

ANNEXE 4. L'ARCHITECTURE APPLICATIVE D'AIDADOM

(EXTRAIT)

AIDADOM dispose de diverses applications indépendantes pour couvrir les différents besoins des associations.

Présentation des applications

A - AidGEST

Cette application back-office du réseau AIDADOM a été mise en place en 2004 et gère 4 modules :

- la vie associative et l'organisation interne (qui sont les Présidents, etc.) ;
- la RH-payé ;
- la gestion de dossiers (facturation) ;
- le module comptable.

Un bus de données a été développé en interne pour interfacier AidGest avec le système d'information des financeurs pour l'échange des flux de prises en charge, des flux de facturation, de paiement des financeurs, etc.

L'ambition est de faire évoluer AidGest (notamment en termes de base de données) pour améliorer l'accessibilité et l'ergonomie du produit. Le portage en mode Web est envisagé afin de permettre une meilleure intégration avec le logiciel AidSys. Ceci facilitera le partage des informations avec les personnes en charge de la relation client, de la planification et du suivi de la réalisation des services. Ce logiciel est actuellement en technologie N-tiers avec client riche et la base de données est décentralisée. Cette évolution d'ordre technologique consiste à porter l'interface homme-machine (IHM) en mode "full-Web".

B – AidSYS

Il s'agit d'une application de front office composée de 3 modules, tous accessibles en full-Web :

- AidSys-Dom : le produit historique, outil de gestion de la relation client contenant un outil de proposition automatique de planning. Cet outil est complexe et les personnes ont du mal à se l'approprier ;
- AidSys-Prim : annoncé comme un tremplin pour faciliter le passage à AidSys-Dom (les automatismes sont moins forts) ;
- AidSys-Tel : outil de télégestion qui permet aux associations de contrôler, de basculer vers la paye et le back office et de valider les interventions.

Un bus de données a été développé en interne avec une interface entre :

- AidSys et AidGest ;
- les systèmes de gestion externes (Edenred, Domiserve, Hippocad) et AidSys.

Ambitieuse, l'application répond aux besoins des fédérations, mais nécessite un important effort d'adaptation de leur part. Ceci génère, outre un effort de maintenance et de mise à niveau permanente de l'application, un fort besoin d'assistance, à travers une hotline qui a été renforcée, une formation en FOAD¹ et une expérience novatrice de RISP² entre 2 ou plusieurs fédérations (au nombre de 5 actuellement pour 13 fédérations).

Afin de mesurer le niveau de service rendu par AIDINFO, des accords de niveaux de service ont été souscrits entre la DSI et AIDINFO. Trois niveaux de service ont été définis pour cette application métier indispensable au quotidien.

Niveaux de Service (SLA)	Niveau requis
SLA1 : Disponibilité applicative	99,90 %
SLA2 : Disponibilité réseau	99,90 %
SLA3 : Réponse utilisateur final	85,00 %

L'objectif est un déploiement complet de AidSys dans les fédérations présentes sur le réseau commun en assurant la montée en régime du support aux fédérations, via le développement des RISP et de la FOAD.

¹ FOAD : Formation Ouverte À Distance

² RISP : Responsable de Système d'Information Partagée

C – AIDCENTRE

Pour l'union nationale AIDADOM, la création d'une base de données indépendante des systèmes de production et qui consolide l'ensemble des informations des associations AIDADOM est indispensable pour assurer ses missions et responsabilités de "tête de réseau".

Cette base de données, appelée Infocentre NEVIS, permet des analyses statistiques sur l'ensemble des niveaux (associations locales, fédérations départementales, régions et consolidation nationale). Elle permet également de répondre plus facilement et plus exhaustivement aux grandes enquêtes nationales ou aux demandes des pouvoirs publics.

La base de données infocentre est en place depuis 2012 et accessible, sur le BVPN (*Broadband Virtual Private Network*), via un navigateur full-Web.

Le déploiement devait viser 25 fédérations par an pendant 3 ans, soit 75 fédérations à l'issue du déploiement (80 % des fédérations). Une priorité avait été donnée à la constitution d'un échantillon significatif de fédérations pour élaborer des statistiques nationales.

Actuellement, la base est alimentée par plus de 60 départements et 37 fédérations sont utilisatrices des indicateurs.

D - GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS GED

La gestion électronique des documents à des fins d'archivage est indispensable pour assurer une meilleure gestion des documents et leur conservation. A la fin de l'année 2015, 13 fédérations ont été formées à l'utilisation de l'outil. L'objectif sera d'assurer le déploiement de la solution GED à l'ensemble du réseau AIDADOM en formant les utilisateurs.

Une solution en mode Saas a été retenue.

Il est prévu de renforcer l'intégration avec le SI-AIDADOM en permettant d'encapsuler les fonctionnalités de consultation de la GED au sein des outils AidSys et AidGest.

Un portail à terme pourra permettre aux financeurs et aux aidants de venir consulter des informations (par exemple le planning des aidants).

E - FORMATION OUVERTE A DISTANCE (FOAD)

Le réseau AIDADOM attend de la FOAD :

- un déploiement progressif du nombre de salariés formés via la FOAD ;
- une économie des coûts de formation pour les structures du réseau souhaitant accompagner les salariés nouvellement embauchés ;
- une prise en main individualisée des formations par les structures du réseau souhaitant accompagner les salariés nouvellement embauchés.

Hébergement central

L'AIDADOM a fait le choix d'un site central pour accueillir les services AidSys, Infocentre, etc. L'hébergement du site central est réalisé dans un Datacenter.

Les serveurs abritant les applications ont été virtualisés et des dispositifs de haute disponibilité ont été mis en œuvre pour garantir la continuité de service.

Les centres de gestion AIDADOM qui souhaitent externaliser leurs serveurs actuels (AidGest, bureautique, etc.) sur le site central peuvent le faire. A la fin 2015, 26 centres de gestion AidGest sont hébergés sur le site central et 15 fédérations ont fait part de leur intérêt pour cette solution en 2016.

Travail à faire :

L'application métier AidSys fait l'objet d'un projet de déploiement national et devra, à terme, assurer la montée en charge du support aux fédérations. AIDADOM s'oriente vers un portage en mode Web de plusieurs applications et vers un hébergement central au sein d'un Datacenter.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 2 et 4,

4. Justifier le choix d'AIDADOM de recourir à un site central d'hébergement et d'y accéder en mode « fullweb ».

5. La société a fait le choix d'un site central (Annexe 4) en virtualisant les serveurs des applications. Quels sont selon-vous les avantages et les inconvénients d'un tel choix ?