

Analyse de l'offre des produits et services de l'Amue

5 juillet 2011

Sommaire

1. Démarche
2. Offre de l'Amue
3. Usages des adhérents de l'Amue en matière de mutualisation
4. Diagnostic stratégique de l'offre de l'Amue
5. Conclusion

1. Démarche

Méthodologie suivie

Analyse interne

- Consultation des responsables et opérationnels des Départements :
 - Administration générale
 - Services
 - Edition & Intégration
 - Accompagnement des Logiciels

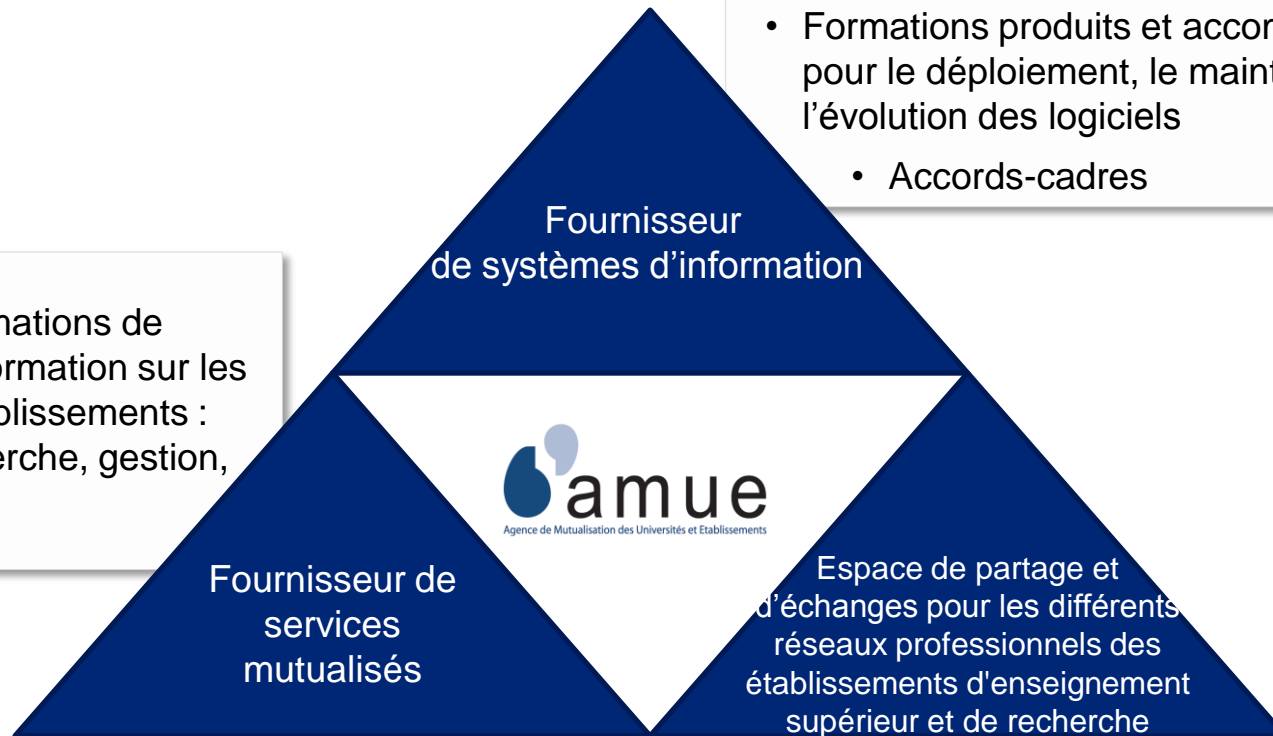
**Analyse de
l'offre de
produits et
services
de l'Amue**

Analyse externe

- Consultation des adhérents
 - Questionnaire en ligne
 - Interviews

2. Offre de l'Amue

Trois rôles indissociables



- Edition et diffusion de logiciels adaptés à l'enseignement supérieur & la recherche
- Préparation et coordination du déploiement des solutions dans le SI des établissements
- Formations produits et accompagnement pour le déploiement, le maintien et l'évolution des logiciels
 - Accords-cadres

- Expertises, animations de réseaux et de formation sur les métiers des établissements : formation, recherche, gestion, pilotage

- Mise en réseau de la communauté de l'enseignement supérieur et la recherche (organisation de séminaires,...)
- Interface entre les établissements, les réseaux professionnels et le ministère
- Partage d'informations et de bonnes pratiques

Fournisseur de systèmes d'information

Un ensemble de prestations de services couvrant le cycle de vie des logiciels proposés par l'Amue



Une offre structurée par domaine fonctionnel

- **Logiciels développés par l'agence**
- **Logiciels du marché** dotés de fonctions avancées et adaptées à la gestion dans le secteur de l'enseignement supérieur (« Best of Breed »)
- **Logiciels spécialisés édités / développés** par d'autres acteurs publics

Fournisseur de systèmes d'information

Un ensemble de prestations de services couvrant le cycle de vie des logiciels

Principales étapes du Cycle de vie d'un logiciel

Club utilisateurs

Etude de besoin

Conception

Réalisation (paramétrage,
développement)

Tests

Déploiement

Accompagnement

Assistance

Maintenance

Animation de groupes de travail pour la conception des produits

Accompagnement logiciel

- **Support fonctionnel ou technique** à l'utilisation et l'implantation des produits
- **Apport d'expertise et de conseils** pour l'utilisation d'un produit
- **Formations** post-déploiement et **formations-spécifiques**

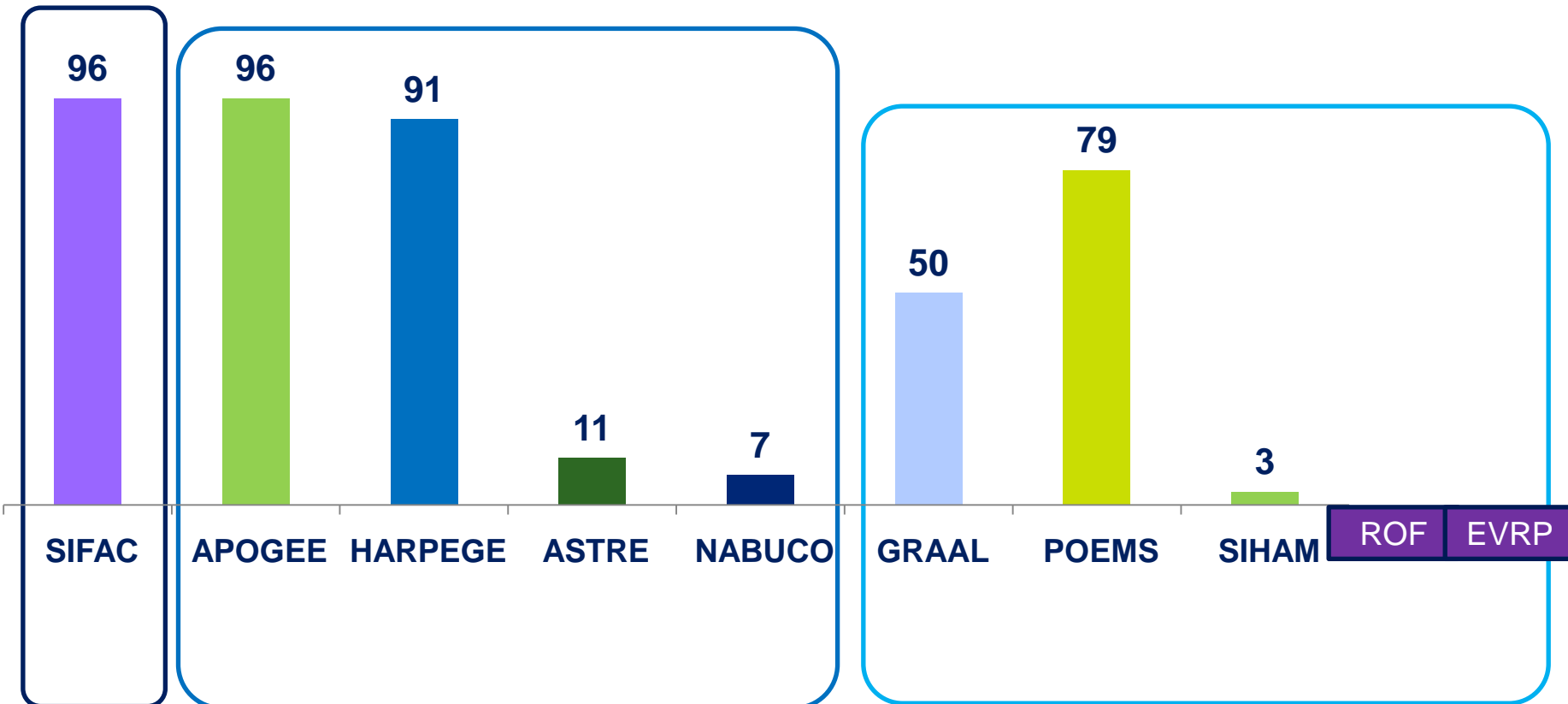
Assistance

- **Assistance de niveau 1** (documentation, désignation d'interlocuteurs au sein des établissements, ...)
- **Assistance de niveau 2** (service d'assistance technique et fonctionnelle, accessible par « correspondants »)

Fournisseur de systèmes d'information

Une large implantation dans les établissements, mais une offre segmentée au fort besoin de renouvellement

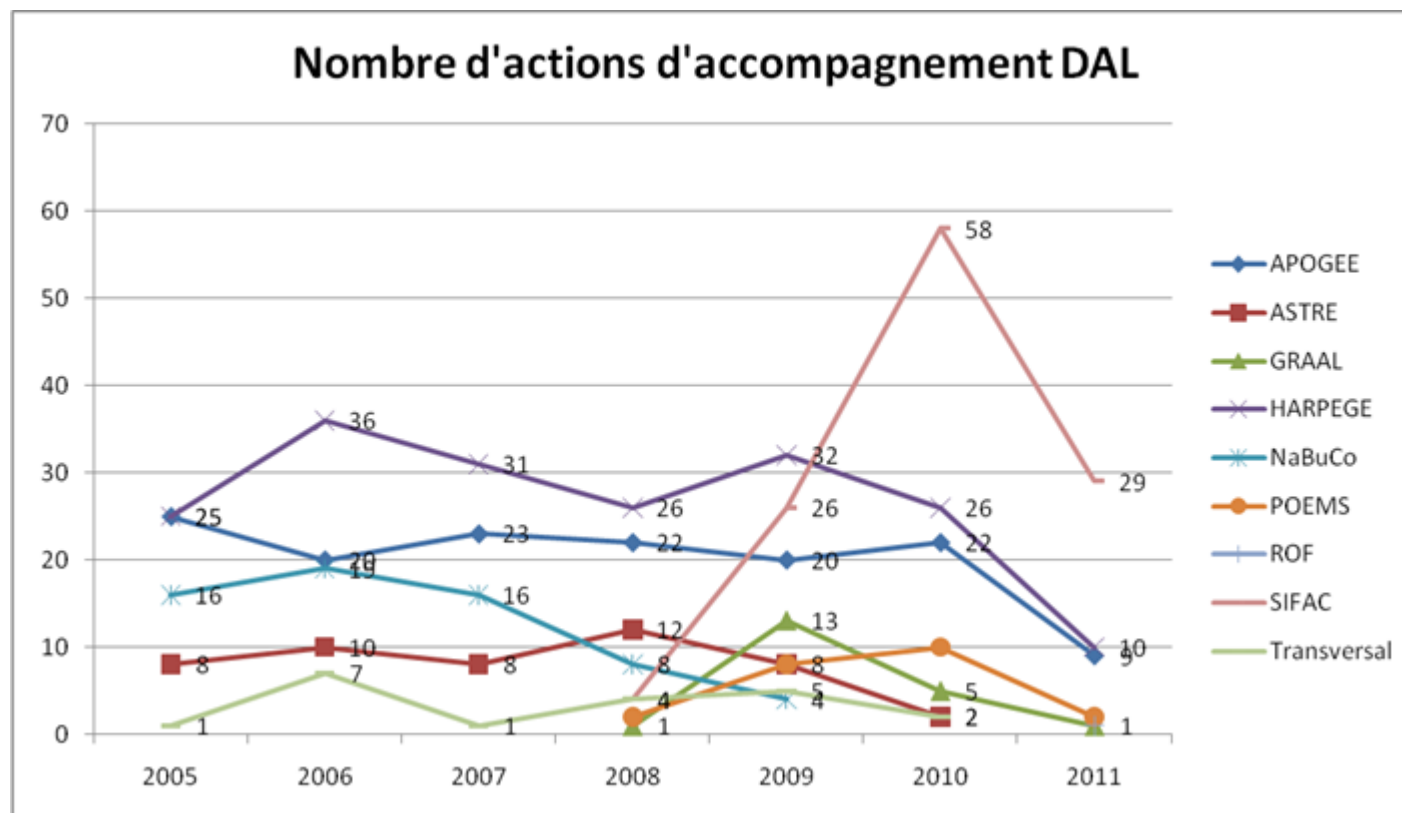
- Solution récemment déployée
- Solutions en fin de cycle
- Solutions en cours de construction-déploiement



Fournisseur de systèmes d'information

Des cycles de formation limités par les capacités de l'Amue

Depuis 2010, l'activité d'accompagnement logiciel est marquée par une forte montée en charge liée au déploiement de SIFAC, **projet marquant le renouvellement de l'offre logicielle Amue.**



Source : Amue – DAL

Fournisseur de services mutualisés

Une offre généraliste destinée au « cœur de métier » de l'université, aux fonctions de pilotage, de soutien et de support

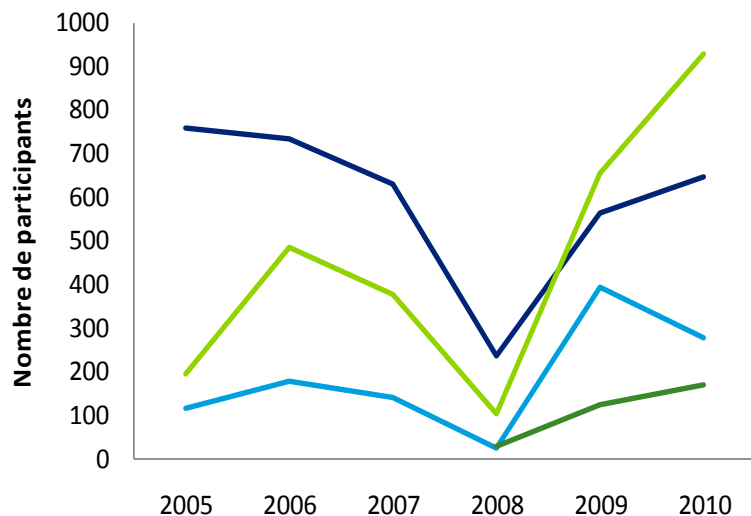
- **Formations**
- **Formations-actions**
- **Prestations spécifiques :**
intervention d'un expert métier
dans un établissement (sur place)
- **Conférences** (séminaires)

- **Groupes de travail :** rassemblement
d'experts en vue d'une production
(participation des établissements)
- **Veille réglementaire**
- **Publications**

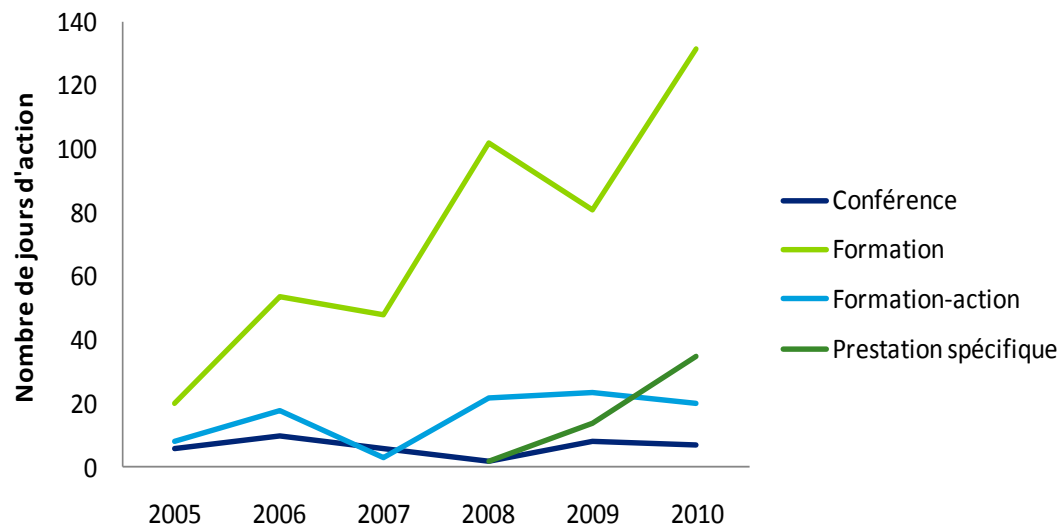
Fournisseur de services mutualisés

Participation des établissements aux actions du département Services

En nombre de participants



En nombre de jours d'action



Une offre de services qui monte en puissance et qui doit faire face à une demande croissante des établissements

De nouvelles modalités de mutualisation

L'Amue comme centrale d'achat pour le compte de ses adhérents : familiariser les différents prestataires de services au monde universitaire

Principaux accords-cadres et marchés

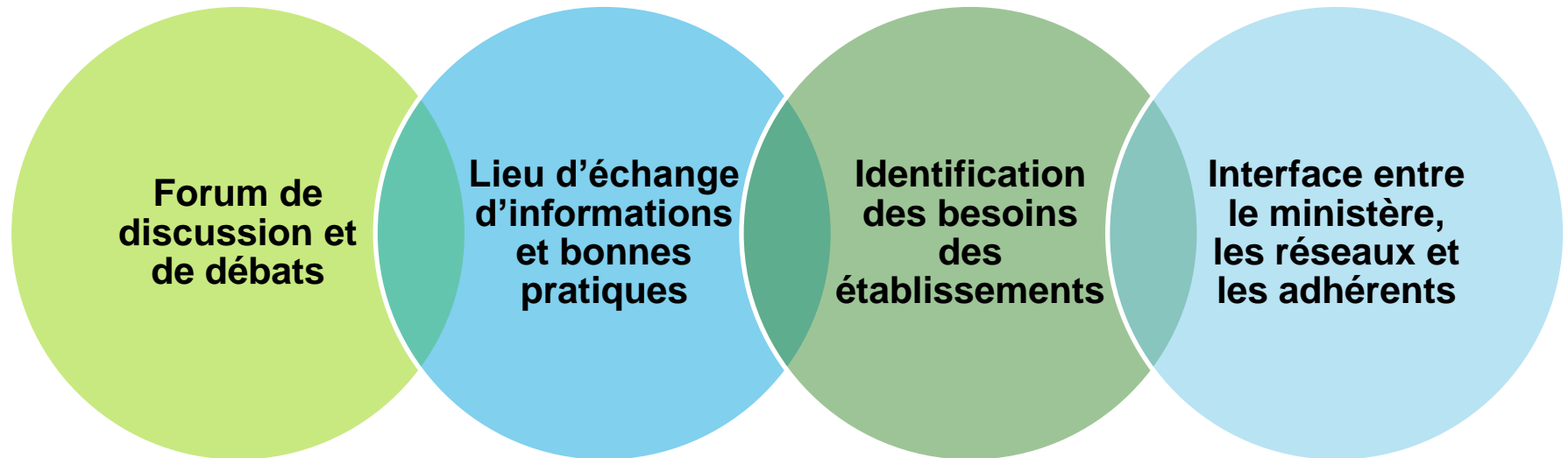
- **Certification des comptes (A3C)**
- **2 accords-cadres Siham**
- **Logiciel de rédaction et de gestion des marchés et accords-cadres (LOREM)**
- **SAP Business Object**
- **Dématérialisation des procédures de marchés**
- **Infogérance**
- **Marché Oracle**

Objet

- Pré-sélection de prestataires de services
- Acquisition de licences
- Droit d'usage de licence associé à des prestations de maintenance et de support technique
- Acquisition de solutions ou logiciels de adaptés aux besoins des établissements
- Mise en place d'un centre d'infogérance destiné aux établissements d'enseignements supérieurs

Une réponse mutualisée adaptée aux besoins des adhérents, un effet volume permettant l'obtention de prix plus compétitifs et une autonomie conservée par chaque établissement.

L'Amue comme espace de partage et d'échanges pour les différents réseaux professionnels des établissements d'enseignement supérieur et de recherche



Une multitude de prestations au service et au sein des établissements, qui encourage l'Amue à jouer un rôle de « tête de réseau » dans l'enseignement supérieur et la recherche

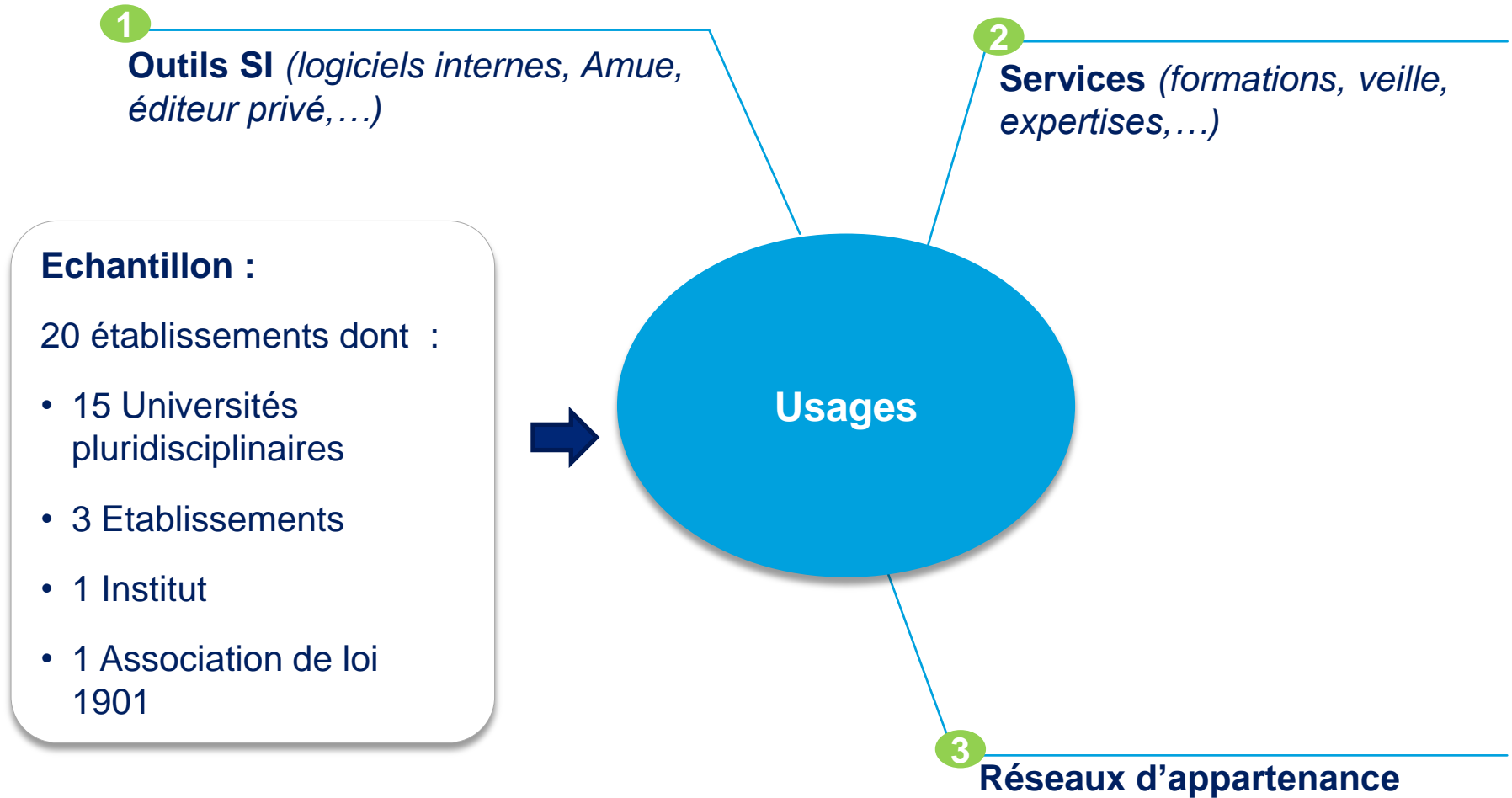
Une couverture fonctionnelle morcelée

Non couvert
 Partiellement couvert
 Couvert

DOMAINES FONCTIONNELS	Domaines peu ou pas couverts par l'offre	PRINCIPALES ACTIVITES			
		Offre logicielle	Formations métier	Séminaires, conférences	Publications, veille réglementaire
	Formation	Partiellement couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Recherche	Partiellement couvert	Partiellement couvert	Partiellement couvert	Couvert
	Orientation et insertion professionnelle	Non couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Scolarité, vie de l'étudiant	Partiellement couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Pilotage Stratégique	Non couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Pilotage Opérationnel	Partiellement couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Finances et Comptabilité	Couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Achats	Non couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	RH	Couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Hygiène et Sécurité	Partiellement couvert	Non couvert	Non couvert	Couvert
	Patrimoine	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Couvert
	Logistique	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Non couvert
	Ressources Informatiques	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Couvert
	Communication	Non couvert	Couvert	Non couvert	Couvert
	Vie Institutionnelle	Non couvert	Couvert	Couvert	Couvert
	Expertise Juridique	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Non couvert
	Archivage	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Non couvert
	Documentation, fonds et collections	Non couvert	Non couvert	Non couvert	Non couvert

3. Usages des adhérents

Etude de tendances : méthodologie



Des offres de produits alternatives ou complémentaires à l'Amue nombreuses et non structurées

Solutions d'éditeurs privés ou autres acteurs	Solutions collaboratives	Solutions open source	Solutions créées en interne
<ul style="list-style-type: none">• ARKHEIA• PLEADE (Anaphore)• SAP (Business objects)• BODET• KSUP (Kosmos)• ORACLE• CHIMED (Val solutions)• GIRAFE• AUTOCAD	<ul style="list-style-type: none">• Consortium cocktail (FEVE, HAMAC, JEFYCO, KAKI, MANGUE,...)• Association PARFAIRE (LAGAF)• Association UNR RUNN (ENT)	<ul style="list-style-type: none">• ABYLA• CLAROLINE• FLORA (Ever TEAM)• MOODLE (Framasoft)	<ul style="list-style-type: none">• ALEPH 500• GEISHA• Outils divers développés en interne...

3 types de prestations de service les plus demandés par les établissements (hors systèmes d'information)

1. Formations
2. Ressources documentaires
3. Veille stratégique, réglementaire

Les 6 domaines de formation les plus demandés :

1. Formation
2. Orientation et insertion professionnelle
3. Recherche
4. Ressources Humaines
5. Finances
6. Pilotage stratégique et opérationnel

4. Diagnostic stratégique de l'offre

Principales forces et faiblesses relatives à l'offre SI et aux services associés

Forces

- Une offre lisible et connue
- Des produits adaptés aux acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche
- Offre de coordination et d'accompagnement des établissements performante
- Participation des établissements à la conception des logiciels

Faiblesses

- Livraison séquentielle des produits Amue / cycle de vie du produit trop long
- Couverture non exhaustive des domaines fonctionnels
- Manque d'interopérabilité entre applications
- Difficultés à satisfaire les besoins spécifiques
- Offre unique pour tous les types d'établissement
- Difficultés à maintenir un niveau élevé d'assistance dans le temps
- Grille tarifaire insuffisamment expliquée et peu comprise par les adhérents
 - Absence d'analyse coûts-avantages pour les établissements
 - Absence de comptabilité analytique (approche coûts complets)

Principales forces et faiblesses relatives à l'offre d'autres services mutualisés

Forces

- Grande sollicitation des services proposés (formations notamment)
- Réseau de formateurs
- Veille réglementaire, connaissance fine de l'évolution de la réglementation
- Interface avec la CPU, les autres réseaux et le ministère
- Compétences reconnues

Faiblesses

- Force de déploiement limitée par des ressources réduites
- Niveau de proximité des formations

Conclusion




Un renouvellement de l'offre Amue résumé en cinq principes



















1. Une offre de services hors SI à développer pour aider les établissements à exercer leurs nouvelles responsabilités
2. Un ensemble de services à l'attention des établissements pour faciliter l'intégration de ces solutions dans le SI des établissements (urbanisation du SI, organisation, processus métier)
3. Le recours à des progiciels du marché versus développements spécifiques
4. Une approche visant à retenir le meilleur de chaque progiciel de gestion intégrée plutôt que d'en choisir un seul
5. Le souhait de couvrir un champ fonctionnel plus large (recherche, pilotage, RH...)

Annexes

Fournisseur de systèmes d'information




Une offre logicielle structurée par domaine fonctionnel




















































	Non couvert
	Partiellement couvert
	Couvert

	Niveau de couverture	Offre SI	Commentaire
Formation		APOGEE / ROF	Projet de renouvellement à court terme
Recherche		GRAAL	Un taux d'utilisation faible à ce stade, un accompagnement à développer ; projet CAPLAB
Orientation et insertion professionnelle			Non couvert à ce stade
Scolarité, vie de l'étudiant		APOGEE	
Pilotage Stratégique			Objectif de couverture du domaine
Pilotage Opérationnel		Entrepôt de donnée	Réflexion en cours pour étoffer et redynamiser cette solution
Finances et Comptabilité		NABUCO SIFAC	Un déploiement rapide de SIFAC remplaçant NABUCO
Achats			Non couvert à ce stade
RH		HARPEGE, ASTRE, SIHAM	SIHAM en cours de réalisation, vise à remplacer HARPEGE et ASTRE
Hygiène et Sécurité		EvRP	Déploiement au 2 ^{ème} semestre 2011
Patrimoine			Non couvert à ce stade / projet à venir
Logistique			Non couvert à ce stade
Ressources Informatiques			Non couvert à ce stade / projet à venir (GED)
Communication			Non couvert à ce stade
Vie Institutionnelle			Non couvert à ce stade
Expertise Juridique			Non couvert à ce stade
Archivage			Non couvert à ce stade / Projet à venir
Documentation, fonds et collections			Non couvert à ce stade

Fournisseur de services mutualisés

Une offre de services par domaine fonctionnel

	Non couvert
	Partiellement couvert
	Couvert

	Formations métier	Séminaires, conférences	Publications, veille réglementaire
Formation			
Recherche			
Orientation et insertion professionnelle			
Scolarité, vie de l'étudiant			
Pilotage Stratégique			
Pilotage Opérationnel			
Finances et Comptabilité			
Achats			
RH			
Hygiène et Sécurité			
Patrimoine			
Logistique			
Ressources Informatiques			
Communication			
Vie Institutionnelle			
Expertise Juridique			
Archivage			
Documentation, fonds et collections	