

Session 3 : concept et fondamentaux du Projet de Service
L'informatique, outil d'optimisation
du Projet de l'ALSMT



Hervé TURPIN – Directeur – ALSMT – Nancy

Hervé KOZEL – Responsable Comptable et Informatique – ALSMT – Nancy

Cet exposé ne se donne pas comme objectif de présenter un projet de service à proprement parler mais de s'intéresser à un outil omniprésent dont le bon usage sous-tend la réussite de tous nos projets.

A la manière de notre système nerveux, le système informatique apporte souffle et vie à nos structures. Il n'est plus possible aujourd'hui d'envisager un projet d'une certaine ampleur sans avoir recours à l'informatique.

Nous nous attacherons à montrer jusqu'à quel niveau il irrigue nos services et est devenu à l'image du célèbre couteau suisse, l'outil universel dont nous ne pouvons plus nous passer.

C'est un outil multiforme au service de tous ; sans lui vous ne pourriez pas visionner ce diaporama, notre voix ne porterait pas jusqu'à vous et nous aurions eu bien du mal à composer et à faire parvenir au comité organisateur le texte de notre communication.

L'informatique s'est imposée rapidement au point de devenir indispensable et même si un certain nombre d'entre nous ont connu la planète vierge de toute puce électronique, de tout ordinateur et de tout écran de visualisation, ce qui ne nous empêchait pas de vivre, il y a peu de volontaires pour refaire aujourd'hui la route en arrière.

L'outil informatique est à notre disposition, il doit nous être utile et il nous appartient d'être vigilants pour ne pas nous laisser submerger et en devenir l'esclave. Le risque est réel. Il ne se justifie que par les services qu'il rend à notre organisation, laquelle, on le sait, est tournée entièrement vers nos adhérents et leurs salariés. Oublier cette finalité nous engagerait sur une voie coûteuse et hasardeuse.

Pour y voir clair dans cet environnement complexe, nous allons explorer trois domaines que nous appellerons les « **trois C** ». Nous parlerons de la Communication, de la Collaboration et de la Connaissance.

La **Communication** : elle peut-être « Externe ». Nous l'orientons alors vers le grand public à travers un « **Internet** » qui peut à moindre coût mettre à disposition du reste de l'humanité toutes sortes d'informations. Nous en avons la maîtrise totale, tout le monde peut y accéder d'un simple clic et c'est en quelque sorte la vitrine de notre association. Attention c'est une arme à double tranchant, un Internet dynamique, ergonomique et bien présenté valorisera notre association, un Internet poussiéreux et compliqué sera contre-productif pour notre image. Mettre en place un Internet est aujourd'hui facile, rapide et peu coûteux. Dans le cadre de ces journées axées sur le projet de service, la création d'un Internet constitue souvent une première étape, c'est en effet un travail d'équipe qui mène à réfléchir sur l'image du service, à définir une stratégie de communication et à mettre en place une organisation pour faire vivre le site. C'est déjà un véritable projet.

A partir de l'Internet, nos adhérents ou futurs adhérents ont accès à un domaine privatif, « **l'Extranet** ». Ils sont ici chez eux, pour y accéder ils doivent se « loger », c'est-à-dire indiquer leur nom et leur code personnel qu'ils gèrent eux-mêmes. L'Extranet est un domaine professionnel conçu pour être utile à l'adhérent. Il doit y trouver toutes les informations le concernant dont il a besoin, il doit pouvoir nous laisser un message, maintenir sa liste d'effectif à jour, voir où il en est des prestations attendues, etc... Cela suppose que l'Extranet plonge profondément dans le logiciel métier dont il extrait et organise certaines données. De ce fait un Extranet est beaucoup plus lourd à mettre en place qu'un simple Internet, mais c'est tout à fait réalisable. Avec l'Extranet, le projet de service s'affine. On s'adresse à l'adhérent, quelles sont ses attentes, comment adapte-t-on notre fonctionnement pour apporter une vraie réponse à ses besoins ? Cela oblige souvent à revoir ses procédures ou à en créer s'il n'y en a pas.

Il y a de nombreuses autres possibilités de communiquer en externe, par exemple en utilisant les « **QR Codes** », petits carrés magiques qui lorsque vous les photographiez-vous dirigent automatiquement vers un site Internet mobile adapté aux smartphones. Vous en avez eu l'exemple à travers les marques pages que nous vous avons distribués lors de la dernière assemblée générale du CISME.

La Communication peut aussi être « Interne ». L'on parle alors « **d'Intranet** », couteau suisse par excellence, Intranet est à la fois pense-bête, outil de planification, carnet d'adresse, tableau d'affichage, etc... et passerelle vers d'autres applications professionnelles utiles au collectif de travail. L'Intranet est un outil d'intégration très utilisé, parfaitement modulable et évolutif. L'intranet touche tout le monde, s'étend à tous les domaines et constitue un socle sur lequel se bâtissent les projets de service les plus ambitieux. Nous avons, par exemple, mis à profit intranet pour porter et accélérer la mise en place et le développement de notre DPST (Démarche Progrès Santé Travail). Il n'y a pas de limite au champ d'action d'Intranet hormis celui que l'on se fixe.

A ce stade, il serait dommage de ne pas dire un mot des autres outils classiques de communication, universellement connus, comme les messageries électroniques, les moteurs de recherche sur internet, les agendas électroniques partagés, les outils de gestion des tâches et bien d'autres encore qui, pour la plupart, sont compatibles et synchronisables avec nos équipements mobiles, téléphones, smartphones et tablettes notamment.



Nous pouvons disposer de notre bureau en tous lieux. Il est évident que ces nouvelles possibilités influent sur notre manière de travailler en permettant un nomadisme qui facilite certaines orientations que nous souhaitons mettre en œuvre. C'est le cas notamment des techniciens et des IPRP, collaborateurs de terrain, qui quadrillent le territoire en large autonomie grâce à l'extension des couvertures satellite.

La **Collaboration** : l'informatique aide les gens à travailler ensemble. Il existe une foule de petits logiciels très pratiques souvent gratuits qui permettent de fluidifier les relations au sein des équipes. L'on peut ainsi faire des enquêtes en ligne très simplement et présenter les résultats de manière attractive, boucler des plannings de réunion, chacun sait la difficulté à réunir quatre personnes autour d'une table, organiser des tirages au sort lors de réunions générales, la liste est longue. Ce sont des gadgets aussi utiles que ludiques.

Mais il y a surtout la possibilité de créer des « **Espaces collaboratifs** » qui sont de véritables outils de gestion de projets. On touche là au cœur du thème de cette journée. Les espaces collaboratifs permettent des échanges permanents d'information, en un lieu virtuel réservé aux personnes impliquées. On y échange des mails, on y publie des plannings interactifs, on y range des dossiers ou des fichiers, on y crée des liens, on y partage de l'information et ce de manière ciblée, organisée et rationnelle. Convaincus de leur grande utilité, nous avons généralisé les espaces collaboratifs à tous les groupes de travail, au comité de pilotage de la démarche progrès et à notre comité de direction. C'est devenu un outil de progrès incontournable.

Ce principe de collaboration à travers Intranet, est largement mis à profit pour conduire notre démarche progrès, nous l'avons déjà mentionné. Le meilleur exemple en est la gestion des dysfonctionnements, qui sont signalés, enregistrés, tracés et historisés directement sous intranet. Il en est de même des problèmes informatiques que chacun peut signaler sur le champ grâce à un bouton dédié. Il reçoit en retour un ticket qui lui garantit le bon suivi de sa demande.

La **Connaissance** : troisième volet du tryptique, la connaissance recouvre la capacité de l'informatique à constituer et organiser des bases de données. Sans parler du logiciel métier, qui est présent dans tous les services, il existe bien d'autres domaines où l'informatique nous aide à accéder à la connaissance. La « toile » web a remplacé nos bibliothèques. L'information est aujourd'hui immédiate, foisonnante et évolutive. Les échanges se font dans la seconde. Le problème n'est plus l'accès à la connaissance, c'est la capacité à la trier, à la digérer, à discriminer les bonnes informations des moins bonnes. C'est aussi de se maintenir à jour et d'avoir toujours des informations fraîches. Ce n'est pas si simple car l'on a tendance à être submergés par un flux continu d'informations de toutes provenances.

En deuxième lieu, il s'agit de stocker l'information utile, celle qui nous intéresse dans le cadre de notre activité et de nos projets, et de la rendre accessible à nos collaborateurs. Pour cela il existe de nombreuses solutions que l'on appelle des outils de gestion documentaire, disponibles sous de nombreuses variantes. Nous en utilisons au quotidien dans notre service, à travers notre Intranet, dans le cadre de notre organisation interne. Tous nos documents propres, notes de services, formulaires, modes opératoires, comptes-rendus, etc ... y figurent et sont accessibles à toute l'équipe d'un simple « clic ».

Nous numérisons nos archives, administratives et peu à peu nous réduisons à la source la production de documents papier.

Au-delà, nous étudions des systèmes d'échanges et de classement avec un haut niveau de sécurité et de confidentialité pour les informations médicales et nous commençons à numériser les dossiers médicaux.

Cette dématérialisation de la connaissance connaît bien d'autres prolongements. Nous suivons des bases de données de produits chimiques dont nous pourrions bientôt extraire en direct les évolutions réglementaires vers les adhérents qui les utilisent, nous « poussons » de l'information par newsletters vers les chefs d'entreprises, nous avons entamé une réflexion sur « l'E-learning », etc... Le résultat de tout cela ne se trouve pas dans l'évolution technique et matérielle de nos équipements, c'est aspect est secondaire. Ce qu'il faut considérer c'est le pouvoir structurant de l'informatique et l'impact qu'elle a sur notre organisation. Nous avons vécu au cours de ces dernières années une révolution culturelle qui a profondément bouleversé nos habitudes et fait évoluer nos mentalités. L'idée même de pilotage de projet nous semble aujourd'hui indissociable de l'utilisation en arrière-plan d'un système informatique qui sous-tend toutes nos actions et nous aide à travailler ensemble. **L'outil informatique créé de l'intelligence collective.**