



EHESP

Ingénieur du Génie Sanitaire

Promotion : **2021-2022**

Date du Jury : **13 janvier 2022**

**De SISE-Eaux à Aqua-SISE :
Mise en place d'une stratégie de
conduite du changement**

Nadège MAVOKA-ISANA

Ministère des Solidarités et de la Santé

Direction Générale de la Santé

Sous-direction EA « *Prévention des risques liés à l'environnement
et à l'alimentation* »

Bureau EA-4 « *Qualité des eaux* »

Remerciements

Je tiens en premier lieu à remercier Corinne FELIERS, cheffe du bureau de la qualité des eaux qui m'a donné l'opportunité de travailler sur ce projet et qui m'a accordé toute sa confiance pour poursuivre les travaux engagés depuis mon arrivée en octobre 2019.

Je tiens également à remercier Mesdames Joëlle CARMES et Laurence CATE pour m'avoir accueillie au sein de la sous-direction de la prévention des risques liés à l'environnement et à l'alimentation et pour m'avoir fait confiance lors de ma prise de fonction.

J'aimerais aussi remercier Béatrice JEDOR, adjointe à la cheffe du bureau de la qualité des eaux et toute l'équipe du bureau de la qualité des eaux pour leur accueil chaleureux, leur soutien, leurs conseils au quotidien et plus particulièrement lors de la préparation du concours.

Un grand merci à l'équipe Aqua-SISE et aux collègues en ARS pour leur investissement et le travail réalisé qui nous permettront d'aboutir à un applicatif qui correspondra aux besoins et attentes des utilisateurs.

Enfin, un très grand merci aux membres et ex-membres de l'équipe métier nationale SISE-Eaux/Aqua-SISE, à savoir Manuel MARQUIS, Delphine JULIEN, Marie GUICHARD, Lionel PETIT, Sonia SALON, Sabrina MEKHOUS et Thierry BIDEAU pour leur soutien, leur travail et leur implication dans les travaux visant à construire le futur outil.

Sommaire

Introduction	1
1 Présentation de mon cadre professionnel	3
1.1 Présentation de la Direction générale de la santé (DGS)	3
1.2 Contexte de ma prise de fonction	3
1.3 Mes missions au sein du bureau EA-4 « Qualité des eaux »	3
2 Présentation du projet Aqua-SISE et de ses premiers travaux	4
2.1 Un projet d'envergure, collaboratif et organisé entre deux directions.....	4
2.2 Lancement du projet et premiers travaux	5
2.2.1 Sur le volet « Gestion »	5
2.2.2 Sur le volet « Décisionnel »	6
2.3 Une année 2021 rythmée par une feuille de route à échéance fin 2022 et avec des premières mises en service.....	7
2.3.1 Sur le volet « Gestion » :	7
2.3.2 Sur le volet Décisionnel :	7
2.3.3 De façon transverse :	8
2.4 Aqua-SISE : un projet ouvert aux acteurs de l'eau	8
2.4.1 Vers les laboratoires en charge du contrôle sanitaire	8
2.4.2 Vers les exploitants et les responsables de la qualité de l'eau	9
2.4.3 Vers les partenaires institutionnels	10
3 Analyse des premières mises en service et des travaux Aqua-SISE	10
3.1 Cadrage et analyse des impacts du projet.....	11
3.2 Bilan de l'état des lieux.....	12
3.2.1 En matière de communication	12
3.2.2 En matière de formation	12
3.2.3 Eléments d'intérêt complémentaires.....	13
4 Identification des leviers de conduite du changement pour Aqua-SISE	14
4.1 D'un point de vue organisationnel	14
4.2 Côté communication.....	15
4.3 Sur la formation.....	15
5 Définition d'un plan général d'actions	16
Conclusion	17
Liste des annexes	I

Liste des sigles utilisés

AMOA : Assistance à maîtrise d'ouvrage

ARS : Agence régionale de santé

BO : Business Objects

BRGM : Bureau de Recherche Géologique et Minière

Co-PO : Co-Product Owner (co-responsable produit)

CTSP : Comité Technique de Santé Publique

DDASS : Directions départementales des affaires sanitaires et sociales

DRASS : Directions régionales des affaires sanitaires et sociales

DGS : Direction générale de la santé

DGT : Direction générale du travail

DNUM : Direction du numérique

EA : Environnement et Alimentation

FAQ : Foire aux questions

IGS : Ingénieur du Génie Sanitaire

LIMS : Laboratory Information Management System

MOA : Maîtrise d'ouvrage

MSS : Ministère des Solidarités et de la Santé

OFB : Office Français de la Biodiversité

PO : Product Owner (responsable produit)

POC : Proof of concept

PNSE : Plan National Santé-Environnement

PRPDE : Personne Responsable de la Production et de la Distribution de l'Eau

RESE : Réseau d'Echanges en Santé-Environnement

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

SAV : Service Après-Vente

SI : système d'information

SIE : Système national d'Information sur l'Eau

SISE : Système d'Information en Santé-Environnement

SNDE : Schéma national des données sur l'eau

Introduction

Le système d'information SISE-Eaux (système d'information en santé-environnement sur les eaux) a été développé en 1994. Il permet aux Agences régionales de santé (ARS) d'assurer leurs missions de contrôle sanitaire des eaux (comprenant notamment la réalisation des prélèvements et d'analyses de la qualité des eaux, le contrôle et l'inspection des installations et l'information des élus et du public) et ce pour différents types d'eau (eau du robinet, eaux conditionnées, eaux de baignades, eaux de piscines, eaux thermales). Ce système d'information (SI) permet également à la Direction générale de la santé (DGS) de remplir ses obligations communautaires en matière de rapports périodiques à la Commission européenne. Ce sont près de 19 millions de résultats d'analyses qui sont ainsi colligés et qualifiés chaque année dans ce SI.

« SISE-EAUX » comporte actuellement deux applications majeures :

- SISE-EAUX d'Alimentation pour la gestion au quotidien des données du contrôle sanitaire des eaux du robinet, conditionnées, thermales et de piscine ;
- SISE-EAUX de Baignades pour la gestion quotidienne des données du contrôle sanitaire des eaux de baignades naturelles et artificielles.

De plus, les ARS et la DGS disposent d'un outil complémentaire pour l'exploitation des données issues de ces applications, un infocentre via Business Objects (BO).

Or, ces outils reposent sur des technologies dépassées tels que l'ont démontré les études et audits réalisés depuis 2011 et leurs fonctionnalités ne répondent plus aux besoins et attentes actuels des utilisateurs dans les différents domaines d'eaux.

C'est après une dernière étude de faisabilité lancée en novembre 2017 et dont les conclusions ont été rendues en juin 2018, que le projet Aqua-SISE a émergé.

Aqua-SISE, qui constitue un projet de refonte des outils de gestion et de pilotage du contrôle sanitaire des eaux, vise avant tout en l'amélioration de l'environnement de travail des agents des services santé-environnement des ARS dans la perspective de leur fournir des outils permettant un exercice facilité de leurs missions, avec des parcours utilisateurs ergonomiques et intuitifs. Par ailleurs, ce nouvel SI devra également permettre de faciliter les exercices de rapports européens annuels (eaux de baignade naturelles, eaux conditionnées) ou triennal (eau du robinet) assurés par la DGS, en lien avec les ARS, et devra être évolutif afin de s'adapter aux futures modifications de nature réglementaire.

La conception de ce nouveau SI intègre le périmètre métier existant dans SISE-Eaux dans un objectif d'amélioration, de simplification et d'évolution en intégrant de nouvelles fonctionnalités remontées par les utilisateurs dans le cadre de l'étude de faisabilité de 2017-2018 et lors des ateliers métier depuis le lancement des travaux Aqua-SISE.

Ces modifications et évolutions à venir conduisent inévitablement à des changements non négligeables d'organisation et de process pour les équipes qu'il s'agisse des utilisateurs aux profils « opérationnels » ou des utilisateurs aux profils « superviseurs ».

Afin d'informer, former et accompagner les utilisateurs dans ces changements à venir, la construction d'une démarche de conduite du changement s'est avérée nécessaire.

C'est la raison pour laquelle j'ai choisi, dans le cadre de ce rapport de stage, d'aborder ce volet de mes travaux en détaillant les différentes étapes préalables à la mise en œuvre de cette démarche de conduite de changement.

Après avoir présenté mon cadre professionnel actuel, le projet Aqua-SISE et ses premiers travaux, je détaillerai l'analyse réalisée pour dresser un état des lieux et identifier des leviers d'actions en vue de définir un plan d'actions de conduite du changement pour les prochaines mises en service de l'année 2022.

1 Présentation de mon cadre professionnel

1.1 Présentation de la Direction générale de la santé (DGS)

La Direction Générale de la Santé (DGS), créée en 1956, représente l'une des directions du Ministère des solidarités et de la santé (MSS), qui a pour missions de préparer la politique de santé publique et de contribuer à sa mise en œuvre (article D. 1421-1 du code de la santé publique). Son champ de compétences, particulièrement vaste, recouvre l'orientation de la recherche en santé, la prévention des risques infectieux et des maladies chroniques, les risques sanitaires, la politique nutritionnelle et la lutte contre les pratiques addictives.

280 agents exercent au sein de la DGS qui est organisée¹ autour d'une direction générale, d'un secrétariat général, d'un service d'appui au pilotage et de soutien et de quatre sous-directions « métiers » dont la sous-direction de la prévention des risques liés à l'environnement et à l'alimentation (EA). L'organigramme général de la DGS est détaillé en annexe I.

1.2 Contexte de ma prise de fonction

Après douze ans en poste en tant qu'Ingénieure d'études sanitaires titulaire et responsable de la cellule « Environnement intérieur » au sein de la Délégation départementale des Yvelines de l'ARS Ile-de-France, j'ai rejoint le bureau EA-4 « Qualité des eaux » au sein de la DGS en octobre 2019 en tant que directrice du programme Aqua-SISE. A la suite de ma réussite du concours d'Ingénieur du Génie Sanitaire (IGS), j'ai eu l'opportunité de poursuivre mes missions sur mon poste en tant qu'IGS stagiaire à compter du 1^{er} février 2021.

Le bureau EA-4 est chargé de protéger la santé de la population à travers les différents usages de l'eau, et pilote notamment la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information en santé-environnement (SISE) sur les eaux et l'exploitation des données issues de ceux-ci à l'échelle nationale. Le projet Aqua-SISE s'inscrit dans le cadre de ces missions. L'organigramme du bureau EA-4 est présenté en annexe II.

1.3 Mes missions au sein du bureau EA-4 « Qualité des eaux »

La direction du projet Aqua-SISE est un poste à multiples facettes et aux missions diverses qui recouvrent notamment :

- le pilotage de la feuille de route du programme ainsi que la gestion des risques du programme,
- la supervision des développements des nouvelles solutions,

¹ conformément à l'arrêté du 6 avril 2016 modifié portant organisation de la direction générale de la santé

- la participation aux travaux relatifs aux obligations en matière de sécurité, de respect du design system et de l'accessibilité des outils avant ouverture des fonctionnalités aux utilisateurs ,
- la préparation des travaux réglementaires telle que la documentation relative au règlement général sur la protection des données (RGPD),
- la préparation et l'animation de la comitologie du projet,
- la mobilisation des ressources financières et humaines et la sollicitation des partenaires extérieurs,
- la gestion et l'animation de la communication auprès des équipes et des différentes parties-prenantes ainsi qu'auprès des partenaires externes,
- la validation des actions de conduite du changement,
- la qualification des besoins et/ou anomalies remontés par les utilisateurs.

Ayant été affectée sur mon poste, cette année de stage IGS a consisté en la poursuite des travaux lancés depuis mon arrivée en octobre 2019 et en l'aboutissement de certains d'entre eux avec l'ouverture de deux premiers modules vers les principaux utilisateurs de l'applicatif, les agents en ARS.

En 2021, en sus des chantiers directement liés aux travaux de conception métier des outils et de développement, j'ai également été en charge de nouveaux chantiers en lien avec l'ouverture des premiers modules aux utilisateurs tels que ceux relatifs à l'accessibilité, au respect du RGPD et à la conduite du changement.

2 Présentation du projet Aqua-SISE et de ses premiers travaux

2.1 Un projet d'envergure, collaboratif et organisé entre deux directions

Le nouveau SI se construit autour de 2 volets principaux, Aqua-SISE « Gestion » et Aqua-SISE « Décisionnel » décrits en annexe III. Ce nouveau SI vise à :

- remplacer les outils actuels devenus obsolètes techniquement,
- intégrer des fonctionnalités actuellement couvertes par des outils développés par les services au niveau local ou régional,
- répondre à des besoins métiers actuels,
- anticiper des besoins métier, notamment liés à des évolutions réglementaires récentes ou à venir (ex : nouvelle réglementation « Piscines » dont l'entrée en vigueur est prévue le 1^{er} janvier 2022, transposition de la nouvelle directive européenne « Eau potable » du 16 décembre 2020, travaux de révision en cours sur la directive « Eaux de baignade », etc).

Le projet Aqua-SISE est porté par deux directions du MSS : la DGS et la Direction du Numérique (DNUM). Un sponsoring fort est assuré sur ce projet par l'investissement, dans le suivi et la comitologie du projet, du Directeur général adjoint de la santé, M. Maurice-Pierre PLANEL et de la Directrice du Numérique, Mme Hélène BRISSET. La comitologie du projet Aqua-SISE est présentée en annexe IV.

Par ailleurs, selon les préconisations de l'étude de faisabilité menée en 2017-2018, il a été choisi d'assurer le développement du nouveau SI selon la méthodologie dite « Agile ». Celle-ci vise à une co-construction du SI avec ses futurs utilisateurs en veillant à les intégrer aux différentes phases de développement, de la conception aux phases de tests. Un schéma de principe de cette méthodologie est présenté en annexe V.

Un plateau-projet est mis à disposition de l'équipe Aqua-SISE, dans les locaux de la DGS, afin de faciliter le travail en équipe et mettre en pratique les rituels agiles. A noter qu'en 2020 et 2021, compte-tenu du contexte sanitaire, les rituels agiles ont été dématérialisés et les échanges ont essentiellement été réalisés par webconférence.

2.2 Lancement du projet et premiers travaux

2.2.1 Sur le volet « Gestion »

Les premiers travaux ont été lancés en novembre 2019 sur le volet « Gestion » d'Aqua-SISE. Une première équipe a été mise en place constituée :

- côté équipe technique : d'un chef de projet DNUM, responsable de la solution technique et d'une équipe de prestataires de la société ACCENTURE composée de développeurs, d'un architecte, de deux assistantes au référent métier (CO-Product Owner ou CO-PO)
- côté équipe métier : d'un référent métier (Product Owner ou PO), de trois utilisateurs en ARS volontaires et d'une apprentie en appui métier (Assistance à Maîtrise d'Ouvrage ou AMOA)
- d'un coach spécialisé en Agilité.

Le premier module choisi pour le lancement de ces développements a été le module d'import des données. Ce module correspond, en grande partie, aux fonctionnalités de l'actuel utilitaire « liaison laboratoire » de SISE-Eaux, pour l'intégration des résultats d'analyses fournis par les laboratoires en charge du contrôle sanitaire.

Des développements du module d'import ont été réalisés jusqu'en août 2020 et ont permis la création de deux parcours utilisateurs dans l'application :

- Un parcours « utilisateur ARS », avec la possibilité de connexion via un profil départemental ou régional, pour le chargement et le traitement des erreurs des fichiers fournis par les laboratoires en vue de l'intégration des données dans Aqua-

SISE puis SISE-Eaux d’Alimentation ou SISE-Eaux de Baignade, dans un format d’échanges de type SIAPLAB ou CSV,

- Un parcours « laboratoires » permettant aux laboratoires en charge du contrôle sanitaire des eaux, via Aqua-SISE de déposer des fichiers sous un même format (de type SIAPLAB ou CSV) qui seront soumis à la validation des ARS avant intégration dans Aqua-SISE puis SISE-Eaux d’Alimentation ou SISE-Eaux de Baignade.

Dans le cadre de ces travaux, des points d’informations ont été organisés auprès de représentants de laboratoires et un groupe « Aqua-SISE Laboratoires » a été constitué.

A l’issue des travaux de développement sur le module d’import, des travaux ont été lancés sur les modules suivants :

- en septembre 2020 : « Gestion des installations »,
- en novembre 2020 : « Gestion des alertes » sur la base des travaux déjà réalisés par l’ARS Provence-Alpes-Côte d’Azur et de son application en la matière, dénommée « ROSE ».

2.2.2 Sur le volet « Décisionnel »

C’est à l’été 2020 que les premiers travaux se sont lancés sur ce volet avec la notification du marché public en juillet 2020 à la société de développement ATOL CD, le choix de la solution décisionnelle principale (l’outil DigDash), et des travaux de cadrage technique et fonctionnel.

Les travaux de cadrage fonctionnel visaient en priorité à définir la feuille de route à partir du recueil et de la priorisation des besoins métier des différents profils d’utilisateurs. Des ateliers de cadrage se sont donc tenus d’octobre 2020 à janvier 2021 afin de définir les besoins des ARS pour les profils utilisateur/utilisateur avancé, les besoins nationaux et les besoins d’expertise. Ces ateliers ont permis d’élaborer une cartographie des principaux besoins des futurs utilisateurs d’Aqua-SISE « Décisionnel ».

En parallèle de ces travaux de cadrage, deux travaux « pilotes » ont été lancés afin de valider le choix de l’un des principaux outils pressentis pour remplacer l’infocentre actuel :

- le premier concernait l’élaboration de tableaux de bord visant au suivi de la qualité des données de SISE-Eaux d’Alimentation. Ce tableau de bord a été conçu à partir d’indicateurs de qualité des données, existants sous la forme d’une cinquantaine de requêtes BO.
- le second visait à la création de tableaux de bord pour le suivi de l’activité des laboratoires (suivi des coûts, suivi des délais et suivi du plan de contrôle).

2.3 Une année 2021 rythmée par une feuille de route à échéance fin 2022 et avec des premières mises en service

Le 27 janvier 2021, le premier comité stratégique d'Aqua-SISE valide la feuille de route globale du projet. Cette feuille de route, détaillée en annexe VI, a pour ambitions :

- Sur le volet Gestion : un projet à échéance courte (fin 2022), un périmètre métier le plus complet possible, des lots à valeur métier mis régulièrement à disposition des utilisateurs.
- Sur le volet Décisionnel :
 - Une priorité pour 2021 donnée à la valeur ajoutée pour les ARS et au basculement de l'existant au maximum vers une nouvelle solution décisionnelle,
 - Une priorité pour 2022 axée sur les besoins nationaux, le décommissionnement de BO v5 et la conduite de changement des ARS.

La capacité à tenir les engagements de cette feuille de route globale était notamment conditionnée à la confirmation de la faisabilité budgétaire, à l'augmentation de la vitesse des développements et à l'augmentation des moyens de la maîtrise d'ouvrage (MOA et AMOA).

Enfin, compte-tenu des travaux engagés sur les différents volets du projet, de ma prise de poste à la fin de ma période de stage, l'équipe Aqua-SISE s'est considérablement étoffée tant au niveau technique que métier tel que l'illustre l'organigramme en annexe VII.

2.3.1 Sur le volet « Gestion » :

Les travaux réalisés en 2021 ont permis la conception du module « Gestion des alertes » dont la mise en service est prévue au printemps 2022.

L'équipe s'est organisée pour préparer la mise en service de ce module auprès des utilisateurs en ARS avec la phase de tests (recette), la tenue de deux webinaires de présentation du module et la préparation des outils de formation et de communication.

125 agents en ARS ont participé aux webinaires ; ce qui a témoigné de leurs attentes et besoins de s'informer sur le projet. Le webinaire est un format de communication d'intérêt qui reste toutefois à compléter par des présentations et des formations, pour une meilleure appropriation des modules par les agents.

2.3.2 Sur le volet Décisionnel :

Les travaux réalisés en 2021 ont permis la mise en service de deux modules (cf. captures d'écrans en annexe VIII), :

- Tableaux de bord « Qualité des données » en juillet 2021
- « Suivi Laboratoires » en novembre 2021.

Ces mises en service ont été l'occasion d'expérimenter des premières actions de communication et de formation auprès des utilisateurs en ARS.

Des webinaires, ouverts à tous les agents des ARS en charge des sujets « Eaux », ont été organisés pour la présentation de chacun de ces modules.

Lors de ces webinaires, la participation des utilisateurs a été très satisfaisante (285 et 204 participants). Des enquêtes de satisfaction nous ont permis de constater que ce format de présentation était apprécié par les participants (85% et 98% de taux de satisfaction des participants). Entre les deux webinaires, des ajustements ont été réalisés afin de prendre en compte les retours des participants qui avaient pris soin de compléter la première enquête de satisfaction : la durée du webinaire a été réduite à une heure, l'ordre du jour a essentiellement été consacré à la présentation des nouvelles fonctionnalités et à des exemples en lien avec les missions quotidiennes des agents.

Pour la formation, de la documentation a été préparée par l'équipe afin de guider les utilisateurs dans l'applicatif et dans ces nouveaux modules : guides utilisateurs, foire aux questions (FAQ). Enfin, une assistance aux utilisateurs a été organisée via la boîte à lettre du projet Aqua-SISE.

2.3.3 De façon transverse :

En termes de communication, une page Aqua-SISE a été créée sur l'intranet du RESE et un portail dédié aux agents en ARS a été construit afin d'apporter de l'information sur la vie du projet et sur l'avancement des différents chantiers (annexes IX). De plus, une première newsletter a été élaborée et diffusée en juin 2021 via le RESE et sur le portail (annexe X).

2.4 Aqua-SISE : un projet ouvert aux acteurs de l'eau

Aqua-SISE est avant tout un nouveau SI destiné aux agents de la DGS et des ARS en charge des questions « Eaux ». Toutefois, ce nouveau SI a également vocation à s'ouvrir à des partenaires extérieurs.

2.4.1 Vers les laboratoires en charge du contrôle sanitaire

Les premiers acteurs externes directement concernés par la mise en œuvre de ce nouveau SI sont les laboratoires agréés « Santé » et titulaires d'un marché public de contrôle sanitaire des eaux.

Dans le cadre des travaux Aqua-SISE, il a été prévu que le nouveau SI s'intègre au système national d'information sur l'eau (SIE) et qu'il utilise pour les futurs échanges de données le standard Edilabo. Les principaux objectifs de l'intégration de ce nouveau standard sont l'automatisation des échanges grâce à l'interopérabilité entre SI et l'amélioration de la qualité des données échangées.

Toutefois, ce changement est majeur car il impacte les marchés publics en cours, l'organisation actuelle des laboratoires avec les ARS ainsi que les outils utilisés par les laboratoires pour les échanges de données.

L'adaptation des actuels SI des laboratoires (LIMS) à ce nouveau format d'échanges de données devra être prise en charge par leurs éditeurs ou par les laboratoires en interne et aura des conséquences financières pour les laboratoires et sur le marché public.

Une des premières actions a été l'association, dès le démarrage du projet, des laboratoires en leur proposant de créer un groupe « Aqua-SISE – Laboratoires », en organisant des réunions d'informations dans le cadre du projet et en diffusant de l'information à la réunion annuelle multi-acteurs organisée par la DGS et ouverte à tous les laboratoires. Des pistes sont en cours de réflexion sur des modalités de communication plus large vers les laboratoires afin que tout laboratoire qui souhaite déposer une demande d'agrément « Santé » et répondre à un appel d'offres pour un marché public de contrôle sanitaire des eaux puisse être informé, le plus en amont possible, de cette orientation stratégique.

En plus de la création d'un groupe « Aqua-SISE – Laboratoires » et de l'organisation de réunions régulières sur le sujet, une rencontre avec les éditeurs de LIMS a également été organisée en 2021 afin de les informer du choix stratégique du projet d'utiliser à terme le format d'échanges EDILABO pour la gestion du contrôle sanitaire des eaux et des étapes d'avancement du projet. Ces points d'information ont vocation à être pérennisés afin de diffuser largement l'information.

Des premiers échanges avec le groupe « Aqua-SISE - Laboratoires », il apparaît de nombreux freins à cette évolution au vu des coûts engendrés, des délais impartis et de la question en suspens de la co-existence des formats d'échanges.

Ces acteurs font partie des cibles majeures du projet et des actions spécifiques de conduite du changement devront être mises en place afin d'informer, communiquer et accompagner ces acteurs dans les différentes étapes du projet.

2.4.2 Vers les exploitants et les responsables de la qualité de l'eau

D'autres acteurs de l'eau sont également concernés par la mise en œuvre d'Aqua-SISE. Il est notamment prévu une ouverture du SI à des partenaires tels que les exploitants et les personnes responsables de la qualité de l'eau, notamment les Personnes Responsables de la Production et de la Distribution de l'Eau (PRPDE).

Par exemple, dans le module « Gestion des alertes » du volet Aqua-SISE Gestion, a été prévue une fonctionnalité permettant aux responsables de la qualité de l'eau de déposer en ligne des informations sur les actions et mesures mises en œuvre pour la gestion d'une alerte sanitaire.

Par ailleurs, il est d'ores et déjà prévu d'intégrer dans le SI, des fonctionnalités permettant de collecter les données d'auto-surveillance des PRPDE, en particulier lorsque cela permet d'alléger le programme de contrôle sanitaire tel que prévu par le code de la santé publique en son article R.1321-24. Cette disposition sera confortée par la transposition prochaine de l'article 13 de la directive européenne du 16.12.2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine².

Dans le cadre des développements de ces fonctionnalités qui seront à disposition sur une plateforme d'échanges de données, dédiée aux partenaires, il sera nécessaire d'associer des représentants des exploitants pour les travaux de conception.

2.4.3 Vers les partenaires institutionnels

La mise en place du standard d'échanges EDILABO permettra de faciliter les échanges de données avec les partenaires institutionnels tels que ceux du Ministère en charge de l'environnement (EauFrance, Office Français de la Biodiversité - OFB...).

De plus, dans le cadre du développement d'une plateforme d'échanges de données Aqua-SISE, l'automatisation de la fourniture/réception de données pourra être mise en place avec des partenaires tels que le Bureau de Recherche Géologique et Minière – BRGM.

Pour la conception de ces fonctionnalités dans Aqua-SISE, il apparaît opportun de travailler avec ces partenaires. Des premiers échanges avec le Ministère en charge de l'environnement ont permis, en 2021, d'officialiser l'engagement de la DGS dans le choix stratégique d'inscrire le projet Aqua-SISE dans le schéma national des données sur l'eau (SNDE) et que ce nouveau SI s'interface avec le système d'information sur l'eau (SIE) (annexe XI).

3 Analyse des premières mises en service et des travaux Aqua-SISE

Deux modules d'Aqua-SISE Décisionnel ont été ouverts aux utilisateurs en ARS en juillet et novembre 2021. Concernant Aqua-SISE Gestion, l'ouverture du module « Gestion des alertes » est prévu au printemps 2022. Jusqu'à la fin du projet Aqua-SISE, il est prévu que des modules soient régulièrement mis à disposition des utilisateurs sur chacun des volets. L'expérience de l'ouverture des deux premiers modules du Décisionnel, les remontées vers l'équipe projet d'utilisateurs ou de référents régionaux sur les modalités de conduite de changement ou encore les constats dressés par les membres de l'équipe Aqua-SISE ont mis en évidence la nécessité d'établir un véritable état des lieux de la situation et de réfléchir aux outils et moyens les plus adaptés pour répondre aux besoins et attentes des

² DIRECTIVE (UE) 2020/2184 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine

utilisateurs en matière de communication et de formation, et par la même proposer une stratégie de conduite de changement.

Cette stratégie aura vocation à définir le plan d'actions à mener pour répondre aux attentes et besoins des premiers utilisateurs de l'applicatif, à savoir les agents des ARS.

La méthodologie suivie dans la démarche de construction d'une stratégie de conduite de changement pour Aqua-SISE est celle qui m'a été présentée lors d'une formation sur la conduite du changement suivie à « L'école du SI » et dispensée par l'organisme de formation ORESYS. Cette méthodologie détaillée en annexe XII précise les différentes étapes nécessaires à la préparation de cette stratégie.

3.1 Cadrage et analyse des impacts du projet

Le cadrage passe par la définition d'un certain nombre d'items dont la synthèse est présentée en annexe XIII. Puis, une analyse des principaux utilisateurs finaux d'Aqua-SISE a été réalisée afin de mesurer les impacts du projet sur ces derniers (annexe XIV). Cette première analyse se base essentiellement sur les retours des utilisateurs suite aux enquêtes de satisfaction menées après les quatre webinaires.

Il apparaît que le projet, bien que fortement attendu par les utilisateurs, impactera de façon conséquente le quotidien des utilisateurs et notamment ceux aux profils les plus « opérationnels », car l'outil leur est avant tout destiné. Aussi, les pratiques, les procédures et les organisations locales sont à prendre en considération dans l'élaboration de la stratégie de conduite de changement. Des impacts sont également identifiés pour les utilisateurs ayant un profil de supervision compte-tenu des évolutions prévues sur les modalités d'exposition et de restitutions des données.

Au-delà de s'approprier un ou des nouveaux outils, il y aura la question de nouveaux modes de travail et de nouvelles organisations permises par les évolutions et la modernisation des outils de gestion et de pilotage du contrôle sanitaire.

Suite à cette analyse, j'ai décidé de réaliser un état des lieux plus approfondi auprès des utilisateurs en ARS afin de recueillir leurs avis sur l'existant en matière de communication et de formation ainsi que leurs attentes pour Aqua-SISE au regard des premières actions réalisées pour les deux premiers modules.

L'état des lieux a été réalisé à partir :

- d'entretiens individuels avec les membres de l'équipe métier nationale Aqua-SISE,
- d'entretiens individuels ou par petits groupes avec des référents régionaux « Eaux » ou référents « SISE-Eaux » et/ou des formateurs-relais volontaires
- d'une enquête en ligne ouverte à l'ensemble des agents des services Santé-Environnement exerçant sur un ou plusieurs domaine d'eaux.

Les questionnaires utilisés, leurs synthèses ainsi que les résultats de l'enquête en ligne sont disponibles en annexes XV, XVI et XVII. 22 personnes se sont portées volontaires

pour des entretiens individuels ou en petit groupe et 156 personnes ont répondu à l'enquête nationale mise en ligne sous un format Framafoms.

3.2 Bilan de l'état des lieux

3.2.1 En matière de communication

Un constat est unanimement partagé : la communication repose sur la coordination du niveau national avec le niveau régional via les référents régionaux Eaux ou SISE et ce dispositif éprouvé est reconnu comme efficace par les agents.

Les principaux moyens de communication existants sont le RESE, les mailings et l'organisation de réunions par les référents régionaux avec les utilisateurs en départements. Le RESE apparaît comme un outil incontournable, connu et très suivi par les agents. Le maintien de la communication par ce canal est indispensable pour diffuser des informations vers le plus grand nombre.

Les points de difficultés relevés lors des enquêtes et qui constituent des points de vigilance pour la communication sur Aqua-SISE sont les suivants :

- le niveau d'implication des référents régionaux sur le sujet impacte directement la diffusion de l'information ;
- la diffusion des informations, notamment sa fréquence, est à améliorer;
- l'existence de disparités de pratiques en fonction des domaines d'eaux : peu de communication pour les domaines « Piscines », « Eaux minérales naturelles utilisées à des fins thérapeutiques dans un établissement thermal » ou encore « Eaux conditionnées » ;
- la faible visibilité des premiers outils de communication Aqua-SISE (portail ARS, newsletter...), peu connus des agents.

Les objectifs de la communication pour Aqua-SISE seront principalement de permettre à tous les agents des cellules « Eaux » des ARS d'accéder à des informations sur le projet ou sur les fonctionnalités développées dans Aqua-SISE et que tous les domaines métier « Eaux » soient couverts. Pour cela, il sera nécessaire d'améliorer la visibilité des outils de communication d'Aqua-SISE et la fréquence de diffusion des informations en privilégiant les canaux plébiscités par les agents : les référents régionaux, l'organisation d'événements tels que des webinaires et le RESE.

3.2.2 En matière de formation

Des formations sont assurées par les « formateur-relais », dans des conditions diverses et des modalités très variées d'une région à une autre. Si la crise sanitaire a induit l'organisation de formations à distance, certaines régions ont réussi à maintenir des formations en petits groupes en présentiel.

Les formations sont plus ou moins complètes sur les SI : la plupart des formations organisées le sont autour de l'outil SISE-Eaux d'Alimentation. De plus, d'après les agents interrogés, quels que soient les outils actuellement mis à disposition pour les formations, ces derniers ne sont pas satisfaisants pour former et permettre la montée en compétences des utilisateurs de façon autonome.

Certaines régions sont confrontées à des problèmes de ressources avec une absence de formateurs-relais et les formations s'organisent en interne, au niveau local quand les agents ayant de l'expérience sur les SI sont encore présents dans les services.

La difficulté majeure du dispositif de formation actuel réside dans les moyens humains qui sont alloués à cette mission. D'une façon générale, et de la même manière que le poste de référent régional, peu de candidats se portent volontaires pour cette mission et certains agents se sont vus être désignés de par leurs compétences et leurs expériences sur les outils. En outre, les formateurs-relais sont des agents en exercice qui ne disposent pour la plupart que de peu de temps dédié à cette mission. Il y a un certain manque de visibilité et de valorisation de cette mission de formation pourtant indispensable au bon fonctionnement des outils et à la qualité des données qui y sont saisies puis exploitées.

Le turn-over important dans les équipes santé-environnement et la variété des besoins en formation demanderait l'organisation d'un panel de formations régionales adaptées aux profils et besoins des utilisateurs par des formateurs dont il s'agirait de l'une des missions principales.

3.2.3 Eléments d'intérêt complémentaires

En compléments des constats issus de l'état des lieux, il me semblait important de faire état des constats effectués par l'équipe projet depuis le lancement des premières actions sur Aqua-SISE et recueillis de façon formelle ou informelle.

La diffusion d'informations sur le projet Aqua-SISE sur le RESE intéressent les équipes et confirment qu'il s'agit d'un canal de communication à conserver car à plusieurs reprises lors de la mise à jour du dossier Aqua-SISE, celui-ci a figuré dans le top 5 des rubriques consultées.

Les outils de communication Aqua-SISE sont à améliorer. D'une part, la navigation dans le portail ARS Aqua-SISE est à ce jour peu optimale pour les utilisateurs et d'autre part son arborescence génère des difficultés pour sa mise à jour par l'équipe Aqua-SISE. De plus, pour l'organisation d'événements réguliers et la mise en ligne de vidéos, il sera nécessaire de trouver une solution technique pérenne de diffusion des vidéos de taille importante.

Dans les modalités de communication, plusieurs pistes sont à suivre, à savoir :

- la nécessité d'informer également les hiérarchies des agents sur les avancées du projet et les outils : lors de réunions de la comitologie projet, à l'occasion de

présentation lors du comité technique de santé publique (CTSP) ou des séminaires des directeurs généraux des ARS, voire lors des journées Santé-Environnement avec les ARS ;

- l'extension de la communication vers les « nouveaux » utilisateurs tels que les laboratoires, les exploitants/gestionnaires et personnes responsables de la qualité de l'eau.

En termes d'organisation, il s'avère indispensable de systématiser l'évaluation des actions entreprises et de la standardiser afin de permettre une comparaison des résultats.

De plus, une stratégie de gestion des retours des utilisateurs doit être définie (remontées d'anomalies, demandes d'évolution) en vue des prochaines et nombreuses mises en service, et ce afin d'organiser à grande échelle le service après-vente (SAV) Aqua-SISE.

Enfin, parmi les sujets encore insuffisamment développés en terme de communication et qui constitue une des préoccupations majeures des services figure le lien entre Aqua-SISE avec l'existant SISE-Eaux que ce soit sur les questions de décommissionnement des outils, d'accès à l'historique, de reprise des données, etc... Une meilleure visibilité sur l'avancée de ces chantiers doit être donnée aux utilisateurs.

4 Identification des leviers de conduite du changement pour Aqua-SISE

4.1 D'un point de vue organisationnel

Pour Aqua-SISE, l'organisation territoriale est à pérenniser, de nouveaux rôles sont à définir et des missions sont à réinvestir et à valoriser. Ainsi, l'organisation « idéale » pour Aqua-SISE reposerait sur un maillage territorial et s'articulerait autour :

- de groupes utilisateurs avertis : un groupe de testeurs pour les périodes de recette ainsi qu'un groupe d'experts des applicatifs pour assurer le « SAV technico-métier »,
- d'un groupe de référents régionaux « porte-parole » qui serait le pivot de la communication entre le niveau national et le local, relai des informations et des remontées des utilisateurs (anomalies, demandes d'évolution)
- d'un groupe de formateurs dédié à cette mission pouvant répondre aux différents besoins de formation, de la formation initiale à des formations plus avancées.

Afin que les missions de ces groupes soient réalisées dans les conditions les plus optimales, il serait opportun de ne pas cumuler les rôles pour un même agent.

Se pose toutefois la question pour le groupe de formateurs-relais qui pourrait être constitué par des experts des applicatifs assurant également le « SAV technico-métier ».

Cette organisation pourrait être formalisée dans le cadre d'une nouvelle instruction pour Aqua-SISE afin de définir : le rôle et l'organisation de l'équipe métier nationale (moyens alloués, missions...), la stratégie de communication et de formation, le rôle des groupes

utilisateurs, des référents régionaux et des formateurs et ce, pour tous les domaines d'eaux (définition des attendus, moyens alloués), la gestion des remontées des utilisateurs.

4.2 Côté communication

Il est nécessaire d'augmenter la diffusion d'information sur le projet Aqua-SISE (mensuellement ou trimestriellement) et de faire connaître ses outils de communication. Les outils doivent être optimisés et plusieurs canaux de communication sont à privilégier : les référents régionaux, les webinaires et le RESE. D'autres outils de communication seraient également d'intérêt : le portail ARS Aqua-SISE avec le développement d'espaces d'échanges, la newsletter avec un système d'abonnement ; leur visibilité, leur fréquence de diffusion ou de mise à jour et leur format doivent cependant être retravaillés.

Des nouveaux moyens de communication sont à développer directement dans les applicatifs pour que l'utilisateur soit informé des nouveautés en ouvrant Aqua-SISE (par un système de notification) ou puisse avoir accès à un espace d'échanges en cas de difficultés (via une plateforme ou un forum par exemple).

Les communications sont adressées en priorité aux principaux futurs utilisateurs mais des informations devront également être faites auprès de leurs hiérarchies puis des nouveaux utilisateurs des outils.

4.3 Sur la formation

Le dispositif de formation pour Aqua-SISE doit se baser sur des formateurs-relais situés en région et/ou en département, dédiés à cette mission et dont la mission est à valoriser. Le profil de ces formateurs-relais serait celui d'agents ayant une expertise métier avec un savoir-faire « national » et n'étant pas complètement détaché du terrain. Il serait nécessaire que ces agents disposent d'une fiche de poste dont la formation ferait partie de ses missions pour avoir du temps véritablement fléché à cela et éviter les écueils du cumul d'activités pouvant limiter l'intervention d'un agent même volontaire. Sur la base du travail d'un formateur-relais qui réalise des formations de différents niveaux pour une grande région, la charge de cette mission est estimée à 0,1 équivalent temps plein (*a minima* et ne comprenant pas le travail préparatoire).

De plus, les outils de formation doivent être adaptés.

Pour les formateurs-relais, des kits de formation « clé en main » seront à proposer pour permettre des formations en présentiel avec des supports à jour. Un environnement dédié aux tests et démonstrations vers les utilisateurs devra être mis à disposition.

Pour les utilisateurs, des outils de formation complémentaires, plus modernes et interactifs pourront être élaborés :

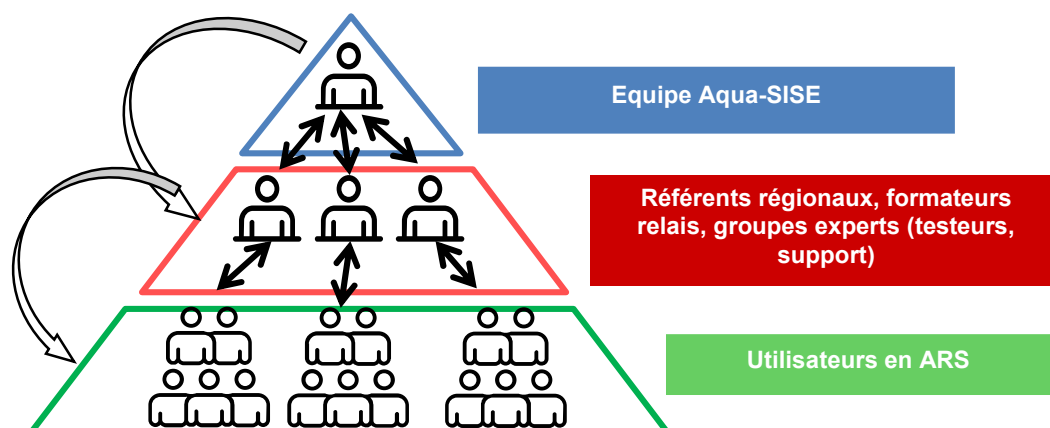
- des vidéos et des tutoriels en compléments des guides utilisateurs,

- des guides métiers pour expliciter les nouvelles notions introduites dans le cadre d'Aqua-SISE,
- des aides directement dans les applicatifs : aide en ligne, FAQ, forum ou espaces d'échanges...avec de l'information vers les utilisateurs quand des nouveautés sont intégrées (système de notification par exemple),
- un support permanent et réactif avec un partage des solutions avec les utilisateurs.

5 Définition d'un plan général d'actions

Sur la base de ces propositions, j'ai établi une proposition de plan général d'actions, en fonction des étapes de la conduite de changement et de ses objectifs associés (annexe XVIII).

Ce plan repose sur le principe du maillage territorial, pilier des actions de communication, de formation et du dispositif de déploiement :



Un premier plan de communication est proposé en annexe XIX, ainsi qu'un plan de formation en annexe XX. Ces premières propositions sont amenées à s'enrichir avec les retours d'expériences dont l'équipe aura connaissance via les enquêtes de satisfaction et les remontées des référents régionaux.

Pour les modalités de déploiement, un plan d'actions spécifique devra être mis en place et sera à adapter en fonction du calendrier d'ouverture de chaque module. Celui-ci sera à moduler au cours de l'année 2022 et tout au long du projet. Une proposition de préparation du plan de déploiement pour le module « Gestion des alertes » dont la mise en service est prévue pour le printemps 2022 est présentée en annexe XXI.

Conclusion

Ce travail m'a permis de réfléchir aux enjeux de communication et de formation pour le projet Aqua-SISE alors que les travaux de lancement des modules sur le volet Décisionnel avaient débuté et de confirmer les clés de la réussite de la conduite de changement pour le projet, à savoir :

- une communication le plus en amont possible et très régulière,
- l'association des utilisateurs à la construction des outils de communication et de formation,
- la nécessité de varier les supports et les canaux de diffusion,
- l'évaluation des actions entreprises avant de communiquer à nouveau.

Si ces éléments font partie des conditions de succès, il n'en demeure pas moins que leurs mises en œuvre nécessitent du temps et des ressources afin de pouvoir lancer ces chantiers indispensables tout en les articulant avec les chantiers de conception et de développements, déjà très chronophages dans le quotidien de l'équipe Aqua-SISE.

En lien avec les ressources, se pose la question de l'organisation. Les modalités proposées dans le présent rapport et issues de l'état des lieux renvoient à ce que les services ont connu il y a plus de 15 ans maintenant au sein des anciennes DDASS et DRASS³ avec la constitution de groupes supports d'experts, les « GRANIT » ou « BO-SISE ». A l'époque, les moyens affectés à ces groupes étaient conséquents. De par cet investissement, ce dispositif a contribué à la bonne mise en œuvre des outils SISE-Eaux et à un accompagnement des utilisateurs suffisamment satisfaisant pour qu'il soit encore aujourd'hui plébiscité par des agents en ARS.

L'un des principaux enjeux pour Aqua-SISE est de réussir le pari d'une organisation ambitieuse et adaptée aux besoins et attentes des utilisateurs en matière de communication, de formation et d'accompagnement, et ce dans un contexte de ressources humaines différent.

Enfin, l'ouverture d'Aqua-SISE aux acteurs de l'eau offre des perspectives nouvelles dans les modalités de travail et les partenariats à mettre en place et sera également l'occasion de nouvelles réflexions et d'adaptations sur la stratégie de conduite de changement pour les années à venir.

« Tout est changement, non pour ne plus être mais pour devenir ce qui n'est pas encore. » (Epictète)

³ Au 1^{er} avril 2010, les services en charge des questions de santé au sein des Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales et des Directions Régionales des Affaires Sanitaires et Sociales ont intégré les Agences régionales de santé.

Liste des annexes

Annexe I : Organigramme de la Direction Générale de la Santé

Annexe II : Organigramme du Bureau EA-4 Qualité des Eaux de la Direction Générale de la Santé

Annexe III : Schéma d'Aqua-SISE, un SI à 2 volets : Gestion et Décisionnel

Annexe IV : Comitologie du projet Aqua-SISE

Annexe V : Schéma de principe de la méthodologie Agile

Annexe VI : Feuille de route globale Aqua-SISE validée au comité stratégique du 27 janvier 2021

Annexe VII : Organigramme 2021 de l'équipe projet Aqua-SISE (septembre 2021)

Annexe VIII : Captures d'écran d'Aqua-SISE Décisionnel

Annexe IX : Portail ARS Aqua-SISE et pages du RESE dédiées

Annexe X : Newsletter Aqua-SISE n°1

Annexe XI : Courrier de la DGS au Ministère de la Transition Ecologique concernant l'intégration du système d'Aqua-SISE au schéma national des données sur l'eau

Annexe XII : Méthodologie « Conduite du changement », L'école du SI, ORESYS

Annexe XIII : Note de cadrage

Annexe XIV : Analyse des profils des utilisateurs finaux et des impacts du projet

Annexe XV : Questionnaires « De SISE-eaux à Aqua-SISE : Mise en place d'une stratégie de conduite du changement »

Annexe XVI : Synthèses des entretiens avec l'équipe métier nationale,

Annexe XVII : Synthèses des entretiens avec les référents régionaux et les formateurs-relais

Annexe XVIII : Résultats de l'enquête en ligne réalisée auprès des agents en ARS exerçant dans un ou plusieurs domaines d'Eaux

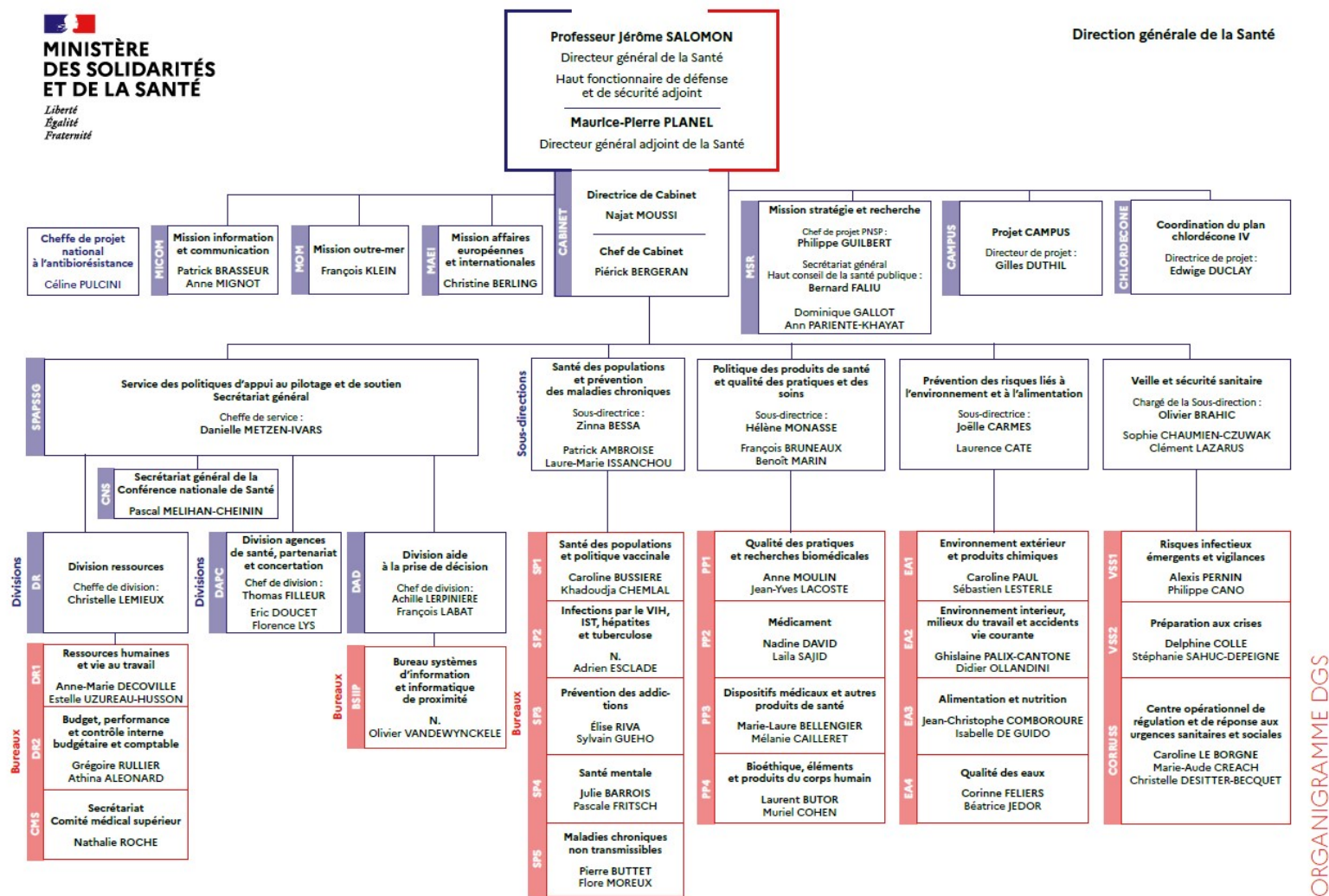
Annexe XIX : Plan d'actions pour la stratégie de conduite du changement

Annexe XX : Plan de communication pour Aqua-SISE

Annexe XXI : Plan de formation pour Aqua-SISE

Annexe XXII : Préparation du plan de déploiement pour le module « Gestion des alertes »

Annexe I : Organigramme de la Direction Générale de la Santé (1^{er} août 2021)



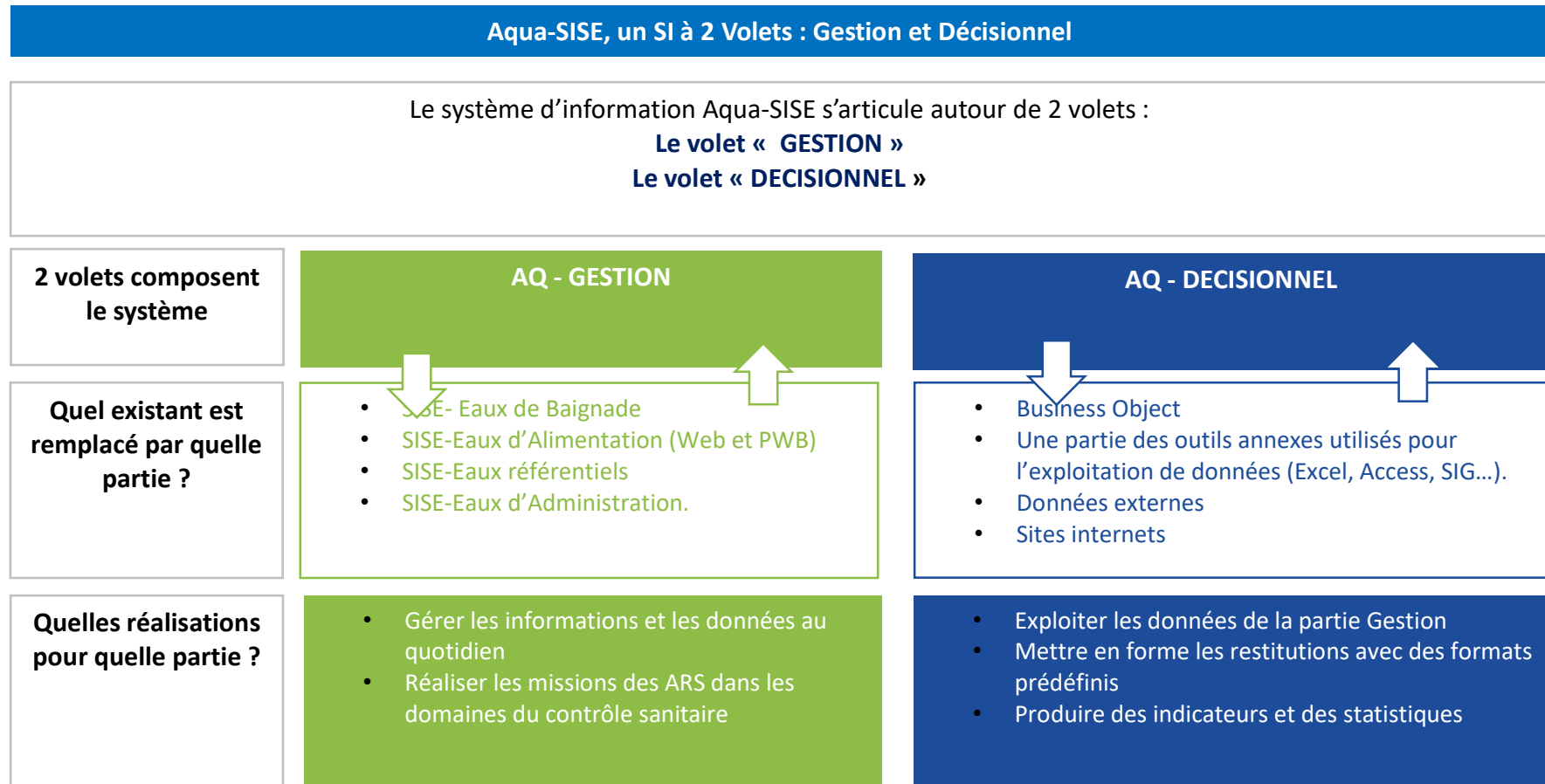
-1^{er} août 2021 -

ORGANIGRAMME DGS

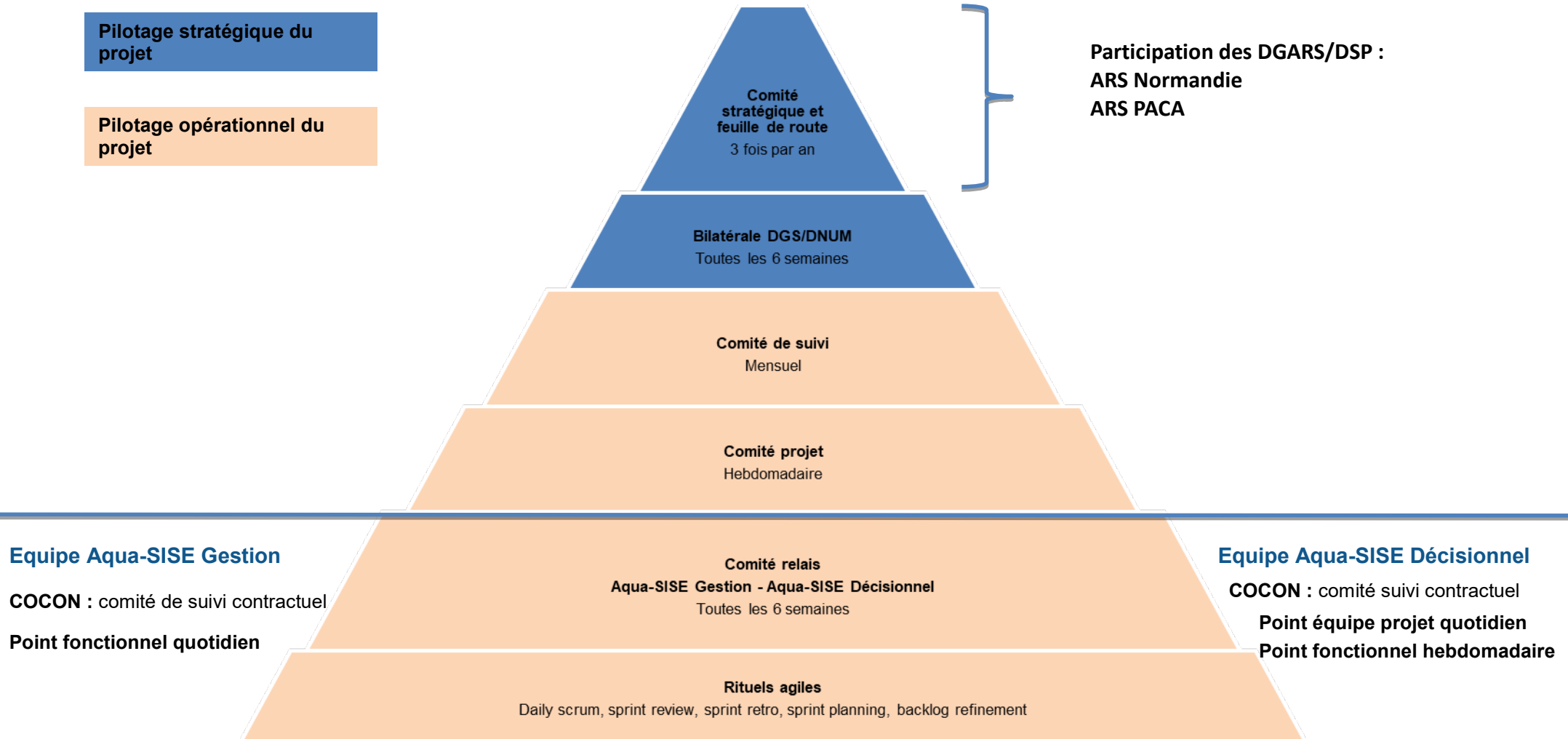
ANNEXE II : Organigramme du bureau EA4 « Qualité des Eaux » au 31 décembre 2020

Direction générale de la santé		
Sous-direction de la prévention des risques liés à l'environnement et à l'alimentation		
Bureau de la Qualité des eaux		
Mise à jour : 8 février 2021		
	Cheffe du bureau Corinne Féliers ☎ 65819 corinne.feliers@sante.gouv.fr	
Fonction juridique, Contentieux, Courriers des élus, Hydrogéologues agréés Protection de la ressource en eau Arnaud Lacroix ☎ 64083 arnaud.lacroix@sante.gouv.fr	Adjointe cheffe du bureau Système d'information géographique, Information sur la qualité de l'eau du robinet, Protocole eau santé Béatrice Jédon ☎ 64599 beatrice.jedon@sante.gouv.fr	Suivi budgétaire Suivi des saisines des agences Gestion administrative des agréments des laboratoires Sylvie Mallet ☎ 64261 sylvie.mallet@sante.gouv.fr
	Secrétariat Sylvie Nardin ☎ 65085 sylvie.nardin@sante.gouv.fr	
Eaux conditionnées, eaux minérales naturelles, eaux thermales et eaux en entreprises agro-alimentaires Sabrina Mekhous ☎ 68257 sabrina.mekhous@sante.gouv.fr	Eau du robinet, Plan micropolluants Pollutions diffuses Nathalie Franques ☎ 66918 nathalie.franques@sante.gouv.fr	Eaux de loisirs (piscines, baignades) SISE-Eaux de baignade Marie Guichard ☎ 65735 marie.guichard@sante.gouv.fr
Assainissement non collectif Eaux usées traitées Sébastien Gorecki ☎ 65780 sebastien.gorecki@sante.gouv.fr	Eaux non conventionnelles, Changement climatique Réseaux d'eau Moina Drouode ☎ 65418 moina.drouode@sante.gouv.fr	SISE-Eaux d'alimentation, Reporting à la Commission européenne Manuel Marquis ☎ 65903 manuel.marquis@sante.gouv.fr
Agrément des laboratoires, Prévention de la légionellose Marjorie Brou ☎ 67570 marjorie.brou@sante.gouv.fr	Matériaux, Produits et procédés de traitement d'eau du robinet Claire Provini ☎ 67089 claire.provini@sante.gouv.fr	Aqua-SISE Nadège Mavoka-Isana ☎ 68410 nadege.mavokaisana@sante.gouv.fr Apprenti, appui transposition Directive Eau potable Edvinn Jean-Bart ☎ 67443 edvinn.jean-bart@sante.gouv.fr
<i>14 avenue Duquesne - 75350 Paris 07 SP - Pour joindre votre correspondant de l'extérieur, faire précéder le n° de poste par le 01.40.5</i>		

ANNEXE III : Schéma d'Aqua-SISE, un SI à 2 volets : Gestion et Décisionnel



ANNEXE IV : Comitologie du projet Aqua-SISE



Comitologie Comité stratégique et feuille de route (COSTRAT)



Missions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Partager l'avancement du programme aux Directions DGS, DNUM, et ARS notamment sur les développements réalisés et les budgets consommés. 2. Mettre en exergue les réussites, les facteurs clés de succès, les bonnes pratiques à capitaliser pour la suite du programme. 3. Faire remonter les difficultés et risques d'ordre stratégique avec proposition d'actions de remédiation pour arbitrage. 4. Faire arbitrer les Directions DGS, DSI et ARS sur les éléments stratégiques (fonctionnels, budgétaires, organisationnels). 5. Valider la suite des étapes du programme, la feuille de route globale.
Fréquence	3 fois par an
Participants	<p>DGS : Directeur Général Adjoint, sponsor du projet. Secrétaire Générale. Sous-directrice EA, cheffe de bureau EA-A, chef de division d'aide à la prise de Décision. Responsable du programme. Référente métier ARS. Chefs de projet AMOA.</p> <p>DNUM : Directrice du Numérique, sponsor du projet. Secrétaire Générale. Sous-Directeur des projets et services numériques. Responsable solution numérique. Responsable solution décisionnelle.</p> <p>ARS : Directeur Général / Directeur de Santé Publique des ARS. Représentant du PADSE</p>

Comitologie Bilatérale DGS/DNUM



Missions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point d'avancement des différents chantiers d'Aqua-SISE (Gestion/Décisionnel) 2. Validation / arbitrage des propositions d'actions soumises par les équipes opérationnelles 3. Préparation des comités stratégiques
Fréquence	Toutes les 6 semaines
Participants	<p>DGS : Sous-directrice Environnement et Alimentation, Cheffe de bureau Qualité des Eaux, Chef de division d'aide à la prise de Décision. Responsable du programme. Référents métier ARS. Chefs de projet Assistance à Maîtrise d'Ouvrage.</p> <p>DNUM : Sous-Directeur des projets et services numériques. Responsable solution numérique. Responsable solution décisionnelle.</p>

Comitologie Comité de suivi (COSUI)



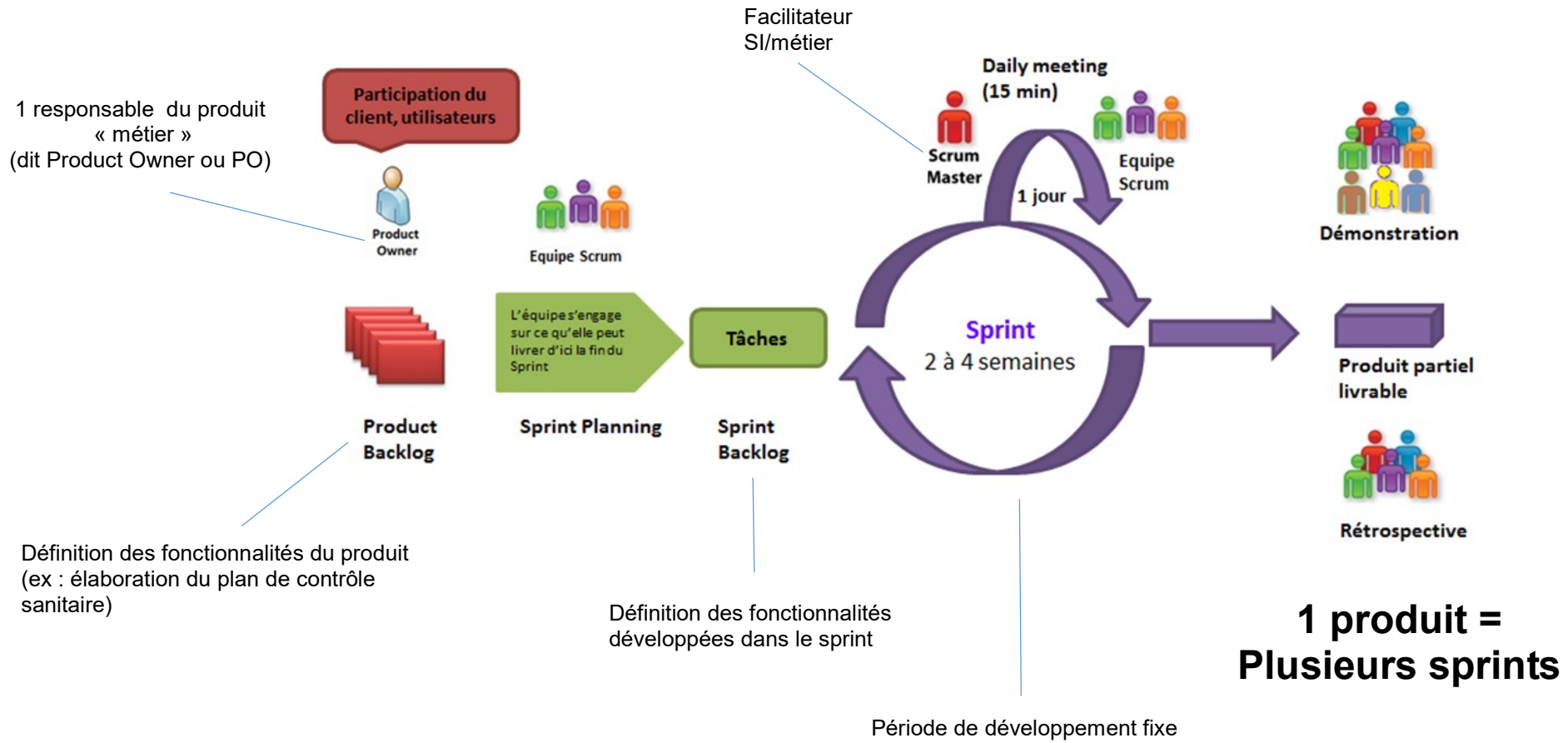
Missions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point d'avancement des différents chantiers d'Aqua-SISE (Gestion et Décisionnel) 2. Revue des modalités de coexistence SISE-Eaux / Aqua-SISE 3. Revu des difficultés / revue des risques d'ordre opérationnel avec proposition d'actions de remédiation pour validation
Fréquence	Toutes les mois
Participants	<p><u>DGS</u> : Cheffe de bureau EA-A, chef de division d'aide à la prise de Décision. Responsable du programme. Référents métier ARS. Chefs de projet Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. Assistance à Maîtrise d'Ouvrage. Chefs de projet SISE-Eaux. PADSE</p> <p><u>DNUM</u> : Sous-Directeur des projets et services numériques. Responsable solution numérique. Responsable solution décisionnelle. Chefs de projet SISE-Eaux</p>

Comitologie Comité projet (COPROJ)



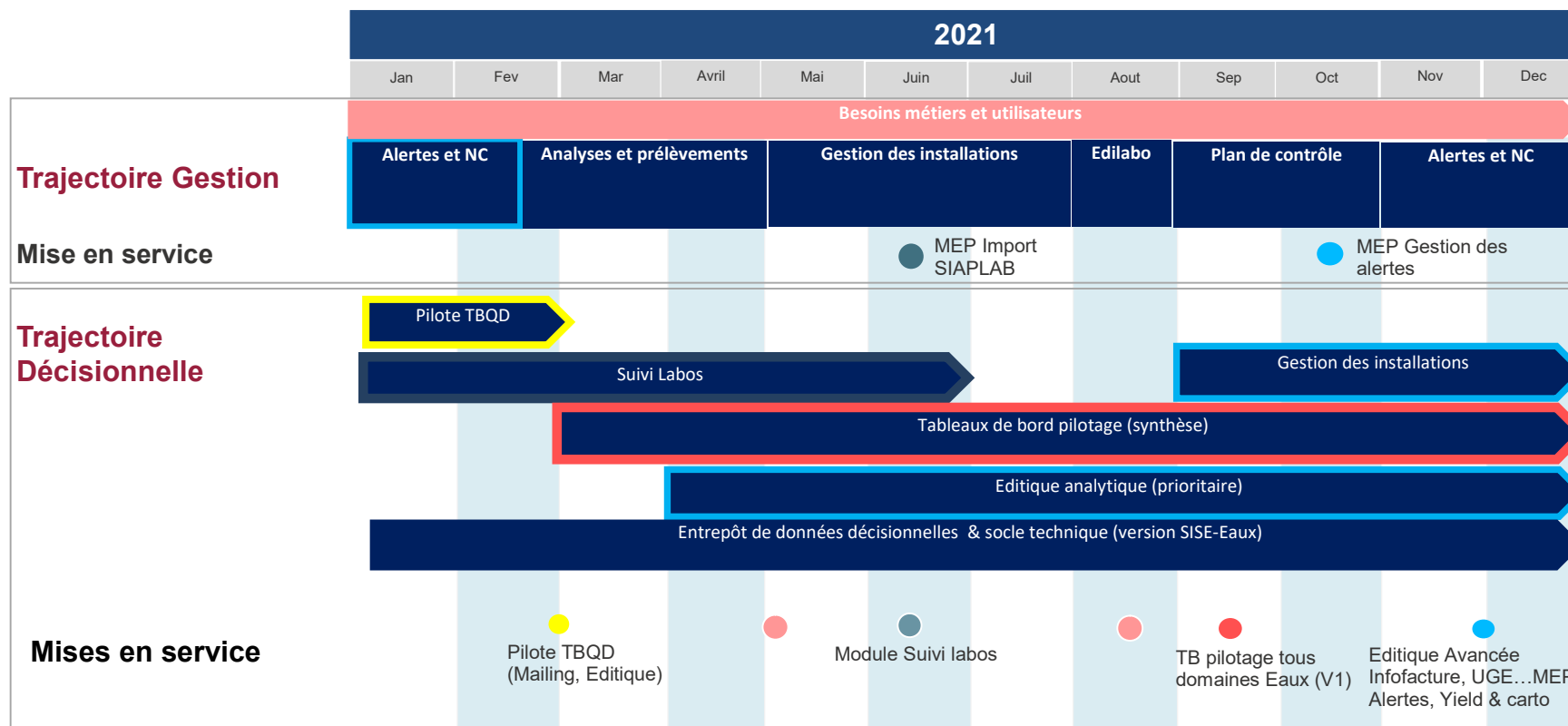
Missions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point hebdomadaire d'avancement des différents chantiers d'Aqua-SISE (Gestion et Décisionnel) 2. Partage des difficultés opérationnelles et propositions d'actions 3. Arbitrages des plans opérationnels de remédiation 4. Identification des points à faire arbitrer en COSUI / bilatérale voire COSTRAT
Fréquence	Toutes les semaines
Participants	<p><u>DGS</u> : Responsable du programme. Référents métier ARS. Chefs de projet AMOA. AMOA. PADSE</p> <p><u>DNUM</u> : Responsable solution numérique. Responsable solution décisionnelle. Chefs de projet SISE-Eaux</p>

ANNEXE V : Schéma de principe de la méthodologie « Agile »



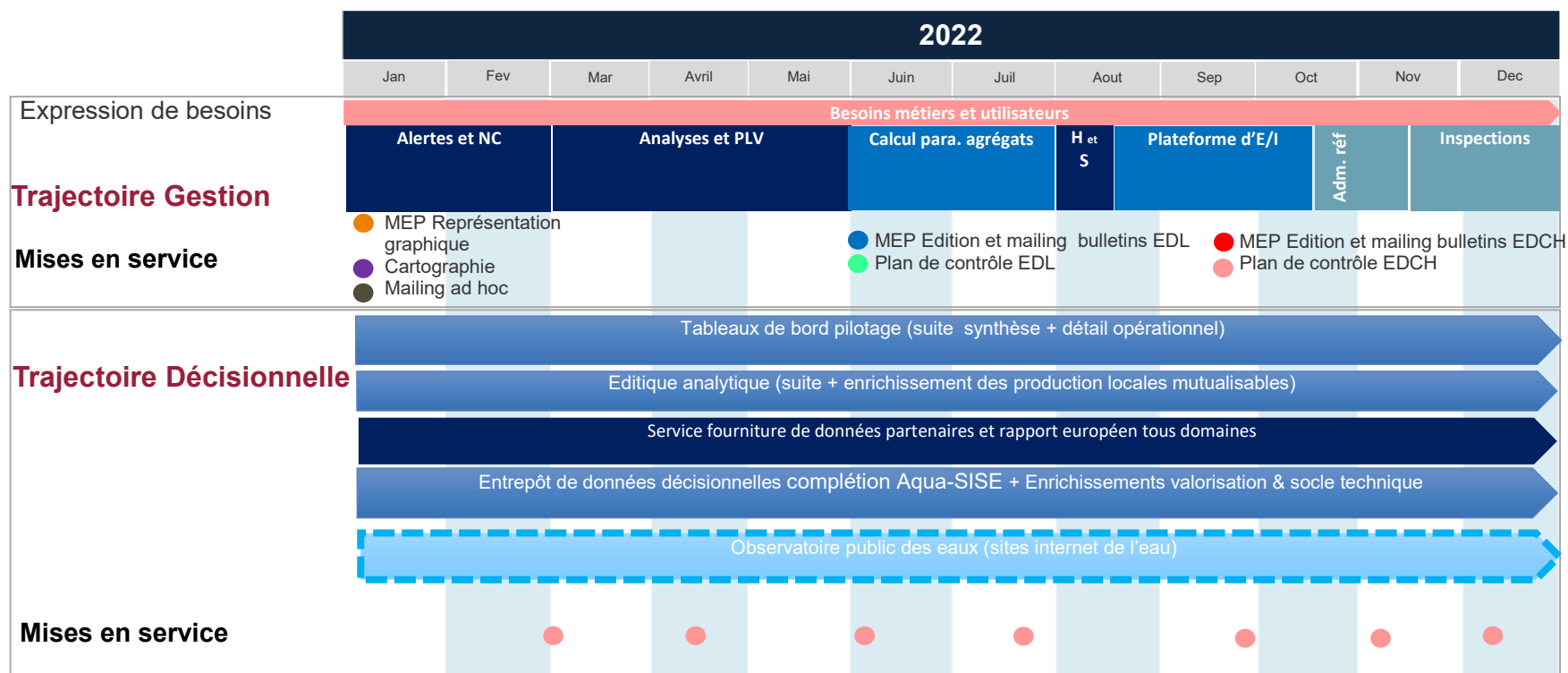
ANNEXE VI : Feuille de route globale Aqua-SISE 2021/2022 validée au comité stratégique du 27 janvier 2021

Année 2021 :



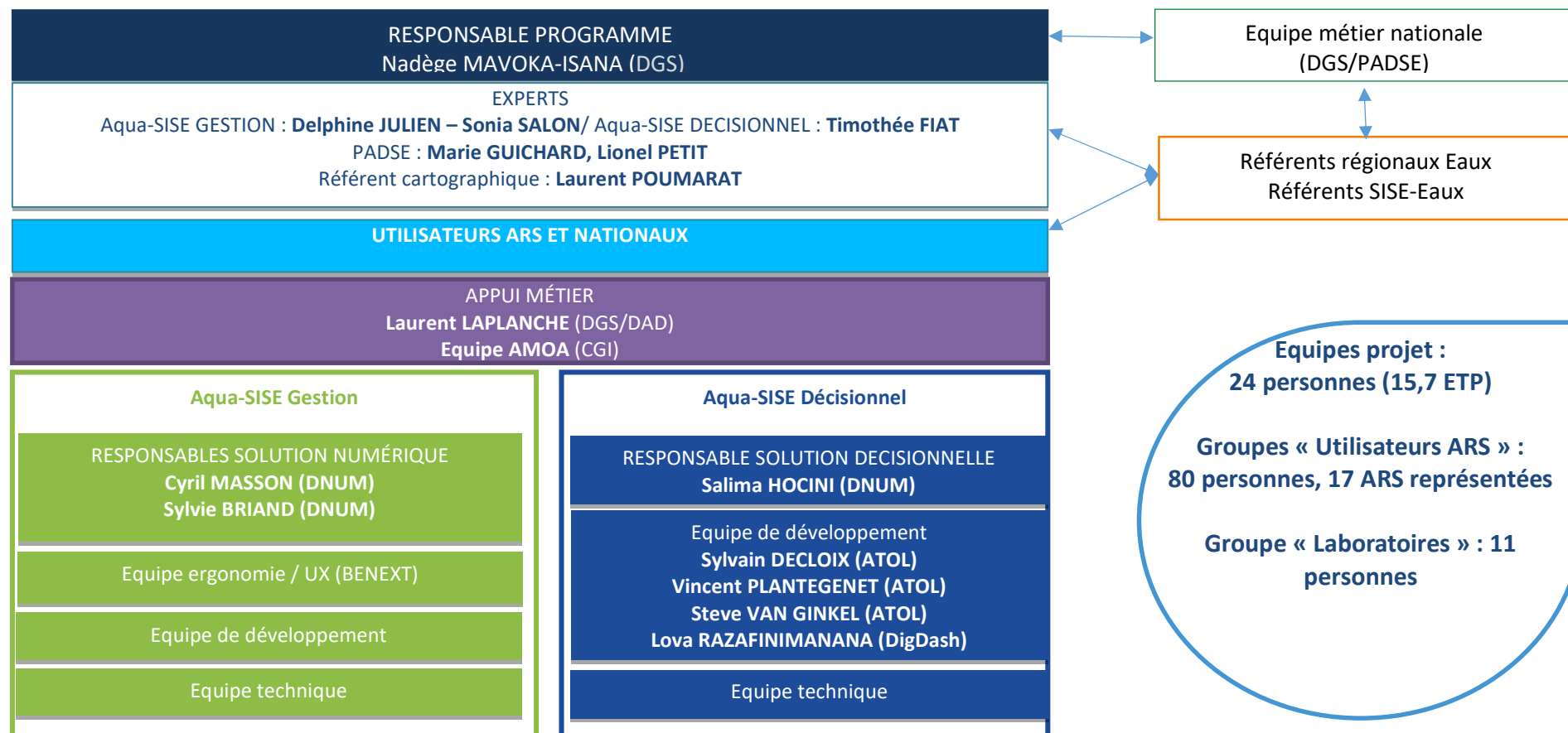
ANNEXE VI : Feuille de route globale Aqua-SISE 2021/2022 validée au comité stratégique du 27 janvier 2021

Année 2022 :

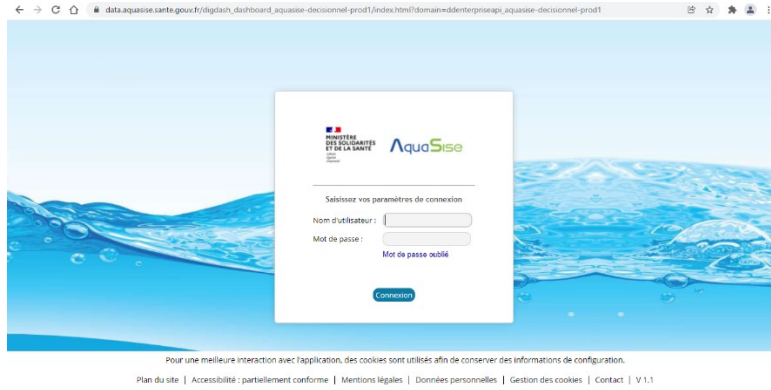


ANNEXE VII : Organigramme de l'équipe Aqua-SISE (septembre 2021)

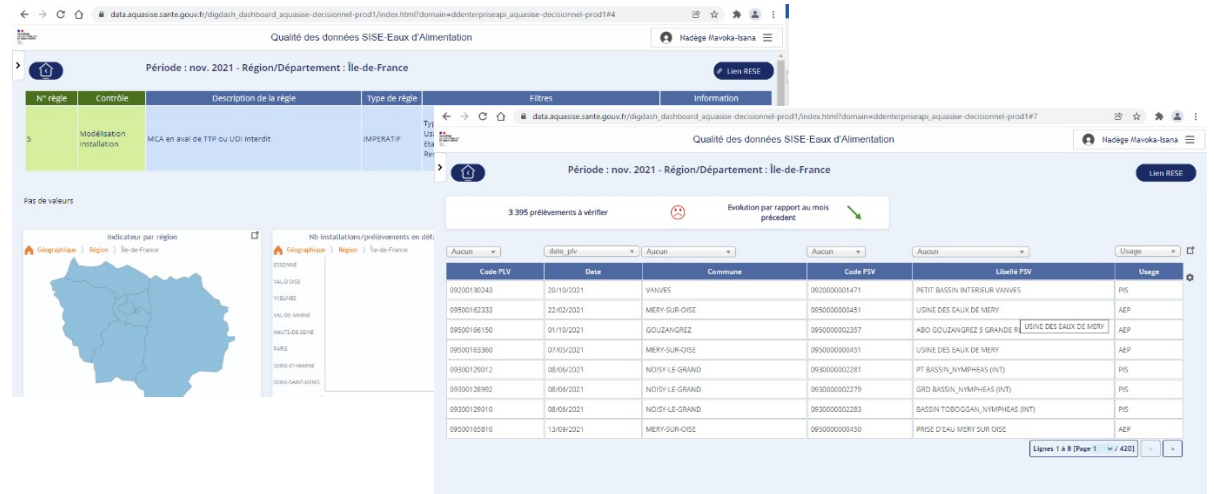
Organigramme de l'équipe Aqua-SISE



ANNEXE VIII : Captures d'écran Aqua-SISE Décisionnel



Module « Qualité des données »



Module « Suivi Laboratoires »

data.aquasie.sante.gouv.fr/digdash_dashboard_aquasie-decisionnel-prod1/index.html?domain=ddentrepriseapi_aquasie-decisionnel-prod1#41

Suivi Laboratoires

Menu Suivi des délais Suivi des coûts Suivi du plan de contrôle

Accueil

Suivi des délais

Vérifier que les laboratoires réalisent bien les prélèvements et les analyses dans les délais demandés. Il est à noter que les délais contractuels dépendent des types d'analyses à effectuer.

Suivi national des délais

Suivi régional des délais

Suivi départemental des délais

Suivi des coûts

Vérifier que les indications de coûts sont bien respectées au regard de ce que les titulaires ont indiqués dans les BPU.

Suivi des coûts

Suivi du plan de contrôle

Vérifier que les laboratoires effectuent bien les contrôles planifiés par les ARS aux fréquences programmées sur les types d'analyses demandés et pour tous les points de surveillance (PSV) spécifiés.

Suivi du plan de contrôle

data.aquasie.sante.gouv.fr/digdash_dashboard_aquasie-decisionnel-prod1/index.html?domain=ddentrepriseapi_aquasie-decisionnel-prod1#42

Suivi Laboratoires

Menu Suivi des délais Suivi des coûts Suivi du plan de contrôle

Suivi national Suivi régional Suivi départemental

Période : 2021 - Région/Département : Tous

Carte régionale du suivi des délais

Top département

Département : Région

Top 5 Suivi par laboratoire

Détails par département

Suivi par type d'analyse

data.aquasie.sante.gouv.fr/digdash_dashboard_aquasie-decisionnel-prod1/index.html?domain=ddentrepriseapi_aquasie-decisionnel-prod1#43

Suivi Laboratoires

Menu Suivi des délais Suivi des coûts Suivi du plan de contrôle

Période : 2021 - Région/Département : Tous

Prélèvement

Quantité : 66 235

Coût : 2 179 620,66 € HT

TOP Coût par activité

Suivi des coûts par département et année

Evolution mensuelle des coûts

data.aquasie.sante.gouv.fr/digdash_dashboard_aquasie-decisionnel-prod1/index.html?domain=ddentrepriseapi_aquasie-decisionnel-prod1#44

Suivi Laboratoires

Menu Suivi des délais Suivi des coûts Suivi du plan de contrôle

Période : Tous - Région/Département : Tous

Synthèse

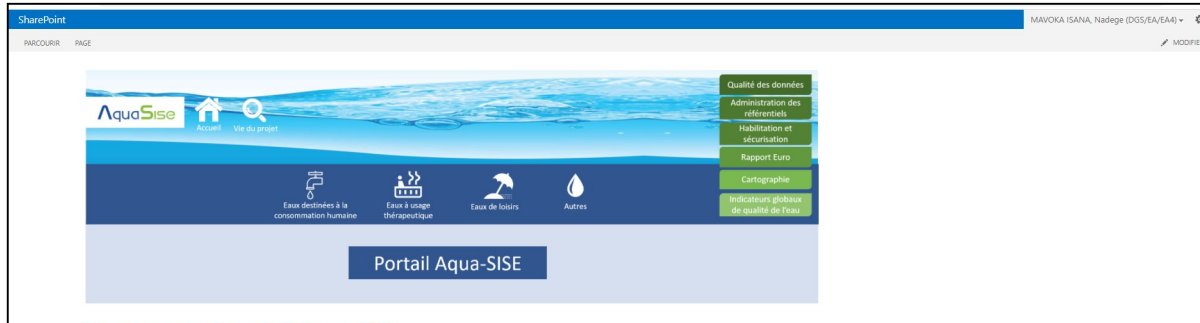
Tableau de suivi mensuel

Mois Année	Nb analyses prévues	Nb analyses réalisées	% écart nb analyses	Nb analyses prévues cumulé	Nb analyses réalisées cumulé	% écart nb analyses cumulé
janv. 2020	1 227	952	-22 %	1 227	952	-22 %
févr. 2020	1 352	1 038	-23 %	2 579	1 990	-23 %
mars 2020	1 438	1 034	-28 %	4 017	3 024	-25 %

Suivi du plan de contrôle

Code PSV	Libellé PSV	Type analyse	Date prévisionnelle	Date prélèvement	Status	Commentaires
044000001830	PF NAB LABORATOIRE INDVALYS	044D1AFS	2020-01-01	2020-01-08	●	
044000004025	PF ANCENIS HÔPITAL	044D1AP	2020-01-01	2020-01-16	●	
044000001246	PM PAULX	044DAOST	2020-01-01	2020-01-07	●	
044000001503	ET SORTIE CHÂTEAU EAU MACHECOUL	044P1AFM	2020-01-01	2020-01-07	●	
044000000014	ET SORTIE STATION ANCENIS	044P1AFM	2020-01-01	2020-01-17	●	

ANNEXE IX : Portail ARS Aqua-SISE et pages du RESE dédiées



Bienvenue sur le portail Aqua-SISE

16.11.2021

Bonjour à tous

Vous avez été très nombreux à participer à notre événement de présentation du module Aqua-SISE Décisionnel Suivi Laboratoires.

L'équipe projet Aqua-SISE Décisionnel vous remercie et vous invite à remplir ce questionnaire d'évaluation à chaud pour recueillir votre avis. Il ne vous prendra que quelques minutes.

- [Lien du questionnaire](#)

Votre retour nous est précieux afin de mieux répondre à vos attentes dans la conception des outils Aqua-SISE Décisionnel.

Pour découvrir les modules Aqua-SISE disponibles pour les ARS :

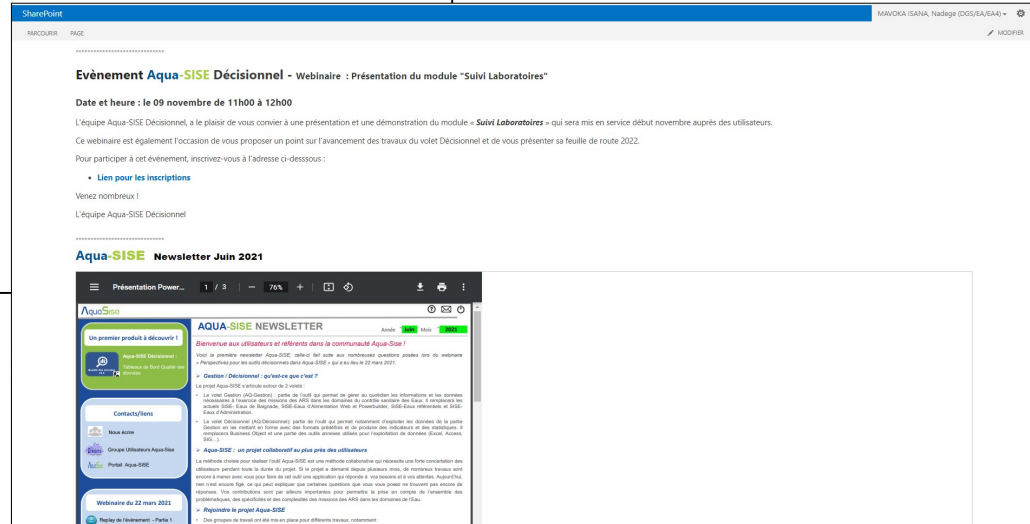
- [Accéder à Aqua-SISE : https://data.aquasise.sante.gouv.fr](https://data.aquasise.sante.gouv.fr)

Merci pour votre accueil chaleureux et votre enthousiasme !


A très bientôt !

L'équipe projet Aqua-SISE

Contact : dgs.aqua-sise@sante.gouv.fr



Débuter avec Firefox MAVOKA ISANA, Nad... Autres marque-page

Intranet **Aqua-Sise Décisionnel** **Avancement des travaux**  vos remarques sur cette page

Accueil Aqua-Sise


À signaler : Une présentation et une démonstration du module « Suivi Laboratoires » s'est déroulé le **mardi 9 novembre 2021**. Cette conférence en ligne était également l'occasion pour l'équipe Aqua-Sise, en charge du volet décisionnel, de vous proposer un point sur l'avancement des travaux du volet décisionnel et de vous présenter sa feuille de route 2022. Cette information est également disponible sur le portail ARS Aqua-Sise <https://ecu.collab.social.gouv.fr/dir/DSI/pro/app/portaqua/SitePages/Accueil.aspx>.

► **Présentation des modules d'Aqua-SISE Décisionnel**


Le 22 mars 2021, l'équipe projet Aqua-Sise a organisé un webinaire présenter les *Perspectives pour les outils décisionnels dans Aqua-Sise*. Les vidéos de cette présentation sont disponibles sur le portail Aqua-Sise à l'adresse suivante : <https://ecu.collab.social.gouv.fr/dir/DSI/pro/app/portaqua/SitePages/Webinar.aspx>.

► **Planning des travaux (à venir)**

► **Liste des participants aux groupes utilisateurs**




[plein écran](#)
Constitution des groupes utilisateurs (novembre 2021)



[plein écran](#)
Réfèrent métier pour un groupe ou domaine métier d'un groupe (novembre 2021)

☞ [liste des participants](#) à la 2nde série Ergonomie et design d'Aqua-SISE (mars 2021)

Débuter avec Firefox MAVOKA ISANA, Nad... Autres marque-page

Intranet **Aqua-Sise Gestion - Avancement des travaux**  vos remarques sur cette page

Accueil Aqua-Sise


► **Présentation des modules d'Aqua-Sise Gestion (à venir)**

► **Planning des travaux**

Des travaux de conception métier ont débuté en septembre 2021 et dureront jusqu'en avril 2022 en vue de définir d'un point de vue métier le socle d'Aqua-SISE Gestion. Les travaux de développement reprendront à l'issue de cette période, à savoir à compter du mois de mai 2022.

☞ [Calendrier prévisionnel des travaux](#) (octobre 2021)

► **Liste des participants aux groupes utilisateurs**



[plein écran](#)
Constitution des groupes utilisateurs (novembre 2021)

☞ [liste des participants](#) à la 2nde série Ergonomie et design d'Aqua-SISE (mars 2021)

☞ [liste des participants](#) à la 1ère série État des pratiques et recueil préliminaire des besoins (octobre 2020)

ANNEXE X : Newsletter Aqua-SISE n°1

AquaSise ? ✉ 🔄

AQUA-SISE NEWSLETTER Année **Juin** Mois **2021**

Un premier produit à découvrir !

Aqua-SISE Décisionnel :
Tableaux de Bord Qualité des données

Contacts/liens

Nous écrire
Groupe Utilisateurs Aqua-Sise
Portail Aqua-SISE

Webinaire du 22 mars 2021

Replay de l'évènement - Partie 1
Replay de l'évènement - Partie 2
Réponses aux questions des participants
Enquête de satisfaction : résultats

Direction Générale de la Santé

Bienvenue aux utilisateurs et référents dans la communauté Aqua-Sise !

Voici la première newsletter Aqua-SISE; celle-ci fait suite aux nombreuses questions posées lors du webinaire « Perspectives pour les outils décisionnels dans Aqua-SISE » qui a eu lieu le 22 mars 2021.

➤ **Gestion / Décisionnel : qu'est-ce que c'est ?**

Le projet Aqua-SISE s'articule autour de 2 volets :

- Le volet Gestion (AQ-Gestion) : partie de l'outil qui permet de gérer au quotidien les informations et les données nécessaires à l'exercice des missions des ARS dans les domaines du contrôle sanitaire des Eaux. Il remplacera les actuels SISE- Eaux de Baignade, SISE-Eaux d'Alimentation Web et Powerbuilder, SISE-Eaux référentiels et SISE-Eaux d'Administration.
- Le volet Décisionnel (AQ-Décisionnel): partie de l'outil qui permet notamment d'exploiter les données de la partie Gestion en les mettant en forme avec des formats prédéfinis et de produire des indicateurs et des statistiques. Il remplacera Business Object et une partie des outils annexes utilisés pour l'exploitation de données (Excel, Access, SIG...).

➤ **Aqua-SISE : un projet collaboratif au plus près des utilisateurs**

La méthode choisie pour réaliser l'outil Aqua-SISE est une méthode collaborative qui nécessite une forte concertation des utilisateurs pendant toute la durée du projet. Si le projet a démarré depuis plusieurs mois, de nombreux travaux sont encore à mener avec vous pour faire de cet outil une application qui réponde à vos besoins et à vos attentes. Aujourd'hui, rien n'est encore figé, ce qui peut expliquer que certaines questions que vous vous posez ne trouvent pas encore de réponses. Vos contributions sont par ailleurs importantes pour permettre la prise en compte de l'ensemble des problématiques, des spécificités et des complexités des missions des ARS dans les domaines de l'Eau.

➤ **Rejoindre le projet Aqua-SISE**

- Des groupes de travail ont été mis en place pour différents travaux, notamment :
 - AQ-Gestion : sur les modules "Gestion des installations" et "Gestion des alertes et non-conformités",
 - AQ-Décisionnel : sur l'élaboration des outils Suivi laboratoire, Info-factures, Annuaires et astreinte.
- Des appels à volontaires sont réalisés régulièrement pour participer à différents travaux et sont diffusés par les référents régionaux et le RESE.
- Pour faire partie des volontaires adressez votre demande à : dqs.aqua-sise@sante.gouv.fr.

Des questions sur le projet ?

Envoyer vos questions / propositions de sujets pour la prochaine newsletter à : dqs.aqua-sise@sante.gouv.fr en indiquant en sujet du mail [Newsletter]

1

AquaSise ? ✉ 🔄

NEWS SUR AQUA-SISE GESTION Année **Juin** Mois **2021**

Deux modules en cours d'élaboration

Gestion des alertes et non-conformités
Import Labo

Contacts/liens

Nous écrire
Groupe Utilisateurs Aqua-Sise
Portail Aqua-SISE

Webinaire du 22 mars 2021

Replay de l'évènement - Partie 1
Replay de l'évènement - Partie 2
Réponses aux questions des participants
Enquête de satisfaction : résultats

Direction Générale de la Santé

➤ Qu'est-ce qu'un « module gestion » ?

- Un module gestion est un ou plusieurs outils ou fonctionnalités mis à la disposition des utilisateurs pour réaliser leurs tâches quotidiennes. Les principaux modules d'Aqua-SISE Gestion sont les suivants :

Alertes et non-conformités	Analyses et prélèvements	Gestion des installations	Import/EDILABO	Plan de contrôle
Agrégats	Référentiels	Gestion des inspections		

➤ **Les données dans Aqua-SISE : source principale SISE-Eaux**

- Un travail sur la reprise des données de SISE-Eaux va être mené afin de déterminer les données nécessaires à la gestion quotidienne (Aqua-SISE Gestion) et celles qui seront historisées et accessibles depuis l'outil d'Aqua-SISE Décisionnel. Une importante concertation avec les ARS devra avoir lieu sur ce sujet pour permettre d'automatiser au maximum la reprise des données dans le nouvel outil.
- La « propreté » des données issues de SISE-Eaux facilitera le transfert des données d'un système vers l'autre.
- Pour la mise à jour de certaines données, l'équipe projet réfléchit à mettre à disposition des utilisateurs dans Aqua-SISE Gestion des aides à la saisie par des liens vers des données externes (base de données de l'INSEE notamment).

➤ **Le module « Gestion des Alertes et non-conformités » : une version en test à la rentrée 2021**

- Le module Gestion des Alertes et Non-conformités sera proposé en mode test aux utilisateurs volontaires à la rentrée en vue de sa mise à disposition avant la fin de l'année 2021.
- ⚠ La première version ne concernera pas le domaine « Baignade » : des travaux complémentaires sont nécessaires pour s'assurer de l'absence d'impacts sur le rapportage européen des baignades.
- 📅 A venir : une présentation du module « Gestion des alertes » vous sera proposée d'ici fin juin.

2

Des produits en conception



Suivi Labo



Infofactures



Annuaire et outil d'astreinte

Contacts/liens



Nous écrire



Groupe Utilisateurs Aqua-Sise



Portail Aqua-SISE

Webinaire du 22 mars 2021



Replay de l'évènement - Partie 1



Replay de l'évènement - Partie 2



Réponses aux questions des participants



Enquête de satisfaction : résultats

Direction Générale de la Santé

NEWS SUR AQUA-SISE DECISIONNEL

Année **2021** Mois **Juin**

> Qu'est-ce qu'un « produit décisionnel » ?

Il s'agit d'un ensemble de données formatées et organisées autour d'un thème précis. On pourrait comparer cela à un ensemble de requêtes BO complexes mises en formes et enrichies par des représentations graphiques, statistiques et cartographiques.

> Un volet construit sur la coexistence des 2 systèmes SISE-Eaux / Aqua-SISE

Des produits vont être développés pendant toute la durée du projet. Les premiers produits Aqua-SISE décisionnel exploiteront les données présentes dans SISE-Eaux d'Alimentation et Baignades. Ils utiliseront ensuite les données d'Aqua-SISE Gestion quand celles-ci seront opérationnelles.

> Des utilisateurs ARS pilotes de la conception

Les tableaux de bord à construire doivent répondre aux besoins des équipes. Pour chaque « produit » décisionnel, une équipe ARS devra piloter la réalisation des travaux en précisant les besoins et en participant à la conception des tableaux et des représentations utiles à leur quotidien. L'équipe ARS aura également la charge de vérifier la bonne réalisation des attendus après la conception informatique.

> Les fonctionnalités dans Aqua-SISE Décisionnel

- **Produits et requêtes préconçues** : Ils sont à destination des profils utilisateurs dit "consommateurs" et sont réalisés au niveau national sur la base de l'expression de vos besoins, pour des usages homogènes mutualisés. Aucune formation n'est nécessaire pour ces profils. Des guides utilisateurs sont prévus pour la prise en main.
- **Requêtes ad'hoc** : Pour les profils utilisateurs plus avertis, dits "producteurs", une formation aux outils leur permettront de produire leurs propres tableaux de bords et rapports
- **Export de données** : Vous pourrez, comme dans BO, exporter les données vers Excel (.xls) et les rapports sont réalisables en mode Excel, pdf, ppt et en html directement.
- **Import des données** : Vous pourrez intégrer des données externes via un fichier Excel par exemple, pour suivre vos dossiers DUP/captages par exemple. A noter qu'il est prévu de fournir des tableaux de bords pour cet usage aussi vous ne devriez plus à terme avoir à réaliser ces opérations qui seront mutualisées.
- **Performance et temps de réponse** : Aqua-SISE sera développé en mode web et ne nécessitera plus l'intervention du service informatique pour être installé. Les performances de l'application peuvent dès lors être impactées par la qualité du réseau. L'équipe projet suivra les remontées des utilisateurs : si la performance gêne le travail opérationnel, des optimisations seront engagées.

ANNEXE XI : Courrier de la DGS au Ministère de la Transition Ecologique concernant l'intégration du système d'Aqua-SISE au schéma national des données sur l'eau



**MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SOUS-DIRECTION PREVENTION DES RISQUES LIÉS
A L'ENVIRONNEMENT ET A L'ALIMENTATION
BUREAU QUALITE DES EAUX
DGS/EA4 n° 97
Affaire suivie par : Nadège MAVOKA-ISANA / Manuel MARQUIS
Tél. : 01.40.56.59.03
Mél. : nadege.mavokaisana@sante.gouv.fr
manuel.marquis@sante.gouv.fr

Nos réf. : D-21-009235

**Direction générale de
la santé**

Paris, le **12 AVR. 2021**

Le Directeur général de la santé

à

Monsieur Olivier THIBAUT
Directeur de l'eau et de la biodiversité
Ministère de la Transition Ecologique

Objet : Intégration du système d'information « Aqua-SISE » (en projet) au schéma national des données sur l'eau

Le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement a été publié par arrêté du 19 octobre 2018. Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système national d'information sur l'eau (SIE), son service d'information EauFrance, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation. Il s'inscrit dans la démarche de modernisation de l'action publique engagée par l'Etat. Actuellement, tel qu'indiqué dans l'annexe de cet arrêté, les données du contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de baignade font partie des données à intégrer au SIE. C'est d'ailleurs à ce titre qu'il est fait référence au système d'information métier « SISE-Eaux », placé sous l'autorité de la direction générale de la santé, en tant que système d'information de référence en santé-environnement sur les eaux faisant l'objet d'un contrôle sanitaire. Compte tenu de l'ancienneté du système d'information SISE-Eaux et de certains composants devenus techniquement obsolètes, le projet « Aqua-SISE » de refonte de ce système d'information a été lancé fin 2019.

Dans la continuité des outils SISE-Eaux qu'il vise à remplacer tout en les modernisant, il paraît opportun que le projet Aqua-SISE s'intègre au mieux, dès le stade de son développement, au cadre défini par le schéma national des données sur l'eau (SNDE). Cette démarche permettrait d'améliorer et d'automatiser l'alimentation du SIE par les données du Ministère chargé de la santé, relatives à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et des eaux de baignade. Cette démarche est également indispensable pour améliorer l'accès aux données publiques sur les eaux de consommation et de loisirs et pour faciliter leur diffusion et leur valorisation en s'appuyant notamment sur les ressources et outils déjà développés et mutualisés dans le cadre du SNDE, en particulier le portail « EauFrance » (service public d'information sur l'eau) ou encore le projet « Hub'Eau », qui prévoit le développement d'une interface (API) « Eau potable ».

Nos équipes en charge des données sur l'eau étaient déjà amenées à collaborer sur ces sujets, je vous propose donc de renforcer cette coopération interministérielle, afin de mettre au point ensemble les mécanismes d'échanges de données entre nos systèmes d'information et d'améliorer, à l'aide d'outils communs, l'exposition et la valorisation des données de notre service public d'information sur l'eau, en

14 avenue Duquesne – 75350 Paris 07 SP
Tél. 01 40 56 60 00 - www.social-sante.gouv.fr

Le traitement de vos données est nécessaire à la gestion de votre demande et entre dans le cadre des missions confiées aux ministères sociaux. Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous pouvez exercer vos droits à l'adresse dgs-rgpd@sante.gouv.fr ou par voie postale. Pour en savoir plus : <https://solidarites-sante.gouv.fr/ministere/article/donnees-personnelles-et-cookies>

lien avec la feuille de route du projet Aqua-SISE. A cet effet, mes services seront amenés à échanger avec les vôtres, et également avec les équipes de l'Office Français de la Biodiversité (OFB), de l'Office international de l'eau (OiEau) et du Bureau de recherches géologique et minière (BRGM), dans le cadre de la gouvernance du SIE et de différents groupes de travail spécifiques.

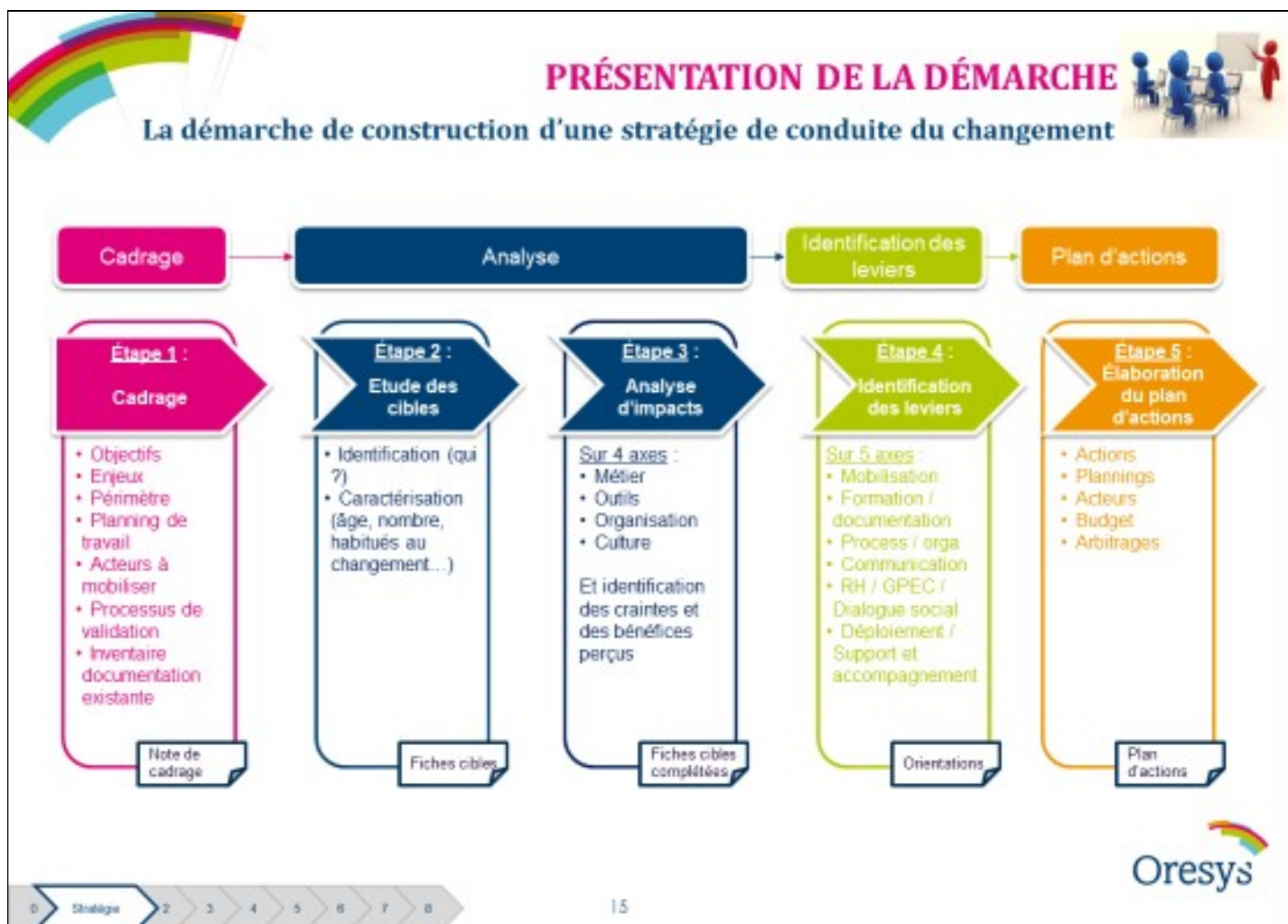
Jérôme SALOMON



Copies :

- Office Français de la Biodiversité
- Office international de l'eau
- Bureau de recherches géologique et minière

ANNEXE XII : Méthodologie de définition d'une stratégie de conduite du changement (source : ORESYS, module de formation « Conduite du changement, octobre 2019)



ANNEXE XIII : Note de cadrage

Objectifs :

Les principaux objectifs du projet Aqua-SISE sont les suivants :

- Simplification administrative et amélioration de l'environnement de travail pour les agents des services santé-environnement des ARS,
- Réduction de la très forte obsolescence technique qui est aujourd'hui l'un des freins aux évolutions fonctionnelles et à l'innovation sur le SI actuel.
- Dématérialisation et simplification des échanges quotidiens avec les partenaires publics et privés (exploitants, laboratoires et collectivités),
- Amélioration de la qualité de service et de l'information due aux usagers,
- Transparence de la décision au regard des risques sanitaires d'origine environnementale,
- Ouverture de l'accès aux données, levier de développement de solutions technologiques disruptives,
- Satisfactions des obligations réglementaires nationales européennes et internationales relatives à la gestion de la politique de sécurité sanitaire des eaux.

Enjeux :

Les principaux enjeux de la conduite de changement sont :

- l'adhésion des utilisateurs aux nouveaux outils,
- la formation de tous les nouveaux utilisateurs,
- la mise à disposition d'outils et de documentation adaptés aux attentes et besoins des utilisateurs,
- l'appropriation de nouvelles méthodes de travail permises par des outils plus intuitifs et ergonomiques.

Périmètre :

Aqua-SISE est la refonte des outils actuellement utilisés pour la gestion et le pilotage du contrôle sanitaire et couvrira l'ensemble des domaines « Eaux » des services santé-environnement. Aqua-SISE vise à intégrer des fonctionnalités nouvelles en comparaison à l'existant afin de répondre aux besoins métier actuels des services, couverts dans certaines régions par le développement d'outils locaux.

Planning de travail :

Les plannings sont distincts entre les volets Aqua-SISE :

- Le volet Décisionnel prévoit des mises en services régulières, un à plusieurs modules par trimestre jusqu'à la couverture fonctionnelle permettant le décommissionnement de l'outil BO ;
- Le volet Gestion, compte-tenu de la période de conception métier d'octobre à avril 2022 ne prévoit qu'une première mise en service pour le printemps 2022. Les prochaines mises en service qui seront planifiées dépendront des résultats des travaux actuellement en cours.

Processus de validation :

Il est proposé que la stratégie de conduite de changement soit validée auprès des sponsors du projet, dans le cadre d'un comité stratégique Aqua-SISE.

Inventaire de la documentation existante :

La documentation actuelle existante porte sur les outils à disposition des services :

1. Guides utilisateurs : pour SISE-Eaux d'Alimentation, SISE-Baignades, SISE-Eaux-Référentiels, SISE-Eaux-Administration
2. Un tutoriel sur SISE-Référentiels,
3. De l'information projet sur le RESE,
4. Un sharepoint SISE-Eaux ouvert aux référents régionaux.

ANNEXE XIV : Analyse des profils des principaux utilisateurs finaux et des impacts du projet

I. Identification des « cibles » :

Cibles directes :

1. Utilisateurs nationaux :
 - Chargés de dossiers à la DGS
 - Administrateurs nationaux à la DGS
 - Equipe du PADSE (Pôle d'Administration des données sur l'eau)
2. Utilisateurs en ARS (siège et délégation) :
 - Agents administratifs
 - Techniciens de sécurité sanitaire
 - Ingénieurs d'études sanitaires
 - Ingénieurs du génie sanitaire
3. Laboratoires titulaires d'un marché public de contrôle sanitaire des eaux
4. Exploitants/gestionnaires/responsables de la qualité de l'eau

Cibles indirectes :

1. Directions des ARS (siège et délégation) :
 - Directeurs de santé publique
 - Directeurs généraux
2. Direction de la DGS :
 - Direction générale (sponsoring)
 - Direction de l'Environnement et de l'Alimentation

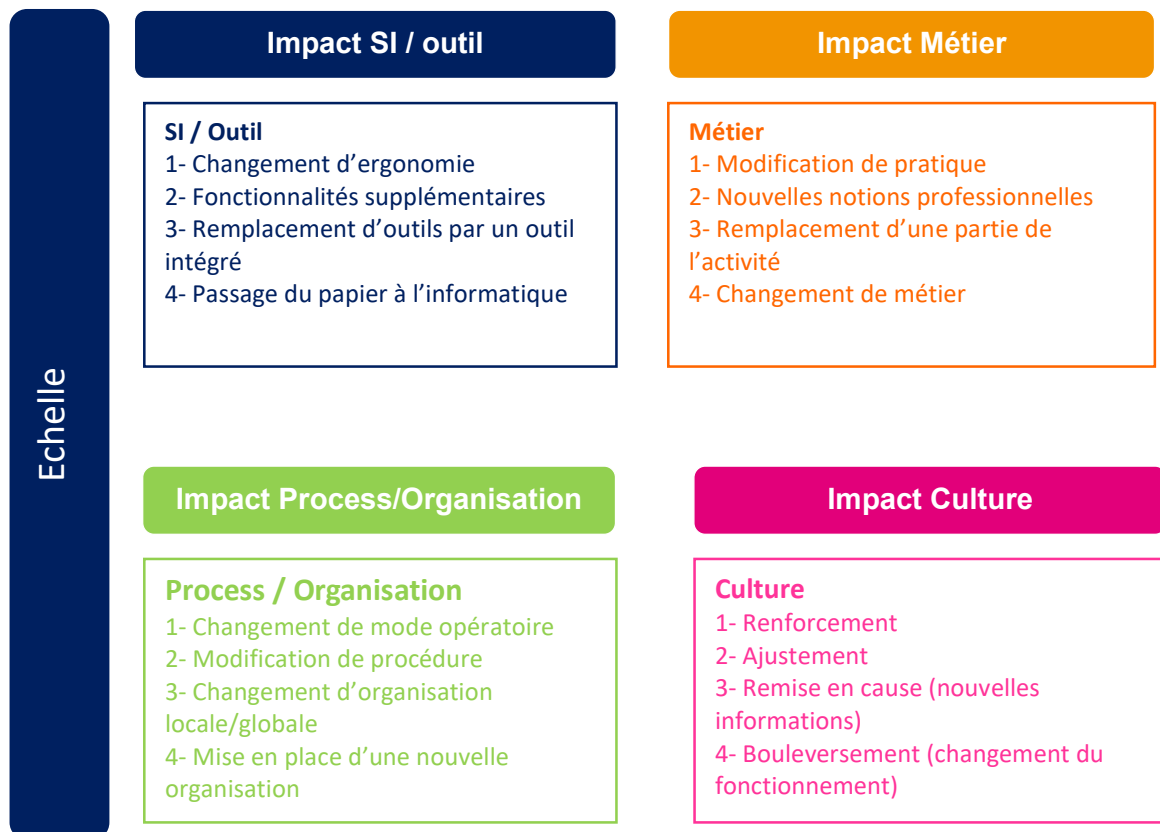
Cibles externes :

- Commission européenne
- Ministère de l'environnement
- Consommateurs

II. Analyse des impacts :

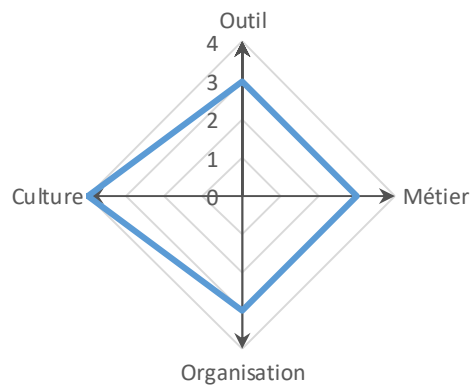
L'analyse d'impacts portera sur les profils des utilisateurs en ARS, pour les équipes en région et en département.

Les impacts ont été évalués au regard des échanges réalisés lors d'entretiens individuels ou par petit groupe pour les utilisateurs en ARS et estimés selon 4 axes de l'échelle suivante :

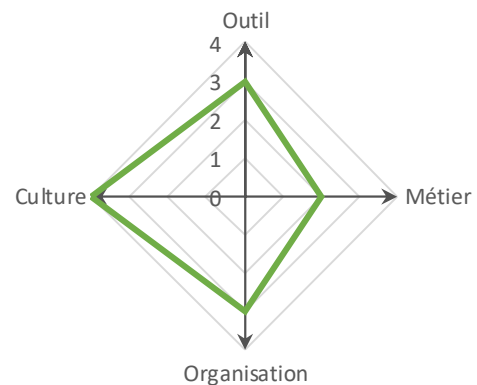


1. Identification des impacts : équipes « Eaux » en département

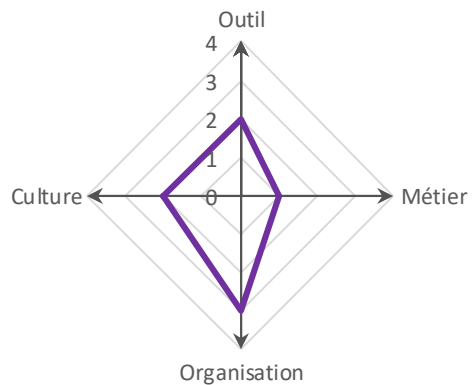
Agents administratifs



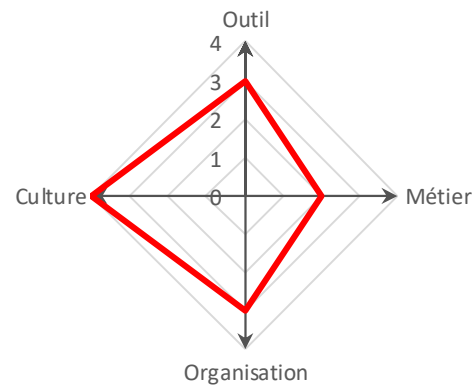
Techniciens de sécurité sanitaire



Ingénieur du génie sanitaire

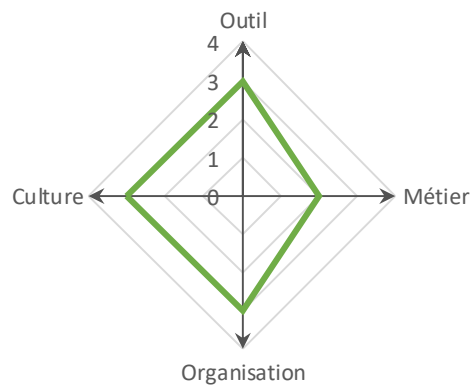


Ingénieurs d'études sanitaires

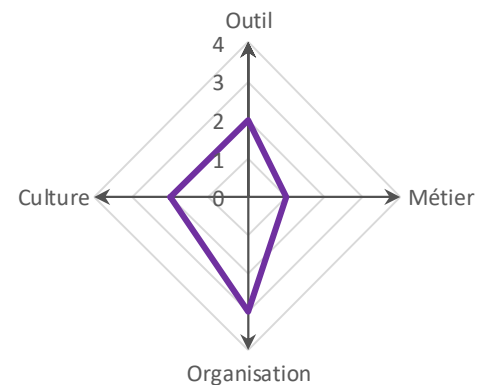


2. Identification des impacts : équipes « Eaux » en région

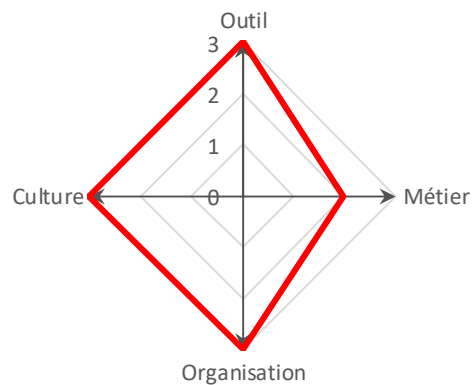
Techniciens de sécurité sanitaire



Ingénieur du génie sanitaire



Ingénieurs d'études sanitaires



En région ou en département, les profils « opérationnels » sont plus impactés que les profils « superviseurs ». Toutefois, quel que soit le profil, il y a un impact non négligeable de l'arrivée de ce nouvel outil sur les méthodes, les organisations et la culture métier.

ANNEXE XV : Questionnaires « De SISE-Eaux à Aqua-SISE : Mise en place d'une stratégie de conduite du changement »

« De SISE-Eaux à Aqua-SISE :

Mise en place d'une stratégie de communication et de conduite du changement »

Entretiens avec les membres de l'équipe métier nationale SISE-Eaux / Aqua-SISE

Objectif : recueillir lors d'entretiens individuels l'avis des membres de l'équipe métier nationale sur les pratiques actuelles pour SISE-Eaux/BO en matière de communication et de conduite du changement ainsi que sur les pistes à explorer pour Aqua-SISE

Personne interrogée :

Date de l'entretien :

A - COMMUNICATION

1. Etat des lieux des pratiques

- a. Quels outils au niveau national sont utilisés pour communiquer vers les utilisateurs sur les outils SISE-Eaux, les sites web et les logiciels (BO...) mis à disposition des ARS pour le pilotage et la gestion du contrôle sanitaire des eaux ?
- b. Comment s'organise le circuit de communication jusqu'aux utilisateurs ?
- c. Utilisez-vous des outils/moyens de communication pour informer les utilisateurs ?
- d. D'après vous, quels sont les avantages et inconvénients à l'utilisation des outils et moyens de communication ?

2. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quels seraient, selon vous, l'organisation la plus adaptée pour communiquer vers les utilisateurs ?
- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour communiquer vers les utilisateurs ?

B – CONDUITE DU CHANGEMENT

I. Etat des lieux des pratiques

- a. Une stratégie de conduite de changement a-t-elle été définie ?
- b. Sur quelle organisation et quels outils reposent la conduite de changement ?
- c. Comment évaluez-vous ces pratiques/cette organisation ?

II. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quelle serait, selon vous, l'organisation adéquate pour former les utilisateurs aux nouveaux outils et pratiques d'Aqua-SISE ?
- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour former les utilisateurs ?
- c. Distinguez des outils et moyens différents en fonction des volets d'Aqua-SISE ?

« De SISE-Eaux à Aqua-SISE :

Mise en place d'une stratégie de communication et de conduite du changement »

Entretiens avec les référents régionaux SISE-Eaux et les formateurs-relais

Objectif : recueillir lors d'entretiens avec les référents régionaux et les formateurs-relais de chaque ARS leurs avis en matière de communication et de conduite du changement pour Aqua-SISE

ARS :

Personnes interrogées :

Date de l'entretien :

A - COMMUNICATION

3. Etat des lieux des pratiques

- d. Comment avez-vous été désigné référent régional ? Depuis quand exercez-vous cette mission ?
- e. Comment s'organise le circuit de communication jusqu'aux utilisateurs de vos départements ?
- f. Quels outils/moyens de communication utilisez-vous pour informer les utilisateurs et leur diffuser les messages nationaux (réunions régionales, mailings...) ?
- g. Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui en tant que référent régional ?

4. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quels seraient, selon vous, l'organisation la plus adaptée pour communiquer vers les utilisateurs ?
- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour communiquer vers les utilisateurs ?

B – CONDUITE DU CHANGEMENT

III. Etat des lieux des pratiques

- a. Comment avez-vous été désigné formateur-relais ? Depuis quand exercez-vous cette mission ?
- b. Comment s'organise la formation des utilisateurs de vos départements ?
- c. Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui en tant que formateur relais et dans la mise en œuvre des formations ?

IV. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quelle serait, selon vous, l'organisation adéquate pour former les utilisateurs aux nouveaux outils et pratiques d'Aqua-SISE ?
- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour former les utilisateurs ?

« De SISE-Eaux à Aqua-SISE :

Mise en place d'une stratégie de conduite du changement »

Questionnaire en ligne vers les utilisateurs en ARS :

Donnez votre avis pour Aqua-SISE !

Objectif : recueillir, par un questionnaire en ligne, l'avis des utilisateurs de SISE-Eaux sur les pratiques actuelles en matière de communication et de formation et sur les pistes à explorer pour Aqua-SISE

Dates de mise en ligne du questionnaire :

A – VOLET COMMUNICATION

5. Etat des lieux des pratiques

- a. Actuellement, diriez-vous que vous êtes satisfait de la qualité des informations qui vous sont diffusées (échelle de satisfaction) sur :
 - i. les outils SISE-Eaux ?
 - ii. les sites internet ?
 - iii. BO ?
- b. Actuellement, diriez-vous que vous êtes satisfait de la fréquence des informations qui vous sont transmises (échelle de satisfaction) sur :
 - i. les outils SISE-Eaux ?
 - ii. les sites internet ?
 - iii. BO ?
- c. Avez-vous des remarques et/ou compléments à apporter sur les pratiques actuelles ?

6. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Connaissez-vous les outils suivants ?
 - i. Le portail Aqua-SISE
 1. Si oui :
 - Comment avez-vous connu le portail Aqua-SISE ?
 - Par votre référent régional
 - Par une information sur le RESE
 - Lors d'une participation à un webinaire sur Aqua-SISE
 - Par une participation à un groupe de travail Aqua-SISE
 - Autre : précisez
 - Vous y êtes-vous déjà connecté ?
 - Etes-vous satisfait de la navigation dans l'outil ?
 - Etes-vous satisfait des informations que vous avez consultées ?
 - ii. La newsletter Aqua-SISE ?
 1. Si oui
 - L'avez-vous consulté ?
 - Etes-vous satisfait des informations contenues dans la newsletter ?

- b. Quels seraient, selon vous, les formats et moyens les plus adaptés pour vous apporter une information sur Aqua-SISE ?
 - i. Via le RESE
 - ii. Via les référents régionaux
 - iii. Via le portail Aqua-SISE
 - iv. Via l'organisation d'événements (exemple : webinar)
 - v. Via la diffusion régulière d'une newsletter
 - vi. Autre : précisez
- c. A quelle fréquence souhaiteriez-vous recevoir une information par l'équipe nationale sur Aqua-SISE ?
 - i. Mensuelle
 - ii. Trimestrielle
 - iii. Semestrielle
 - iv. Annuelle

B – VOLET FORMATION

V. Etat des lieux des pratiques

- a. Actuellement trouvez-vous satisfaisant les outils et moyens utilisés pour former aux outils SISE-Eaux, BO, sites internet ? (échelle de satisfaction)
 - i. Les nouveaux utilisateurs arrivant dans les équipes ?
 - ii. Les utilisateurs ayant des besoins de formation complémentaire ?
- b. Actuellement trouvez-vous satisfaisant les outils et moyens utilisés pour vous former aux évolutions des outils SISE-Eaux, BO, sites internet ? (échelle de satisfaction)

VI. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Connaissez-vous les outils suivants mis à disposition des utilisateurs pour Aqua-SISE ?
 - i. Mode d'emploi « Tableaux de bord Qualité des données » oui / non
 - Si oui :
 - L'avez-vous trouvé utile pour la prise en main du module « Tableaux de bord qualité des données » ?
 - Si non, pourquoi ?
 - L'avez-vous trouvé suffisant pour vous aider dans la prise en main du module ?
 - Si non, pourquoi ?
 - ii. FAQ
 - Si oui :
 - L'avez-vous trouvé utile pour la prise en main du module « Tableaux de bord qualité des données » ?
 - Si non, pourquoi ?
 - L'avez-vous trouvé suffisant pour vous aider dans la prise en main du module ?
 - Si non, pourquoi ?
- b. Avez-vous été informé de l'organisation de webinaires sur Aqua-SISE ? oui/non
 - i. Si oui
 - 1. Y avez-vous assisté ?
 - 2. Avez-vous été satisfait des informations recueillies lors de ces sessions de webinaires ? (Échelle de satisfaction)
 - a. Si non, pourquoi ?
- c. Quels seraient, selon vous, les outils et moyens les plus adaptés pour former les utilisateurs aux nouveaux outils et pratiques sur Aqua-SISE ?

- i. Sessions de formation par les formateurs-relais
- ii. Mise en ligne (portail Aqua-SISE, RESE) de documentation :
 1. Mode d'emploi / guide d'utilisation de l'application
 2. Guide métier sur les nouveaux process d'Aqua-SISE et les concepts métier
 3. FAQ (foire aux questions)
- iii. Mise à disposition de tutoriels
- iv. Aide en ligne directement dans l'application
- v. Webinaires organisés par l'équipe métier nationale
- vi. Sessions de formations à l'EHESP
- vii. Autre : précisez

Enquête mise en ligne via Framiforms :



The screenshot shows a web browser displaying a survey form on the Framiforms platform. The URL is <https://framaforms.org/de-sise-eaux-a-aqua-sise-donner-votre-avis-sur-la-communication-et-la-formation-1632840990>. The page title is "De Sise-Eaux à Aqua-SISE : Donner votre avis sur la communication et la formation !". Below the title, the "Objectifs de l'enquête" are listed:

- Recueillir votre avis sur les pratiques actuelles sur SISE-Eaux/BO et les sites internet en matière de communication et de formation,
- Recueillir votre avis sur les premières actions de communication et outils de formation d'Aqua-SISE et vos souhaits pour les prochains modules qui seront mis en service.

The progress indicator shows "1 / 5". A button labeled "PAGE SUIVANTE >" is visible. At the bottom, there is a note: "Pour contacter l'auteur-riche de ce formulaire, cliquez ici" and "Ne communiquez aucun mot de passe via Framiforms."

ANNEXE XVI : Synthèse des entretiens avec l'équipe métier nationale

A - COMMUNICATION

Etat des lieux :

La communication vers les utilisateurs est réalisée :

- Via les outils
- Via les référents régionaux qui relaient dans les départements de leurs régions les informations communiquées par le niveau national

En terme d'outils, l'information vers les utilisateurs se repose sur :

- le RESE
- le Sharepoint dédié aux référents régionaux
- la documentation sur les outils tels que les manuels utilisateurs

Difficultés identifiées :

- La circulaire DGS/EA4/MSI/2010/80 du 3 mars 2010 invite les ARS à désigner au niveau régional des référents qui ont pour mission d'intervenir sur le périmètre de la Qualité des données dans le domaine de l'eau potable.
 - Seul le domaine de l'eau potable est « réglementairement couvert » : aucun document ne définit la désignation des actuels référents Baignades ; le réseau s'est construit progressivement sur la base du volontariat des agents.
 - Le champ des missions de ces référents est actuellement étendu alors que cela n'est pas prévu dans le cadre de la circulaire, ce qui pose des difficultés en terme de disponibilité des personnes par rapport aux demandes qui sont faites, à la réalisation de missions non prévues dans un cadre défini et de reconnaissance de la réalisation de ces missions.
 - Le profil des personnes désignées devrait correspondre à des profils d'agents experts dans le domaine métier, disposant de connaissances réglementaires et techniques ; or, par manque de ressources ou du fait de difficultés d'organisation des agents « primo-arrivants » se voient confier les missions de référents régionaux.
- Les référents nationaux voire certains référents régionaux ne sont pas des utilisateurs des applicatifs : les tests et périodes de recette doivent nécessairement être réalisés par des utilisateurs avertis et il serait donc pertinent de constituer un groupe utilisateurs / club utilisateurs dédié à cette expertise.
- Les outils tels que le RESE et le SharePoint apparaissent indispensables mais pas suffisants.
 - Les agents apparaissent noyés par le flot d'informations adressé et il serait nécessaire de disposer d'outils complémentaires donnant de l'information pratique.
 - En ce qui concerne le RESE, une des difficultés majeures pour le niveau national est le temps à y consacrer pour alimenter régulièrement les pages du RESE et mettre à jour les rubriques.
- Des difficultés dans la transmission des informations des référents régionaux vers le niveau départemental ont été identifiées. Une plus grande implication des référents régionaux est nécessaire pour permettre une meilleure circulation des informations mais également permettre de canaliser les retours vers le niveau national.
- La documentation actuelle sur les SI est importante car elle permet de disposer de mode d'emploi des applicatifs mais cette documentation serait à compléter de « pages explicatives », plus orientées process métier qui permettrait d'expliquer la doctrine, les

concepts, les cas métiers (cf. exemple des guides d'interprétation et de bonnes pratiques de la réglementation « eau potable » au Québec)

- En lien avec les remontées des utilisateurs et des référents régionaux et au regard des retours d'expérience notamment sur SISE-Référentiels, il est nécessaire d'organiser la gestion des remontées (anomalies, demandes d'évolutions). Les fonctionnalités de gestion de demandes pourraient directement être intégrées dans les outils mais au regard de l'expérience sur SISE-Référentiels, le process serait à bien définir pour que l'interface soit utilisée à bon escient, que le flux des demandes ne soit pas conséquent afin de permettre une réponse dans des délais raisonnables et que le niveau régional soit un appui pour canaliser les sollicitations des utilisateurs.

Pistes :

- Il y a quelques années avait été développé sur le support d'aide windows « info SISE-Eaux » qui avait pour objectif de donner de l'information sur les concepts, les cas métiers
- Il serait également nécessaire d'expliquer la doctrine, le positionnement national aux utilisateurs pour éviter les interprétations, les dérives et permettre une cohérence entre tous les documents produits par les ARS (infrastructure, rapports annuels aux maires...)
- La gestion des remontées des utilisateurs doit être définie (anomalies, demandes d'évolutions)
- En termes d'outils :
 - Le portail ARS est une piste à explorer : il serait nécessaire de définir des bibliothèques spécifiques ou des accès restreint à certains dossiers ; des espaces dédiés aux échanges pour les formations ou des sous-sites pourraient également être créés.
 - La diffusion d'information via une lettre mensuelle / newsletter vers les référents régionaux pourrait être systématisée afin de communiquer davantage sur le projet et son avancement. Un abonnement pourrait être proposé aux agents.
 - Des points d'échanges avec les référents régionaux sont à organiser de façon régulière.
 - La charte graphique d'Aqua-SISE est à définir pour une meilleure reconnaissance des informations par les futurs utilisateurs.

B – CONDUITE DU CHANGEMENT/FORMATION

Etat des lieux des pratiques :

La formation repose sur un dispositif de formateurs-relais désignés dans le cadre de la circulaire DGS/EA4/MSI/2010/80 du 3 mars 2010, avec un formateur relais national en charge de l'organisation et de la conception des supports de formation.

Des formations de formateurs ont été organisées et des supports de présentation sont mis à la disposition des formateurs.

Difficultés :

L'organisation de ce dispositif est difficile compte-tenu :

- Du turn-over important des personnes désignées comme formateur-relais pour leur région
- Des contraintes générées par le cumul des activités
- Des évolutions du SI qui n'ont pas toujours été documentées laissant les formateurs relais dans l'incapacité de former les utilisateurs aux nouveautés

- Des supports de formation non validés et adaptés par les formateurs au niveau local pouvant impacter sur la diffusion de messages nationaux
- Des difficultés pour évaluer les formations

Pistes pour Aqua-SISE :

- Il est nécessaire de disposer de formateurs ayant une expertise métier avec un savoir-faire « national » et non local, n'étant pas complètement détaché du terrain (exemple d'un 0,5 ETP dédié à la formation au niveau national)
- Les formateurs pourraient être issus des actuels volontaires sur la conception métier des volets d'Aqua-SISE qui connaîtront comment les applicatifs ont été développés.
- Il faut prendre en compte les difficultés pour les services de désigner des agents pour cette mission de formation : plutôt désigner 4 à 5 formateurs en ARS avec un formateur pilote
- Désignation d'un référent régional/formateur relai telle que les correspondants ADELI ou FINESS ?
- Il est nécessaire que les missions de référent régional et de formateur relais soient reconnues et valorisées : définir un cadre d'intervention, assurer un pilotage
- Il n'est pas nécessaire de distinguer les formateurs par volet Aqua-SISE au contraire les outils doivent être connectés ; à moduler en fonction de l'outil de requête à façon qui sera intégré à Aqua-SISE Décisionnel et qui pourrait nécessiter une formation spécifique des agents.
- En termes d'outils :
 - o Des formations en présentiel sont indispensables. Le contenu des formations sera à adapter en fonction des profils et des outils,
 - o Des tutoriels pourront être proposés en compléments des guides utilisateurs, voire des MOOC,
 - o Des guides métiers seront nécessaires pour expliciter les nouvelles notions introduites dans le cadre d'Aqua-SISE.
 - o Des aides directement dans les applicatifs : aide en ligne, FAQ, forum...avec de l'information vers les utilisateurs quand des nouveautés sont intégrées (système de notification par exemple)

ANNEXE XVII : Synthèse des entretiens avec les référents régionaux/SISE-Eaux et les formateurs-relais

ARS ayant participé aux entretiens :

- Auvergne-Rhône-Alpes,
- Bourgogne-Franche-Comté
- Centre –Val de Loire
- Grand-Est
- Hauts de France
- Ile-de-France
- Nouvelle Aquitaine
- Occitanie
- Provence-Alpes-Côte d'Azur

Nombre de personnes interrogées : 17

A - COMMUNICATION

7. Etat des lieux des pratiques

- d. Comment avez-vous été désigné référent régional ? Depuis quand exercez-vous cette mission ?

Suite à la circulaire DGS/EA4/MSI/2010/80 du 3 mars 2010 qui invitait les ARS à désigner au niveau régional des référents en matière de Qualité des données pour le domaine de l'eau potable, des appels à volontaires ont été réalisés. D'une façon générale, peu de candidats se sont portés volontaires et certains agents se sont vus être désignés de par leurs compétences et leurs expériences sur les outils. D'autres agents en arrivant en poste au niveau régional ont également pris les missions de référents régionaux « Eaux ».

La durée d'exercice de cette mission varie considérablement entre les interviewés et atteint jusqu'à une dizaine d'années pour certains référents.

- e. Comment s'organise le circuit de communication jusqu'aux utilisateurs de vos départements ?

Le référent régional assure la diffusion des informations relayé par le niveau national. Au niveau local, des référents départementaux peuvent être identifiés pour adresser les éléments d'informations au sein des services.

- f. Quels outils/moyens de communication utilisez-vous pour informer les utilisateurs et leur diffuser les messages nationaux (réunions régionales, mailings...) ?

Différents moyens sont utilisés pour communiquer : des réunions régionales, les mailings, l'organisation d'ateliers de présentation des outils à partir des supports nationaux

Des réunions mensuelles ou des points d'information sont également organisés avec les responsables de services Santé-Environnement.

- g. Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui en tant que référent régional ?

Les difficultés récurrentes et identifiées par une grande majorité des interviewés sont liées au manque de moyens humains pour assurer cette mission : turn-over important, insuffisamment de temps dédié à la mission et à articuler avec le travail quotidien, nécessité d'une meilleure visibilité et d'une reconnaissance de cette mission.

Un des référents régionaux a toutefois souligné le point de difficulté lié directement à la conduite de changement, à savoir l'évaluation de l'impact des futurs modules en termes d'organisation du travail des équipes et d'évolution des pratiques pour ainsi mieux accompagner le changement auprès des équipes.

Une région a également souligné le manque de visibilité sur les échéances d'Aqua-SISE ne permettant pas d'apporter des réponses aux interrogations des services.

8. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quels seraient, selon vous, l'organisation la plus adaptée pour communiquer vers les utilisateurs ?

Les interviewés s'accordent sur la nécessité de pérenniser l'échelon régional comme pivot entre le niveau national et les équipes en départements.

- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour communiquer vers les utilisateurs ?

Les propositions sont les suivantes :

- Le RESE,
- Des alertes et nouveautés directement notifiées aux utilisateurs dans l'appliquatif,
- Des webinaires dans un format court et réguliers, dans un format adapté aux utilisateurs, avec des tests en direct à l'issue d'un webinaire de présentation, ou des exercices pratiques à destination des formateurs relais qui les utiliseront ensuite pour former leurs collègues,
- Une plateforme dans Aqua-SISE dédiée aux échanges des référents régionaux : forum par exemple
- Des référents métiers pouvant apporter des réponses / une expertise aux régions (à l'instar des anciens GRANIT ou BO-SISE)
- Mailings,
- Réunions en webconférence.

B – CONDUITE DU CHANGEMENT

VII. Etat des lieux des pratiques

- a. Comment avez-vous été désigné formateur-relais ? Depuis quand exercez-vous cette mission ?

D'une façon générale, et de la même manière que le poste de référent régional, peu de candidats se portent volontaires et certains agents se sont vus être désignés de par leurs compétences et leurs expériences sur les outils.

La durée d'exercice de cette mission varie considérablement entre les interviewés et atteint jusqu'à une vingtaine d'années pour l'un d'eux.

- b. Comment s'organise la formation des utilisateurs de vos départements ?

Des sessions de formation sont organisées par les formateurs-relais, en fonction de leurs moyens et disponibilités. Des disparités sont constatées :

- De l'absence de session pour certaines régions à plusieurs sessions de 2 jours en moyenne pour d'autres,

- Des formations réalisées pour certaines en distanciel,
- Avec des groupes allant jusqu'à 10-12 utilisateurs.

Les remontées de besoins en formation sont réalisées par le biais des entretiens annuel des agents ou par des demandes des services à l'arrivée de nouveaux utilisateurs ou pour des besoins de perfectionnement.

- c. Quelles difficultés rencontrez-vous aujourd'hui en tant que formateur relais et dans la mise en œuvre des formations ?

Les principales difficultés sont :

- Le turn-over dans les équipes avec l'arrivée de nombreux nouveaux utilisateurs à former,
- Les moyens humains limités pour l'organisation des formations,
- Les difficultés du distanciel pour ces formations,
- L'hétérogénéité des besoins en formation : différents niveaux et différents profils,
- La formation des formateurs-relais avant celle des utilisateurs à former (surtout pour les niveaux avancés).

VIII. Pistes pour Aqua-SISE

- a. Quelle serait, selon vous, l'organisation adéquate pour former les utilisateurs aux nouveaux outils et pratiques d'Aqua-SISE ?

Des entretiens, il ressort comme incontournable que la future organisation repose sur des formateurs-relais en région et/ou en département, formateurs qui seraient dédiés à cette mission (et dont la mission serait à valoriser).

Il a été suggéré que certaines formations, notamment celles pour les niveaux experts, soient organisées par le niveau national.

Une fois les formateurs-relais formés, il apparaît intéressant de prévoir un webinaire de présentation du module par le niveau national puis une formation approfondie en présentiel par les formateurs-relais avec des cas pratiques.

Un réseau de partage national a été évoqué, à l'image des GRANIT constitués d'experts nationaux.

- b. Quels outils / moyens seraient les plus appropriés pour former les utilisateurs ?

Pour les futures formations, il serait approprié de disposer :

- de supports mis à jour et simple à dérouler avec des exercices destinés aux formateurs-relais : support « clé en main »,
- de diverses ressources documentaires (support national pour la documentation) : guide utilisateurs, tutoriels, vidéos, e-learning,
- d'une aide en ligne dans l'applicatif (à l'instar du dico SISE-Eaux, des renvois vers des documents de formation, des tutoriels directement disponibles depuis l'outil)
- de formations en présentiel pour les formateurs-relais,
- d'un environnement dédié aux tests et démonstrations,
- d'un support permanent et réactif avec un partage des solutions avec les utilisateurs,
- d'informations actualisées sur les pages du RESE.

ANNEXE XVIII : Résultats de l'enquête en ligne réalisée auprès des agents en ARS exerçant dans un ou plusieurs domaines d'Eaux



Sommaire

0	Introduction	3
1	Volet Communication.....	5
2	Volet Formation.....	11
3	Les participants à l'enquête.....	16
4	Conclusion générale	18

2



Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter les résultats de l'enquête nationale menée sur le mois d'octobre 2021 auprès des ARS et des délégations départementales.

156 agents (IES, T3S, IGS) ont répondu à l'enquête.

Nous les en remercions chaleureusement !

Rappel des objectifs de l'enquête :

Cette enquête nationale visait à :

- Recueillir votre avis sur les pratiques actuelles sur SISE-Eaux/BO et les sites internet en matière de communication et de formation,
- Recueillir votre avis sur les premières actions de communication et outils de formation d'Aqua-SISE et vos souhaits pour les prochains modules qui seront mis en service..
- **Choix méthodologiques** : enquête en ligne, simple et rapide via Framiforms, adressée par mail. Les données récoltées ont été traitées avec les outils tels que Excel et Framiforms.
- **Période de l'enquête** : 28 septembre au 22 octobre 2021.

AquaSise

3

1. Volet Communication

1.1. Etat des lieux des pratiques

Q1-1.a Actuellement, diriez-vous que vous êtes satisfait de la qualité des informations qui vous sont diffusées sur :



D'une façon globale, vous êtes satisfaits de la qualité des informations présentes dans les outils SISE-Eaux. Néanmoins, vous êtes beaucoup plus mitigés sur la qualité de ces dernières sur les sites Internet et BO.

4

1. Volet Communication

1.1. Etat des lieux des pratiques

Q1-1.c Avez-vous des remarques et/ou compléments à apporter sur les pratiques actuelles ?

Vos remarques et suggestions les plus récurrentes :

- Les informations transmises sur SISE-Eaux, BO et les sites Internet sont trop rares pour certains d'entre vous.
- La plupart des informations étaient diffusées via vos référents mais le manque de disponibilité de ces derniers ou l'absence de ce rôle limite leurs diffusions.
- Manque d'informations sur les dysfonctionnements existants sur la plateforme et sur les évolutions apportées.
- Vous estimez que SISE-Eaux et BO sont obsolètes et désirez de nouveaux outils plus intuitifs et collaboratifs.
- Manque de formation sur les outils rendant difficile vos activités quotidiennes.

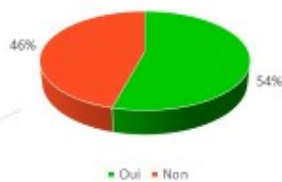
6

1. Volet Communication

1.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q1-2.a : Connaissez-vous les outils suivants :

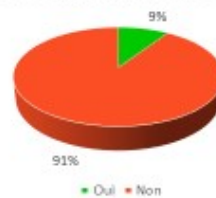
Le portail Aqua-SISE



Quelques chiffres :

- 67% d'entre vous s'est déjà connecté à Aqua-SISE
- 67% des utilisateurs estiment que les informations consultées sont satisfaisantes
- 96% des utilisateurs sont satisfaits de la navigation dans l'outil

La newsletter Aqua-SISE



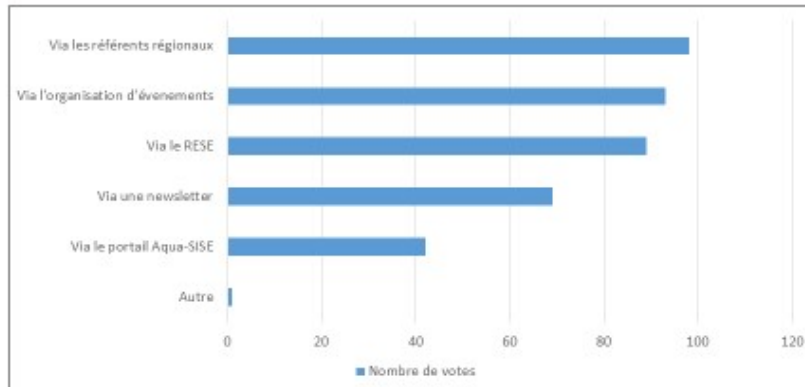
Peu d'entre vous ont connaissance de la newsletter Aqua-SISE. Néanmoins, toutes les personnes l'ayant consultée sont satisfaites des informations contenues.

7

1. Volet Communication

1.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q1-2.b : Quels seraient, selon vous, les formats et moyens les plus adaptés pour vous apporter une information sur Aqua-SISE ?

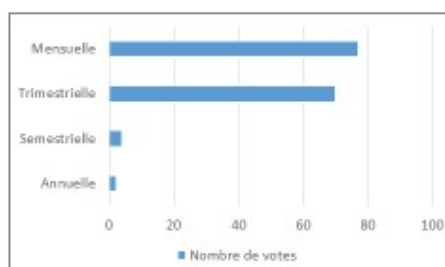


8

1. Volet Communication

1.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q1-2.c : A quelle fréquence souhaiteriez-vous recevoir une information sur Aqua-SISE par l'équipe nationale sur Aqua-SISE ?



Pour résumer :

Vous désirez recevoir des informations régulièrement sur la solution Aqua-SISE (Mensuelle et/ou Trimestrielle) via différents canaux de communication :

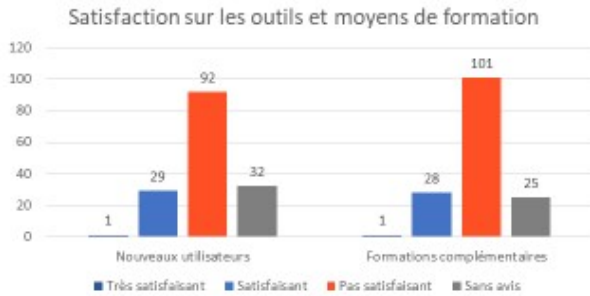
- Via vos référents régionaux ;
- Via l'organisation d'évènements (webinaires, club utilisateurs, etc.) ;
- Via le RESE.

9

2. Volet Formation

2.1. Etat des lieux des pratiques

Q2-1.a : Actuellement, trouvez-vous satisfaisant les outils et les moyens utilisés pour former ?



D'une façon générale, vous n'êtes absolument pas satisfaits des outils et moyens mis à votre disposition pour former les nouveaux utilisateurs ou accroître vos connaissances.

10

2. Volet Formation

2.1. Etat des lieux des pratiques

Q2-1.b : Actuellement, trouvez-vous satisfaisant les outils et les moyens utilisés pour vous former aux évolutions des outils SISE-Eaux, BO, sites Internet?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant	Sans avis
Votre avis :	1	32	104	18



D'une façon générale, vous n'êtes absolument pas satisfait des outils et moyens mis à votre disposition pour vous former aux évolutions des outils SISE-Eaux, BO et sites Internet.

11

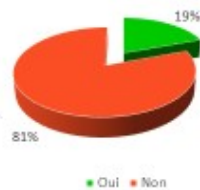
2. Volet Formation

2.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q2-2.a : Connaissez-vous les outils suivants mis à disposition des utilisateurs pour le module "Tableaux de bord Qualité des données" d'Aqua-SISE ?

Il ressort de cette question que la majorité des répondants n'ont pas connaissance de la présence d'un guide utilisateur et d'une FAQ sur Aqua-SISE.

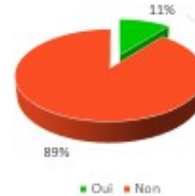
Connaissance du guide utilisateur



Pour ceux d'entre vous qui ont consulté le guide utilisateur, vous estimez à :

- 86,7% qu'il vous a été utile
- 63,3% qu'il est suffisant à la prise en main du module

Connaissance de la FAQ



Pour ceux d'entre vous qui ont consulté la F.A.Q, vous estimez à :

- 87,5% qu'elle vous a été utile
- 78,6% qu'elle est suffisante à la prise en main du module

12

2. Volet Formation

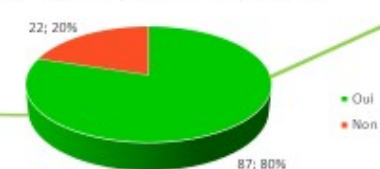
2.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q2-2.b : Avez-vous été informé de l'organisation de webinaires sur Aqua-SISE ?

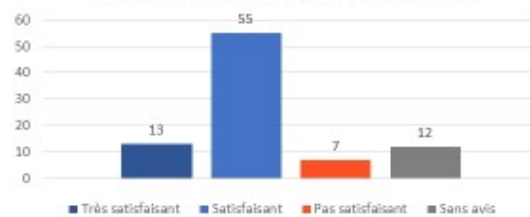
Connaissance des webinaires



Taux de participants aux webinaires



Votre taux de satisfaction aux webinaires



13

2. Volet Formation

2.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q2-2.b : Vous n'avez pas été satisfaits par les webinaires, voici vos retours :

Vos remarques et suggestions les plus récurrentes

Les informations communiquées portaient sur la découverte et la navigation mais ne répondent pas vraiment aux besoins pratico-pratiques des DDARS de connaissance de la base (les onglets, les consignes de saisie, etc.), de partage des pratiques, de requêtes adaptées à des demandes locales.

Manque d'exemples concrets applicable aux quotidiens des utilisateurs.

Difficulté à saisir l'architecture future d'Aqua-SISE et de ses prochaines fonctionnalités

Manque de formation sur l'outil pour comprendre les symboles, les fonctionnalités et les terminologies employées.

14

2. Volet Formation

2.2. Pistes pour Aqua-SISE

Q2-2.c : Quels seraient, selon vous, les outils et moyens les plus adaptés pour former les utilisateurs aux nouveaux outils et pratiques sur Aqua-SISE?

Outils et moyens les plus adaptés selon vous	Oui	Non
- des sessions de formation par les formateurs-relais	144	8
- la mise en ligne de documentation (sur le RESE, sur le portail Aqua-SISE) telle que :		
- un mode d'emploi/guide d'utilisateur de l'application	137	9
- un guide métier sur les nouveaux concepts et les nouvelles fonctionnalités	130	12
- une FAQ	133	10
- la mise à disposition de tutoriels	140	10
- une aide en ligne prévue directement dans l'application	124	21
- des webinaires organisés par l'équipe métier nationale	113	33
- des sessions de formation à l'EHESP	58	88

Vos remarques et suggestions les plus récurrentes

Faire des formations en région/en département et en présentiel

Faire des formations dispensées par des utilisateurs métiers connaissant les problématiques « terrains »

Absence de formateurs-relais / Manque de temps des formateurs-relais

Mise à disposition d'une plateforme de formation / de démonstration

3. Les participants à l'enquête

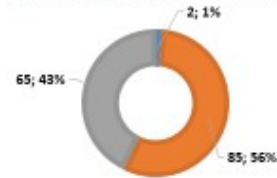
VOUS ÊTES :

Femme Homme



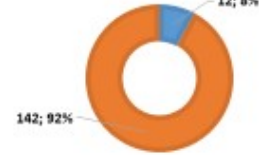
VOTRE TRANCHE D'ÂGE

18 - 30 ans 31 - 49 ans Plus de 49 ans



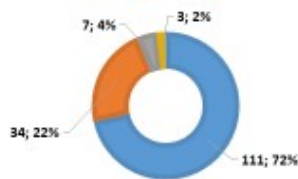
VOUS EXERCEZ

au siège d'une ARS dans une délégation départementale

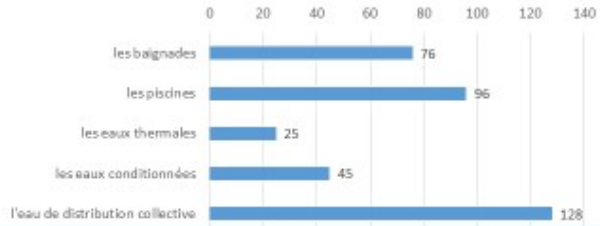


VOUS ÊTES :

T3S IES IGS Autre



VOS MISSIONS PORTENT SUR :



16



Conclusion générale

Volet Communication

Etat des lieux

- Les informations présentes dans SISE-Eaux sont satisfaisantes mais pas celles présentes dans BO ou les sites Internet.
- La diffusion des informations sur les outils est insuffisante.
- Les outils de communication Aqua-SISE sont insuffisamment connus.

Pistes pour Aqua-SISE

- Augmenter la diffusion d'information sur le projet Aqua-SISE (mensuelle ou trimestrielle)
- Les 3 principaux vecteurs de communication les plus adaptés seraient :
 - les référents régionaux
 - l'organisation d'évènement (webinaire, club utilisateur, etc.)
 - le RESE

17



Conclusion générale

Volet Formation

Etat des lieux

- Quels que soient les outils actuellement mis à disposition, ces derniers ne sont pas satisfaisants pour former et permettre la montée en compétences des utilisateurs.

Pistes pour Aqua-SISE

- Communiquer et faciliter l'accès aux guides utilisateurs et à la FAQ
- Mettre en place des tutoriels, des guides métiers et une aide en ligne
- Améliorer les webinaires sur Aqua-SISE en ajoutant des cas pratiques relatifs aux activités quotidiennes des utilisateurs
- Mettre en place des sessions de formation par des référents métiers au plus proche des utilisateurs (en région, en département, en présentiel)

AquaSise



ANNEXE XIX : Plan d'actions pour la stratégie de conduite de changement

Etapas	Objectifs de l'étape	Actions pour Aqua-SISE
Evaluer	<ul style="list-style-type: none"> • Faire le diagnostic des changements (organisation et process) pour les utilisateurs à la mise en service de la solution • Identifier les freins 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'un guide métier Aqua-SISE explicitant les nouveaux concepts métiers, les nouvelles fonctionnalités et les nouvelles procédures du module (avant/après) • Prévoir le développement de l'aide en ligne et un système de notifications sur les nouveautés dans les développements de l'appli • Prévoir des espaces d'échanges entre utilisateurs sur l'outil ou sur le portail Aqua-SISE
Communiquer	<ul style="list-style-type: none"> • Créer la nécessité • Susciter l'intérêt • Informer sur le changement • Acculturer les utilisateurs au nouvel outil. Les immerger dans la solution 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du dispositif de communication par des référents régionaux : définition du rôle, des missions et du temps alloué par instruction DGS • Organisation d'un webinaire d'information vers les utilisateurs, dans un format d'une heure avec une démonstration par le ou les référent(s) métier en charge de la conception du ou des modules • Formalisation d'une brève sur le RESE et envoi d'un mail aux référents régionaux sur la date de mise en service du ou des modules • Organisation d'une information vers les référents régionaux et le RESE sur la préparation et les modalités de déploiement du ou des modules (newsletter ou brève sur le RESE) • Prévoir l'information des chefs de service, des DSP et DGARS lors des réunions de la comitologie projet, à des présentations en CTSP ou lors des journées santé-environnement de la DGS • Amélioration des outils d'information sur le projet Aqua-SISE : revoir l'arborescence des pages RESE, la navigation du portail ARS • Anticipation de l'arrivée des nouveaux utilisateurs « externes » : organiser la communication vers ces acteurs

Etapas de la conduite de changement	Objectifs de l'étape	Actions pour Aqua-SISE
Former	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les connaissances et savoir-faire dans la prise en main de l'outil • Guider les utilisateurs dans leur première expérience • Récouter les retours des utilisateurs sur leur difficultés d'assimilation • Former des ambassadeurs ou référents pour multiplier les sachants sur tout le territoire au plus près des utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation du dispositif de formation par des formateurs-relais : définition du rôle, des missions et du temps alloué par instruction DGS • Préparation des supports utilisateurs : guides métiers et guides utilisateurs, tutoriels/vidéos de présentation, FAQ • Organisation de la formation des formateurs-relais <ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'une réunion en présentiel et à distance par le niveau national (équipe métier Aqua-SISE) • Préparation d'un kit de formation : mise à disposition d'un environnement test, des supports à jour (guides métier, guide utilisateurs, tutoriels/vidéos, FAQ, exercices/cas métier)
Accompagner	<ul style="list-style-type: none"> • Guider et répondre aux utilisateurs • Traiter les retours à destination de la MOE • Prioriser le traitement des ANO • Prioriser le traitement des évolutions (MOA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de groupes d'utilisateurs avertis, experts de l'applicatif et « SAV technico-métier » : définition du rôle, des missions et du temps alloué par instruction DGS • Organisation du support : <ul style="list-style-type: none"> • Création d'une BAL Aqua-SISE Assistance dédiée • Définition d'une procédure de gestion des retours harmonisée entre les volets Aqua-SISE • Organiser la gestion des retours des utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> • Choix de l'outil de ticketing • Formalisation de la procédure de remontée des anomalies en intégrant un relai régional

ANNEXE XX : Plan de communication pour Aqua-SISE v.01.12.2021

Cible	Type de message	Support	Fréquence	Responsable
Sponsors	<ul style="list-style-type: none"> - Justification de l'avancement de la feuille de route projet - Point sur l'utilisation des ressources (RH, budget) - Présentation des résultats intermédiaires - Point sur le respect des plannings 	Réunions	<ul style="list-style-type: none"> - 2 à 3 fois par an en comité stratégique (COSTRAT) - 2 à 3 fois par an en point d'échanges « sponsors » 	Direction de programme
Directions des ARS (DGARS, DSP)	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Bilan de l'implication des équipes - Point sur les mises en service 	Réunions	<ul style="list-style-type: none"> - 1 à 2 fois par an en CTSP - Journées Santé-Environnement DGS - 2 à 3 fois par an pour les ARS membres de la comitologie projet (COSTRAT) 	Direction de programme
Equipe projet	<ul style="list-style-type: none"> - Point des tâches à réaliser - Point d'avancement et difficultés sur chaque volet Aqua-SISE - Partage des ressources communes 	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de suivi (COSUI) - Comité projet (COPROJ) - Point AMOA - Sharepoint projet - Trello 	<ul style="list-style-type: none"> - COSUI hebdomadaire - COPROJ mensuel - réunion hebdomadaire MOA/AMOA - Sharepoint mis à jour au fil de l'eau - Trello mis à jour 1 fois par semaine 	Equipe projet
Référents régionaux	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Bilan de l'implication des équipes - Point sur les mises en service - Modalités de déploiement - Modalités de formation - Modalités de co-existence des outils et décommissionnement - Gestion des remontées d'anomalies et demandes d'évolution 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions - Mailings - Newsletter avec abonnement - Webinaire 	<ul style="list-style-type: none"> - réunions trimestrielles - mailings ad hoc - newsletter – à définir - webinaire de présentation avant chaque ouverture de module 	Equipe projet
Encadrement des équipes ARS	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Bilan de l'implication des équipes - Point sur les mises en service 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions régionales des IGS - Groupes régionaux de travail - Webinaire 	<ul style="list-style-type: none"> - réunions mensuelles des IGS - webinaire de présentation avant chaque ouverture de module - entre 1 à 3 x par an pour les groupes régionaux de travail en fonction des domaines métier 	Référents régionaux

Cible	Type de message	Support	Fréquence	Responsable
Utilisateurs des applicatifs	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Point sur les fonctionnalités prévues / mises en service - Planning - Modalités de formation - Modalités de co-existence des outils et décommissionnement - Modalités de remontées d'anomalies et de demandes d'évolution 	<ul style="list-style-type: none"> - RESE - Portail ARS Aqua-SISE - Newsletter avec abonnement - Webinaire - Notifications dans les applicatifs - Espace d'échanges 	<ul style="list-style-type: none"> - intranet mis à jour régulièrement - portail mis à jour régulièrement - newsletter – à définir - webinaire de présentation avant chaque ouverture de module - notifications au fil des alertes et nouveautés intégrées aux outils - Forum/espaces d'échanges à définir 	Equipe projet
Agents en ARS	<ul style="list-style-type: none"> - Explication du projet - Planning - Périmètre du projet : fonctionnalités prévues / mises en service 	<ul style="list-style-type: none"> - RESE 	<ul style="list-style-type: none"> - intranet mis à jour régulièrement avec possibilité de brèves d'actualités ou de mailings vers les BAL des services 	Equipe projet
Laboratoires	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Point sur les fonctionnalités prévues / mises en service - Planning - Modalités de co-existence des outils et décommissionnement - Impacts sur les marchés publics, les outils et les organisations avec les ARS 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions du groupe « Aqua-SISE Laboratoires » - Réunion annuelle multi-acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - réunions d'informations du groupe « Aqua-SISE – Laboratoires » 2 à 3x par an et fréquence des sous-groupes de travail à définir pour 2022 - 1x / an pour la réunion multi-acteurs (DGS/LHN/Laboratoires) 	Equipe projet
Editeurs de LIMS	<ul style="list-style-type: none"> - Point d'avancement projet - Point sur les évolutions prévues et impactant les SI des laboratoires - Planning de mise à disposition des environnements, des API et de fin de projet 	Réunion	- 1 à 2 fois par an	Equipe projet
Nouveaux utilisateurs « externes »	<ul style="list-style-type: none"> - Explication du projet - Planning - Périmètre du projet : fonctionnalités prévues / mises en service 	- Réunion	- à définir	Equipe projet

ANNEXE XXI : Plan de formation pour Aqua-SISE v.01.12.2021

Population à former	Objectifs	Stratégie de formation	Moyens	Responsable
Formateurs-relais (1 par région)	<ul style="list-style-type: none"> Se former aux nouveaux concepts, aux nouveaux process et à l'utilisation des outils Etre en capacité d'assurer la formation des utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> 1 jour d'acquisition des fondamentaux 1 jour de pratique : exercices sur des cas pratiques métiers 1 jour de présentation du kit « clé en main » des formateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Formation en présentiel 2 formateurs de l'équipe nationale Support de formation 1 environnement de test Kit des formateurs-relais 	Equipe métier nationale
Utilisateurs « opérationnels »	<ul style="list-style-type: none"> Se former aux nouveaux concepts et aux nouveaux process Découvrir les applicatifs et les outils de formation Maîtriser les fonctionnalités du ou des modules mis en service Savoir où trouver l'information en cas de difficultés (ressources documentaires, supports technico-métiers...) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 jour d'acquisition des fondamentaux 1 jour de pratique : découverte des outils et exercices sur des cas pratiques métiers 	<ul style="list-style-type: none"> Formation par les formateurs-relais 1 environnement de test Outils d'auto-formation : guides métier, guides utilisateurs, FAQ, aide en ligne, vidéos/tutoriels « SAV » : support, forum/espaces d'échanges, groupe d'experts des applicatifs 	Formateurs-relais
Utilisateurs « avertis »	<ul style="list-style-type: none"> Se former aux nouveaux concepts et aux nouveaux process Découvrir les applicatifs et les outils de formation 	<ul style="list-style-type: none"> 0,5 jour de présentation des outils et de ses fonctionnalités 0,5 jour de pratique : mise en pratique sur la base de cas métiers 	<ul style="list-style-type: none"> Formation en présentiel / webconférence Support de formation 1 environnement de test 	Equipe métier nationale / formateurs-relais
Utilisateurs « superviseurs »	<ul style="list-style-type: none"> Découvrir les applicatifs et les outils de formation Maîtriser les principales fonctionnalités de l'outil décisionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Auto-formation 	<ul style="list-style-type: none"> Outils d'auto-formation : guides métier, guides utilisateurs, FAQ, aide en ligne, vidéos/tutoriels « SAV » : support, forum/espaces d'échanges 	Equipe métier nationale

Population à former	Objectifs	Stratégie de formation	Moyens	Responsable
Laboratoires	<ul style="list-style-type: none"> • Etre formé et informé sur les nouveaux process de gestion du contrôle sanitaire • Maîtriser les fonctionnalités mises à disposition pour la gestion du contrôle sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 j de webinaire de présentation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation des fonctionnalités ○ Démonstration ○ Cas pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Guides utilisateurs, FAQ • « SAV » : support, groupe d'experts des applicatifs 	Equipe métier nationale / formateurs-relais
Nouveaux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Etre formé et informé sur les nouveaux process de gestion du contrôle sanitaire • Maîtriser les fonctionnalités mises à disposition pour la gestion du contrôle sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 j de webinaire de présentation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation des fonctionnalités ○ Démonstration ○ Cas pratiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Guides utilisateurs, FAQ • « SAV » : support, groupe d'experts des applicatifs 	Equipe métier nationale / formateurs-relais

ANNEXE XXII : Préparation du plan de déploiement
pour le module « Gestion des alertes »

I. Points du pré-cadrage du plan de déploiement :

1. Cible du déploiement
 - Que souhaite-t-on à la fin du déploiement ?
 - Indicateur de suivi
2. Périmètre fonctionnel
 - Les fonctionnalités déployées
 - Le process métier couvert
 - Les changements induits par la solution applicative
3. Périmètre utilisateurs
 - Le public cible
 - La volumétrie
 - L'organisation et/ou le territoire cible
4. Les contraintes
 - Technique : pré-requis, limites...
 - Planning (période estivale) : disponibilité, engagement...
 - Moyens
5. Les moyens à disposition
 - Ressources, compétences
 - Capacité à exécuter
 - Moyens techniques
6. Date de début et fin de déploiement
 - Pilote
 - Une ou plusieurs vagues
 - Fin de déploiement généralisé

1. Cible du déploiement

Objectif : mettre à disposition des ARS un module de gestion des alertes sanitaires, pour les domaines eaux hors baignades.

2. Périmètre fonctionnel

2 objectifs principaux du déploiement :

- Etendre de façon organisée l'usage de la solution auprès des utilisateurs
- Transformer le changement en usage unique métier pour les modules déployés

Le périmètre fonctionnel à déployer

1 module pour avril 2021 : « Gestion des alertes »
Domaine « Baignades » non couvert

1 produit à déployer à forte valeur ajoutée métier

Les utilisateurs ont besoin de repères sur les changements induits par la solution ; pour donner de la visibilité sur ces changements, il est nécessaire de :

- Lister les fonctionnalités mises en service
- Délimiter les tâches métier que couvrent les fonctionnalités mises en service (traduction métier de l'outil)
- Faire un avant-après sur le process métier de gestion des alertes : montrer ce qui va changer d'un point de vue organisationnel et ce qui sera saisi dans l'outil
- Communiquer cet avant-après avec la présentation du produit aux utilisateurs : recueil des retours utilisateurs et identification des freins

3. Périmètre utilisateur

Le périmètre géographique et organisationnel

Territoire national : métropole et départements ultra-marins
Nombre de régions/départements à couvrir : 18 / 101

Type d'organisation par région:
ARS : siège / DD

Volumétrie des organisations par régions : permet de formaliser une couverture quadrillée du déploiement avec suivi d'indicateurs
Nombre ARS avec volumétrie d'utilisateurs par ARS
Nombre de DD avec volumétrie d'utilisateurs par ARS

Le périmètre des profils utilisateurs

Les différents profils dans l'application :

- Administrateur national
- Administrateur régional
- Agent ARS
- Agent DD
- Laboratoire

Les différents profils métier :

- Agents administratifs (AA)
- Techniciens sanitaire et de sécurité sanitaire (T3S)
- Ingénieur d'études sanitaires (IES)
- Ingénieur du génie sanitaire (IGS)
- Laboratoire

La correspondance profil appli/profil métier est la suivante :

- Administrateur national / équipe métier nationale
- Administrateur régional / IGS ou IES
- Agent ARS / T3S, IES ou IGS
- Agent DD / AA, T3S, IES ou IGS
- Laboratoire / Laboratoire

La volumétrie des utilisateurs par profil dans l'application – à préciser

Volumétrie des utilisateurs par profil :

- permet d'identifier les modalités d'organisation des formations par les formateurs-relais et l'équipe nationale.
- permet de dimensionner les vagues nécessaires de déploiement sur un nombre d'utilisateurs cible.

4. Contraintes de déploiement

Les contraintes techniques

Installation côté Aqua-SISE :

Recette ok sans anomalie bloquante

Connexion à AQ fonctionnelle pour les utilisateurs

Création des comptes

Flux AQ/SISE-Eaux ok

Installation côté ARS/DD :

Postes utilisateurs prêts

Pré-requis à identifier

Les contraintes organisationnelles		
Planning / jalons préparation et déploiement <ul style="list-style-type: none"> • Période de non sollicitation des utilisateurs • Période de formation utilisateur • Période de support • Définition des phases itératives de déploiement 	Les moyens à disposition : <ul style="list-style-type: none"> • 2 à 3 ressources AMOA (formation et support) : 1,5 ETP • 1 à 2 ressources AMOE : 1 ETP 	Organisation des retours utilisateurs : <ul style="list-style-type: none"> • Processus défini de support utilisateurs • Nombre de ressources AMOA dédiées • Définition de la période de support

5. Prise en main de l'outil par les utilisateurs

Les besoins de formation	
Présentation du module lors de 2 webinaires en juin et juillet 2021 Présentation du module aux référents régionaux début 2022 Formation des formateurs-relais en février/mars Webinaire avec démonstration du module avant ouverture aux agents en ARS en mars/avril 2022	Plusieurs modes possibles : <ul style="list-style-type: none"> • Webinaires, • Formations par un formateur-relais, • Auto-formation : <ul style="list-style-type: none"> • Guide utilisateur, guide métier, • Tutoriels/vidéos
Le plan de formation	
Planning / jalons de formation <ul style="list-style-type: none"> • Formation à J-15 max de la MEP (efficacité) • Organisation de session de formation en fonction du mode choisi 	Les moyens à disposition : <ul style="list-style-type: none"> • 1 à 2 ressources AMOA pour la préparation des ressources documentaires • 1 formateur-relais par région
<u>Kit de formation à constituer :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Préparation des supports et outils de formation • Environnement de formation ou d'entraînement si besoin : bac à sable • Jeux de données si besoin • Process de demande de support • Process de retours utilisateur 	

18 ARS

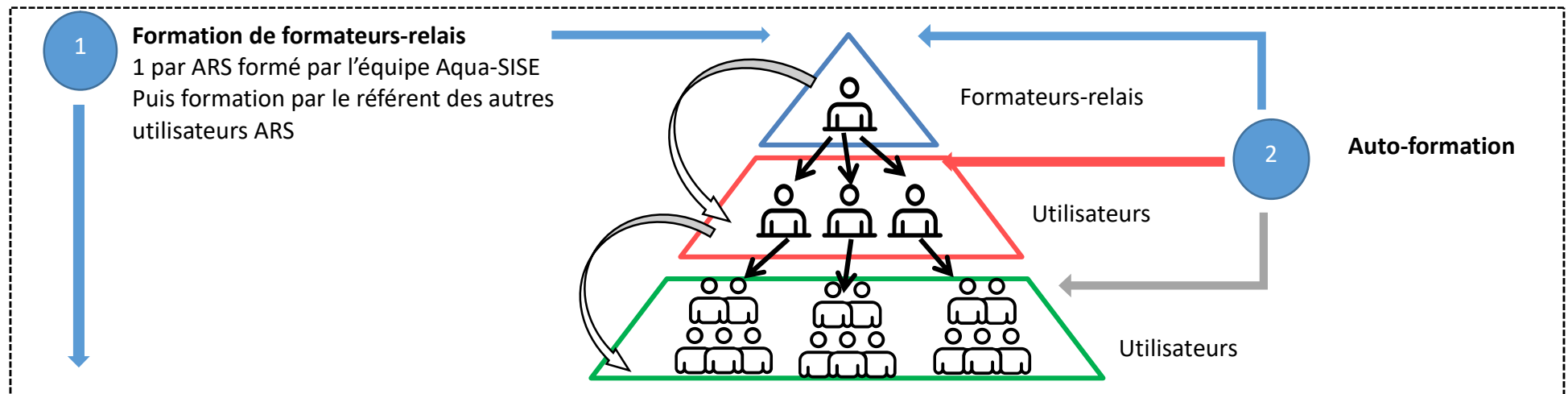
Délais entre janvier et avril 2022 sur une volumétrie précise à définir (environ 600 utilisateurs au total)

Proposition de démarche à étudier : 2 voix de formation et d'aide à la prise en main de l'outil

Formation par des formateurs-relais

Mise à disposition des ARS de moyens de formation en autonomie

Accompagnement et support AMOA



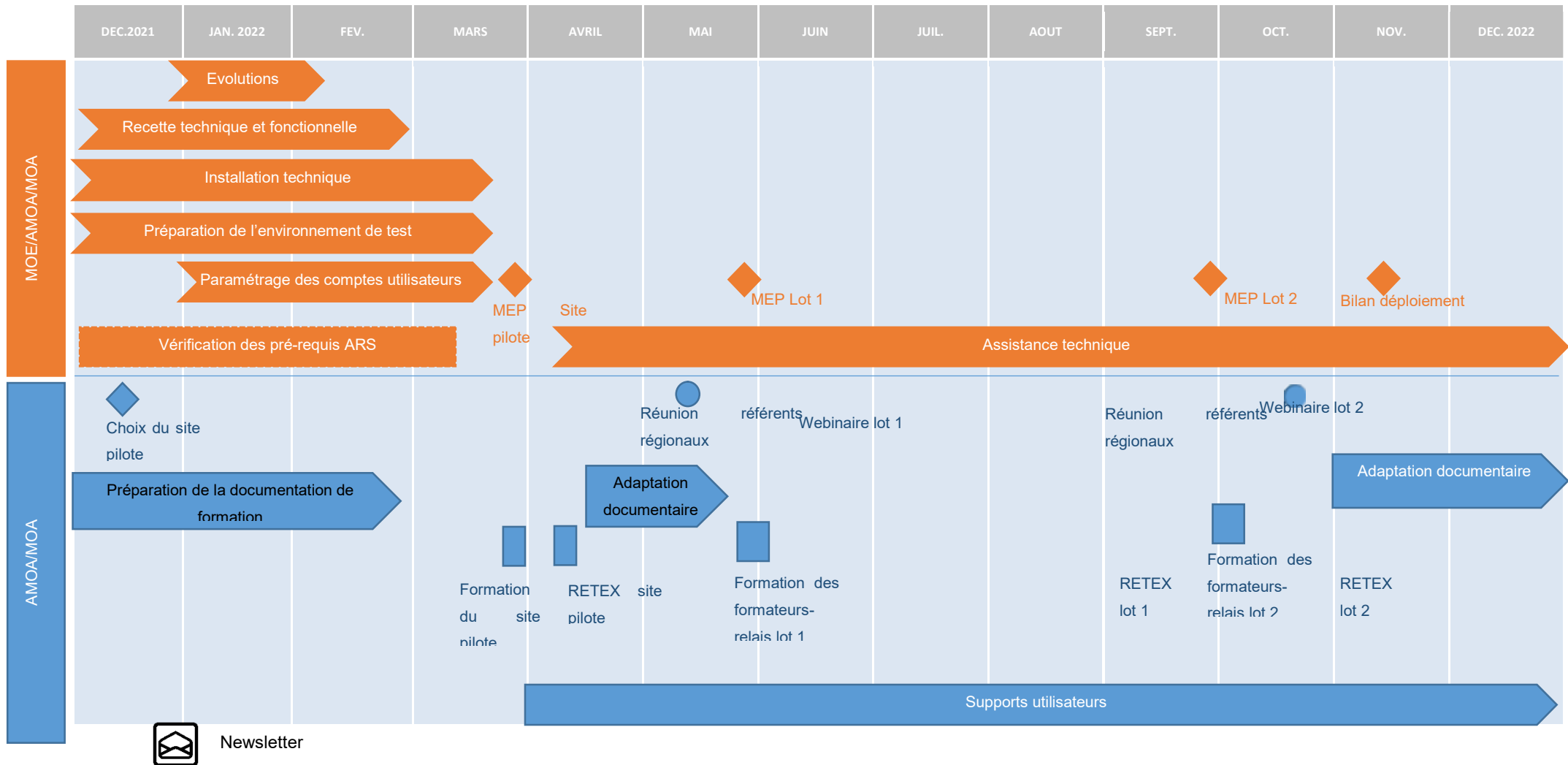
6. Définition des itérations de déploiement

Déploiement en itérations :

Déploiement avec une itération pilote -> **Choix d'un site pilote**

Généralisation du déploiement par itérations géographiques (par régions) : lot 1 d'ARS puis lot 2 d'ARS

II. Proposition de planning de déploiement pour « Gestion des alertes »



MAVOKA-ISANA

Nadège

Janvier 2022

INGENIEUR DU GENIE SANITAIRE

Promotion 2021-2022

DE SISE-EAUX A AQUA-SISE : MISE EN PLACE D'UNE STRATEGIE DE CONDUITE DU CHANGEMENT

Résumé :

Aqua-SISE est le projet de refonte des actuels outils de gestion et de pilotage du contrôle sanitaire des eaux, utilisés par les équipes « Eaux » des Agences régionales de santé et de la Direction générale de la santé.

Parmi les principaux objectifs de développements d'Aqua-SISE, figurent la simplification et l'amélioration des outils actuels ainsi que l'intégration de nouvelles fonctionnalités d'intérêt ; des changements dans les organisations de travail, dans les process et les méthodes sont de fait à prévoir.

Afin d'informer, former et accompagner l'ensemble des utilisateurs dans la mise en place de ce nouveau système d'information, un travail sur la stratégie de conduite de changement a été mené.

Ce rapport de titularisation expose les travaux menés qui consistent, dans un premier temps, à dresser un état des lieux de l'existant sur les dispositifs actuels de communication et de formation ainsi que sur les premières actions mises en œuvre pour l'ouverture de deux modules d'Aqua-SISE ; puis, dans un second temps et sur la base de cet état des lieux, d'identifier les leviers d'actions et définir des plans d'actions sur ces sujets afin d'organiser les prochains déploiements des modules Aqua-SISE prévus dès début 2022.

Mots clés :

Aqua-SISE – système d'information – projet de refonte – contrôle sanitaire des eaux – conduite de changement – formation – communication – définition d'une stratégie – plan d'actions

L'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique n'entend donner aucune approbation ni improbation aux opinions émises dans les mémoires : ces opinions doivent être considérées comme propres à leurs auteurs.