

Cette fiche « Mode Opératoire » est une trame générale. Il n'est évidemment pas possible d'adopter le même scénario de migration pour une collectivité d'une centaine d'agents et pour un Conseil général de plus de 6 000 personnes. Mais, quelle que soit la taille de l'organisation, les éléments que nous proposons se retrouvent toujours. Pour compléter cette fiche, nous vous invitons à retrouver sur le site lamouette.org, les témoignages de migration que nous avons recensés.

PRÉAMBULE

un vrai projet

La migration de sa bureautique doit être considérée comme un projet à part entière. Ce projet doit être planifié dans le temps, comporter un responsable et des ressources internes bien identifiées.

EN AMONT

Impliquer la direction dans le choix et dans le projet

Il est fondamental que le projet soit adopté par l'ensemble de la Direction. Ses membres seront moteurs pendant toute la durée du projet.

Les équipes de la DSI ou de partenaires extérieurs ne sont que des « outils » du bon déroulement des opérations.

Les équipes de Direction, chefs de service... seront les acteurs majeurs par leur exemplarité. Ils doivent entraîner le reste des agents.

Il est fortement conseillé de présenter les avancées du projet à l'aide du logiciel Impress. Microsoft PowerPoint fait des dégâts sur le front de la résistance au changement...

Communiquer

Quel que soit le mode opératoire, la communication reste l'élément essentiel d'une migration en douceur.

Le changement d'outil entraîne une naturelle résistance au changement. Il est donc fondamental d'expliquer à tous le choix, les enjeux et les moyens mis en œuvre.

Outils de communication possibles :

- Présentation aux agents lors de réunions ou d'un séminaire dédié (conseillé)
- Communication via l'intranet, le magazine de la collectivité, la messagerie
- Remise du logiciel via une clé USB ou un DVD... permettant ainsi d'avoir le même outil à la maison

Étudier le fond documentaire

Cette phase doit se faire en amont du lancement de la migration. Il s'agit d'étudier :

- les pratiques de la bureautique au sein de la collectivité (par des enquêtes, sondages, questionnaires...)
- les documents comportant des macros (Excel particulièrement)
- les documents modèles qui seront à reprendre (texte et diaporama surtout)

Définir la stratégie d'accompagnement des utilisateurs :

- Étudier le niveau des utilisateurs et recenser des typologies de publics (cela déterminera l'accompagnement en formation)
- Identifier un groupe « Relais » ou « Référent » qui suivra une formation approfondie et sera moteur dans la migration
- Mettre en place le plan de formation (plus ou moins poussé selon les publics)

Reprise des modèles

La migration est l'occasion de remettre à plat les modèles à la charte bureautique. Il ne s'agit pas ici « d'enregistrer sous » mais bien de créer de nouveaux documents au format ODF comportant les styles, éléments graphiques et toutes les aides à la rédaction de la famille de documents.

Ce point est également très important. L'idéal est de pouvoir commencer l'accompagnement des utilisateurs avec les nouveaux modèles, déjà créés.



Conseil : pour de grosses collectivités, il est souhaitable d'identifier un groupe référent sur les modèles. Généralement des assistantes qui auront à décliner de nombreux autres modèles dans chaque service. Une formation plus approfondie sur Writer est à envisager.

Les applications métiers

Il est important de recenser pour chacune des applications, l'adhérence au pack Microsoft Office et de vérifier la compatibilité avec une bureautique libre. La Mouette propose une liste non exhaustive d'applications métiers et de leur compatibilité.

Certains éditeurs poursuivent leur développement en tenant compte de cette compatibilité. Laisser Microsoft Word ou Excel sur le poste peut permettre d'attendre une version compatible, ces logiciels étant alors un élément du logiciel métier.

Les bases Microsoft Access

Il ne s'agit plus de bureautique. Elles doivent être identifiées mais rien n'empêche de les garder et d'utiliser une suite bureautique libre.

Les bases Access sont souvent de petites applications qu'il sera possible de re-développer sous Base ou de programmes plus importants qu'il conviendra de migrer ou de développer en application métier, voire de conserver sur Access.

En aucun cas l'argument « Je dois garder Word car j'utilise Access » n'est recevable;-)

Installer la suite bureautique libre sur l'ensemble du parc informatique

Dès la présentation aux agents, il est conseillé d'avoir installé la suite libre sur tous les postes.

Cette installation peut être personnalisée, par exemple, avec une palette de couleurs enrichie ou l'ajout de galeries d'images.

PENDANT LA MIGRATION

- Formation des équipes selon des scénarios liés à la taille de la collectivité ;
- Ressources définies pour l'accompagnement dans la migration des documents (internes et/ou externes) : il est important que les utilisateurs puissent obtenir une aide immédiate s'ils rencontrent une difficulté dans la conversion d'un document.

Quand désinstaller MsOffice ?

Le plus tôt possible ! L'utilisation en interne de deux formats différents de documents est source de perte de temps et de confusion.

Là encore, la stratégie sera différente en fonction de la durée du projet de migration.

Conseil : Lors de la désinstallation, prévoir en parallèle l'installation des visionneuses Microsoft Word et Excel.

Relations avec les partenaires extérieurs

Les témoignages et retours d'expérience le montrent. Utiliser une suite bureautique libre n'est pas un problème. Les fonctionnalités une fois retrouvées sont les mêmes, voire supérieures.

L'accompagnement des agents permet de leur offrir des formations aux outils bureautiques qu'ils n'avaient jamais eu auparavant. Ils sont donc plus efficaces sur le nouvel outil.

Mais les difficultés se situent avec la réception de documents provenant de l'extérieur...

Notre constat :

Dans 80 % des cas, ces documents (doc ou docx en général) devraient être au format pdf. Il faut alors sensibiliser les interlocuteurs à fournir les documents dans un format standard de lecture.

Pour les autres cas :

- Demander à l'interlocuteur extérieur ce qu'il utilise comme logiciel !
- Lorsque c'est possible, proposer au partenaire d'installer la suite LibreOffice ou Apache OpenOffice
- Imposer même le format ODF comme format d'échange (avec des fournisseurs par exemple). La suite MsOffice 2010 implémente ce format.
- Sans possibilité, se mettre d'accord sur un format d'échange des documents et ne plus en changer.
- Cas des documents Excel contenant des macros : demander à son interlocuteur de fournir des outils standards et compatibles. Bien souvent les macros peuvent être remplacées par des fonctions de calcul ou des hyperliens.

A savoir qu'un document bien structuré dans les règles de l'art sera bien restitué, quel que soit le format.

