

L'aide aux utilisateurs

Julien Ruesche¹, Sophie Normant¹

Résumé. Pour une utilisation optimale des applications et outils développés au sein du Cati Sicpa, l'aide aux utilisateurs est essentielle. Pour alimenter cette aide, les responsables de projet et les agents pivots multiplient les interventions comme les séminaires et les supports d'aides aux utilisateurs.

Mots clés : documentation, aide, formation, utilisateur, système d'informations, outil de phénotypage

Introduction

L'aide aux utilisateurs est un outil nécessaire pour exploiter au mieux les systèmes d'informations (SI) et les outils de phénotypage (OP). Au sein des Départements de Génétique Animale (GA) et de Physiologie Animale et Systèmes d'Élevage (Phase), et plus particulièrement dans l'Unité Génétique, Physiologie et Systèmes d'élevages (GenPhySE), l'utilisation de ces outils est exponentielle. Actuellement il y a sept SI en production, trois en cours de développement, un en projet, et nous disposons de cinq modèles d'OP répartis sur différentes Unités Expérimentales. Nous avons remarqué que la mise à disposition de la documentation d'aide n'était pas systématique et que l'utilisation des outils reposait essentiellement sur quelques personnes ressources. Or l'utilisation de ces outils internes nécessite des compétences spécifiques, c'est pourquoi nous avons mis en place différents modes d'actions. D'abord les comités utilisateurs ont été constitués lors de la conception des SI et des OP. Ils ont permis d'associer les agents à la réflexion de ces outils et à la conception des formations et des documentations. Pour les applications déjà existantes, des formations adaptées aux besoins des utilisateurs ont été élaborées en lien avec eux.

Parallèlement, des documents d'aide pour les différents niveaux d'utilisateurs ont été rédigés.

La forge logicielle DGA (Département Génétique Animale) offre en outre, pour chaque SI en test ou en production, par sa fonctionnalité de suivi de tickets, la possibilité pour un utilisateur d'être en liaison directe avec les développeurs et les administrateurs des bases de données pour demander de l'aide ou des évolutions et d'avoir également accès à une base de connaissance de tickets commune à tous les utilisateurs. Enfin, la prise de contrôle à distance d'un poste informatique, qui consiste à assister une personne par Internet, est venue compléter l'ensemble.

Les comités utilisateurs

La mise en œuvre d'un projet, la création d'un outil de phénotypage, ou la refonte d'un système d'informations, implique la mise en place de différents comités. Ces comités auxquels participeront l'équipe du projet et les utilisateurs, permettront le suivi et l'évolution de celui-ci.

Le comité d'utilisateurs participe à la rédaction et à la validation des scénarios de recettes. Il contribue par exemple aux tests des différents modules du système d'informations. Il est composé d'au moins un des chefs de projet ainsi que d'un panel de bêta testeurs répartis dans les diverses équipes utilisatrices. On cherche à avoir un panel représentatif des agents selon leurs niveaux d'utilisation de l'application.

Le comité d'utilisateurs qui se réunit lors de l'élaboration du cahier des charges, peut se décomposer en sous-groupes thématiques, selon les thèmes abordés. Il a pour mission :

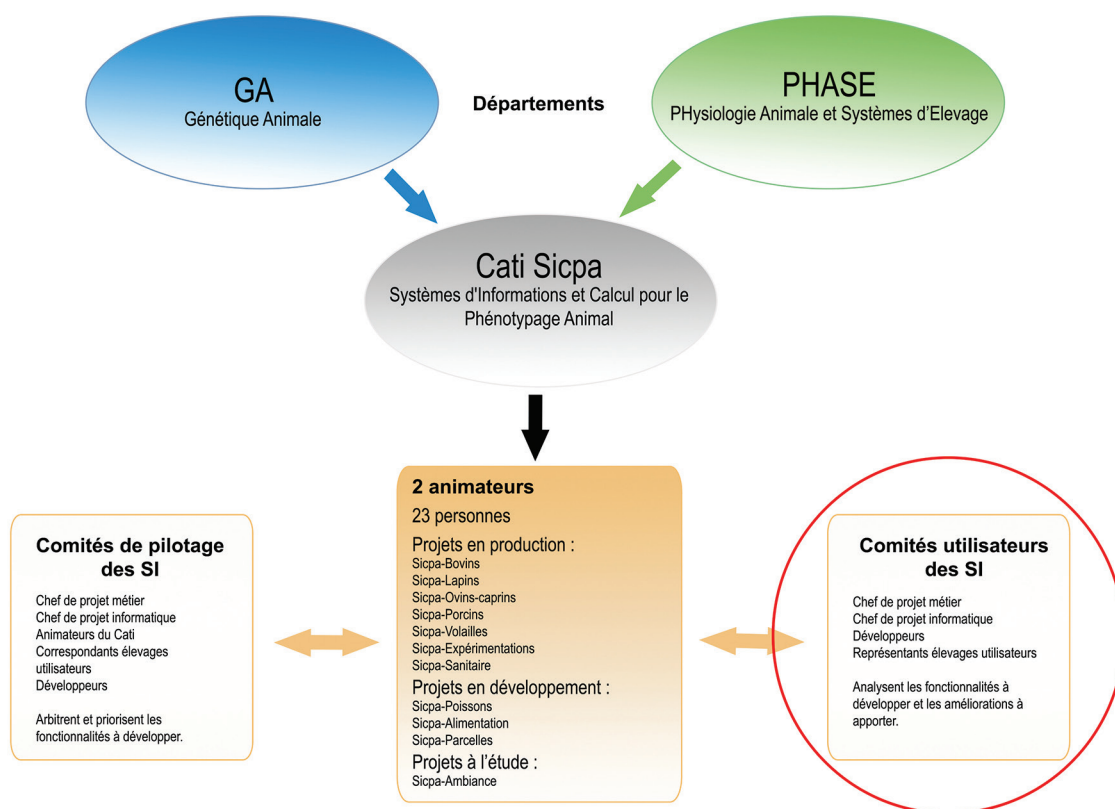
- ✓ la formulation du besoin des utilisateurs ;

¹ UMR GenPhySE, Inra, 31326 Castanet-Tolosan, France
julien.ruesche@inra.fr

- ✓ le choix des modifications et évolutions ;
- ✓ l'organisation de la mise en œuvre (processus, déploiement) ;
- ✓ le recettage des applications (tests évolution) ;
- ✓ la participation aux démonstrations organisées par l'équipe du projet.

L'organigramme ci-dessous illustre comment le comité d'utilisateurs est étroitement lié au comité de pilotage, dont le rôle est d'arbitrer et de prioriser les demandes du comité d'utilisateurs.

Organigramme UE/UR/Cati Sicpa



Les formations

Les différents projets développés au sein du Cati Sicpa s'accompagnent de formations, dispensées, d'une part, par le chef de projet informatique, et, d'autre part, par les agents pivots. En fonction de l'avancée du projet, elles peuvent être de différents types :

- ✓ les formations sur site

Elles correspondent la plupart du temps à l'origine de la demande des utilisateurs et sont accompagnées d'une phase d'installation et de paramétrage de l'application. Ces formations sont conduites par le chef de projet informatique et sont orientées « prise en main » ;



- ✓ les formations en salle

Elles sont organisées en collaboration avec la Formation Permanente de Centre et visent à former l'ensemble des utilisateurs d'un même site à un même outil. Ces formations allient une partie théorique à une partie de cas d'utilisation ;

- ✓ l'accompagnement via les nouveaux outils de communication

Il permet une offre de formation « à la demande ». La visioconférence et les outils de prise en main à distance permettent au chef de projet informatique, ou à l'agent pivot, de présenter les nouvelles fonctionnalités et d'apporter une aide ponctuelle à l'utilisation.

Les documentations

Lors du déploiement d'un SI et/ou des outils qui s'interfacent avec celui-ci, les utilisateurs s'appuient sur des documentations qui sont de trois types :

- ✓ la documentation procédurale

Elle permet à l'agent d'effectuer les principales utilisations (tarage, saisie terrain, etc.). La méthode employée est une démarche pas à pas, où l'on suit les opérations dans l'ordre décrit. Destinée aux nouveaux recrutés et aux stagiaires, la documentation doit permettre à quiconque, non formé, d'utiliser l'outil pour une tâche précise. Elle est rédigée par des utilisateurs « experts » et/ou des informaticiens pour servir de relais en cas d'absence des personnes ressources sur les UE/IE (Unités et Installations Expérimentales) ;

- ✓ la documentation pédagogique

Ce type de document présente l'utilisation dans son ensemble puis détaille les opérations nécessaires pour un usage optimal du SI/OP. L'intérêt de cet ouvrage est que l'on y expose des situations détaillées ; ainsi l'utilisateur peut transposer facilement ces situations à son contexte de travail et comprendre l'intention finale de l'opération. On y présente des cas généraux pour ensuite décortiquer les cas particuliers, les paramètres optionnels, etc. Cela permet d'obtenir une utilisation confortable et efficace. Les utilisateurs de documentations pédagogiques sont en général le personnel technique des UE/IE ou des UR (Unités de Recherches). Ces personnes ont de solides compétences dans la gestion des données et souhaitent progresser dans l'optimisation des outils ou des systèmes ;

- ✓ la documentation de référence

Elle est plus complète que les deux documentations précédentes. On y retrouve l'architecture des tables de données composant le SI, les noms et les caractéristiques des variables qui le constituent comme le type (numérique, caractère), la taille, etc. On y explique toutes les fonctions, barres de boutons, boîtes de dialogues. Pour les outils de phénotypage ou de saisies portables, toutes les fonctions sont énumérées et explicitées. Ce genre de documentation pour les SI est plus souvent utilisé dans les UR pour le traitement des données. Elle est en constante évolution en fonction des nouvelles fonctionnalités du SI.

La Forge DGA

Ces documentations, disponibles pour la plupart en format papier, sont complétées par l'utilisation d'un système de développement collaboratif de logiciel, une forge, mise en place par le Département de Génétique Animale. Elle est gérée par David Robelin, et hébergée et administrée par le Centre de Traitement de l'Information Génétique (CTIG). Service proposé pour ses SI par le Cati Sicpa, la Forge est destinée, entre

autre, à accueillir les développements informatiques. Elle héberge le code source de l'application, les différents documents d'analyse et de formation, un suivi de version avec les fichiers d'installation associés. Les utilisateurs des SI et OP Sicpa ont également la possibilité de créer, dans un projet, des tickets de demande de corrections, d'évolution, d'assistance auxquels répondent les développeurs en constituant ainsi une base de connaissance intéressante. Ces tickets peuvent être suivis par l'ensemble des participants au projet et un forum d'entraide est également disponible dans cet espace. La Forge DGA est donc un bon outil pour assurer la transparence du développement d'un projet et faire participer l'ensemble des acteurs, du développeur à l'utilisateur final (Robelin, 2018).

La prise de contrôle à distance

Les UE/IE utilisatrices des SI et OP, sont souvent éloignées de l'UR et de l'équipe Informatique et Automatisation. En moyenne, cet éloignement est de 400 km. Selon les UE/IE, les personnes ressources ne sont pas toujours disponibles quand se présentent les problèmes, et la surveillance des automatismes n'est pas assurée 24h/24. Grâce à l'outil Internet, il est maintenant possible d'aider les utilisateurs, en utilisant la prise de contrôle à distance via le logiciel TeamViewer ou Ultra VNC. La prise de contrôle à distance consiste à renseigner et à assister une personne par Internet, sur l'utilisation de son système d'informations ou sur ses outils de phénotypage. La personne référente utilise TeamViewer pour visualiser l'écran de son interlocuteur et le guider plus aisément. On utilise aussi ce logiciel pour piloter les caméras disposées sur les OP et ainsi voir, en temps réel, les comportements des animaux. TeamViewer permet également d'effectuer des opérations de redémarrage, de résolutions d'erreurs sur les logiciels de gestion des OP lors de l'absence d'agent, notamment le weekend. Pour se connecter à un autre ordinateur, TeamViewer doit être exécuté sur les deux machines en même temps. Lorsqu'il est lancé sur un ordinateur, il génère un identifiant et un mot de passe que l'opérateur local doit fournir à l'opérateur distant pour établir une connexion. Ce système permet à deux interlocuteurs, sur deux sites éloignés, d'avoir la même vision du problème, et ainsi d'identifier et potentiellement de résoudre plus rapidement ce dernier.

Conclusion

Depuis la première formation au Sicpa Expérimentations, ex SIDEx (Système d'Information des Données d'Expérimentations) pour les utilisateurs en 2009, le nombre d'initiatives pour aider les utilisateurs ne cesse de progresser. Lors de la création ou la refonte d'un SI, il y a systématiquement un comité d'utilisateurs associé, comme pour le SI Lapins en 2012 ou le SI Sanitaire en 2013. Au-delà des formations, des séminaires ont lieu, rassemblant un large public d'utilisateurs ou de futurs utilisateurs comme en 2013 pour Sicpa Expérimentations ou comme le séminaire annuel du SI Ovins/Caprins. Par ces actions, nous répondons aux besoins des utilisateurs et nous mettons en place des formations pour les accompagner. L'outil de contrôle à distance permet de répondre à leurs demandes quotidiennes et la Forge DGA de compiler et d'avoir l'historique des dysfonctionnements. Et les agents par leurs expériences sur le terrain enrichissent au fur et à mesure les documentations.

Référence bibliographique

Journaux A, Heirman T, Reichstadt M, Coudert T, Robelin D, Chalier P (2018) Méthodes et outils informatiques du Cati Sicpa. *Cahier des Techniques de l'INRA*, N° spécial Phénotypage animal, pp. 27-36.



