



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS DE CHORUS ET CHORUS FORMULAIRES

SOMMAIRE

1. Le Support Chorus

A - Introduction

B – Organisation de l’assistance aux utilisateurs chorus

C – Les correspondants locaux

D – Le support ministériel SN1

E – l’assistance Chorus Pro

2. L’assistant virtuel Izia

A - Introduction

B - Fonctionnement

3. Les formations Chorus organisées par l’AIFE – Bilan de gestion 2021/2022.

A - Formations chorus organisées par l’AIFE au profit des services déconcentrés

B – Bilan de gestion 2021/2022

C – Le principe d’assiduité aux formations webinaires

4. Le traitement des fiches service desk

A. Création d’une Fiche Service Desk (FSD)

B. Cycle de vie d’une Fiche Service Desk (FSD)

1. LE SUPPORT CHORUS

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 :

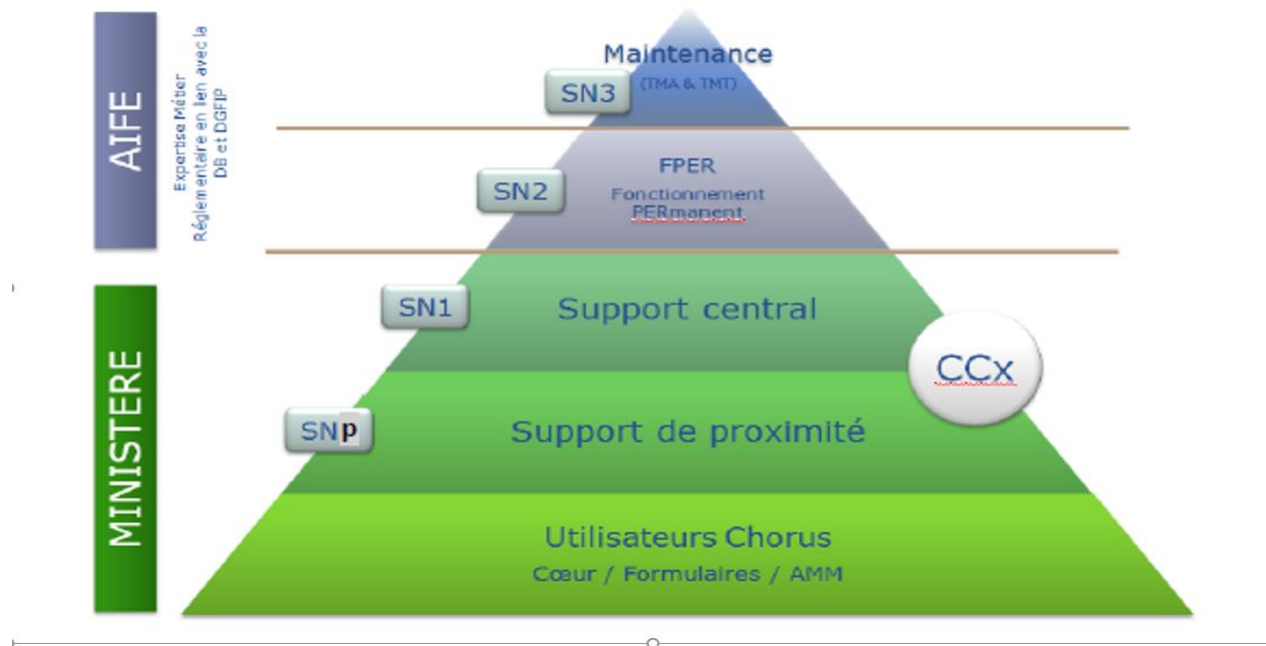
- des acteurs ministériels locaux aux acteurs ministériels centraux, puis à l'AIFE, service à compétence nationale qui garantit pour tous les ministères le maintien en conditions opérationnelles de Chorus.

- 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 à 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
- Il est rappelé que les sollicitations déposées dans Chorus Formulaires ne sont pas traitées par l'équipe support, l'utilisateur en difficulté doit se rapprocher de son CCA qui initiera une fiche desk si nécessaire.

Les Correspondants informatiques de proximité (DSI).

- Ils assurent l'assistance technique informatique des utilisateurs de leur structure.
- Sont les personnes à contacter pour les problèmes liés aux applications métiers ministérielles (Saxo, ANAGRAM...)

Mission Chorus - Support ministériel ou SN1

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

Rôle du Support ministériel niveau 1

- 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.

- 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.

- Collaboration 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.

Assistance pour Chorus Pro (1/2)

L'AIFE vient de faire évoluer l'outil de sollicitation des équipes d'assistance du portail de service Chorus Pro.

Cette nouvelle solution s'appuie sur la même solution technique que le portail de service Chorus Pro et apporte notamment des améliorations sur l'ergonomie, l'accessibilité et une amélioration de l'évolutivité.

Il est désormais possible de solliciter l'assistance Chorus Pro y compris en mode non connecté, par l'onglet support de la page d'accueil :

The screenshot displays the 'Contacter le support Chorus Pro' page. At the top left, a 'SUPPORT' dropdown menu is highlighted with a blue arrow pointing to a 'Nous contacter' button. The main content area is titled 'Contacter le support Chorus Pro' and includes the subtext: 'Pour contacter le support Chorus Pro en cas d'incident, vous pouvez utiliser l'une des solutions ci-dessous'. Three primary options are listed: 1. 'Discuter avec notre agent virtuel' (ClaudeIA), 2. 'Echanger en ligne avec un agent', and 3. 'Envoyer une demande d'aide au support' (highlighted with a purple box and labeled 'Nouveauté'). Below these, there is an option to 'Envoyer un ticket au support'. At the bottom, two categories are shown: 'Problème de connexion' and 'Tout autre problème'. A blue callout box on the right side of the page reads 'Accès en mode non connecté'.

SUPPORT
Nous contacter

Contacter le support Chorus Pro

Pour contacter le support Chorus Pro en cas d'incident, vous pouvez utiliser l'une des solutions ci-dessous

Accès en mode non connecté

Nouveauté

Discuter avec notre agent virtuel
ClaudeIA, notre assistante virtuelle, vous aide dans la résolution de vos problèmes 7 jours sur 24 heures sur 24.
[Accéder à ClaudeIA](#)

Echanger en ligne avec un agent
Nos agents vous répondent directement en ligne du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.
[Discuter avec un agent](#)

Envoyer une demande d'aide au support
Complétez le formulaire d'aide en ligne afin qu'un agent puisse vous aider à résoudre votre problème.
[Envoyer un ticket](#)

Envoyer un ticket au support
Afin de traiter votre demande, sélectionnez la situation qui correspond au problème que vous rencontrez.

Problème de connexion
Vous n'arrivez pas à vous connecter à votre applicatif ou souhaitez rester en mode déconnecté ? Accédez au formulaire dédié en ligne.
[Créer un ticket de support](#)

Tout autre problème
Vous rencontrez un problème autre que la connexion à votre application ? Accédez au portail de support en mode connecté.
[Me connecter](#)

Nouveau Portail de support

Assistance pour Chorus Pro (2/2)

Accès en mode connecté

Contacter le support Chorus Pro

Discuter avec notre agent virtuel

Echanger en ligne avec un agent

Accéder au portail de support

Nouveauté

Nouveau Portail de support

L'ensemble de la documentation relative à l'assistance Chorus sera mise à jour sur la communauté Chorus Pro et disponible à compter du mercredi 14 septembre, notamment les documents suivants :

- ✓ Saisir un ticket et suivre son traitement
- ✓ Traiter un ticket
- ✓ Fiche pratique – Faire appel à l'assistance Chorus Pro
- ✓ Tutoriel – Gestion des tickets.

2. L'assistant virtuel Izia

1- INTRODUCTION

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

Le Chatbot IZIA permet de 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, carte achat.

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.

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

2 - Fonctionnement de IZIA (1/8)

■ Présentation

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

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

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

2- Fonctionnement de IZIA (2/8)

■ 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

Aujourd'hui



Bonjour je suis IZIA votre assistante virtuelle. Vous pouvez sélectionner un des domaines ci-dessous ou copier-coller votre message d'erreur .

Il y a quelques secondes

SUGGESTIONS 13

→ Messages d'erreurs

→ Connexion

→ Habilitation

→ RNF

→ Problème sur un Workflow

→ Chorus Formulaires

→ Service Fait Présumé/Service Fait Assisté

→ Interface

→ Tiers

→ Restitutions

→ Upgrade SAP Incidents en cours

→ Upgrade SAP

→ FTAP Carte Achat

■ Présentation

2 - Fonctionnement de IZIA (3/8)

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

The screenshot displays a chat interface with the following elements:

- User Message:** "Bonjour je suis IZIA votre assistante virtuelle. Vous pouvez sélectionner un des domaines ci-dessous ou copier-coller votre message d'erreur ."
Time: "il y a 3 minutes"
- System Message:** "Messages d'erreurs"
Time: "il y a quelques secondes"
- System Question:** "Quel est le message d'erreur rencontré ?"
- System Answer:** "Merci de procéder à un copier coller du message d'erreur de **manière unitaire**."
Section: "SUGGESTIONS 1"
- Suggestion:** "→ Je n'ai plus aucune question, merci!"
- Input Field:** "Veuillez écrire votre message ici" (highlighted with a red arrow)
- Send Button:** A blue button with a white paper plane icon (highlighted with a red arrow)

2 - Fonctionnement de IZIA (4/8)

Exemple : message d'erreur :
déroulé du scénario

erreur dans le système de gestion : poste
de pièce 1508892764/00003 n'a pas été
reporté dans exercice en cours

il y a quelques secondes



Sur quel domaine porte la demande

il y a quelques secondes

SUGGESTIONS 5

→ DP

→ GDA

→ EJ

→ TFG

→ Rapprochement

2 - Fonctionnement de IZIA (5/8)

Exemple : message d'erreur :
déroulé du scénario

Rencontrez-vous ce message?

Associé à ce message, rencontrez-vous l'un
des messages d'erreurs suivants :

- 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.

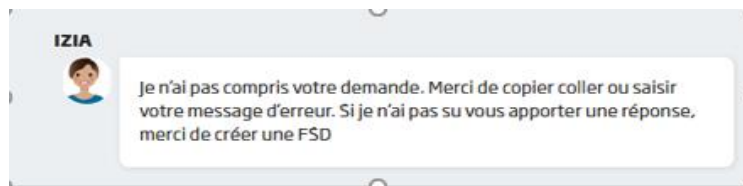
SUGGESTIONS 2

→ Non

→ Oui

2 - Fonctionnement de IZIA (6/8)

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



Voulez-vous aborder un autre sujet? Sinon, j'apprécierai que vous me donniez votre avis sur cette conversation.

il y a 39 minutes



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 a besoin de vous contacter.

Enfin, n'hésitez pas à noter la conversation si vous êtes satisfait de la réponse :

SUGGESTIONS 1

→ Noter cette conversation

2 - Fonctionnement de IZIA (7/8)

Recherche par domaine

Exemple : dans le domaine Chorus Formulaires, choisir la rubrique appropriée

The screenshot displays two columns of search suggestions. The left column, titled 'SUGGESTIONS 13', lists various categories. The 'Chorus Formulaires' option is highlighted with a red rectangular box. A red arrow points from this box to the 'Formulaires' option in the right column. The right column, titled 'SUGGESTIONS 7', lists sub-categories under 'Formulaires'. A second red arrow points from the top of the right column back to the 'Chorus Formulaires' box in the left column.

SUGGESTIONS 13

- Messages d'erreurs
- Connexion
- Habilitation
- RNF
- Problème sur un Workflow
- Chorus Formulaires
- Service Fait Présumé/Service Fait Assisté
- Interface
- Tiers
- Restitutions
- Upgrade SAP Incidents en cours
- Upgrade SAP
- FTAP Carte Achat

SUGGESTIONS 7

- Formulaires
- Connaissances issues des enquêtes de satisfaction
- Tableaux de bord
- Intégration Coeur Chorus
- Connexion
- Intégration des demandes d'achats (DA)
- Onglet Support

2 - Fonctionnement de IZIA (8/8)

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 pour lesquels une solution de contournement peut être proposée.



Bonjour je suis IZIA votre assistante virtuelle. Vous pouvez sélectionner un des domaines ci-dessous ou copier-coller votre message d'erreur .

il y a quelques secondes

SUGGESTIONS **13**

→ Messages d'erreurs

→ Connexion

→ Habilitation

→ RNF

→ Problème sur un Workflow

→ Chorus Formulaires

→ Service Fait Présumé/Service Fait Assisté

→ Interface

→ Tiers

→ Restitutions

→ Upgrade SAP Incidents en cours

→ Upgrade SAP

→ FTAP Carte Achat

3. Formations Chorus organisées par l'AlFE

Bilan de gestion 2021-2022

Le Principe d'assiduité aux webinaires.

Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

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

RAPPELS DU CONTEXTE DE MISE EN PLACE DES FORMATIONS WEBINAIRES AU NIVEAU INTERMINISTÉRIEL.

La crise sanitaire ayant eu un impact majeur sur les formations chorus interministérielles, l'AIFE a poursuivi, de septembre 2021 à juin 2022, la mise en place de la **nouvelle offre de formation 2021/2022 : les webinaires et les formations en présentiel**

De **nombreuses formations en présentiel ont été supprimées** au cours de l'année de gestion 2021/2022:

- 49 sessions annulées
- 54 sessions maintenues
- des capacités d'accueil réduites à 6 personnes

Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

A - Formations webinaires et en présentiel organisées par l'AIFE au profit des services déconcentrés du MENJS (2/3)

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

Nous vous rappelons les enjeux de cette **nouvelle forme d'organisation de formation webinaire**.

- 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.

Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

A - Formations webinaires et en présentiel 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-formations/>
- 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 professionnelle
- 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 organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

B – Bilan de gestion 2021/2022 (1/5)

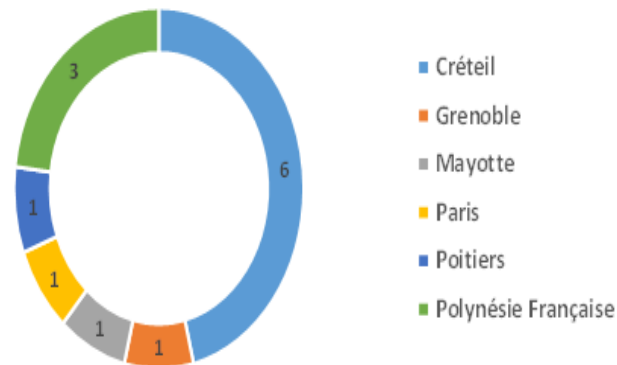
Au niveau des services déconcentrés du MENJS, des formations suivantes ont été dispensées au cours de cette période :

■ Les formations en présentiel sur catalogue.

13 stages en présentiel dispensés par l'AIFE pendant 41 jours :

- au profit de :

- Rectorat de Créteil 6
- Rectorat de Grenoble 1
- Rectorat de Mayotte 1
- Rectorat de Paris 1
- Rectorat de Poitiers 1
- Vice rectorat de Polynésie 3

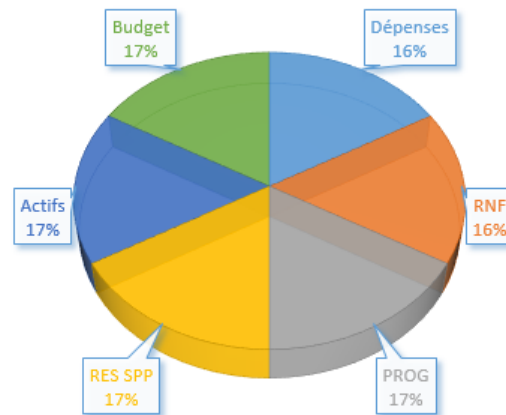


Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

B – Bilan de gestion 2021/2022 (2/5)

- Répartie en 6 domaines de formation

- Dépenses (DEP) 1
- Recettes non fiscales 1
- Programmation (Prog) 1
- Restitution SP (RES SP) 1
- Actifs (ACT) 1
- Budget (BUD) 1

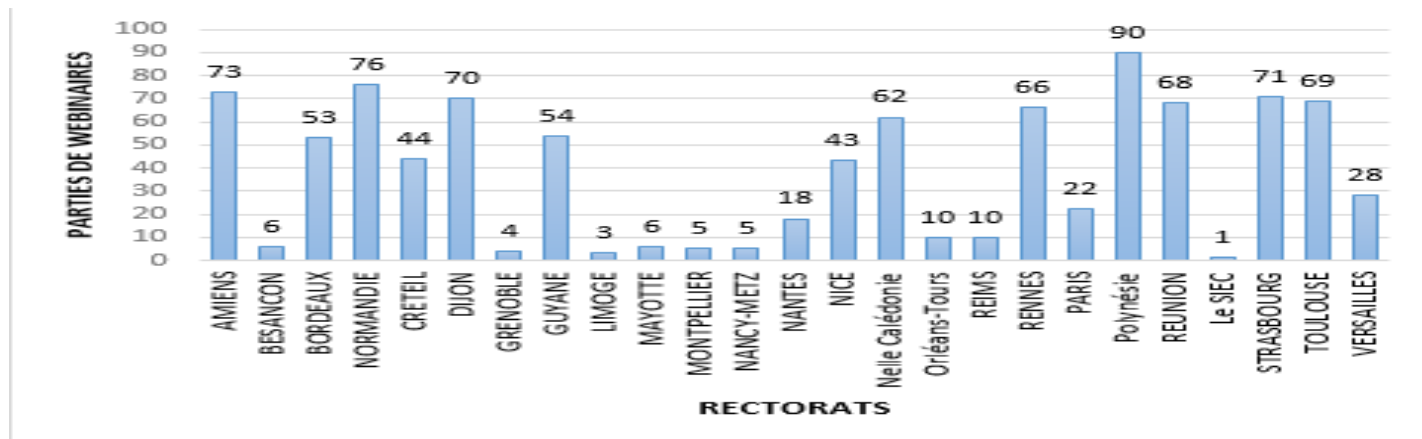


Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de Gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires.

B – Bilan de gestion 2021/2022 (3/5)

■ Les Formations webinaires dispensées par l'AIFE.

- 957 parties (session de 2h) de webinaires dispensées au profit de 25 académies.



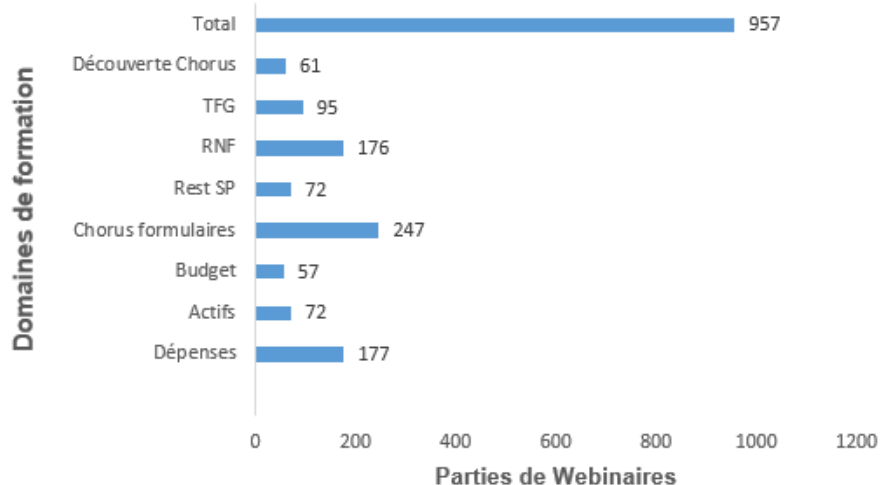
Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires

B – Bilan de gestion 2021/2022 (4/5)

■ Les formations webinaires dispensées par l'AIFE.

- 957 parties de webinaires réparties en 8 domaines

Domaines de formations	Parties de webinaires
Dépenses	177
Actifs	72
Budget	57
Chorus formulaires	247
Rest SP	72
RNF	176
TFG	95
Découverte Chorus	61
Total	957



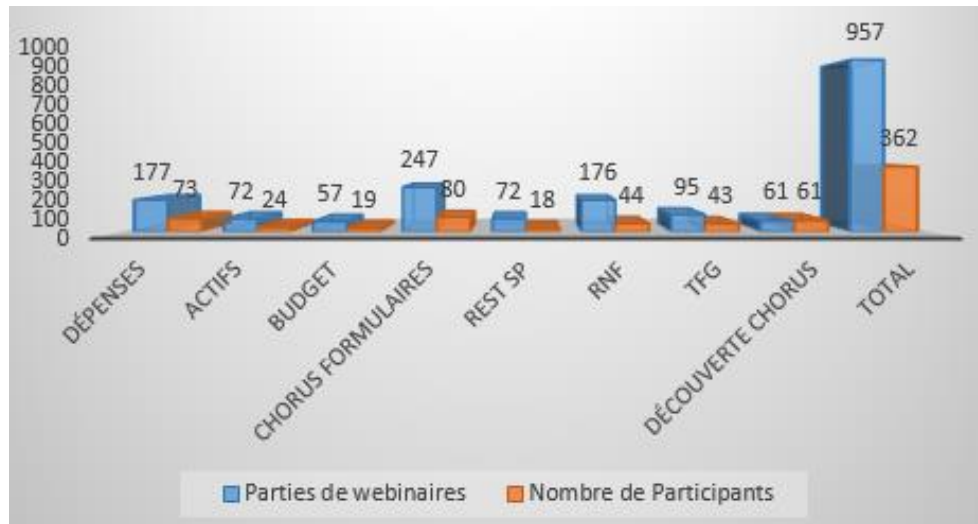
Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires

B – Bilan de gestion de sept 2021 à juin 2022 (5/5)

■ Les formations webinaires dispensées par l'AIFE

- Un effectif de 362 inscrits aux 957 parties de webinaires.

Domaines de formations	Parties de webinaires	Nombre de Participants
Dépenses	177	73
Actifs	72	24
Budget	57	19
Chorus formulaires	247	80
Rest SP	72	18
RNF	176	44
TFG	95	43
Découverte Chorus	61	61
Total	957	362



Les formations Chorus organisées par l'AIFE. Bilan de Gestion 2021/2022. Le principe d'assiduité aux formations webinaires

C – Le principe d'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 rappelons que les candidats inscrits à un webinaire s'engagent à en suivre la totalité et nous serons attentifs à l'assiduité des stagiaires inscrits. Nous insistons sur l'exigence de cette assiduité et les absences doivent être impérativement motivées

Dans le cadre de la nouvelle convention de partenariat de formation continue entre l'AIFE et le MENJS-MESRI pour ses services déconcentrés, **les formations webinaires sont désormais facturées** et les coûts de formation sont pris en charge sur le budget de l'administration centrale. Le coût pour chaque stagiaire est 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.

4. Le traitement des fiches service desk

a - Création d'une fiche service desk (1/6)

Le service desk est l'**outil interne à Chorus permettant aux CCA de solliciter le SN1** pour la résolution des incidents ou des blocages rencontrés lors de l'utilisation de Chorus ou de Chorus Formulaires. C'est l'outil à privilégier pour l'envoi des sollicitations : si le SN1 n'est pas en mesure de proposer une solution, il peut « escalader » la fiche service desk au support AIFE (SN2).

Depuis la mise en service du Chatbot Izia, le support AIFE ne prend plus en charge la résolution des incidents pour lesquels Izia propose une solution. **Les CCA sont donc invités à consulter Izia avant d'initier une fiche service desk.**

Les incidents de Chorus Formulaires sont à adresser via le service desk de Chorus et non par l'outil de signalement des incidents intégré à Chorus Formulaires.



Un vade-mecum à l'attention des correspondants applicatifs Chorus du MENESR a été élaboré par la Mission ministérielle Chorus.

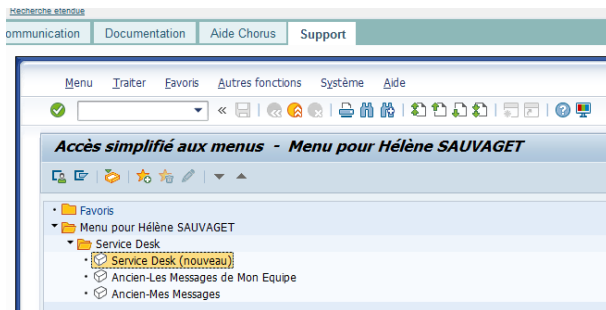
Ce document liste les 8 règles ministérielles que nous demandons aux CCA de respecter afin de faciliter le traitement des FSD et de fluidifier la résolution des difficultés rencontrées par les utilisateurs de Chorus et de Chorus Formulaires.

Ce vade-mecum est à la disposition des CCA sur l'espace collaboratif Pléiade ou sur demande au support ministériel, il sera également joint au support de la présentation de cette classe virtuelle.

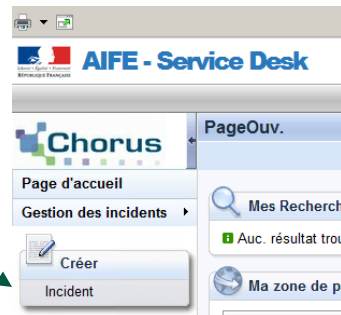
a - Création d'une fiche service desk (2/6)

Pour créer une fiche service desk, le CCA utilise l'onglet « support » de Chorus.

Il faut déplier le dossier « Service Desk » puis double-cliquer sur « Service Desk (nouveau) » pour accéder à l'outil :



En haut à gauche de l'écran, cliquer sur Créer incident :



a - Création d'une fiche desk (3/6)

- Joindre une capture écran du (ou des) message(s) d'erreur pour faciliter l'analyse de l'incident

Penser à renseigner tous les champs et laisser le champ « correspondant » à blanc

Service Desk Chorus: 7000105847, EJ en erreur de déroulement

| | | | |
 Nouv. à partir modèle | | Saisie semi-autom. | Plus »

✓ Opération 7000105847 sauvegardée

Données générales		Catégorie	
ID:	7000105847	Catégorie de regroupement:	Engagement Juridique
Description:	EJ en erreur de déroulement	Categ. produit:	
Déclaré par:	Hélène SAUVAGET	Categ operationelle:	
Equipe de support:	M06_00CENT00	Catégorie:	Demande
Correspondant:	<input type="text"/>	Type de message:	Demande d'assistance
Données de traitement		Ministère:	
Statut:	Nouveau	Code satisfaction:	
Impact:	Moyen	Motif de renvoi:	
Sévérité:	Moyen	Référence:	
Priorité recommandée:	3 : moyenne	Référence externe:	
Priorité:	3 : moyenne	Référence autre:	
Dates		Objets de référence	
Date de création:	16.10.2018 18:49	Base installée:	
Date de dernière modification:	16.10.2018 18:49	Composante:	
		Composante SAP:	

Le système attribue un numéro à votre fiche lorsque vous l'enregistrez. Elle est alors au statut « nouveau » et apparaît sur le service desk du SN1.

Lors du changement de statut (en cours de traitement, envoyé au support, action correspondant, proposition de solution) un mail automatique est envoyé à l'initiateur de la fiche desk.

a - Création d'une fiche desk (4/6)

Zoom sur la priorité de la fiche

Impact de l'anomalie : dysfonctionnement sur l'activité Chorus

Niveau d'impact	Description
Majeur	Problème critique , bloquant ou perturbant gravement le fonctionnement de l'application. Un ensemble complet d'utilisateurs est bloqué dans l'utilisation de l'outil informatique ou un utilisateur sensible est bloqué
Moyen	Problème pouvant être contourné sans affecter le résultat fourni par l'application et la productivité des utilisateurs. Un ensemble complet d'utilisateurs voit son activité opérationnelle perturbée du fait de l'anomalie ou un utilisateur classique est bloqué
Mineur	Un ou plusieurs utilisateurs sont gênés dans l'utilisation de l'outil informatique

Niveau de l'impact : prise en compte du nombre d'utilisateurs bloqués

Sévérité : importance de la fonction impactée par l'anomalie

Niveau d'impact	Description
Majeur	L'application a une très grande importance en termes de missions, de productivité ou de sécurité. Les dysfonctionnements éventuels peuvent : <ul style="list-style-type: none"> - affecter gravement les usagers ou les services de Chorus, - entraîner des pertes significatives de ressources, d'image ou de productivité, - générer des coûts supplémentaires importants.
Moyen	L'application a une grande importance en termes de mission ou de fonctionnement de Chorus. Les dysfonctionnements éventuels ont des impacts plus limités sur les missions ou la productivité. S'ils se prolongent, ils peuvent : <ul style="list-style-type: none"> - gêner le fonctionnement interne - affecter des obligations légales ou réglementaires.
Mineur	L'application a une importance moyenne . Les dysfonctionnements éventuels affectent moins l'activité. Des moyens de contournement existent . S'ils se prolongent de façon trop importante, ils peuvent : <ul style="list-style-type: none"> - gêner l'activité.


a - Création d'une fiche desk (5/6)

- Liste des interventions du support AIFE nécessitant un certificat administration pour assurer la traçabilité des demandes :
 - Passage à l'acteur suivant dans le workflow
 - Relance du workflow si consommation d'AE
 - Modification d'une donnée en table (date, champ quelconque)
 - Comptabilisation
 - Suppression
 - Rapprochement / dé-rapprochement
 - Contrepassation

- Point d'attention :
 - pas plus de 20 pièces par FSD et par CA
 - au-delà de 5 pièces, joindre un fichier Excel listant ces pièces (numéro de la pièce + société + exercice)
 - Le CA doit être signé par une personne autorisée (responsable du CSP) et identifiée par le support AIFE

a - Création d'une fiche desk (6/6)

- Modèle de CA à utiliser : certificat administratif type V2
- Le support AIFE refuse tout autre type de CA


 Liberté - Égalité - Fraternité
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Service* _____
 Affaire suivie par* _____
 ☎ _____
 ✉ _____

CERTIFICAT ADMINISTRATIF


Je soussigné(e) _____

autorise le Support CHORUS
à _____

La liste des « dossiers (*) » concernés par le certificat administratif et des actions sont indiqués ci-dessous :

Fait à* _____
 Le _____
 Cachet et signature* _____

----- Sous de page -----


 Liberté - Égalité - Fraternité
 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

N°	SOCIÉTÉ	ANNÉE	DOMAINE -ACTIVITÉ-	MISE*	CODE MOTIF (si suppression)**

Fait à* _____
 Le _____
 Cachet et signature* _____

b - Cycle de vie d'une fiche desk (1/4)

■ Cycle de vie d'une FSD « En cours de traitement »

- La FSD est au statut « en cours de traitement » : elle est prise en charge par le support ministériel, le nom du correspondant qui la traite s'affiche dans la colonne de droite

ID	Description	Date	Priorité	Statut	Déclaré par.	Equipe de support.	Correspondant
7000105833	PSOP non intégrée	16.10.2018	1 : très élevée	En cours de traitement	MAXIME BONNEFOUS /	M06_00TOUL00 / Paris	Thibaut Curot /
7000105832	[TFG] Nettoyage EJ erreur de déroul...	16.10.2018	3 : moyenne	En cours de traitement	MAXIME BONNEFOUS /	M06_00TOUL00 / Paris	Hélène SAUVAGET /
7000105831	[TFG] Nettoyage clôture EJ impossible	16.10.2018	3 : moyenne	En cours de traitement	MAXIME BONNEFOUS /	M06_00TOUL00 / Paris	Hélène SAUVAGET /
7000105814	Problème de workflow RNF 3	16.10.2018	2 : élevée	Envoyé au support	TIPHAINE PAFFUMI /	M06_00GRENO0 / Paris	Hélène SAUVAGET /

- Si le nom de l'initiateur est affiché dans la colonne « correspondant » : cela signifie que le support demande un complément d'information (un CA, le message d'erreur, une action à réaliser, par exemple passer un EJ au statut commandé pour permettre l'intervention du support AIFE)

7000105142	EJ BLOQUE	05.10.2018	1 : très élevée	En cours de traitement	Marie-Pierre MARCHAND /	M06_00BESA00 / Paris	Marie-Pierre MARCH...
------------	-----------	------------	-----------------	------------------------	-------------------------	----------------------	-----------------------

- Lorsque la FSD est complétée, il faut la laisser au statut « en cours de traitement » et sélectionner le nom du correspondant support qui a commencé à la traiter.

b - Cycle de vie d'une fiche desk (2/4)

- **La FSD a été escaladée au support AIFE** « envoyé au support »
 - Si le support AIFE demande un complément d'information ou demande de réaliser une action, la FSD passe au statut « action correspondant ».
 - Lorsque la fiche est complétée, sélectionner le nom du correspondant qui l'a prise en charge et sauvegarder sans changer le statut.
- **La FSD est en proposition de solution** « Proposition de solution » OU « Action correspondant »
 - Si la proposition de solution ne résout pas le problème, préciser ce qui ne va pas, sélectionner le nom du correspondant qui a traité la fiche et enregistrer

ID	Description	Date	Priorité	Statut	Déclaré par.	Equipe de support.	Correspondant
7000105591	Modification adresse bon de comma...	12.10.2018	3 : moyenne	Proposition de solution	TIPHAINE PAFFUMI /	M06_D0GRENO0 / Paris	Hélène SAUVAGET /

- Cela nous permet d'identifier facilement les fiches que nous devons reprendre.

b - Cycle de vie d'une fiche desk (3/4)

■ Fin de vie d'une FSD

- Lorsque le problème est résolu, merci de clôturer rapidement la FSD pour libérer l'espace de travail du support ministériel, et ainsi améliorer le traitement des incidents

Mes Messages - Affectés à mon équipe

Liste des résultats : 58 Messages trouvés

Agent: Tout | Equipe: Affectés à mon équipe | Type de message: Messages | Statut: Ouvert

ID	Description	Date	Priorité	Statut	Déclaré par	Equipe de support	Correspondant	Date de...	M
7000105912	PB 2 EJ BLOQUES 2102136771 et 21...	17.10.2018	1 : très élevée	En cours de traitement	Sylvie BROUEL /	M06_00NICE00 / Paris	Marguerite CHENDJO...	17.10.2018	1 1
7000105968	EJ 1402900247 rajout frs 1001207617	17.10.2018	2 : élevée	Envoyé au support	Nathalie SANSOT /	M06_00CLER00 / Paris	Marguerite CHENDJO...	17.10.2018	1 1
7000105972	INDUS A DEBLOQUER	17.10.2018	3 : moyenne	Envoyé au support	STEPHANIE FOULON /	M06_00ROUED0 / Paris	Marguerite CHENDJO...	17.10.2018	1 1
7000105970	EJ DATE COMPTABLE AU 21/12/2018	17.10.2018	2 : élevée	Envoyé au support	Marilyne BORDEL /	M06_00LYON00 / Paris	Marguerite CHENDJO...	17.10.2018	1 1
7000105833	PSOP non intégrée	16.10.2018	1 : très élevée	Proposition de solution	MAXIME BONNEFOUS /	M06_00TOUL00 / Paris	MAXIME BONNEFOU...	17.10.2018	1 1
7000105832	[TFG] Nettoyage EJ erreur de déroule...	16.10.2018	3 : moyenne	En cours de traitement	MAXIME BONNEFOUS /	M06_00TOUL00 / Paris	Helène SAUVAGET /	16.10.2018	1 1

« Retour 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Suite »

b - Cycle de vie d'une fiche desk (4/4)

POINTS DE VIGILANCE !!!

1 - Pourquoi vous ne devez jamais utiliser l'action « à envoyer au support » pour des FSD aux statuts « En cours de traitement », « action correspondant » ou en « proposition de solution » qui arrivent dans vos bannettes pour des compléments d'information.

Le SN1 fait un suivi des FSD escaladées au SN2. Si vous envoyez directement une FSD au SN2, le SN1 perd la trace de votre sollicitation car le voyant lumineux qui atteste de la prise en charge par le SN2 n'est pas actif. Dès lors, nous ne pouvons pas vous certifier de cette prise en charge.

2 - La FSD doit être initialisée par le(s) CCA désigné(s) par le CSP et connu(s) du SN1.

si un utilisateur n'ayant pas la qualité de CCA initialise une FSD nous n'avons pas la possibilité de lui renvoyer la FSD, on ne peut la renvoyer qu'au CCA.

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 ».

The screenshot shows a web interface with a navigation bar containing 'STRUCTURES ET METIERS', 'SITES COLLABORATIFS', and 'APPLI'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Accueil > Fonction financière et... > Support ministériel Ch... > default SMC'. The main heading is 'GESTION BUDGÉTAIRE, FINANCIÈRE ET COMPTABLE'. A sidebar on the left lists 'Budget ministériel', 'Fonction financière et comptable ministérielle', 'Réglementation financière et comptable', and 'Support ministériel Chorus'. The main content area features the title 'Support ministériel Chorus', the author 'Auteur : DAF DCISIF - Mise à jour : 20/08/2019', and a note: 'Cette page s'adresse à vous si vous êtes utilisateur chargé au niveau ministériel de l'assistance fonctionnelle et ses partenaires ministériels locaux ou int...'.

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

FIN

Nous vous remercions pour votre attention.