



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE, DE  
L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR ET DE  
LA RECHERCHE



# – VADE-MECUM –

## LES 8 RÈGLES MINISTÉRIELLES DE TRAITEMENT DES FICHES SERVICE DESK

Le présent document est un vade-mecum des actes réflexes du "correspondant Chorus applicatif" [CCA] à travers huit règles, qu'il lui est demandé de respecter afin de faciliter le traitement des fiches Service Desk [FSD] et fluidifier la résolution des difficultés rencontrées par les utilisateurs de Chorus ou de Chorus Formulaires, ne pouvant pas être solutionnés à son niveau.

Il s'adresse donc, pour action, à tous les utilisateurs disposant du rôle de « correspondant » dans leur fiche profil Chorus.

Il complète la documentation de l'Agence pour l'informatique financière de l'Etat [AIFE] relative au traitement des FSD mais, au sein du MENESR, a vocation à s'appliquer prioritairement en cas d'éventuel décalage avec celle-ci.

<i>Date</i>	<i>Version</i>	<i>Auteur</i>	<i>Statut/Suivi des modifications</i>
02.05.2017	version V.1	DAF/DCISIF – Thibaut CUROT	Version initiale



# VADDE-MECCUM

## LES ACTES RÉFLEXES DU CCA DANS LE TRAITEMENT DES FICHES SERVICE DESK

En tant que correspondant Chorus applicatif (CCA) :

1. La fiche Service Desk que je crée ne doit porter qu'un sujet unique.

*Une même FSD ne doit pas mentionner plusieurs problématiques différentes. Ainsi chaque fiche Service Desk doit faire l'objet d'un unique sujet, avec un maximum de 20 dossiers.*

*Ainsi par exemple, si le CCA souhaite évoquer des cas de finalisation d'EJ, de blocage sur des SF et de suppression de DP, il ne peut pas traiter cette demande dans une fiche unique, mais doit initier 3 FSD distinctes.*

2. Je n'affecte la fiche Service Desk que j'initie à aucun "Correspondant".

*Lorsqu'un CCA crée une FSD, il doit conserver cette fiche au statut "Nouveau" et laisser à vide le champ "Correspondant". En effet, le paramétrage opéré en amont garantit aux membres de la Mission Chorus de visualiser les fiches de toutes les structures du MENESR et le respect de cette préconisation leur permet de détecter rapidement les FSD qui n'ont pas encore été prises en compte.*

3. Je précise systématiquement dans la fiche Service Desk, les coordonnées téléphoniques d'une personne capable de répondre aux possibles sollicitations du Support.

*Le problème soulevé dans la fiche Service Desk peut amener la Mission Chorus ou l'ALFE à avoir besoin de clarifications ou de compléments d'information. Aussi est-il demandé au CCA d'écrire d'emblée, dans sa FSD, les coordonnées téléphoniques d'une personne connaissant le fond du dossier et pouvant être contactée par téléphone pour essayer de mieux comprendre et résoudre au plus vite le problème rencontré. Ces coordonnées téléphoniques à indiquer peuvent être celles du gestionnaire du cas portant difficulté, à défaut celle du CCA.*

4. Pour appuyer ma demande exprimée dans une fiche Service Desk, chaque fois que cela est possible, je dois insérer en pièce jointe une capture d'écran du problème rencontré.

*Le fait de joindre, dans une FSD, une capture d'écran du message bloquant ou du résultat non concluant d'une transaction ou d'une restitution, vise à faciliter le travail d'analyse par la Mission Chorus, voire l'ALFE dans un second temps. Au-delà, le CCA doit veiller à communiquer toutes les informations utiles à la compréhension du problème rencontré (n° de pièce, critères de lancement d'une restitution, identifiant du compte utilisateur, ...).*

5. Lorsque j'intègre une pièce jointe à la fiche Service Desk que j'initie, je dois m'assurer de la compatibilité de son format.

*Le fait d'intégrer à une FSD une pièce dans un format inadapté, empêche d'ouvrir cette P.J et est susceptible d'allonger son délai de traitement.*

*Le CCA doit donc veiller à insérer, dans ses fiches Service Desk, des P.J enregistrés uniquement sous l'un des formats suivants : ".doc", ".pdf", ".xls", ".png" et ".odt".*

6. Si j'estime que le problème rencontré nécessite, pour être résolu, l'intervention technique de l'ALFE sur une pièce Chorus, je prends l'initiative d'y insérer un "certificat administratif".

*Le tableau de synthèse de l'ALFE (cf. P.J) indique qu'un certificat administratif doit être joint uniquement en cas de demande de suppression d'une pièce Chorus. Cependant, les occurrences où la fourniture d'un certificat administratif est exigée par l'ALFE pour débloquer une situation via une fiche Service Desk, sont plus nombreuses et ont été précisées par ailleurs.*

*Ainsi, si l'expérience du CCA peut le conduire à déterminer d'emblée que le problème rencontré doit nécessiter une intervention technique de l'ALFE pour débloquer ou supprimer une ou plusieurs pièces Chorus [ex : passage d'une pièce à l'acteur suivant dans le workflow – relance de workflow si consommation d'AE – modification d'une donnée en table (date, champ quelconque) – complabilisation d'une pièce – suppression d'une pièce – rapprochement/dé-rapprochement de pièces – contrepassation de pièces], il doit prendre l'initiative d'intégrer à sa FSD le scan d'un certificat administratif, selon le modèle présenté en pièce jointe et signé par une personne habilitée.*

*Un certificat administratif ne peut référencer au maximum que 20 pièces Chorus ; au-delà de ce chiffre, un autre certificat administratif doit être rédigé et joint à une seconde FSD.*

7. Je surveille régulièrement l'évolution du statut des fiches Service Desk de ma structure, je consulte celles dont mon nom figure dans le champ "Correspondant" et je les réaffecte à un autre "Correspondant" après avoir répondu à la question posée.

*A son statut initial (cf. règle n° 1), il est demandé de n'affecter une FSD à aucun "Correspondant" ; mais à partir du moment où une FSD a été passée au statut "en cours de traitement" par la Mission Chorus, le CCA doit suivre l'évolution du statut et intervenir sur cette fiche lorsque son nom (voire celui d'un autre CCA absent de sa structure) figure dans le champ "Correspondant" ; cela signifie en effet qu'une action lui est demandée [ex : si la FSD 7000... est au statut "Action correspondant" et son "Correspondant" identifié est Mme X, cela implique que Mme X doit apporter une réponse à la question posée].*

*Après y avoir répondu, Mme X doit indiquer le nom d'une personne de la Mission Chorus (idéalement celle qui suit le dossier depuis le début) dans le champ "Correspondant", sans modifier le statut de la FSD ; la Mission Chorus saura ainsi plus aisément que le CCA lui a rendu la main pour traiter cette fiche.*

8. Je suis responsable de la clôture des fiches Service Desk que j'ai initiées.

*Le CCA qui a initié une FSD doit suivre le traitement de cette fiche jusqu'à son terme et doit normalement être celui qui doit réaliser, selon les cas, sa clôture ou son annulation, lorsque le problème soulevé est résolu ou n'a plus lieu d'être.*

*Il est ici précisé qu'une FSD (non éligible à la clôture automatique par l'ALFE), qui n'aurait pas été clôturée par le CCA plus de 30 jours après avoir été passée au statut "Proposition de solution", sera clôturée discrétionnairement par la Mission Chorus, afin de ne pas polluer la base ministérielle inutilement.*