

**Charte Qualité du support destiné aux utilisateurs
de l'application InfoSols**
Note à usage externe

Rédacteurs : Hervé Frenot (BRGM – DGN/ECN), Virginie Vincenti (BRGM – DEPA/3SP)

Vérificateurs : Stéphanie Loyer (DGPR – B3S), Etienne Taffoureau (BRGM – DGN/POP)

Diffusion externe :

- Utilisateurs InfoSols

Diffusion interne BRGM :

- Toufik El Haddik, Sophie Favéreaux, Frédérique Janvier, Stéphane Loigerot, Clément Zornig

SOMMAIRE

1. Présentation des équipes intervenant sur le support Infosols du BRGM	2
2. La procédure de prise en charge d'une demande utilisateurs	3
3. Nos engagements.....	4
4. Nos limites	5

1. Présentation des équipes intervenant sur le support InfoSols du BRGM

Le BRGM dispose au sein de sa Direction du Numérique pour les Géosciences (DNG) d'une équipe dédiée à l'Expérience Client Numérique (ECN) assurant notamment l'assistance des utilisateurs des applications mises en œuvre par le BRGM, dont Infosols. Cette équipe support assure l'assistance de niveau 1, ne nécessitant pas une connaissance fine de l'application ou une connaissance approfondie « métier » relative à la gestion des sites et sols pollués.

Pour les questions plus complexes, l'équipe support peut s'appuyer sur :

- les équipes assurant la maintenance des applications, en particulier l'unité POP (Production Opérationnelle des Projets numériques) qui pilote le projet au BRGM ;
- des experts de l'unité Sites, Sols et Sédiments Pollués (Direction Environnement, Procédés et Analyses) pour les questions nécessitant une connaissance « métiers » des sites et sols pollués.

La sollicitation de ces deuxièmes niveaux de support (= expertise) se fait exclusivement par l'équipe support de niveau 1, afin de fluidifier et de réguler les sollicitations.

2. La procédure de prise en charge d'une demande utilisateurs

La procédure de prise en charge d'une demande utilisateurs est la suivante :

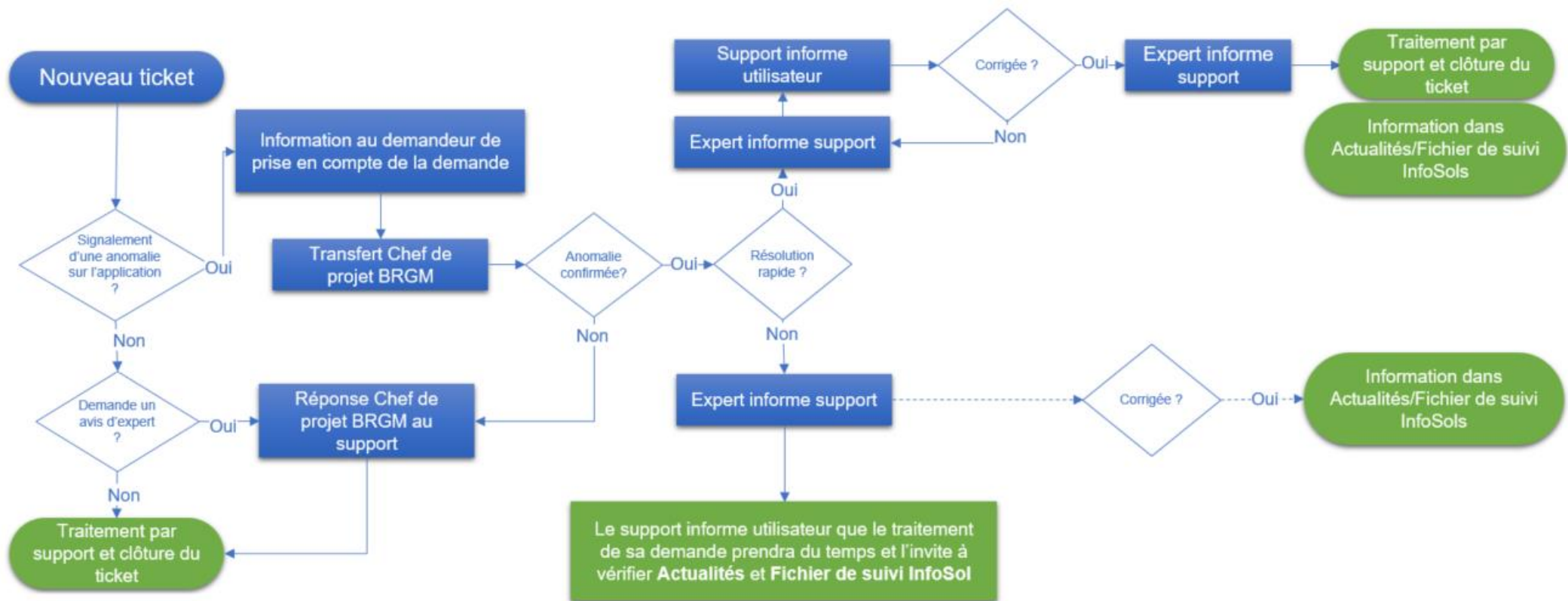


Figure 1 : Workflow des demandes au support InfoSols

- **Priorisation, suivi, et intégration à la feuille de route**

En parallèle, des échanges réguliers sont organisés entre les équipes internes et avec la DGPR.

En particulier :

- L'équipe support (ECN) participe aux réunions de projet bimensuelles entre les équipes du BRGM et la DGPR, auxquelles participent également le chef de projet et une personne de l'équipe métier « sites, sols et sédiments pollués ». A cette occasion une extraction des dernières demandes utilisateurs est réalisée, et le cas échéant, une priorisation de leur traitement est faite. Un suivi des anciens tickets, notamment des tickets bloquants, est également réalisé à cette occasion ;
- Un point mensuel est réalisé entre l'équipe support (ECN) et l'équipe de maintenance applicative (POP) du BRGM. Ce rendez-vous mensuel permet de faire le point sur les demandes en cours, faire un bilan sur la période écoulée, identifier d'éventuelles réponses types, d'éventuels ajustements dans l'organisation, de mettre en perspective les demandes par rapport à des grandes problématiques (par exemple, la gestion des doublons) pour éventuellement proposer des ajustements de la feuille de route. Dans ce dernier cas la DGPR est sollicitée pour arbitrage lors des points de suivi (présentés dans le paragraphe précédent).

- **Transparence et retour vers l'utilisateur**

Dès lors qu'un ticket est remonté par un utilisateur, l'équipe support informe l'utilisateur de sa prise en charge.

Après un premier niveau d'analyse, l'équipe support revient vers l'utilisateur pour lui donner une indication sur le délai de prise en charge : rapide si le deuxième niveau n'a pas à être sollicitée ou plus long en cas de sollicitation du second niveau. Dans la mesure du possible le second niveau donnera une information sur le délai plus ou moins long de prise en charge, fonction de la complexité du problème et de la feuille de route.

Une fois le ticket clôturé l'équipe support revient vers l'utilisateur pour l'en informer.

Le retour vers les utilisateurs est également réalisé de manière collective, via la mise à jour du fichier de suivi, la publication d'une actualité sur MonAIOT, ou encore via l'envoi de la Newsletter Infosols.

3. Nos engagements

Les équipes du BRGM s'engagent, à réception d'une demande :

- A envoyer un message de bonne réception en moins d'une heure ;
- A envoyer un message de bonne prise en compte dans un délai moyen de 2 jours ouvrés (hors période de congé ou maladie) ;
- A transmettre une réponse complète et de qualité dans un délai optimisé par l'ensemble du circuit de traitement ;
- A faire remonter à la DGPR pour arbitrage et priorisation si nécessaire.

4. Nos limites

En période de fermeture du BRGM (eg. semaine entre Noël et le nouvel an, ponts, ...), de congés ou en cas d'absence imprévue, ces délais peuvent être allongés.

Seules les demandes transmises via le formulaire de contact dédié (disponible sur le portail Mon AloT) pourront être prises en compte.

Les échanges visio et téléphone sont laissés à l'appréciation des équipes mais ne peuvent être systématiques pour ne pas entraver la productivité.