

Ateliers du CR2PA

Retour d'expérience dans le recours à l'AMOA dans le projet d'archivage

Atelier n°34 en ligne
15 Avril 2021 (14h30-16h30)

10 participants



AIRFRANCE 





1. Rappel des principes et agenda 10 min
2. Collecte des attentes 10 min
3. Introduction sur AMOA 10 min
4. Travail en groupes 30min
5. Restitution des groupes 10 min (2x5 min)
6. REX et bonnes pratiques de Air France, Renault, et Orano 30 min
7. Synthèse et conclusion 15 min

Rappel des objectifs

- Mettre en place un lieu de rencontre pour entretenir une dynamique au sein du CR2PA
- Disposer d'un lieu de partage, de mise en commun, de recherche et de transmission de savoir
- Réaliser le lien entre le référentiel existant ou en devenir du CR2PA et les attentes des membres

Organisation des ateliers

- Rencontres régulières tous Les deux mois
- Ateliers ouverts à tous les adhérents
- Participants pouvant être différents d'un atelier à l'autre
- Groupe de 12 à 15 personnes plus adapté afin de permettre des échanges de fond
- Une démarche de confidentialité :
- Participants libres d'utiliser les informations collectées à cette occasion, mais ils ne doivent révéler ni l'identité, ni l'affiliation des personnes à l'origine de ces informations
- de même qu'ils ne doivent pas révéler l'identité des autres participants
- Des ordres du jour organisés par thème
- Lors de chaque atelier travail par groupe de trois personnes pendant 30 mn suivi d'une restitution

Participants

AGIRC ARRCO	Clément	POMERAT	cpomerat@agirc-arrco.fr
ARTELIA	Sophie	REPITON-DUMOLLARD	sophie.repiton-dumollard@arteliagroup.com
ARTELIA	Carole	ZABATTA	carole.zabatta@arteliagroup.com
SANOFI	Stéphane	WULC	stephane.wulc@sanofi.com
IDF Mobilités	Catherine	PELLETIER	catherine.pelletier@iledefrance-mobilites.fr
FRAMATOME	Véronique	CAVAILLAC	veronique.cavillac@framatome.com
SERVIER MONDE	Véronique	LECOQ	veronique.lecocq@servier.com
CLESENCE	Anne	PLACARD	anne.placard@clesence.fr
EGIS	Chantal	PASQUIER	chantal.pasquier@egis.fr
SIAAP	Graciela	LACOSTE	graciela.lacoste@siaap.fr

Présents

Absents excusés

Prochaines manifestations du club

- AG CR2PA – Juin, sera annoncée dans la newsletter d'Avril,
 - en ligne
 - votes en ligne

Lettre de Veille du CR2PA (3 éditions déjà !)

<http://blog.cr2pa.fr/accueil-des-adherents/adherents-veille-le-lettre-de-veille-du-cr2pa/>

- ❓ *L'avez-vous lue ?*
- ❓ *Qu'en pensez-vous ?*

Fin S1 2021

Atelier n°35 (Thalès)

Usage et gouvernance de TEAMS



Sondage à compléter SVP

<https://framaforms.org/deploiement-de-teams-dans-votre-entreprise-1613382191>

Merci de proposer des thèmes / interventions

N.B. : Mode opératoire précis à aborder par les nouveaux animateurs avec Estelle Pichat (Présentation PPT, réunion de cadrage en amont sur la conduite des ateliers et la préparation de la thématique, présence d'un référent Ateliers lors des ateliers).

Collecte des attentes

AGIRC ARRCO	Depuis 1 an pour réaménagement locaux (papier) et sensibilisation du management intermédiaire -> politique d'archivage et déploiement M365 ++ - CR2PA cité pour influence auprès du Top Management, souhait de partage d'expérience, en choix d'AMOA
ARTELIA	Equipe de 4pers (veille, documentation, KM, archives...) – Obj 2021 lancer projet SAE (pilote début 2022), souhait REX méthodologie, écueils rencontrés
CLESENCE	Issu de la fusion de SA d'HLM, + déménagements, papier + projet de digitalisation documentaire poussé par la direction, pas de recours AMOA prévu mais pourquoi pas
IDFM	Réflexion organisation archivage numérique (GED existante), volume ++, phase amont
SERVIER Monde	Chef de projet utilisateur pour mise en place flux d'archivage dans SAE existant, chargée de l'AMOA : expression des besoins, spéc, dev sous-traité
EGIS	Intérêt du REX, force du réseau, archivage est employé dans le bon sens par le SI, nouveaux sujets: données open data, smart city, qui est propriétaire de quoi ? Obligation d'archivage en interne ?
FRAMATOME	Appuyée pour déf besoins et CDC pour projet SAE, REX
SANOFI	Réglementation forte pour la pharma, REX sur pilotage AMOA

Retour d'expérience dans le recours à l'AMOA dans le projet d'archivage



Comment définir l'AMOA ?*

- **Définition formation Orsys : "organisation méthodologique mise en œuvre pour faire en sorte que l'ouvrage réalisé par le maître d'œuvre (MOE) réponde aux attentes du maître d'ouvrage (MOA) et qu'il soit livré dans les conditions de coûts et délais prévus initialement, indépendamment de sa fabrication"**
- De façon générale, le rôle de l'Assistant(e) à la Maîtrise d'Ouvrage se focalise sur la **création d'un lien fonctionnel** entre le Maître d'Oeuvre (MOE) et le Maître d'Ouvrage (MOA).
- En gestion de projets, l'AMOA a pour charge d'assister le MOA ou Maître d'Ouvrage dans la réalisation des activités de l'entreprise. En d'autres termes, l'AMOA soulage le MOA de tâches qui peuvent prendre du temps, afin que ce dernier puisse se concentrer sur des domaines à forte valeur ajoutée
- L'Assistant(e) à la Maîtrise d'Ouvrage cumule plusieurs compétences métiers et techniques (dont les méthodes pour gérer un projet) pour comprendre les besoins, motivations et contraintes des 2 parties en vue de permettre le succès de n'importe quel projet. Ce qui implique de disposer de certaines qualités humaine...

CMA indispensables....

* Source : cabinet IT Novancy

Périmètre des missions de l'AMOA :

- ✓ **Décrire le besoin utilisateur** en définissant le "pourquoi" du projet et les changements souhaités dans le futur système d'information;
- ✓ **Définir la solution fonctionnelle** en décrivant la solution logicielle envisagée par la rédaction du cahier des charges (ou spécifications) qui répondra aux besoins des utilisateurs (l'AMOA validera le cahier des charges si le MOE en est l'auteur);
- ✓ **Contrôler la qualité** en vérifiant que le produit développé correspond bien au besoin de départ (tel que le ferait l'utilisateur);
- ✓ **Piloter le projet** en suivant son avancement et en rapportant à la MOA, afin de respecter les engagements en termes de contenu/qualité, coûts et délais.



Répartition aléatoire des participants

2 groupes

30 min

Salle 1

Grille de sélection
& critères de
vigilance pour la
phase de travail

Salle 2

Comment
exploiter le travail
de l'AMOA
(capitalisation,
livrable) ?



Pas de retour possible dans la réunion principale sans action de l'organisateur

Restitution du travail en groupes



1 rapporteur par groupe



5min par groupe



1 – Grille sélection et critères de vigilance

- **Domaine d'expertise fournisseur technique - Expérience de l'entreprise (référence via leurs propres expérience ou les expériences des personnes)**
- **Grosses sociétés : avantage : flexibilité des ressources**
- **Sociétés plus petites : avantage : connaissance du domaine – inconvénients : pas les épaules pour des projets à gros budget, moins flexible sur les équipes**
- **Faire un RFI : en étant moins précis pour voir l'effort qui a été fait pour vous répondre et voir leur compréhension de la problématique et la pertinence de la réponse :**
 - **réponse identique pour tous les clients**
 - **ou réponse plus personnalisée. Regarder la réponse aux besoins.**
- **Partir d'une liste d'une dizaine de prestataires, Faire jouer le réseau (via CR2PA) pour en sortir une shortlist**

- **Critères budget : Nombre de JH par rapport à leur méthodologie, prix du JH en fonction de leur séniorité (et de leur salaire)**
- **Critère : référence client à qui l'on peut téléphoner sur un projet similaire - dire que l'on appartient à un club si besoin**
- **Planning avec points d'arrêt et livrables, gouvernance projet (comité projet,...), une grille des risques**

Points de vigilance :

- * **Faire attention au CV des consultants (anglais obligatoire souvent nécessaire). Vérifier qu'ils connaissent bien le sujet (écart entre prestation du commerciale et des experts). Voir en soutenance le consultant qui sera en mission.**
- * **Etre très clair sur ce que l'on veut (besoins, livrables)**

2 - Exploitation du travail de l'AMOA

Amont :

- Analyse de solutions et des exigences : analyses de l'existant pour voir les applications embarquées avec projet SAE, puis analyse fonctionnelle du SAE > format ateliers
- Cartographie des applications et processus
- Rédaction CCTP et accompagnement dans la consultation des éditeurs à partir des exigences

Durant le projet :

- Outils de suivi : tableaux suivi, éléments de communication sur un projet (RACI partagé)
- Livrables : ex modèles de référentiels dans le cadre d'ateliers
- Acquisition de compétences dans le cadre du déroulé du projet : capitalisation pour être autonome dans la formation et réaliser la recette (pbtique de temps) = fourniture d'un cahier de recettes par des archivistes
- Montée en compétences et transferts au fur et à mesure avec livrables pour autonomie
- Acquisition de la Méthodologie et de la compétence
- Archivage sous la responsabilité des métiers : dans le cadre d'un projet AE le but est de faire quelque chose qui marche et fonctionne dans le temps, beaucoup d'ateliers pour faire simple gérable, qui dure dans le temps : recherche du compromis
- Procédures carrées pour diffusion interne
- Analyses d'impact et de risques pour calibrer la recette en fonction
- Mise en place d'ateliers
- Business analyst : lien fonctionnel / analyste
- Expression de besoins écrite par le métier
- Choix de pilotes,
- Spécifications fonctionnelles
- Implications des métiers
- Aide au choix des éditeurs : analyse marché

REX AMOA

Dans un projet d'archivage électronique : l'exemple d'AIR FRANCE

AIRFRANCE 

Prestation 1 :

- Aide à la préparation de l'appel d'offres pour acquérir un SAE (Request For Information « RFI » puis Request For Proposal « RFP »)
- Recherche d'experts en Systèmes d'archivage électronique et Gestion documentaire
- Sociétés consultées: Sollan, Ourouk, Infhotep, CGI (sep 2014)
- Choix de Sollan : avait déjà travaillé pour AF (direction industrielle) sur la gestion documentaire, experts en ECM et ingénierie documentaire.
- Prestation du 5 nov 2014 au 22 jun 2015: 2 intervenants. Animent une quinzaine d'ateliers (1 par grande direction d'AF) afin de faire remonter les besoins en archivage électronique et spécificités

Livrables :

- Compte-rendu des ateliers + Cahier des charges (rédigé en anglais)
- Ce cahier des charges a été utilisé quasiment en l'état dans les phases RFI et RFP

Prestation 1 :

- Appel d'offre pour la réalisation d'un plan de classement et du référentiel de la Direction Economie Finances avec l'idée d'un transfert de compétence de la méthodologie vers l'équipe Air France,
- Recherche d'une prestation d'archivistes professionnels,
- 4 sociétés en short liste : AEROW, GDOC, SERDA, STUDIA. (janvier 2017)
- Choix de Studia : beaucoup d'expériences dans ce domaine & excellente pédagogie,
- Prestation du 15 février 2017 au 11 septembre 2017 : 2 intervenantes et 32 ateliers,

Livrables :

- Plan de classement et référentiel de conservation (environ 400 typologies),
- Transfert de compétence réalisé au cours des ateliers par la présence d'au moins une personne de l'équipe Air France.

Prestation 1 : Réaliser la recette du système d'archivage électronique,

- Choix d'Akompano après AO (une dizaine de sociétés interrogées): Petite structure spécialisée dans le domaine de l'archivage, recommandée par Renault en particulier. Expertise en archivage électronique mais ne connaît pas le SAE choisi par AF (Everteam)
- Prestation du 29 juillet 2018 au 20 décembre 2018 : 2 intervenants, 3 itérations,

Livrables : cahier de recette, système d'archivage électronique recetté (mep : 25/01/2019)

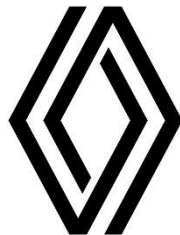
Prestation 2 :

- Accompagnement pour le déploiement du système d'archivage électronique,
- Recherche d'une prestation d'archivistes compétents en SAE,
- Choix d'Akompano (sans nouvel AO): connaît l'environnement AF. Prestation 1 satisfaisante.
- Prestation en Q4 2018: 3 intervenants, Organisation d'ateliers avec services clients internes (Direction Economie Finances). Analyse de leurs besoins en archivage électronique.

Livrables : Référentiels de conservation simplifiés, kit de formation, formation des utilisateurs et suivi du déploiement

REX AMOA

Dans un projet de gouvernance de l'information : le cas de RENAULT



Pourquoi faire appel à une AMOA chez RENAULT ?

- Décision du Groupe de se doter d'un SAE
- Pas ou peu de connaissance de l'archivage électronique en interne et pas de recrutement externe possible
- Prestation de consultants déjà en place pour lancer le Records Management dans le Groupe
- Besoin d'une expertise pour assurer la valeur probatoire du SAE

Les prestations demandées lors de l'appel d'offres

- Aide au choix du panel des éditeurs à consulter
- Rédaction du Cahier des charges fonctionnel
- Elaboration d'une grille de réponse éditeur qui rassemble les exigences techniques et fonctionnelles
 - 100 exigences fonctionnelles avec des nuances dans l'exigence (280 lignes Excel)
Intégration, run, architecture, authentification, gestion des utilisateurs, IHM, connecteurs, multi-langues, personnalisation, assistance/support, sécurité, confidentialité,...
 - 3 niveaux d'exigence : Obligatoire, important, souhaité
 - Des réponses éditeur qui doivent préciser : natif ou développement à prévoir, ainsi qu'un commentaire qui précise la réponse
- Elaboration d'une grille de cotation des solutions proposées par les éditeurs
 - 100 critères
 - Note de 1 à 5, couverture de l'exigence (%), poids de chaque critère, pénalités

Les prestations demandées lors de l'implémentation

- Expertise pour s'assurer que l'outil mis en place est bien conforme au CDC : participation active aux ateliers préparatoires, respect de la norme NFZ42-013
- Création d'un cahier de recettes précisant la méthodologie à suivre et les fonctionnalités à tester
- Participation aux phases de recettes
- Relecture des CR des ateliers rédigés par le pilote MOE
- Identification et rédaction des procédures à mettre en place autour du SAE

Les bénéfiques et points de vigilance

Bénéfices

- Expertise sur l'archivage au niveau fonctionnel, au niveau outillage (connaissance des produits du marché) et très bonne connaissance technique (sécurité,)
- Identification « d'erreurs » dans la réponse fournisseur : pas de journalisation par exemple
- Mise en contact avec d'autres acteurs (entreprises ayant un projet similaire, veille, ...)
- Participe fortement à la montée en compétences de l'équipes interne en charge du RM → équipe autonome sur le SAE aujourd'hui

Point de vigilance

- CDC trop exigeant qui a nécessité d'être repriorisé au moment de la cotation
- Surestimation des fonctionnalités minimales/besoin réel (impact budget et planning)
- Consultant ne connaissent pas autant l'entreprise et son fonctionnement que les collaborateurs → prise de décision pas toujours aussi simple que l'on peut imaginer

REX AMOA

Dans un projet d'archivage électronique : un autre cas de figure avec ORANO



orano

Pourquoi faire appel à une AMOA chez ORANO ?

- Les besoins sur ce projet d'un SAE à valeur probatoire dépassaient la simple mise en place d'un outil :

Il s'agissait de définir et de construire l'écosystème nécessaire à la gestion de l'archivage électronique au sein du Groupe Orano pour s'assurer de l'adhésion et de l'utilisation de l'outil par les métiers concernés

Les réponses apportées aux enjeux :



Analyse et aide à la décision



Méthode



Accompagnement et suivi



Contrôle qualité et accompagnement

Comment s'est déroulée cette AMOA ?

3 grands principes :

- Construction d'étapes
- Intégration dans l'existant
- Adhésion des utilisateurs

Pilotage de la mission en 4 phases :

- I. Challenger la politique et le contexte Orano
- II. Exprimer et spécifier les besoins
- III. Mise en œuvre et déploiement
- IV. Accompagnement et formation



Quels ont été les résultats ?



A permis un bon cadencement des délais de traitement et simplifie les échanges



S'est bien intégrée au contexte de plan de transformation digitale du groupe Orano



A permis une rapidité dans la transmission de l'information (pilotage, outils, supports...)

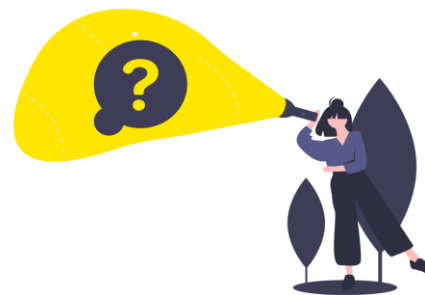
A permis de respecter et maîtriser les coûts liés au budget projet en cadrant les prestations, livrables et rendus



A offert un meilleur contrôle des documents émis

Quels ont été les besoins qui ont découlé de cette AMOA ?

- Assistance au pilotage dans la nouvelle phase projets (connecteurs)
- Accompagnement sur les livrables utilisateurs et plan de communication
- Relecture des procédures et apports de nouveaux éléments
- Etude sur l'archivage des mails et animation d'un groupe de travail



Synthèse & Conclusion

