

# La lettre



Numéro n°1 – le 08 juillet 2010

## LA PAROLE A ...

Thierry Duport Naem,  
Chef de projet Sifac



Bonjour à tous,

Afin d'améliorer la communication sur le projet, une lettre d'information dédiée à Sifac sera diffusée régulièrement en fonction de l'actualité.

Cette lettre s'adresse à l'ensemble des établissements Sifac en déploiement ou en exploitation.

Elle a pour vocation à traiter l'actualité du projet et les problématiques rencontrées.

Pour ce premier numéro, nous vous proposons un zoom sur les deux séminaires qui se sont tenus le 15 juin. D'une part, le Club Utilisateurs Sifac, réunissant les établissements en exploitation (vagues 2008, 2009 et 2010) et d'autre part, le séminaire Gestion de projet organisé pour les établissements de la vague 2011.

Pour les sites 2011, une journée dédiée au rôle du correspondant et intégrée aux rappels de formation en septembre apportera dans un second temps des réponses aux difficultés exprimées au cours du séminaire gestion de projet.

La lettre d'information Sifac numéro 2 sortira à la rentrée. Les informations présentes dans cette lettre sont également accessibles sur le site de l'Amue (<http://www.amue.fr/finances/logiciels/sifac/>).

Bonne lecture à tous.

thierry.duport-naem@amue.fr

## A la Une

### Le séminaire Gestion de projet du 15 juin 2010

Ce séminaire, destiné aux sites de la vague 2011, avait pour objectifs d'échanger sur les points positifs et les difficultés rencontrées depuis le début de l'année 2010, de mettre en perspective les grands jalons du projet d'ici la fin de l'année et d'apporter des témoignages d'« anciens », en l'occurrence l'EHESP, l'INP Grenoble, les universités de Metz et de Toulouse 1.

43 personnes étaient présentes en salle de conférence à Paris malgré la grève de l'aéroport d'Orly ! 23 sites étaient représentés sur les 27 de la vague.

Le séminaire a mis en avant la forte sensibilisation de cette vague aux problématiques de réorganisation et d'évolution métiers. SIFAC représente pour la majorité d'entre eux l'opportunité de repenser l'ensemble des processus de la GFC. L'outil est également bien accueilli sur le terrain et les équipes sont fortement impliquées dans la réussite de leur projet.

L'Amue insiste sur le rôle des correspondants fonctionnels de l'établissement, qui assurent le lien entre les actions portées par l'Agence et celles restant à la charge des établissements. Il est important que la direction de projet établissement permette aux correspondants fonctionnels de dégager un maximum de disponibilités, si besoin en en faisant la demande à leurs responsables hiérarchiques, pour qu'ils puissent s'approprier les outils de formation et l'Espace Sifac, mais aussi organiser les actions internes comme la planification des jalons critiques (reprise des Immos, première clôture d'exercice, ...), voire en coordonner l'accompagnement nécessaire.

### Le deuxième Club utilisateurs Sifac

En 2009, le premier Club utilisateurs Sifac avait regroupé les sites pilotes de la vague 2008. Cette année, le deuxième Club U, qui s'est tenu le 15 juin 2010 à l'université Pierre et Marie Curie, était ouvert aux trois vagues 2008, 2009 et 2010 en production, soit 72 établissements conviés.

Une quarantaine d'entre eux ont répondu présents à cette journée riche et participative.

A l'ordre du jour de la matinée : un point d'information sur l'assistance et la maintenance de Sifac, la présentation de la nouvelle offre d'accompagnement, et une table ronde sur les modalités d'évolution du périmètre du produit.

L'après-midi a été consacrée à la présentation des évolutions majeures prévues pour la fin de l'année 2010 et le début de l'année 2011 : les demandes d'achat, la gestion des articles et des stocks, la gestion physique des immobilisations, les états simplifiés de suivi budgétaire, l'univers BO Sifac.

Ce séminaire a permis de partager les points positifs et les difficultés majeures rencontrés par les sites 2011

## Extrait des points positifs recensés en séance

### Une incitation à la réflexion organisationnelle et métier

- « Un travail très important a été réalisé au sein de l'établissement sur la révision de tous les processus et la mise en place d'un service facturier »
- « Notre établissement a réalisé un travail significatif sur les structures budgétaires et analytiques »
- « La mise en place d'un service facturier a permis le rapprochement des équipes financières qui se parlent désormais »
- « Sifac est pour nous l'opportunité d'aborder la comptabilité analytique »
- « SIFAC nous permet aujourd'hui de réfléchir sur les métiers de la GFC »

### Le développement d'une dynamique projet

- « Travailler en structure projet et respecter un calendrier crée un rapprochement des équipes »
- « Les équipes projet sont investies et motivées »
- « Le mode projet apporte beaucoup aux acteurs concernés »
- « Les équipes de formateurs abordent leur mission dans un état d'esprit d'équipe très positif »

### Un accueil positif de l'outil

- « Il y a une bonne adhésion à Sifac, on ne rencontre pas véritablement de résistance au changement »
- « Les personnes formées s'approprient bien l'outil et son utilisation »

## Extrait des difficultés recensées en séance

### Des difficultés rencontrées dans le renseignement des fichiers de personnalisation

- « Il est difficile de renseigner les fichiers d'instanciation quand on ne maîtrise pas toutes les conséquences de nos choix »
- « Après la formation sur les conventions, nous avons réalisé que nos choix n'étaient pas les bons et qu'il fallait refaire une partie du travail. »

### L'Espace collaboratif Sifac, un outil contraignant

- « Il y a beaucoup de documents mais il est difficile de savoir quel est le bon à utiliser »
- « L'information est difficile à exploiter »
- « Il manque un outil de recherche sur l'Espace Sifac »
- « On a découvert le dossier d'exploitation fonctionnelle par hasard : aucune communication n'a été faite autour de cette bible »
- « Les mails de mise à jour des MUT, des MOP, ...concernant toutes les vagues sont à améliorer pour les rendre plus compréhensibles »
- « Quand il y a un message d'erreur dans le cadre d'un déroulement de test sur un processus, il est difficile de retrouver l'origine de cette erreur »

### Potentiellement, des changements de structure de dernières minutes liés au contexte

- « Il est très probable que nous ayons de gros changements au niveau des structures à réaliser après le CA de fin d'année »
- « La structure peut être revue complètement si nous passons au RCE »

À la suite de ces constats, les participants ont réaffirmé l'indispensable aide entre sites pour s'approprier les outils proposés. Certains ont par ailleurs créé leur propre espace pour centraliser les documents incontournables de l'Espace Sifac. D'autres souhaiteraient que l'Amue propose un mode d'emploi pour s'y retrouver dans cet outil collaboratif particulièrement riche mais dont la matière reste difficile à exploiter. Les chefs de projet émettent enfin le souhait de la création d'un dispositif d'échanges plus directs entre eux.

## Zoom sur les témoignages de l'EHESP, Metz, Toulouse 1 et l'INP Grenoble : quelques unes de leurs citations ...

### Extrait des facteurs clés de succès identifiés

- « Ne pas négliger la reprise des données fournisseurs et clients, travail fastidieux mais essentiel pour le démarrage »
- « Mettre en place des procédures par thématique, à la fois techniques et organisationnelles »
- « Elaborer des procédures « maison » Sifac à la suite des formations »
- « Faire un test grandeur nature courant décembre sur la préproduction »
- « Créer une adresse mail d'assistance où chaque correspondant fonctionnel peut apporter son aide en ligne »
- « Mutualiser vos expériences ! »

### Extrait des points de vigilance identifiés

- « Eviter de changer de stratégie en cours de route sur la reprise des données »
- « Impliquer les services concernés dans les délais »
- « Définir les données de base avant l'acquisition de la connaissance minimale de l'outil via les formations »
- « Eviter les conflits de calendrier des formations »
- « Assurer l'adéquation agents formés / droits d'accès au démarrage »

« Les derniers mois sont très denses, tout arrive en même temps »

« Sifac, c'est une forte montée en compétences du personnel »

« Sifac, c'est une formidable aventure humaine »

« A l'usage on s'aperçoit que ce n'est pas « l'outil » Sifac qui pose le plus de problèmes mais plutôt l'organisation des circuits et des procédures »

« Sifac, ça marche ! »

« Les faiblesses remontent à la surface, les forces aussi ! »



« Aujourd'hui vous êtes déjà en retard ☺ »

La séquence « Témoignages » animée par les intervenants de l'EHESP, Metz, Toulouse 1 et l'INP Grenoble a représenté le temps fort de la journée.

Nous renouvelons nos remerciements à ces 4 sites 2010 pour leur intervention particulièrement appréciée.

## 6000 demandes d'assistance traitées sur l'année 2009

La première intervention de la journée a été l'occasion de dresser un bilan sur l'assistance et la maintenance du produit.

- Le délai moyen de traitement des demandes d'assistance est de 2,5 jours. Sur le premier semestre 2010, ce délai moyen de traitement a été réduit à 1,5 jour pour un volume de 4000 demandes d'assistance pour l'ensemble des 72 sites en production.
- En parallèle des demandes d'assistance classiques, un focus a été réalisé sur le dispositif de demandes de rappel téléphonique (concernant les demandes d'assistance de niveau 1) et sur les demandes qui émanent des sites en déploiement via l'adresse générique « sifac.deploiement@amue.fr » : environ 1500 DR ont été réalisées sur 2009 et 1000 sur 2010 ; 400 demandes ont été traitées via sifac.deploiement.
- Pour répondre au besoin d'accompagnement de proximité des établissements, l'Amue a également mené depuis le début de l'année une dizaine de prestations sur site représentant un volume de 40 jours. Ce dispositif sera poursuivi.
- Concernant la maintenance corrective, l'objectif poursuivi est de traiter l'ensemble du stock des demandes de correction de la souche. A ce jour, 98% des DM antérieures au 01/01/2010 et plus de 50% des DM 2010 sont planifiées pour une livraison avant le 31 août 2010.
- Conformément à l'engagement qui avait été pris au premier Club U Sifac, les livraisons d'OT se sont espacées et sont passées de plusieurs livraisons par semaine à des livraisons bimensuelles. L'objectif de la rentrée est de passer à une livraison par mois.

## Les nouveaux dispositifs d'accompagnement autour de Sifac

L'accompagnement du déploiement et de l'exploitation de Sifac est amélioré chaque année pour s'adapter au mieux aux besoins des établissements.

Ainsi, de nouveaux dispositifs vont être mis en place :

- Un comité de suivi Sifac composé de représentants d'établissement (cf. ci-dessous),
- Des journées « meilleures pratiques » : ces ateliers thématiques seront un lieu d'échanges entre experts d'établissement sur les modes de gestion appropriés dans Sifac pour un sujet donné,
- Des cursus de formation complémentaires dédiés au compte financier, à la gestion de la TVA, à la gestion des immobilisations et aux états de suivi budgétaire.

Les établissements en déploiement pourront quant à eux bénéficier dès la rentrée de deux jours d'accompagnement sur site, à planifier entre septembre et février (accompagnement sur la mise en place des formations, assistance au démarrage ...), et de conseils d'experts disponibles tous les jeudis et vendredis pour des points téléphoniques. Les rappels de formation sont également ajustés pour passer de 2 à 5 jours.

## Les modalités d'évolution du périmètre Sifac

Une table ronde, animée par Christian Michau, directeur par intérim de l'Amue, a réuni :

- les représentants de l'association des agents comptables, Georges Vayrou, et les représentants de l'association des secrétaires généraux, François Paquis ;
- des représentants d'établissement : Claude Ronceray, directeur général des services de l'université Pierre et Marie Curie, Jean-Baptiste Hervouet, adjoint au directeur financier et à l'agent comptable de l'université Pierre et Marie Curie et Isabelle Feuillet, adjointe chef du Bureau du Budget à l'université de Nantes.

Cette table ronde avait pour thème « les demandes d'évolution de Sifac : modalités de traitement des demandes émanant des différents établissements, critères de choix, arbitrage et planning ».

Les participants s'accordent sur la nécessité de poursuivre le travail autour de Sifac en mode projet. Le comité de suivi, dont la première réunion se tiendra à la rentrée, répondra à cette attente des établissements, et permettra à la fois de définir les orientations et de procéder aux arbitrages nécessaires.

## Focus sur les évolutions en cours

L'après-midi a été consacrée à la présentation des évolutions majeures en cours sur Sifac, à savoir :

- la mise à disposition d'une demande d'achat simple et ergonomique,
- la gestion des articles et des stocks,
- la gestion de l'inventaire physique des immobilisations,
- les états de suivi budgétaire simplifiés,
- l'univers BO Sifac.



**Au cours de cette journée, les échanges constructifs entre les établissements et l'équipe Sifac de l'Amue ont permis aux établissements de s'accorder sur les bénéfices et les avancées offerts par leur passage au logiciel Sifac, ainsi que d'identifier certains besoins, notamment celui de la consolidation concernant le reporting. Il s'agit de la mise à disposition (en cours) d'états simplifiés et ergonomiques ou de la correction des dernières anomalies autour du compte financier et de ses annexes. Plusieurs établissements sont toutefois allés jusqu'au bout de leur compte financier avec Sifac.**