numériques, qui consiste à replacer l'utilisateur au centre de ses enjeux, s'est également appliquée à la production informatique.

Le choix de l'équipe : s'appuyer sur Visual TOM pour mieux communiquer avec les chefs de projets métier

Les chefs de projet applicatifs ont pour mission de capter les besoins des métiers et de les traduire en cahiers des charges pour la mise en œuvre d'une solution logicielle. L'accès à **Visual TOM** leur a été fourni, à leur demande, en particulier pour les applications dites « critiques » en termes de traitements (finance, RH, social, etc.). La puissance fonctionnelle et l'ergonomie de **Visual TOM** se sont révélées alors d'une grande valeur ajoutée. « ***Les chefs de projet métier connaissent à présent l'outil et sont les premiers à demander à visualiser leurs traitements,*** » explique Soizic Roquier. « ***L'un des points forts du produit est sa prise en main rapide et son ergonomie qui permettent aux chefs de projet d'accéder, en consultation uniquement, à leur environnement de traitement applicatif. Nous réfléchissons d'ailleurs à l'ouverture d'accès via le Web Access et à l'extension de la pratique à d'autres profils.*** » **Visual TOM** est devenu un facilitateur d'échanges permettant de parler le même langage et de faire évoluer les relations entre les différentes parties prenantes. « ***Nous avons constaté un réel changement d'état d'esprit*** » confirme Soizic Roquier. « ***Nous nous comprenons enfin car nous avons la même base de langage. Nous dialoguons plus facilement au quotidien. Ce qui a d'ailleurs pour conséquence un niveau***

d'exigence plus élevé de la part de nos interlocuteurs... » En effet, puisque l'information est disponible et accessible, les problèmes sont remontés mais aussi justifiés plus vite...

Le plus Visual TOM : sortir de l'exploitation pure pour mieux dialoguer

Véritable précurseur sur le sujet, la DSN du Département de Loire-Atlantique est ainsi parvenue à aligner la production sur les besoins des chefs de projet métier. L'équipe Intégration et Exploitation envisage d'autres utilisations de **Visual TOM** dans le cadre du travail collaboratif, toujours au centre des préoccupations de la DSN, comme le précise Soizic Roquier : « ***nous souhaitons mieux documenter nos chaînes d'exploitation et mettre à disposition des données d'exploitation complètes et partagées. Nous envisageons à terme de produire des indicateurs métier pour la direction et proposer un véritable état des lieux des grands services métier, en exploitant, par exemple, les données issues de Visual TOM en complément des données de monitoring applicatif et du ressenti utilisateurs.*** »

La bonne surprise de Visual TOM : la possibilité de déléguer certaines tâches directement auprès des utilisateurs

Cette collaboration avec les équipes métier a été poussée encore plus loin dans le cadre du Laboratoire d'Analyse interdépartemental (Innovalys). Depuis le début de l'année 2014, un accès limité à **Visual TOM** a été mis en place, afin de contrôler le déroulement des traitements nocturnes dans un périmètre défini. Les utilisateurs ont ainsi la possibilité d'être autonomes pour relancer les traitements, si nécessaire. « ***Les résultats sont très probants et nous souhaiterions développer ces pratiques auprès d'autres directions métier. Visual TOM permet de sortir du cadre habituel de l'exploitation, souvent en bout de chaîne, pour réellement dialoguer avec les utilisateurs et leur donner une autonomie qu'ils apprécient de plus en plus,*** » conclut Soizic Roquier.

Pour plus de renseignements : www.absyss.fr