



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LE SUPPORT CHORUS, LES FORMATIONS CHORUS ET IZIA

SOMMAIRE

Le Support Chorus.

1 - Introduction

a – Organisation de l'assistance aux utilisateurs chorus

b – Les correspondants locaux

c - Le support ministériel SN1

Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE – Bilan des participations au 1^{er} semestre 2021 pour le MENJS.

a - Formations webinaires organisées par l'AIFE au profit des services déconcentrés

b – Bilan des participations aux webinaires

c - Perspectives

Quelques rappels sur la traitement des fiches service desk, et l'assistant virtuel IZIA.

a. Création d'une Fiche Service Desk (FSD)

b. Cycle de vie d'une Fiche Service Desk (FSD)

c. Introduction sur l'assistance virtuel IZIA

d. Fonctionnement d'IZIA

LE SUPPORT CHORUS

1. Introduction

Organisation de l'assistance aux utilisateurs et organisation du support ministériel SN1

1 - INTRODUCTION

Les agents des MENJ-MESRI en charge des missions de gestion budgétaire et financière utilisent Chorus et/ou Chorus Formulaires, applications interministérielles intégrées au Système d'Information Financière de l'Etat (SIFE).

En quête d'informations complémentaires à leur formation initiale, à la recherche d'une assistance ponctuelle, confrontés à un incident technique qu'ils ne parviendraient pas à résoudre, les utilisateurs de ces applications peuvent s'appuyer sur un réseau local de correspondants.

A - L'organisation de l'assistance aux utilisateurs

Le support aux utilisateurs de Chorus est organisé de façon pyramidale selon trois axes concourant :

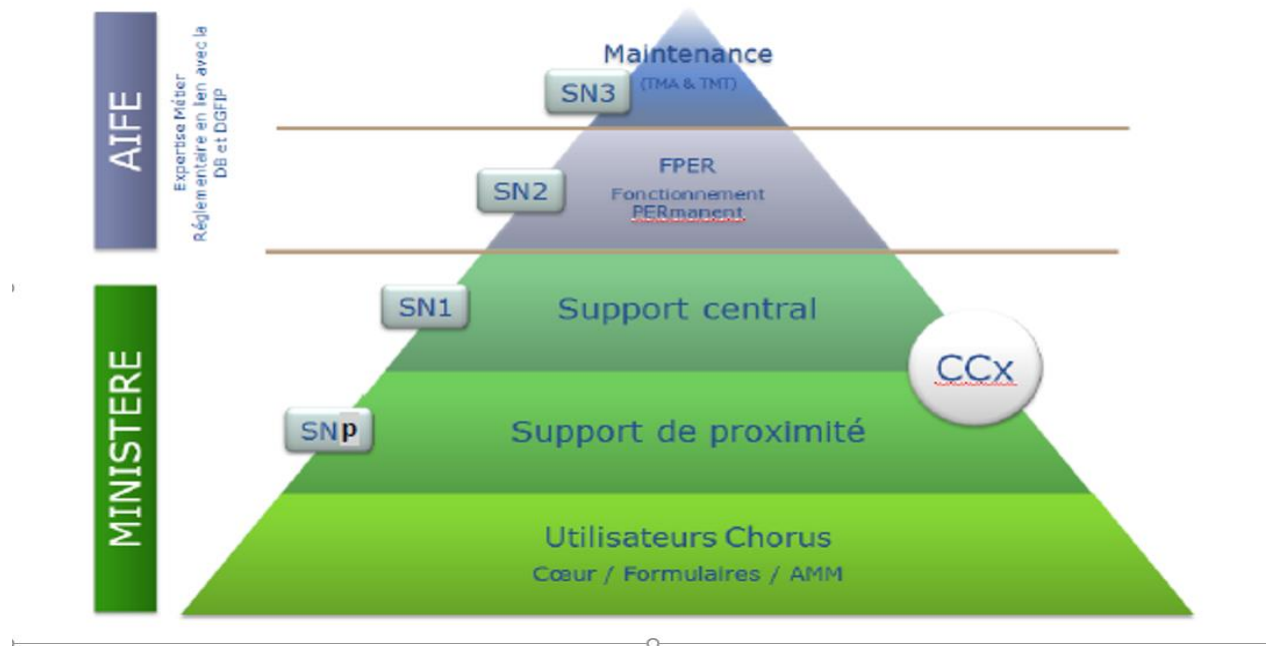
- des acteurs ministériels locaux aux acteurs ministériels centraux, puis à l'AIFE, service à compétence nationale qui garantit pour tous les ministères le maintien en conditions opérationnelles de Chorus.

- Les Correspondants locaux

- Le Support ministériel ou SN1

- L'AIFE ou SN2

L'organisation de l'ensemble du support



Les Correspondants locaux (1/2)

Au sein des MENJS-MESRI, le dispositif s'appuie sur un réseau de correspondants intégrés aux structures locales, en l'occurrence les plateformes Chorus. C'est aux membres de ce support de proximité que les utilisateurs doivent s'adresser en premier lieu, selon leurs domaines d'intervention tels que brièvement décrits ci-dessous.

Les Correspondants chorus applicatifs (CCA) :

- Se situent au niveau local et sont le pivot du dispositif.
- Sont les seuls correspondants pouvant accéder à l'outil service desk.
- Sont en lien avec l'utilisateur-demandeur, le support ministériel central ainsi que les partenaires institutionnels pour le suivi des fiches service desk (FSD) jusqu'à leur complète résolution.
- Suivent les actualités et les évolutions touchant au fonctionnement de Chorus, qu'ils relaient auprès de leur structure.

Les Correspondants chorus habilitation (CCH) :

- Ils gèrent les habilitations des utilisateurs de leur structure dans Chorus et les assistent dans la limite de leurs rôles et périmètre autorisés
- Sont désignés par le responsable de la plate-forme Chorus dont leur service dépend

Les correspondants locaux (2/2)

Les Correspondants Chorus Paramétrage (CCP)

- Ils supervisent le paramétrage dans Chorus en lien avec le CCA et le support ministériel.

Les Correspondants Chorus Travaux de fin de gestion (CCTFG)

- Pilotent, animent et réalisent pour partie les travaux de fin de gestion (TFG) de leur structure, en particulier sur la période octobre N à mars N+1 : nettoyage de flux, bascule inter-exercice des dossiers...

Les Correspondants Chorus Formulaires de proximité (CCFp).

- Ils gèrent les habilitations des utilisateurs de leur structure et répondent à leurs sollicitations.
- Disposent d'habilitations applicatives dédiées et paramètrent le contexte des formulaires employés dans leur structure locale

Le Support ministériel ou SN1

Le Support ministériel niveau1 ou SN1, intégré à la Mission ministérielle Chorus au sein du Département du Contrôle Interne et des Systèmes d'Information Financière de la Direction des Affaires Financières (DAF-DCISIF), apporte ses conseils, expertise et assistance aux correspondants qui lui soumettent les difficultés non réglées localement ou requérant une intervention de niveau supérieur.

Il traite ces demandes en relation avec le Correspondant Chorus applicatif (CCA) désigné par le CSP, par son intermédiaire, avec les utilisateurs-demandeurs locaux. Par conséquent, il est le seul habilité à solliciter le support SN2 sur les difficultés qui n'auraient pu être résolues à son niveau, il vous est donc demandé de ne pas solliciter directement le SN2.

Le SN1 est également le guichet unique pour les demandes d'inscriptions des utilisateurs chorus aux formations AIFE. Les utilisateurs intéressés par une formation chorus du catalogue AIFE doivent passer par leur responsable DAF pour une inscription.

La responsable du SN1, Hélène SAUVAGET, est assistée par Marguerite CHENDJOU et Joseph NKASSA.

Le SN1 collabore également avec l'équipe du CES-CHOREGIE de la DNE, en charge notamment du système d'échange ministériel (SEM) entre Chorus et les applications ministérielles métiers (AMM) telles que SAXO, GAIA, ANAGRAM ou AGLAE. Le CES-CHOREGIE et la DNE assurent l'assistance des équipes informatiques académiques via l'outil de signalement SESAM.

Le SN1 et le CES-CHOREGIE se coordonnent pour la résolution des incidents en distinguant ce qui relève du domaine « fonctionnel » et ce qui relève du domaine « technique », y compris pour la résolution des incidents sur les flux des AMM.

Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE – Bilan des participations au 1^{er} semestre 2021 – Les perspectives

A - Formations webinaires organisées par l'AIFE au profit des services déconcentrés (1/3)

RAPPELS DU CONTEXTE DE MISE EN PLACE DES FORMATIONS WEBINAIRES.

La crise sanitaire a eu un impact majeur sur les formations chorus interministérielles organisées par l'AIFE :

De nombreuses formations en présentiel ont été supprimées :

- 42 sessions annulées
- 33 sessions maintenues
- des capacités d'accueil réduites à 6 personnes

Au dernier trimestre de l'année 2020 et suite au dernier confinement, toutes les sessions en présentiel ont été annulées.

Une offre supplémentaire de formation à distance ou webinaire a été rapidement mise en place par l'AIFE de janvier à juin 2021.

1. Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE au 1^{er} semestre 2021

A - Formations webinaires organisées par l'AIFE au profit des services déconcentrés (2/3)

Les enjeux de cette nouvelle forme d'organisation de formation.

Dans ce contexte de crise sanitaire, la formation webinaire trouve ses enjeux :

- Elle permet aux utilisateurs de continuer à se former et préserver ainsi les compétences.
- Elle vise un public plus large et plus investi
- La logistique est très simplifiée
- Pas de déplacement pour les participants vers un centre de formation.

1. Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE – Bilan des participations au 1^{er} semestre 2021

A - Formations webinaires organisées par l'AIFE au profit des services déconcentrés du MENJS (3/3).

Les modalités d'inscription aux formations webinaires

Les inscriptions aux webinaires sont effectuées par le référent formation de la mission chorus du MENJS.

L'utilisateur en académie :

- Consulte l'espace formation à l'adresse : <https://chorus-diapason.finances.ader.gouv.fr/espaces-formation/planning-des-sessions-webinaire/>
- Soumet sa demande de formation à la validation du responsable DAF du rectorat
- Le responsable DAF adresse la demande à soutien-choregie@education.gouv.fr
- Après inscription l'utilisateur reçoit une confirmation d'inscription sur son adresse mail professionnel
- Dès réception du mail il réalise des test de compatibilité sur son ordinateur,
- Il peut, le cas échéant, annuler lui-même son inscription à partir de la confirmation d'inscription,

Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE – Bilan des participations au 1^{er} semestre 2021

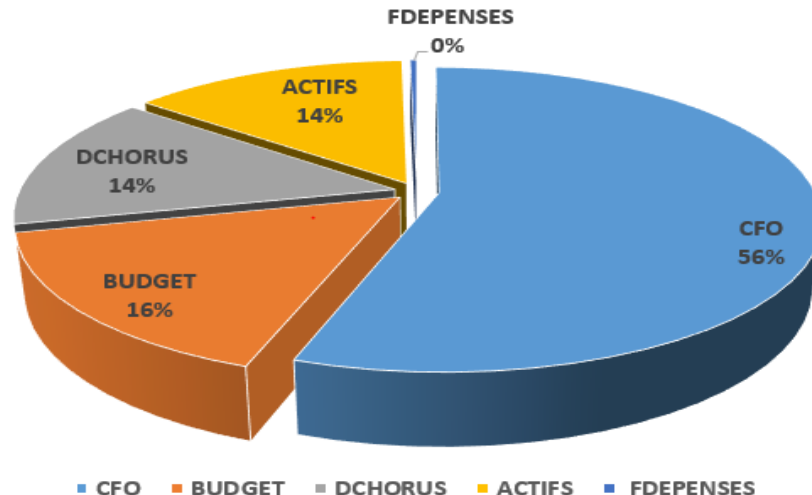
B – Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021 (1/5)

Au niveau des services déconcentrés du MENJS,
 Une répartition des inscrits par domaine de formation.

- Par domaine de formation

Domaines de formation	Nombre d'inscrits	En pourcentage
CFO	170	55%
BUDGET	49	16%
DCHORUS	44	14%
ACTIFS	43	14%
FDEPENSES	1	0%
TOTAL	307	100%

Répartitions des inscrits par domaine de formation



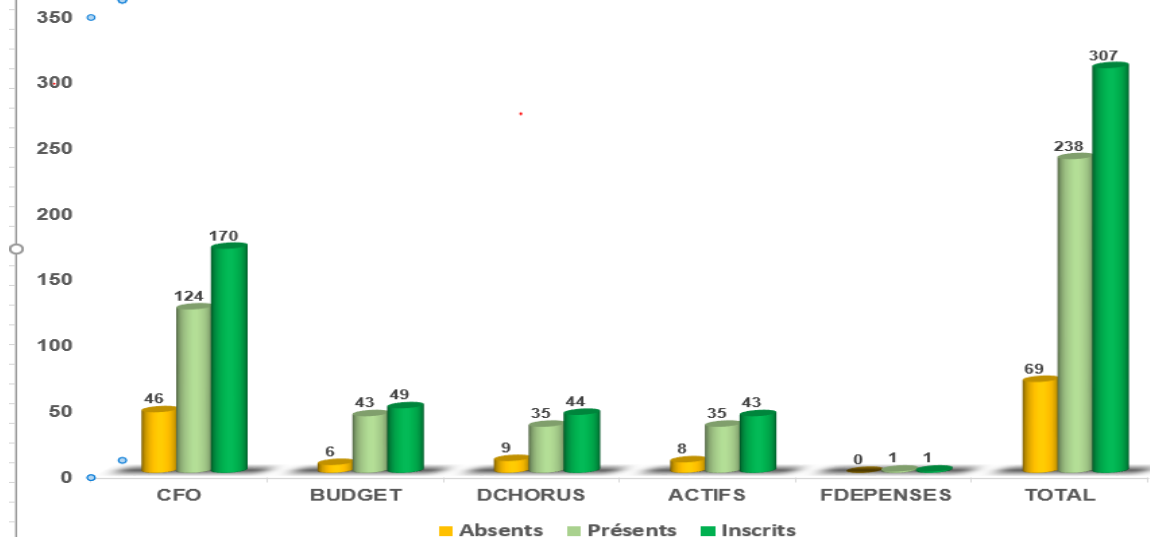
Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE au 1^{er} semestre 2021

B – Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021 (2/5)

■ par nombre d'absents et de présents

Domaines de formation	Absents	Présents	Inscrits
CFO	46	124	170
BUDGET	6	43	49
DCHORUS	9	35	44
ACTIFS	8	35	43
FDEPENSES	0	1	1
TOTAL	69	238	307

REPARTITION DES INSCRIPTIONS PAR NOMBRE D'ABSENTS ET PRESENTS



Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE au 1^{er} semestre 2021

B - Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021 (3/5)

■ Synthèse des participations aux formations.

Chaque session de formation étant divisée en 1, 2, 3, 4, ou 5 parties, il serait intéressant d'analyser les proportions de participation dans les parties et la durée de connexion.

FORMATIONS	Inscriptions	Nombre de stagiaires/partie de formation						Durée de formation en heures	durée de connexion minimale	durée de connexion maximale	durée moyenne de connexion
		5 parties	4 parties	3 parties	2 parties	1 partie	0 partie				
Chorus Formulaires utilisateurs	170			91	25	8	46				
session du 09 au 11 mars 2021	65			34	14	2	15	2h	6mn	2h20	2h05
session du 26 au 28 mai 2021	76			43	6	5	22	2h	30mn	2h15	2h05
session du 28 au 30 juin 2021	29			14	5	1	9	2h	5mn	2h25	2h10mn
DÉCOUVERTE CHORUS	44					35	9	2h	22mn	2h19mn	2h
BUDGET	49			37	4	2	6				
session du 10 au 12 mai 2021	30			24	2	0	4	2h	1h30	1h50	1h50
Session du 07 au 09 juin 2021	19			13	2	2	2	2h	1h45	2h	1h50
ACTIFS	43	21	6	3	1	4	8				
session du 19 avril 2021	22	11	2	3	1	1	4	2h	13mn	2h03	1h50
session du 31 mai 2021	21	10	4	0	0	3	4	2h	24mn	2h18	1h50
FDPENSE	1	1	0	0	0	0	0	2h			
TOTAL	307	22	6	131	30	49	69				

B - Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021 (4/5)

■ Le suivi de l'assiduité aux formations webinaires

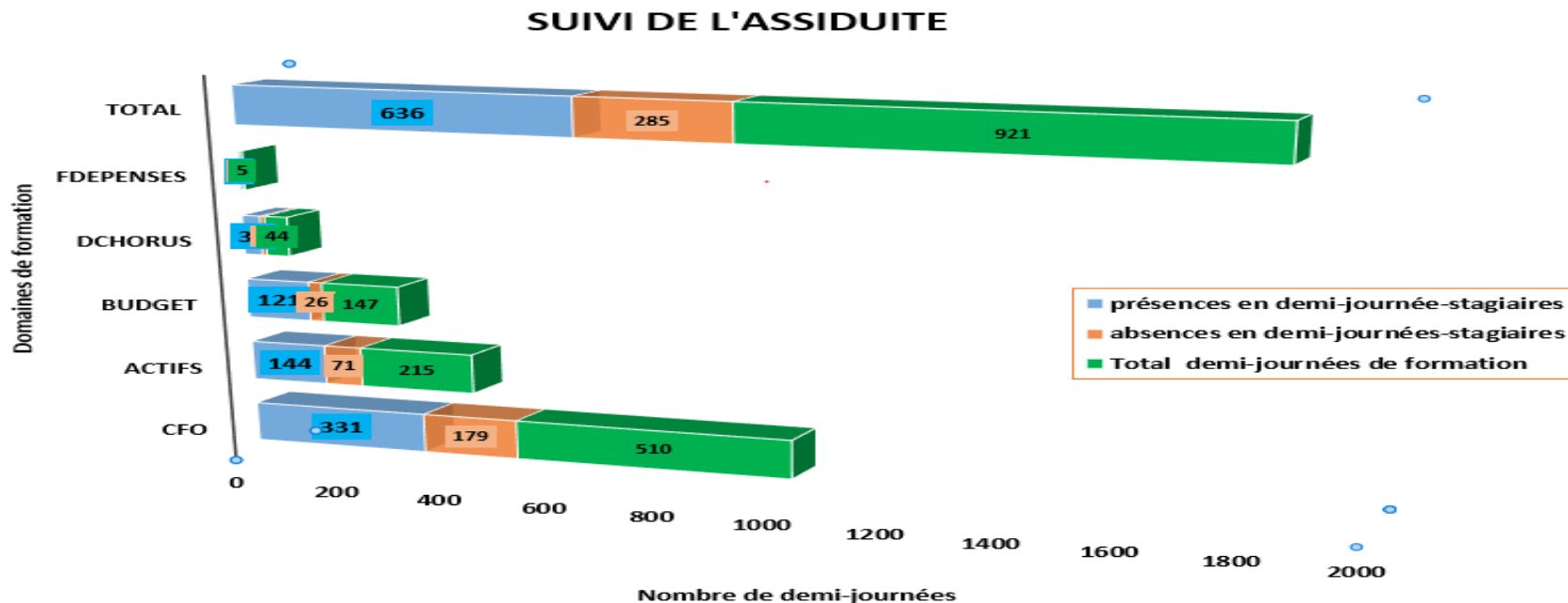
Pour une formation organisée sur plusieurs jours, le stagiaire est tenu d'être présent à l'ensemble de la session. Nous avons pourtant constaté que certains n'avaient pas assisté à toutes les parties des formations.

Nous rappelons que les candidats inscrits à un webinaire **s'engagent à en suivre la totalité**.

Le nombre de places est limité pour chaque ministère et nous ne pourrons pas répondre favorablement à toutes les demandes d'inscription, aussi nous serons attentifs à l'assiduité des stagiaires inscrits.

Les formations Chorus Webinaires organisées par l'AIFE – Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021

B - Statistiques des participations au 1^{er} semestre 2021 (5/5)



C – Les perspectives pour 2022

Le planning des sessions de formation du premier semestre 2022 sera établi avant la fin du mois de septembre 2021. Les webinaires ont été mis en place pour former à minima un plus grand nombre de personnes, et cela correspondait aux attentes des ministères. Dans ce contexte, une nouvelle offre de formation standard AIFE sera proposée. Il s'agit d'une offre avec :

- Davantage de webinaires (avec web à thème) et moins de présentiel,
- Une possibilité de commander des sessions spécifiques, mais toujours avec une priorité au webinaire.

Les formations webinaires sont gratuites pendant l'année civile 2021.

Dans le cadre de la nouvelle convention de partenariat de formation continue entre l'AIFE et le MENJS-MESRI pour ses services déconcentrés, nous entrons dans la phase de facturation des formations. Dès lors, les formations webinaires seront facturées à partir du 01/01/2022 compte tenu de la nouvelle offre de formation 2022. Les coûts de formation seront pris en charge sur le budget de l'administration centrale.

Cependant, les candidats inscrits à un webinaire **s'engagent à en suivre la totalité**. Nous insistons « lourdement » sur l'exigence de leur assiduité et les absences doivent être impérativement motivées car le coût pour chaque stagiaire sera calculé en fonction de sa participation aux parties des webinaires, **la facturation commençant dès la connexion à chaque partie du webinaire.**

Nous vous précisons par ailleurs que le DCISIF sera aussi informé sur le temps de connexion pour chaque stagiaire et qu'il en sera tenu compte pour les inscriptions aux prochains webinaires.

C. IZIA – Chatbot Chorus

Introduction

Fonctionnement d'Izia

Conclusion

1- INTRODUCTION (1/2)

LE CONTEXTE

Les SN1 demandaient depuis longtemps à avoir accès à une base de connaissances pour Chorus Cœur. Dans l'outil Service Desk, ils n'avaient accès qu'à leurs fiches et n'avaient donc pas la vision de tous les incidents rencontrés dans l'outil et sur lesquels ils pourraient capitaliser pour apporter une réponse aux utilisateurs de Chorus.

L'AIFE a donc développé une base de connaissances basée sur l'intelligence artificielle, baptisée IZIA.

Cette base de connaissances propose un service ouvert 24h/24 (particulièrement intéressant pour les utilisateurs des DOM et COM).

LES AVANTAGES

C'est une base de référence pour les utilisateurs et les CCA, mais aussi pour le SN1 et les conseillers du support AIFE.

L'analyse des conversations non répondues et des feed-back négatifs permet à l'AIFE d'identifier les sujets non couverts et de créer de nouvelles connaissances ou de compléter des connaissances existantes.

L'information est délivrée rapidement à l'utilisateur.

1- INTRODUCTION (2/2)

Le chatbot IZIA va filtrer les demandes à faible valeur ajoutée, et donc désengorger le support (SN1/SN2).

Ainsi, lorsque l'utilisateur devra contacter le support, sa prise en charge sera plus rapide avec un temps d'attente réduit, permettant ainsi de minimiser l'insatisfaction.

Depuis sa mise en production, le robot IZIA a enrichi ses connaissances et appris de nouveaux scénarios.

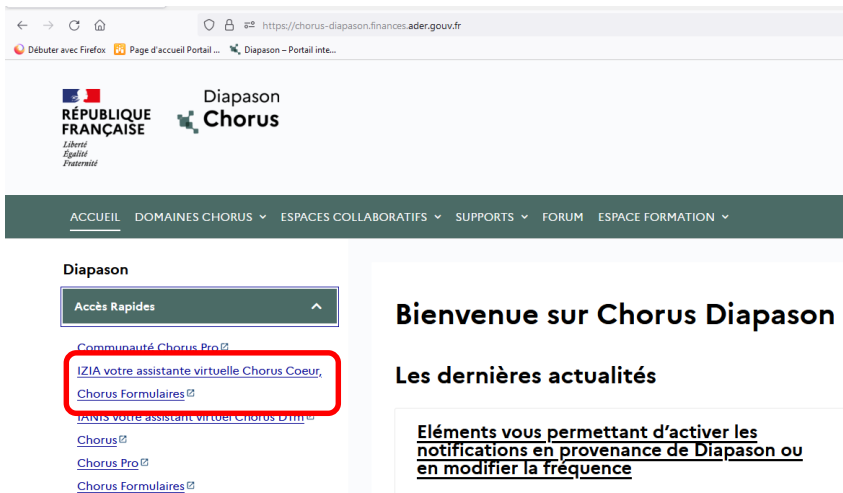
De nouveaux domaines sont désormais disponibles : Connexion, Habilitation, Problème sur un Workflow, Chorus Formulaire, domaine RNF, service fait présumé / service fait assisté

Plus récemment, un nouveau robot dénommé IANIS a été développé pour Chorus DT.

2 - Fonctionnement de IZIA (1/10)

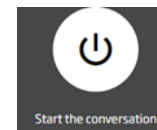
■ Présentation

Le robot IZIA est ouvert à tous ceux qui ont un compte Chorus ou Chorus Formulaires, et est accessible par le portail Diapason.



The screenshot shows the Diapason portal interface. At the top, there is a navigation bar with links: ACCUEIL, DOMAINES CHORUS, ESPACES COLLABORATIFS, SUPPORTS, FORUM, and ESPACE FORMATION. Below this, the 'Diapason' section features a 'Accès Rapides' dropdown menu. The menu items are: Communauté Chorus Pro, **IZIA votre assistante virtuelle Chorus Coeur** (highlighted with a red box), Chorus Formulaires, IZIA votre assistant virtuel Chorus DM, Chorus, Chorus Pro, and Chorus Formulaires.

après avoir cliqué sur le lien, cliquer sur le bouton



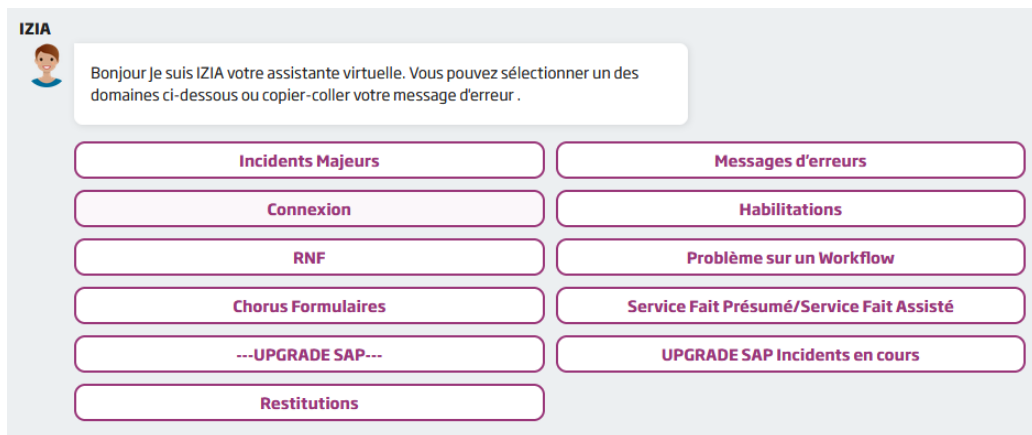
2- Fonctionnement de IZIA (2/10)

■ Présentation

Page d'accueil :

Il existe 2 façons d'interroger IZIA:

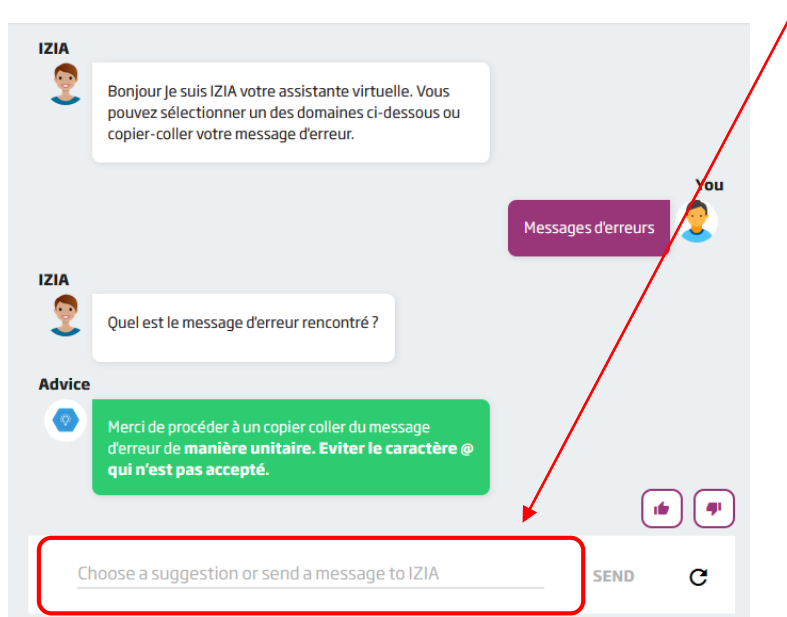
- choisir une rubrique en fonction du problème rencontré
- ou copier-coller le message d'erreur envoyé par Chorus ou Chorus Formulaires



2 - Fonctionnement de IZIA (3/10)

■ Présentation

Exemple : message d'erreur : copier/coller le message d'erreur et cliquer sur « send »



2 - Fonctionnement de IZIA (4/10)

■ Présentation

Exemple : message d'erreur :

The screenshot displays a chatbot conversation. At the top, a purple error message box reads: "erreur dans le système de gestion : Poste de pièce 1508892764/00003 n'a pas encore été reporté dans exercice en cours". Below this, the chatbot (IZIA) asks: "Sur quel domaine porte la demande". A user (You) responds with "EJ". IZIA then provides a list of error messages that might occur when processing an "EJ" request:

- Centre financier inexistant
- Le domaine fonctionnel n'est pas valable
- Poste de commande comprend encore des imputations erronées
- Poste de pièce n'a pas encore été reporté dans exercice en cours
- Une erreur est survenue dans la règle de dérivation
- Ctre financier XXX n'existe pas ds périm. Fin XX et exercice XXX
- Report nul automatique avec chaîne de document
- Les erreurs précédentes ont été détectées lors de la remontée d'AE
- la valeur Blanc/Espace est non valide pour l'élément d'imputation Prog CB

At the bottom of the chat window, there are two buttons: "Oui" and "Non", along with thumbs up and thumbs down icons.

2 - Fonctionnement de IZIA (5/10)

■ Présentation

The screenshot displays a chat interface with a light blue background. On the left, the chatbot 'IZIA' is represented by a female avatar icon. On the right, the user 'You' is represented by a male avatar icon. The conversation consists of the following elements:

- A purple button labeled 'Oui' (Yes) from the user.
- A message from IZIA: 'Quelle est la modification apportée sur l'EJ' (What is the modification made on the EJ?).
- A purple button labeled 'Abonnement d un poste' (Subscription of a post) from the user.
- A message from IZIA: 'Nous vous rappelons qu un poste soldé en année antérieure ne peut plus faire l objet de modifications. Vous devez créer un nouveau poste.' (We remind you that a sold post in a previous year can no longer be the subject of modifications. You must create a new post.)
- A message from IZIA: 'Si vous rencontrez un message de report sur un poste finalisé, vous devez créer une fiche au support pour débloquer l'EJ.' (If you encounter a message of report on a finalized post, you must create a ticket with support to unlock the EJ.)
- A message from IZIA: 'Si vous ne savez pas comment créer une fiche desk, vous pouvez avoir plus de détail en cliquant sur le bouton ci-dessous. Si vous souhaitez renseigner un nouveau message d'erreur, il faut initier une nouvelle conversation.' (If you do not know how to create a desk ticket, you can get more details by clicking on the button below. If you want to report a new error message, you must start a new conversation.)
- A purple button at the bottom labeled 'Processus de création d'une Fiche Desk (FSD)' (FSD creation process).
- At the bottom right, there are two small icons: a thumbs up and a thumbs down.

2 - Fonctionnement de IZIA (6/10)

■ Présentation

Quand IZIA ne reconnaît pas le message d'erreur saisi, le message suivant va apparaître :



Soit la connaissance existe, mais IZIA n'a pas fait le lien entre votre demande et une des connaissances stockées. Dans ce cas, le support doit ajouter vos reformulations pour que la prochaine fois, IZIA puisse apporter la bonne réponse.

Soit la connaissance n'existe pas. Le support doit la créer.

Si la réponse retournée par IZIA ne vous convient pas, merci de cliquer sur

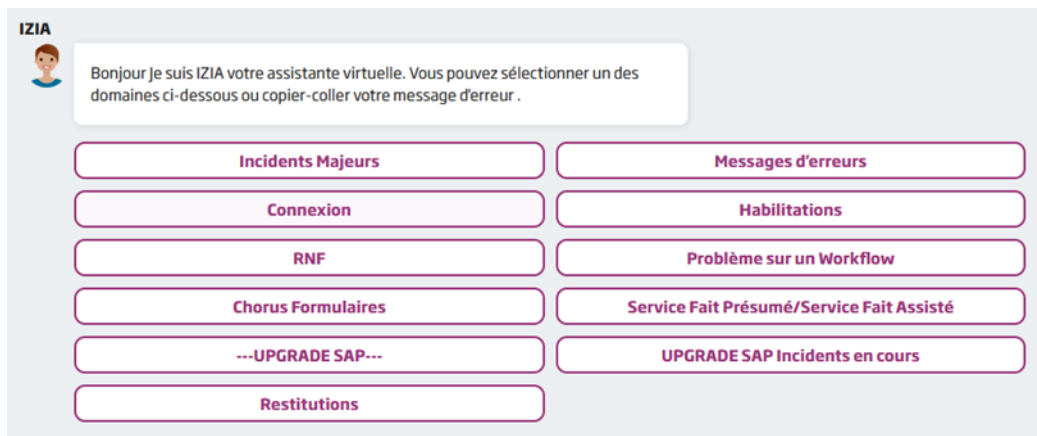


et d'indiquer dans la zone commentaire ce qui ne convient pas dans la réponse. Merci d'indiquer votre code ministère (MIN06) si le support besoin de vous contacter.

2 - Fonctionnement de IZIA (7/10)

Le domaine « incidents majeurs »

Sur le tableau des choix de domaines de la page d'accueil IZIA, les « incidents majeurs » sont parfois des anomalies ou des dysfonctionnements connus du SN2 et qui sont en cours d'analyse ou d'investigation. Dans l'attente des résultats d'investigation, le support AIFE peut proposer une solution de contournement ou inviter à initialiser une fiche desk.



2 - Fonctionnement de IZIA (8/10)

Le domaine « incidents majeurs »

EXEMPLE : en choisissant le domaine « incidents majeur »
sur le domaine « Ej »

The screenshot illustrates the IZIA chatbot's interaction process. It begins with a welcome message from IZIA: "Bonjour Je suis IZIA votre assistante virtuelle. Vous pouvez sélectionner un des domaines ci-dessous ou copier-coller votre message d'erreur." A user then selects the "Incidents Majeurs" domain. IZIA then asks, "Sur quel domaine porte votre anomalie". The user selects "EJ". IZIA then displays a list of anomalies: "Les anomalies concernent les sujets suivants". The list includes: "Données erronées en Z_LISTE_EJ", "Ajout d'un tiers dans l'EJ", "Postes d'EJ absents dans Chorus Formulaire", "aucune autorisation pour le centre financier: XXXX-XXXX-XXXX", and "Modification des conditions de paiement en entête de l'EJ".

2 - Fonctionnement de IZIA (9/10)

Puis, le sujet « ajout d'un tiers dans l'EJ »

The screenshot shows a chat interface with a user (You) and a chatbot (IZIA). The user asks about anomalies, and the chatbot provides a detailed response. The response includes a screenshot of a Chorus error message and a list of possible error messages.

IZIA
Les anomalies concernent les sujets suivants

You
EJ

You
Ajout d'un tiers dans l'EJ

IZIA

Modifier commande
Commander Sauvegarder Ajouré avant impression Contrôler Fermer Exporter Importer

- Une erreur est survenue dans le règle de détection. Cf. texte descriptif - Afficher aide
- Erreur dans le système de gestion. La valeur Budget/Phase est non validé pr l'émission d'imputation Prog. CB
- Erreur dans le système de gestion. Pièce de pièce 220514223000005 n'a pas encore été reporté dans exercice en cours
- Erreur dans le système de gestion. L'adresse budgétaire 0010220-C074-C000010020-000 ne peut être enregistrée de budget d'exerc. 00
- Erreur dans le système de gestion. Pièce 220514223000005 : report nul automatique avec chaîne de documents non autorisés

Numéro de la commande: 2205142230 (Vérifier modification) Type commande: Autres contrats Statut: En trait. Date document: 05.09.2015

L'ajout d'un tiers en en-tête d'un EJ peut provoquer des contrôles erronés et ainsi provoquer des messages d'erreurs bloquants.

Les messages d'erreurs peuvent-être les suivants :

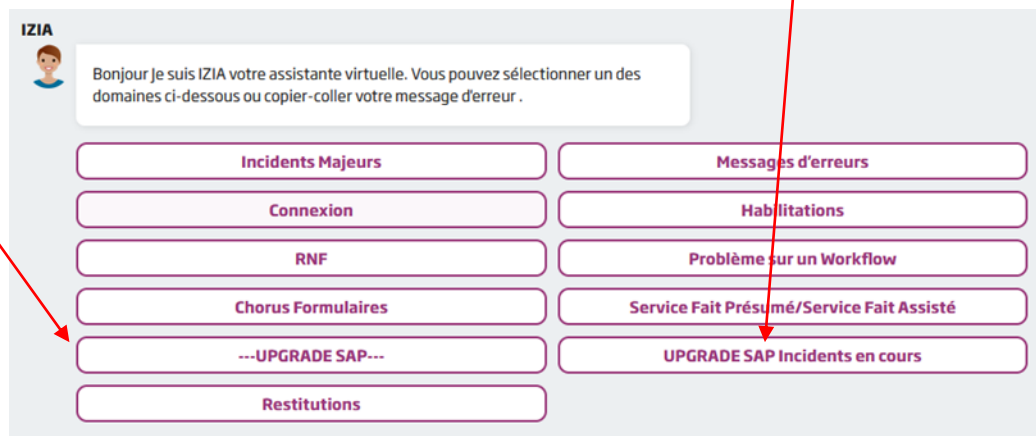
- Poste de pièce n a pas encore été reporté dans exercice en cours
- Aucune autoris. pr périm. fin. BG00 version 0 catég. budg. 9G
- Pièce XXXXXX/XXXXX : annulation automatique du report nul interdit

L'analyse de cette anomalie est actuellement en cours de traitement.
Vous devez créer une fiche pour le déblocage de l'EJ.

2 - Fonctionnement de IZIA (10/10)

UPGRADE SAP

Depuis le mois de juillet 2021, IZIA a été mis à jour par intégration d'un domaine « UPGRADE SAP». Il s'agit d'une présentation des changements ergonomiques induits par la montée de version de Chorus ou des incidents en cours.



Conclusion

L'ensemble des utilisateurs de Chorus et de Chorus formulaires a accès aux informations disponibles sur le portail Diapason de l'AIFE, où ils peuvent également trouver des supports de formation, des manuels utilisateurs, un forum...

<https://chorus-diapason.finances.ader.gouv.fr>

Vous pouvez retrouver des informations sur le dispositif d'assistance Chorus des MENJS-MESRI sur Pléiade, dans la rubrique « structure et métiers - gestion budgétaire, financière et comptable ».



Les correspondants Chorus disposent également de sites collaboratifs dédiés sur le portail Pléiade.

La Mission ministérielle Chorus se tient bien sûr à votre disposition en cas de besoin.

L'adresse courriel à privilégier pour nous contacter est la suivante :

soutien-choregie@education.gouv.fr

Nous vous remercions pour votre attention.