

QlikView autorise la mesure de l'efficacité des dépenses de la Communauté Urbaine de Dunkerque

« Au départ, les utilisateurs voyaient QlikView comme un gadget. Aujourd'hui, toutes les directions viennent nous voir avec de nouveaux besoins et une réelle envie d'utiliser le produit »

Sylvain Pluquet, Consultant interne, Communauté Urbaine de Dunkerque

Une triple mission en faveur de l'agglomération

La mission de la Communauté Urbaine de Dunkerque (CUD) depuis sa création en 1968 n'a pas changé : assurer le bien-être et la solidarité des habitants de l'agglomération, tout en favorisant le développement cohérent du territoire. Il s'agit d'un véritable projet communautaire partagé par les élus et les techniciens de la CUD et enrichi des échanges avec les élus des communes. Dans les faits, trois missions essentielles sont aujourd'hui assurées par la CUD : l'organisation des grands services publics (déchets, assainissement, transport, voirie, ...) ; le développement de l'agglomération (développement économique, tourisme, sport, culture, éducation au développement durable, ...) ; et la garantie d'une cohésion territoriale.



Mesurer rapidement l'efficacité des dépenses de la CUD

En 2008, la direction générale de la CUD a mis en place une mission destinée à mesurer l'efficacité des dépenses de l'établissement

public. « Nous devons notamment nous intéresser aux secteurs assez classiques des dépenses pour les Ressources Humaines, les Finances et la Consommation d'Énergie », explique Sylvain Pluquet, impliqué très tôt au sein de ce projet qui avait pour impératif d'avancer extrêmement rapidement. Afin de permettre d'estimer l'efficacité des dépenses, il faut au préalable être capable de fournir des informations sur les ressources choisies (RH, Finances, etc.), puis d'offrir des outils de gestion aux services concernés, de mener des études de gestion, et de faire enfin le lien entre les politiques publiques et les ressources consommées. C'est là clairement le territoire de la Business Intelligence. Les données étaient hétérogènes, il y avait un besoin de transversalité et de croisement des données, dans des contextes métiers extrêmement divers... Et de plus il fallait avancer très vite.

Un développement rapide et au plus proche des besoins clients

« Nous n'étions que trois sur le projet. Il nous fallait donc un outil qui nous permette de gagner du temps sur le développement. C'est pourquoi nous avons choisi QlikView. En BI classique, il faut imaginer à l'avance les calculs et les indicateurs. Avec QlikView tout se fait au fil de l'eau : on avance par prototypage », continue Sylvain Pluquet. C'est ainsi que la maquette de départ sur les données RH est devenue l'application finale, après quelques itérations avec la DG. « Ceci était rendu possible par la simplicité d'utilisation de l'outil ».

En Bref

Communauté Urbaine de Dunkerque

Etablissement public ayant pour mission d'agir durablement en faveur de l'agglomération de Dunkerque

Secteur

Secteur Public

Fonction

RH, Finance, Operations

Localisation

France

Défis

- Mesurer l'efficacité des dépenses publiques
- Agir dans des contextes métiers divers (RH, Finances, Énergie, etc.)
- Participer au développement d'une culture de gestion au sein des services de la CUD
- Favoriser l'adhésion des directeurs
- Permettre aux utilisateurs d'être plus autonomes et de découvrir de nouvelles informations

Solution

La CUD a déployé QlikView auprès de quarante Directeurs. Grâce à QlikView, ceux-ci sont capables seuls de mesurer l'efficacité de l'utilisation de leurs budgets et de leur adéquation aux politiques publiques. Après intégration de données issues de divers systèmes, ils peuvent eux-mêmes bâtir des tableaux de bord et des rapports riches et interactifs. Aujourd'hui, une dizaine d'applications de pilotage de ressources très variées sont soit exploitées, soit en cours de développement.

Bénéfices

- Permet de mesurer l'efficacité des dépenses
- Grande simplicité d'implémentation et d'utilisation
- Les applications fonctionnent sur des ordinateurs portables, permettant aux applications QlikView de devenir les supports de présentation des projets de pilotage

Systèmes Sources

BusinessObjects, Excel, AS/400, Oracle

A partir de cinq années de données RH, mises à jour chaque mois, la CUD a bâti une application QlikView permettant à chaque direction d'accéder aux données qu'elle souhaite et de les croiser comme elle l'entend (détail des absences par projet et par direction, ou par agent, etc.). C'est de cette liberté et de cette simplicité que provient toute la puissance de QlikView. Car s'il faut une culture Base de Données pour l'intégration des données en amont, il n'y a nul besoin d'être informaticien pour la partie restitution : « Tout le monde peut faire les graphiques dont il a besoin : combien de temps passé sur tel projet, de quelle manière le budget qui lui avait été attribué a-t-il été utilisé, etc. ». La simplicité est telle que c'est même à travers l'exploitation des données que naissent les nouveaux besoins : « On a l'impression de travailler à l'envers, en partant des données plutôt que des besoins, commente la chef de projet DSI impliquée sur l'exploitation de QlikView. C'est étonnant, mais ça marche très bien ».

Des utilisateurs conquis et des perspectives illimitées

De fait, les directeurs, qui sont les principaux utilisateurs ciblés par la mission de pilotage, voyaient au départ QlikView comme un tableau de bord gadget et tape à l'œil. Mais ils se sont rapidement rendus compte que les applications proposées étaient à la fois utiles et peu techniques. L'adoption de l'application de pilotage RH a donc été totale, de même ensuite que celles de pilotage des ressources financières, des consommations énergétiques des bâtiments, etc. « Par capillarité, les applications donnent naissance à d'autres besoins et d'autres applications, termine Sylvain Pluquet. C'est ainsi qu'est dernièrement née une application QlikView de suivi de l'évolution des collectes d'ordures ménagères ».



« Avec QlikView tout se fait au fil de l'eau : on avance par prototypage. QlikView offre une très grande rapidité et commodité de développement »

Sylvain Pluquet, Consultant interne, Communauté Urbaine de Dunkerque