

PRESENTATION DE L'ASSISTANCE

Quelles sont les équipes qui composent l'assistance ?

L'**assistance académique** est assurée par les équipes académiques Rconseil et informatiques (ADSI). Ces équipes forment un maillage national couvrant le territoire métropolitain et ultra-marin et réalisent l'assistance de proximité, au plus près des établissements et des utilisateurs. 70% des tickets sont traités en académie, ce qui témoigne d'une forte implication des acteurs dans la maîtrise du logiciel et des modes opératoires mais également des processus budgétaires et comptables.

L'assistance académique peut solliciter l'**assistance nationale** pour des cas plus complexes ou pour des opérations qui ne peuvent pas être traitées en académie. L'objectif étant de répondre aux demandes des utilisateurs dans les délais les plus courts possibles, l'académie peut aussi décider de transférer des tickets au pôle national dans une logique de débordement. Par ailleurs, certaines académies ont fait le choix de la préemption automatique qui permet de remonter au national tout ticket non pris en charge sous 7 jours.

L'assistance nationale s'articule autour de 2 pôles :

- **L'équipe de Guérande** composée de prestataires (qui orientent les tickets et traitent les questions fonctionnelles les plus simples) et de personnels de DAF A3 qui vont se charger des opérations les plus complexes, notamment celles qui nécessitent une intervention en production. Le pôle « Conduite du changement » vient régulièrement en soutien de la cellule de Guérande pour dénouer des problématiques réclamant une forte expertise métier et pour réduire préventivement les demandes d'assistance en diffusant des consignes de bonnes pratiques.
Enfin, des agents comptables seront prochainement missionnés pour un appui dans le cadre de situations comptables dégradées.
- **L'équipe de diffusion de Montpellier** (DNE) s'occupe de toutes les demandes d'assistance relevant d'une anomalie ou d'une régression du logiciel. Elle anime le réseau des ADSI. Elle a par ailleurs la gestion du portail MF2, des espaces documentaires Tribu et de SUMIT MF².

Quels sont les objectifs ?

L'objectif principal est la réponse à l'utilisateur, ce qui passe par une prise en compte rapide de la demande d'assistance et par la qualité de la réponse apportée. Un chantier « IA générative » vient d'ailleurs d'être initié afin d'apporter un aide à la résolution des tickets. Si le bilan est concluant, cette aide pourrait être mise directement à disposition des utilisateurs.

Un sondage sera réalisé début avril auprès de chaque demandeur pour évaluer la qualité de la prise en charge. De même, les réponses apportées par les prestataires de Guérande font l'objet d'une revue qualité sur la base d'un échantillon.

Quelques chiffres

Fin mars, le stock de tickets s'établissait globalement à 2707 dont 57% en académie et 43% au niveau national. Le pôle de Guérande comptabilisait 550 tickets, soit l'équivalent d'une semaine de traitement. Les tickets « anomalies » gérés par l'équipe de Montpellier s'élevaient à 600 à la même date.

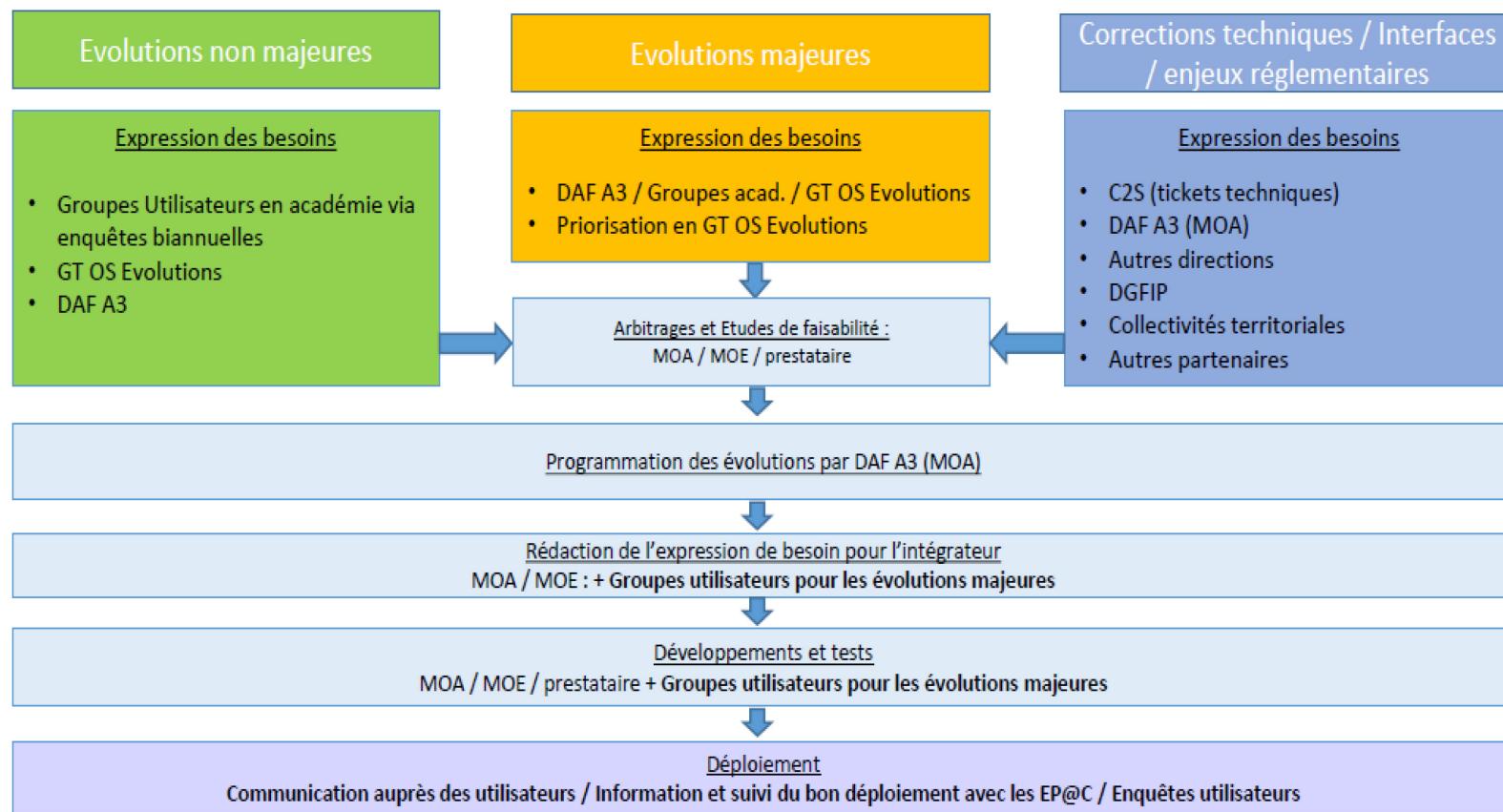
Bonnes pratiques

Pour une bonne prise en charge de vos demandes d'assistance, il est important de communiquer des informations complètes sur l'EPLE et les profils concernés et de spécifier le numéro d'établissement Op@le, une description précise du problème rencontré, des copies d'écran et tout document utile.

EVOLUTION - EXPRESSION DES DEMANDES D'EVOLUTIONS

Les demandes d'évolution sont désormais exprimées et priorisées par des groupes académiques d'utilisateurs et remontées via des enquêtes semestrielles (trame nationale à partir des processus Op@le). Ces demandes sont ensuite étudiées par DAF A3 et présentées au GT Evolutions qui associe les organisations syndicales.

Ce nouveau circuit permet d'alimenter la Road Map (feuille de route) des mises à jour en complément des corrections d'anomalies et autres améliorations d'initiative ministérielle.



LES EVOLUTIONS DEPLOYEES EN PRODUCTION

- La maintenance corrective **I3-MCO.V24.03.18** a été mise en production le 22/01/2025. Elle a embarqué plusieurs corrections :
 - Correction d'une action à réaliser pour la clôture du module dépenses (validation des régularisations des opérations de paye N-1) ;
 - Correction apportée sur la pièce 10 du compte financier avec l'exclusion des fiches cédées ;
 - Ajout d'un contrôle sur le budget exécutoire lors de la validation des DBMI.
- La mise en production de la **I3-V24.04.07** déployée le 26 février a quant à elle apporté plusieurs correctifs et évolutions repris sur le graphique ci-dessous.

Le détail des évolutions est détaillé dans la communication transmise sur le [portail MF²](#) ainsi que dans la [notice de version](#) disponible sur TRIBU.

➤ Enquête de satisfaction :

Afin de recueillir vos avis sur la mise en production de la 24.04 (corrections et évolutions), une enquête a été diffusée dont nous vous communiquerons prochainement les résultats.

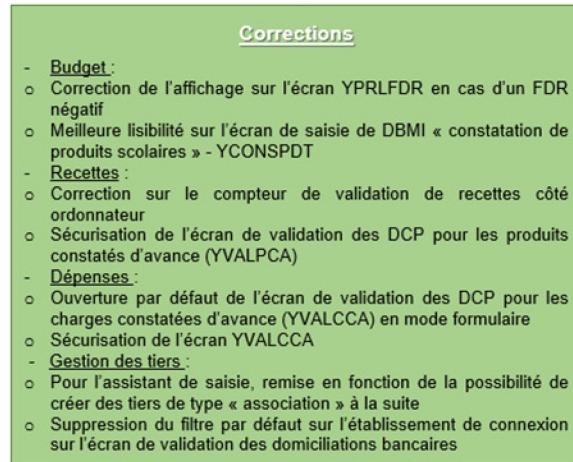
Amélioration de l'affichage / restitutions

- Amélioration de l'affichage des tiers sur les écrans de comptabilité
- Amélioration de l'affichage des tiers sur les écrans de recettes
- Révision de l'ergonomie des écrans YGPIE, YGPIE1 et YGPIE11 - gestion des pièces (ordre des colonnes, suppression de colonnes inutiles, ouverture des écrans en mode recherche, sans exécution automatique,...)
- Amélioration de la fonctionnalité de génération des états de développement de soldes - EDS : affichage et reprise automatique des critères de sélection

Simplification / sécurisation

- Dépenses:
 - o Gestion des DP suspendues
- Budget:
 - o Sécurisation de l'élaboration budgétaire lors des étapes 10-20-15
 - o Sécurisation de la matrice d'élaboration budgétaire (YGMEB)
- Comptabilité:
 - o Sécurisation de l'écran GKECR : accessible uniquement aux administrateurs (en consultation pour les autres utilisateurs)
- Prise en compte des BA dans la fonctionnalité de reprise des campagnes de virement tombés en erreur

I3-V24.04.07
MEP : février 2025



A NOTER

▪ Changement de plateforme pour le dépôt des modes opératoires :

La migration des modes opératoires était prévue sur RESANA. Des problèmes d'accès nous obligent à revoir ce projet. Une information complémentaire vous parviendra prochainement.

▪ Rappel :

Des mails vous informant des interruptions de service sur vos environnements de travail (Prod et BAS) vous sont transmis par l'équipe de diffusion de Montpellier. Nous constatons quelques retours utilisateurs parfois virulents. Nous sommes conscients de la gêne occasionnée et les équipes du ministère mettent tout en œuvre pour garantir un fonctionnement nominal de l'application et pour la faire évoluer afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

DAF A3 recrute ! Un poste de catégorie A est libre et figure sur le site
« choisir le service public » (anciennement PEP).

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations :



✓ Pôle conduite du changement (Paris)

▪ Chargé d'accompagnement OP@LE H/F :

<https://choisirleservicepublic.gouv.fr/offre-emploi/charge-d-etudes---daf-a3-reference-2024-1699569/>