Kurt Salmon

Dispositif national du SI des Aides à la Pierre

Synthèse de bilans intermédiaires de la mise en œuvre de l'outil SPLS

Orléans 14 octobre 2013

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES ET DU LOGEMENT

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Direction régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement
CENTRE

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE *la région Centre*

Document élaboré par Etienne VENDEVILLE

Kurt Salmon – Private and confidential, not for distribution

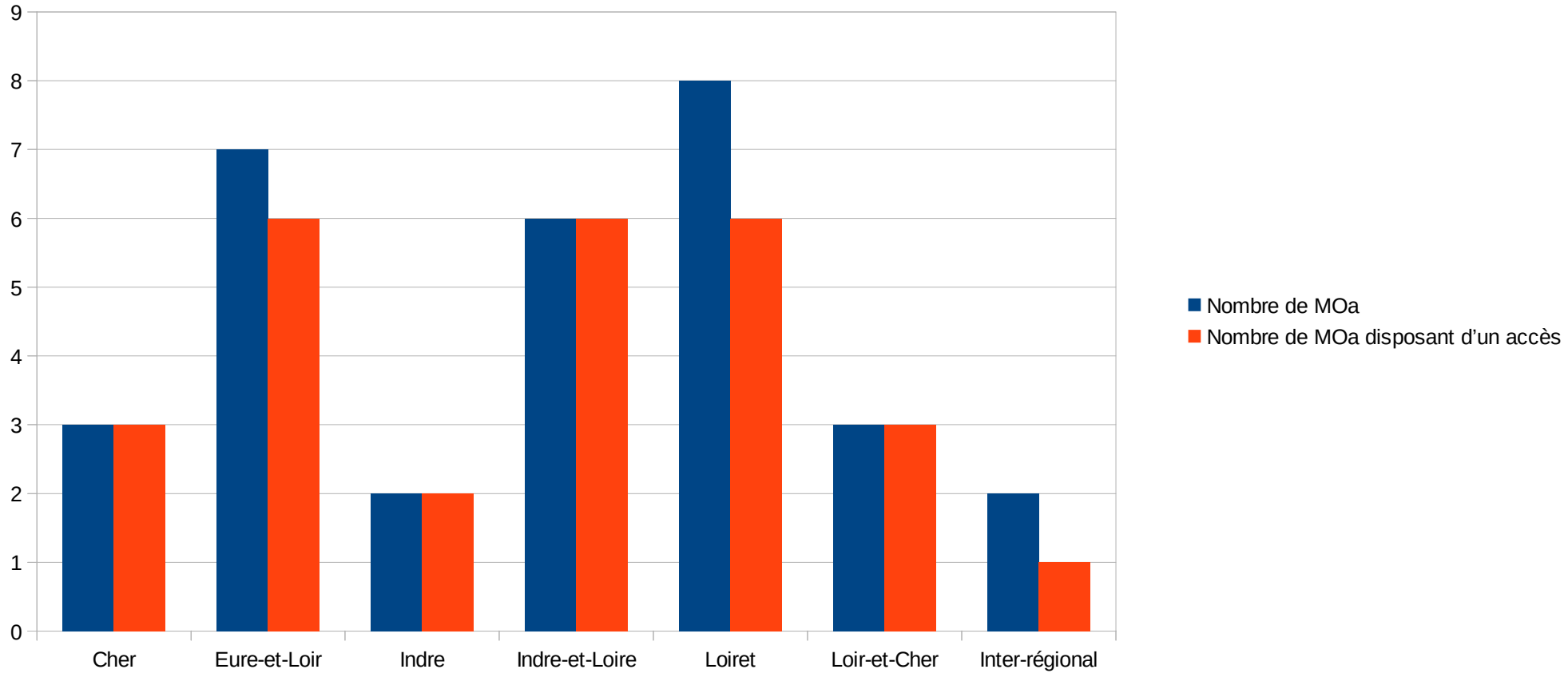
Préambule

- Tous les MO n’ont pas encore accès à SPLS.
- La période d’apprentissage a été très écourté du fait de la période estivale et des demandes d’ouverture de compte tardives.
- La saisie des données a été explorée par une partie des acteurs, tandis que l’exploration des possibilités de restitution reste encore très confidentiel.
- Le flux création jusqu’à la programmation est encore très insuffisant pour que les remontées soient significatives.
- Le bilan intermédiaire peu paraître précoce au vu du niveau d’apprentissage des acteurs mais permet de confirmer la bonne approche du SPLS.

Demande d'accès au portail : situation régionale

90 % des MOa ont accès au portail SPLS (11/10/2013)

2 MOa ont entamé des démarches : PACT 18 et SEM Maryse Bastié



1. Appropriation de l'outil

Quelle est la perception des utilisateurs de SPLS ?

Gestionnaire

Maître d'Ouvrage

Concernant la prise en main de l'outil SPLS :

	oui — non	
La finalités et les objectifs du SPLS sont –ils clairs et précis ?		Le cadre du déploiement est bien compris et assimilés par l'ensemble des acteurs
Les démarches de mises en œuvre sont elles simples et rapides ?		La démarche de création de compte « Cerbère puis SPLS »pose des difficultés à certains acteurs MO (fastidieux, incompréhension des étapes à suivre)
L'outil est-il difficile à appréhender ?		Pour la très grande majorité des acteurs l'outil est facile à appréhender
La prise en main de l'outil demande-t-elle beaucoup de temps pour un nouvel utilisateur ?		Les utilisateurs sont unanimes sur la prise en main rapide de l'outil par un nouvel utilisateur

1. Appropriation de l'outil

Quelle est la perception des utilisateurs de SPLS ?

Gestionnaire

Maître d'Ouvrage

Concernant l'ergonomie de l'outil SPLS :

L'outil est –il intuitif ? la navigation est-elle aisée et fluide ?	oui / non	L'ergonomie est satisfaisante mais reste perfectible afin d'apporter souplesse et sécurisation des actions
L'enchainement des écrans vous semble-t-il logique ?		Sans aucun doute la logique d'enchaînement correspond à celle du métier avec un souhait de chaînage de ceux-ci
La saisie des données est-elle adaptée ?		Le niveau de granularité des données demandées est le bon mais doit être enrichi pour satisfaire pleinement les Gestionnaires
Les possibilités de restitution de l'information sont elles satisfaisantes ?		Bien qu'appréciées par tous, les possibilités d'extraction doivent être améliorées dans le paramétrage et le contenu des données extraites pour être plus efficientes
Les messages de validation , d'information ou d'erreur sont-ils compréhensibles ?		Les messages sont clairs, précis et compris de tous sauf cas d'exception

1. Appropriation de l'outil

Quelle est la perception des utilisateurs de SPLS ?

Gestionnaire

Maître d'Ouvrage

Concernant l'accompagnement fonctionnel de l'outil SPLS :

L'outil nécessite–t-il une formation au préalable ?	oui / non	Aucune formation au préalable ne semble nécessaire. Un Vade-Mecum peut cependant être nécessaire pour assister les MO qui ne connaissent pas l'outil
Une formation spécifique a-t-elle été mise en place au sein de votre organisation ?		Aucune organisation n'a mis sur pied de formation spécifique, les acteurs n'en ressentent pas le besoin
Le soutien utilisateur (hotline téléphonique et mail) est-il adapté ?		Le dispositif mis en place est reconnu comme efficace et réactif
La documentation (fiches utilisateurs, document de présentation du SPLS…) est-elle suffisante ?		Guide utilisateur simplifié et Vade-Mecum pour la prise en main de l'outil seront les bienvenus dans la boîte à outil à disposition des utilisateurs
Le site web (galion –info) apporte –t-il les réponses à vos questions ?		Par méconnaissance du site (faite de publicité en amont) les utilisateurs n'ont pu se positionner. Cependant un enrichissement par de la documentation locale et nationale sera apprécié

2. Perception de l'outil

Comment perçoivent les utilisateurs l'outil à ce jour ?

Forces

Quels sont les principaux avantages et apports de SPLS ?

- Partager la même information et l'évolution des projets avec les services de l'Etat
- Référentiel des opérations commun unique et partagé
- Connaissance de l'opération dans son cycle de vie, transparence pour les utilisateurs
- Suivi du dossier dans sa globalité, sans rupture dans son traitement et en toute transparence
- Données et alertes en temps réel pour les changements d'état du dossier
- Tableau de synthèse des informations liées à l'opération
- Outil intuitif, facile d'accès et dans sa prise en main
- Outil structurant proposant un travail collaboratif
- Réactivité et fluidité de traitement par les notifications et alertes mail
- Mise à disposition d'une information plus fiable et exhaustive pour les gestionnaires
- Approche facilitant la programmation pluri annuelle

2. Perception de l'outil

Comment perçoivent les utilisateurs l'outil à ce jour ?

Faiblesses

En quoi SPLS peut-il être amélioré ?

- Inclure la gestion pluri-annuelle des tous les aspects du patrimoine : réhabilitation, démolition, …
- Proposer la dématérialisation des plans et des dossiers de financement
- Proposer la dématérialisation de l'édition de la décision de financement
- Proposer la géolocalisation des opérations en cours et à venir
- Prévoir un espace commentaire pour les MO à la création de l'opération
- Compléter les données à saisir par les champs nécessaires à l'arbitrage et à laprise de décision politique
- Faire le lien entre le SPLS et le RPLS
- Améliorer la saisie des opérations finances sur 2 années
- Ouvrir le portail à d'autres acteurs (autres financeurs…)
- Pouvoir tracer les modifications effectuées sur une opération (historique des interventions)
- Garder en mémoire des paramétrages d'extraction (mes favoris…)
- Proposer des alertes mails à la carte (paramétrable selon les besoins des utilisateurs)
- Améliorer la navigation en mode modification
- Donner la possibilité à un profil lecteur d'effectuer des éditions

2. Perception de l'outil

Comment perçoivent les utilisateurs l'outil à ce jour ?

Opportunités

Quel profit tirer de SPLS ?

- Abandon d'outil (de type excel, base de données) de recensement et de suivi des opérations aussi bien chez les Gestionnaires que chez les MO
- Gain de temps pour la connaissance des livraisons des opérations
- Harmoniser les pratiques entre acteurs (Gestionnaires et MO)
- Amélioration de la précision pour l'arbitrage de la programmation
- Centralisation de la programmation dans l'organisation (chez les MO)
- Meilleure anticipation pour le choix de la programmation (chez les Gestionnaires)
- Levier pour une meilleure organisation en interne
- Appui aux démarches d'arbitrage en interne (MO)
- Avoir une vue globale et synthétique de toutes les opérations au sein de l'organisme

2. Perception de l'outil

Comment perçoivent les utilisateurs l'outil à ce jour ?

Points durs à résoudre

Quels sont les freins liés à l'utilisation de SPLS ?

- Le manque de financement oblige à déprogrammer ce qui se traduit dans SPLS par des A/R programmé <->déprogrammé
- La restitution des données ne permet pas aujourd'hui de communiquer les répartitions par type de produit (PLUS, PLAI, PLS….)
- Le portail SPLS ne doit pas être un frein à la programmation par son fonctionnement et sa rigidité ? Il doit rester souple dans sa conception.
- Le SPLS doit permettre d'apporter un niveau complémentaire dans la gestion et la restitution en proposant une vue par EPCI.
- Une saisie incomplète des données peut être un frein dans le traitement et l'instruction des opérations
- La cohérence des données reprises de galion peut engendre des incompréhensions et des blocages

3. Intégration de l'outil dans les processus

Quelles sont les pratiques à ce jour ?

Chez les Maîtrises d'Ouvrage

- Au sein de structure simple, SPLS est le bienvenu pour les utilisateurs en charge du recensement des opérations. Possibilité d'abandon de leurs outils de suivi.
- Au sein de structure plus complexe, les outils sont souvent plus élaborés (incluant des données financières, urbanistiques et environnementales) et SPLS vient en doublon dans ce cas et n'est pas l'outil de référence pour le dialogue interne. Obligation de bien revisiter les processus et redéfinir les rôles et responsabilités.

Chez les Gestionnaires

- Le SPLS est une opportunité pour les gestionnaires pour organiser de façon plus efficiente leurs relations avec les MO, élus et autres acteurs.
- En proposant un référentiel enrichit les Gestionnaires envisagent d'abandonner certains outils de recensement et de suivi des opérations
- Le SPLS par ses capacités de restitution sera un bon support au dialogue de gestion avec l'ensemble des acteurs.

Chez les Instructeurs

- Les instructeurs n'ont pas de difficulté particulière liée au SPLS.
- Une attention particulière doit être porté sur l'harmonisation des pratiques des services d'instruction des différents départements. (plus simple pour des MO sur plusieurs départements)
- La création automatique des dossiers dans Galion libère de la charge de saisie en faveur de l'instruction et du dialogue

4. Axes d'évolution

Quels points durs à résoudre ?

Points durs

l'outil SPLS

- La restitution des données par type de produit (PLAI PLUS PLS) est demandée par tous les acteurs (du MO à la DREAL)
- Les extractions excel doivent être sous format numérique en natif afin de favoriser leur utilisation sans retraitement fastidieux

l'accompagnement

- Un Vade-Mecum doit conçu pour favoriser la prise en main de l'outil
- La procédure d'identification Cerbère et d'ouverture des profils SPLS doit être encore plus explicite pour éviter les défauts de déclaration

l'intégration dans les processus

- Les règles d'utilisation du SPLS au niveau local doivent être clairement annoncées et partagées par tous.
- Les MO doivent s'interroger sur les rôles et responsabilités liés à l'utilisation de SPLS et revoir leurs pratiques en interne.
- Les Gestionnaires doivent s'approprier les capacités de restitution de SPLS pour alimenter les séances de dialogue avec les acteurs

Programmation 2014
Utilisation par la DREAL

o **Perspectives de production de logements (enquête trimestrielle fin janvier, fin mars, fin juin et fin août)**

- ✓ connaître le volume des opérations finançables
- ✓ focus sur les logements en structures et GDV

o **Exercice de programmation**

Programmation initiale :

- ✓ **état "pré-programmé"**, liste principale pour structures et GDV
- ✓ **état "pré-programmé"**, liste principale et complémentaire pour logements "ordinaires »

Révision de la programmation initiale

- ✓ **état "programmé"**, liste principale (structures, GDV et ordinaires)
- ✓ **état "programmé"**, liste complémentaire si crédits et agréments supplémentaires