

# Journée nationale des préfigurateurs

## des services départementaux des systèmes d'information et de communication (SIDSIC)

Lundi 10 octobre 2011

*69, rue de Varenne  
Paris*



## Objectifs de la journée

- ✚ Vous présenter le nouvel environnement du SI de l'État en général et de l'accompagnement du volet SIC territorial, en particulier
- ✚ Vous aider dans votre mission de préfigurateur en rappelant les enjeux, les objectifs et le contenu des travaux qui vous sont demandés
- ✚ Dresser un état des lieux de l'avancement du projet et de son actualité
- ✚ Mais aussi nous assurer :
  - que ces enjeux et objectifs sont bien perçus
  - que les éléments de méthodologie sont maîtrisés
  - que toutes les difficultés rencontrées sont identifiées pour être surmontées

***Pour atteindre collectivement nos objectifs  
(votre mission, notre feuille de route)  
de transformation des SIC territoriaux***



# Agenda détaillé

**9h30** Accueil

**9h45 - 10h15** Missions et organisation de la DISIC

**10h15 - 13h30** Le projet SIDSIC

**13h30 - 14h30** Déjeuner

**14h30 - 15h45** Suite projet SIDSIC

**16h00 - 17h00** Actualités des SI ministériels

# Agenda détaillé

**9h30** Accueil

**9h45 - 10h15** Missions et organisation de la DISIC

**10h15 - 13h30** Le projet SIDSIC

**13h30 - 14h30** Déjeuner

**14h30 - 15h45** Suite projet SIDSIC

**16h00- 17h00** Actualités des SI ministériels

# Les SIC sont omniprésents dans le fonctionnement de l'État

- une dépense annuelle supérieure à **3 milliards d'euros**
- **2 millions d'utilisateurs**, autant de boîtes de messagerie électronique, plus de **750 000 postes** de travail
- plus de **15 000 implantations géographiques**
- plus de **20 000 agents publics** exerçant un métier dans le domaine des SIC\*
- plus de **120 centres informatiques** principaux, dont 7 supérieurs à 500 m<sup>2</sup> ; au total plus de 20 000 m<sup>2</sup> de salles blanches
- **6 réseaux informatiques ministériels principaux** connectés
- plusieurs **milliers d'applications** métiers et transverses...

# Les SIC doivent s'adapter à tous les enjeux liés à la modernisation de l'État

- Chaque activité publique, chaque action de modernisation, est aujourd'hui adossée à un système d'information : bien plus qu'une fonction de support, c'est **un outil de production qui délivre des services métiers aux agents et aux citoyens**
- **La maîtrise des finances publiques exige un suivi des coûts, des résultats**, des principaux projets informatiques afin de ne retenir que les investissements créateurs de valeur
- **La montée générale et continue des menaces sur la sécurité des systèmes d'information** nécessite une évolution en profondeur des infrastructures et de leur maîtrise
- **La réussite de la réorganisation territoriale de l'Etat** dépend de la qualité des réponses apportées en termes d'infrastructures et de services informatiques
- Enfin, **l'adaptation des ressources humaines** aux nouveaux métiers de l'administration est, elle aussi, tributaire d'une meilleure maîtrise des enjeux liés aux SIC, facteurs d'innovation et d'implication des agents dans la production du service public.

# La DISIC couvre trois fonctions clés et oriente son action selon trois principes structurants

## Trois fonctions clés...

- ↳ **Stratégie, urbanisation, innovation** : un SI de l'Etat plus interopérable
- ↳ **Performance et maîtrise des risques** : une dépense mieux pilotée et des risques maîtrisés
- ↳ **Service « Programmes et Opérations »** : des résultats concrets

## ... un format resserré (20 personnes) et trois principes structurants

- ↳ un mode de travail privilégiant **l'efficacité collective avec les ministères**
- ↳ une logique **d'appui et de conseil**
- ↳ Une **approche très sélective** compte tenu des enjeux et l'ampleur de la tâche

# Organisation de la DISIC

**DISIC**  
Jérôme Filippini  
*Directeur*

**Antoine Cao**  
*Directeur Technique*

**Gisèle Jouve**  
*Assistante de direction*

**G. Mirieu de Labarre**  
*Adjoint au directeur*

**Stratégie, urbanisation et innovation**  
**Mathieu Jeandron**  
*Chef de service*

Urbanisation et interopérabilité  
**Luc Pierre-Dit-Méry**

Alignement stratégique des ministères  
**Christophe Costes**

Stratégie de convergence  
**Marc Pennamen**  
*(1) : + Yves Auger à temps partagé*

**Performance et maîtrise des risques**  
**Gilles Mirieu-De-Labarre**  
*Chef de service*  
**Thomas Lesueur**  
*Adjoint*

Performance et Budget SI  
**Thomas Lesueur**

Management des risques  
**Rémy Mazzocchi**

Ressources humaines SIC  
**Emmanuelle Deschênes**

Achats

**Programmes et opérations**

Réseau interministériel de l'Etat (RIE)  
**Hélène Brisset**  
*Directrice de projet*  
**Frédéric Pacquier**  
**Jean-marie Chappuis**  
**Sophie Meaucorps**  
**Yves Auger<sup>(1)</sup>**

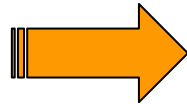
Transformation des centres informatiques (TCI)  
**Annelise Massiera**  
*Directrice de projet*  
**Hervé Bigot**  
*Chef de projet*

SIC territoriaux  
**Corinne Quod**

**Cabinet**  
**Christophe Prou, Chef de Cabinet**

## Le décret de création de la DISIC a instauré 2 niveaux de gouvernance

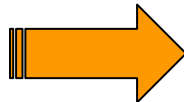
un niveau stratégique



### ***Le conseil des SIC (CSIC)***

constitué des secrétaires généraux des ministères et de plusieurs acteurs clés complémentaires (ANSSI, DGME, direction du budget, SAE), ayant vocation à se réunir deux fois par an

un niveau opérationnel



### ***Le comité technique des SIC (CTSIC)***

constitué des responsables informatiques (« DSI ») des ministères, ayant vocation à se réunir chaque mois.

## Les ENGAGEMENTS pris au 1<sup>er</sup> conseil des SIC du 9 juin et les PREMIERS RESULTATS visés fin 2011

- **Les ministères ont effectivement convergé vers le « palier 1 » de maturité du SI**
  - La gouvernance des SI ministériels est renforcée
- **Plusieurs grands projets ont été sécurisés et la dépense SI est mieux pilotée**
  - La procédure dite « Article 7 » d'information et d'avis du DISIC est opérationnelle
  - Un 1er grand programme a fait l'objet d'un plan de sécurisation
- **Les ministères bénéficient d'offres de services interministérielles disponibles**
  - Chaque ministère porte un ou plusieurs mandats
- **Le projet de réseau interministériel de l'État (RIE) est cadré et calendé**  
*(Zoom ci-après)*
- **La transformation des centres informatiques (TCI) est engagée**
  - Les ministères ont engagé leur plan de transformation
  - Des offres croisées de production sont désormais disponibles (ex.: MIOMCTI/Min Travail)
- **Le support SIC territorial est un appui à la réussite des réformes territoriales**
  - Préfiguration des SIDSIC
- **Les briques essentielles de la convergence technique sont en place**
  - Chantiers de convergence sur le périmètre de la RÉATE en particulier

# Zoom sur le RIE : les principes retenus



## Un raccordement progressif des sites ministériels

- Selon échelonnement des contrats
- Couvre notamment le périmètre REATE + police et le périmètre Ader/Sigma
- Pas d'effet « big-bang »

## La pérennité du futur réseau

- Choix technologique durable (IPv6)
- Urbanisation des adresses pour optimiser le fonctionnement inter administrations
- Utilisation de fibres noires pour le cœur à haut débit

## Une nécessaire souplesse des modes de raccordement

- Besoin en débit
- Besoin en disponibilité et en qualité de service
- Taille et localisation du site

## La résilience

- Autonomie vis-à-vis de réseaux tiers et notamment d'Internet
- Sondes de sécurité pour une défense en profondeur

# RIE : Services associés et modalités d'exploitation



## Plusieurs phases de mise en place pour les services

### Services construits avec le réseau :

- Accès Internet
- Mobilité / Nomadisme

### Services construits parallèlement dans un autre contrat :

- Messagerie interministérielle
- Annuaire
- Partage de fichiers

### Services réalisés dans un second temps mais pré requis intégrés au réseau :

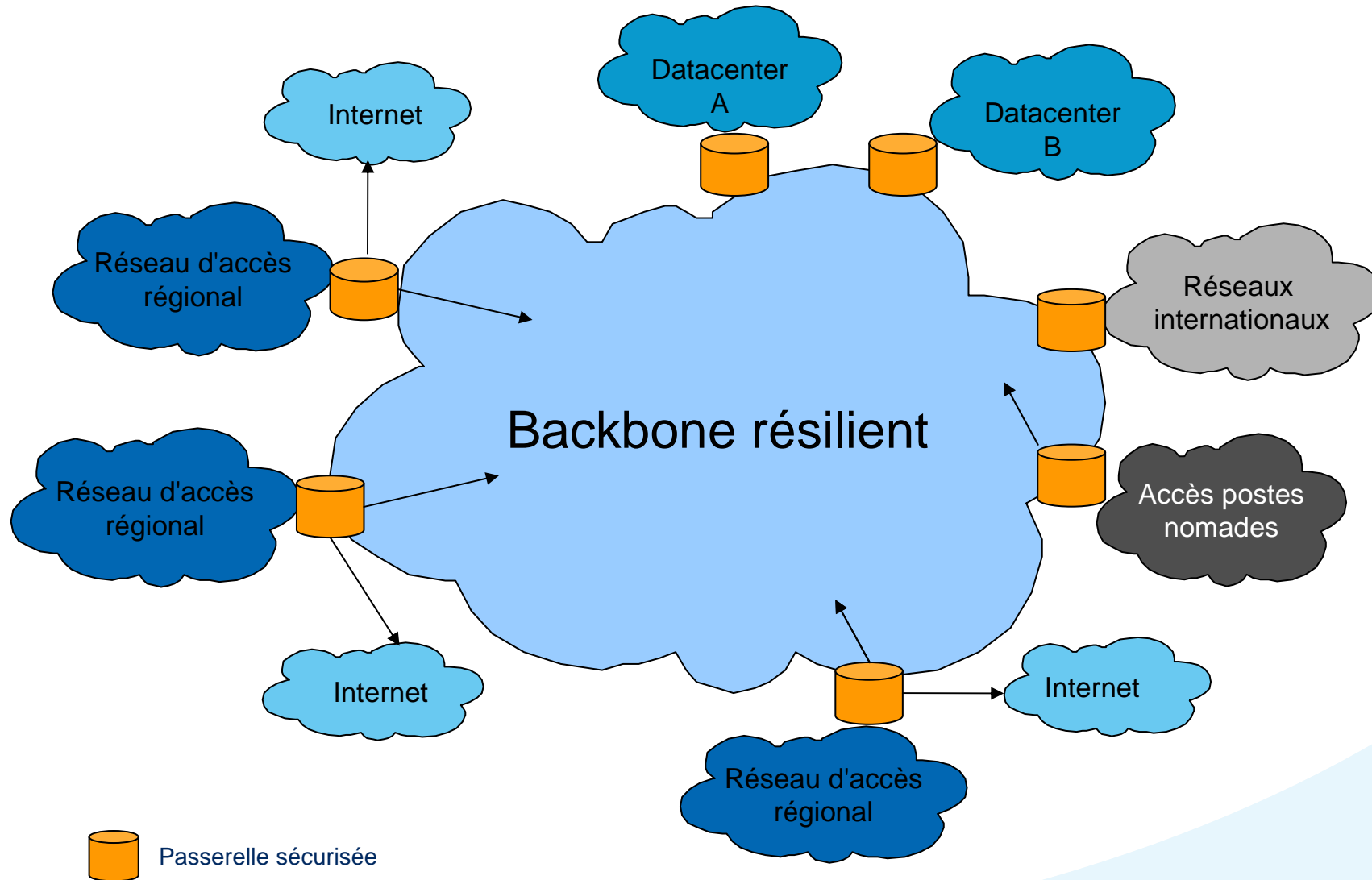
- Téléphonie sur IP
- Visioconférence

### Exploitation du réseau

- *Maîtrise d'ouvrage forte pour le pilotage*
- *Dans un premier temps, administration externalisée*
- *Puis possibilité de la confier à un opérateur ministériel ou interministériel*
- *Sondes de sécurité administrées par l'ANSSI*

# RIE : Vue logique du réseau

DISIC		
Directeur adjoint		Directeur Technique
Stratégie, urbanisation et innovation	Performance et maîtrise des risques	Programmes et
Urbanisation et interopérabilité	Performance et Budget SI	Réseaux interministériels de l'Etat (RIE)
Alignement stratégique des ministères	Management des risques	Transformation des centres informatiques (TCI)
Stratégie de convergence	Ressources humaines SIC	SIC territoriaux
	Achats	
Cabinet / Affaires transverses		



# Agenda détaillé

**9h30** Accueil

**9h45 - 10h15** Mission et organisation de la DISIC

**10h15 - 13h30** **Le projet SIDSIC**

**13h30 - 14h30** Déjeuner

**14h30 - 15h45** Suite projet SIDSIC

**16h00 - 17h00** Actualités des SI ministériels

## Quelques repères utiles

### *La perspective de création des SIDSIC est annoncée depuis 2009*

**2009 : une perspective inscrite dans la circulaire SGG de juin 2009 sur le volet SIC de la RéATE**

↳ COSIC = solution transitoire

**2010 : multiples expérimentations et préconfigurations sous le pilotage du CPNSI**

↳ convergences des solutions techniques

↳ expérimentation de création de services

**2011 : préparation de la généralisation (circulaire SGG du 25 janvier 2011)**

↳ désignation de préconfigurateurs

↳ préparation de projets de service

↳ perspective de création juridique en 2011

## Pour mémoire : les enjeux liés aux SIC territoriaux : pourquoi faut-il agir?

### ➤ Réussite opérationnelle du lancement et du fonctionnement de la RéATE

- qualité du soutien SIC à des services dont l'organisation a profondément changé
- maintien d'une capacité de soutien sur un segment qui n'est pas seulement une fonction support
- non pas un prélude à l'externalisation, mais au contraire une consolidation de la fonction SIC

### ➤ Adaptation de l'organisation

- **2010** : travaux approfondis du GT piloté par le CPNSI
- **2011** : reprise depuis avril par la DISIC

### ➤ Coordination interministérielle

- plusieurs réunions interservices de mai à juillet sur le modèle cible et les modalités de fonctionnement

## Rappel : l'organisation cible retenue

- **Un service à vocation interministérielle placé sous l'autorité du SG de la préfecture. Pourquoi?**
- **Un positionnement stratégique des SIC : central et élevé dans l'organigramme départemental**
  - **Un service placé auprès du SG et non autre schéma**
    - Synergie recherchée : pas seulement DDI-DDI mais DDI-préfecture
    - Réalité quantitative : dans de nombreux départements, les effectifs SIC des seules DDI sont déjà insuffisants pour soutenir seuls le périmètre DDI
  - **Une mutualisation justifiée à la fois par les logiques métiers (convergences) et par la recherche d'une masse critique efficace**

## Modalités de fonctionnement retenues et retour du terrain

**Budget de fonctionnement et d'activité : 333 et 307 en 2012**

↪ Pas d'interrogations rédhibitoires

**Cadre RH : les solutions retenues suscitent des inquiétudes, du fait de la conjonction de trois facteurs**

... Passage d'une autorité fonctionnelle et hiérarchique à une autre...

... sous la forme de la MAD...

... en période d'incertitude sur l'évolution des effectifs support.

**→ Il nous faut répondre collectivement à cette série d'interrogations et d'inquiétudes**

# Synthèse des inquiétudes et interrogations suscitées par la perspective de création des SIDSIC

- **2 points de fixation majeurs**
  - la fin de la MAD
  - le maintien des emplois
  
- **Des inquiétudes fortes**
  - le maintien du niveau de rémunération
  - l'avancement des carrières
  - les cas particuliers
  
- **Des questions pratiques sur le fonctionnement et la gestion individuelle**
  - règlement intérieur et nombre de jours RTT
  - astreinte
  - droit de grève
  - le régime dit « article 10 »
  - droit à la formation
  
- **Des craintes sur l'étape suivante**
  - externalisation?
  - pérennité du SIDSIC?

## Pour y répondre, un plan d'action institué rapidement

- **L'identification précise des questionnements :**
  - 2 septembre : demande de réunions organisées en départements par les SG de préfecture pour répondre aux inquiétudes et remonter les questions latentes
  - Du 10 au 20 septembre : analyse des premiers retours
  
- **Un cadre de concertation avec les ministères et la DGAFP :**
  - du 13 septembre au 6 octobre : 4 réunions inter services regroupant l'ensemble des acteurs impliqués : DSI, services RH, DGAFP, équipe RéATE, DISIC
  
- **Un cadre de dialogue avec les représentants du personnel en DDI :**
  - 1<sup>er</sup> septembre : information du CTP des DDI
  - 12 septembre : GT sur les mutualisations, dont les SI
  - 23 septembre : réunion centrée sur les mutualisations SIC
  - 4 octobre : réunion centrée sur le périmètre et le cadre administratif
  - 14 octobre : réunion centrée sur les questions RH
  - 25 octobre : synthèse et premiers retours des projets de service
  - novembre : CT des DDI au terme de la concertation
  - 13 décembre : réunion de suivi

## Pour mémoire, les informations communiquées aux acteurs départementaux depuis le début de la démarche d'analyse

<u>Livrable</u>	<u>Contenu</u>	<u>Date</u>	<u>Destinataire</u>
1 <sup>er</sup> kit de communication	Présentation générale de la démarche SIDSIC	24 Mai 2011	Préfigurateurs
2 <sup>ème</sup> kit de communication	Présentation du contenu et des objectifs du guide pratique	30 Mai 2011	Préfigurateurs
Guide pratique – v0	Guide à l'attention des préfigurateurs pour réaliser leur projet de service	6 Juin 2011	Préfigurateurs, SG de préfectures, directeurs des DDI, ministères
FAQ N°2	Questions/Réponses autour de la préfiguration et de la création du SIDSIC	24 juin 2011	Préfigurateur et ministères
Courrier au Préfet	Communication sur les arbitrages de la RIS N°3	23 juin 2011	Préfet et SG des ministères
Circulaire du 19/08/11	Modalités pratiques de mise en place des SIDSIC	19 août 2011	Préfet et SG des ministères DDI, DSI des ministères
Questions-réponses	FAQ sur la circulaire du 19/08/2011	19 août 2011	Préfet et SG des ministères DDI, DSI des ministères
Guide pratique V1 sur clé usb Avec 3 <sup>ème</sup> kit de communication	Guide pratique de mise en place des SIDSIC et ensemble des documents figurant en annexe	24 août 2011	Préfet et SG des ministères DSI des ministères
Guide pratique V1 Par mail	Guide pratique de mise en place des SIDSIC, modèles de convention et modèles de fiches de postes	24 août 2011	Préfigurateurs

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussite
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

### ■ Le contexte

- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

## Contexte

- **La circulaire du 25 janvier 2011** demande à chaque préfigurateur de **définir un projet de service** pour le Service interministériel départemental des SIC (SIDSIC) qui sera mis en place d'ici 2012.
- Afin de garantir une cohérence entre départements, **la DISIC a établi un modèle cible pour les SIDSIC**. Ce modèle sert de base à l'évaluation des projets de service par la DISIC.
- La DISIC a défini une **première version de ce modèle élaboré à partir des retours des premières visites** pilotes, des bilatérales avec l'ensemble des ministères du périmètre RéATE et de l'analyse des tableaux de préfiguration. Cette **version a été validée en réunion interservices le 20 mai 2011** par l'ensemble des ministères du périmètre RéATE.

Elle comprend :

- Le périmètre d'activités des SIDSIC
  - Les principes directeurs organisationnels
  - Les modes de gouvernance du SIDSIC
- **Elle a été complétée** en Juin par les dimensions suivantes :
- Compétences et dimensionnement des personnels du SIDSIC
  - Pré-requis fonctionnels en matières de ressources humaines, principes juridiques et budgétaires
  - Modèles de conventions et délégations de service avec les autres acteurs locaux des SI

## Une dizaine de départements ont été impliqués en amont dans la démarche

### Implication

### Acteurs

#### Pilotes

- **Ateliers de travail** avec les agents SIC et les décideurs locaux permettant d'alimenter
  - les arbitrages réalisés en RIS
  - le guide pratique

➤ 01, 23, 63, 91

#### Testeurs kits de communication

- **Revue du contenu des kits** de communication avant diffusion à l'ensemble des départements

➤ 11, 12, 35  
+ pilotes

#### Testeurs conventions de service

- **Revue du contenu des conventions de service** avant diffusion à l'ensemble des départements

➤ 62, 74, 83, 91  
+ pilotes + ministères

#### Testeurs guide

- **Revue du contenu des différentes versions du guide pratique** avant diffusion à l'ensemble des départements

➤ 12, 26, 35, 61  
+ pilotes  
+ ministères

#### Contributeur fiches de poste

- **Mise à disposition des fiches de poste** des agents SIC pour alimenter la réflexion sur les compétences cibles du SIDSIC

➤ 12 + 54

# La circulaire RéATE du 25 janvier 2011 souligne un double objectif de qualité de service et d'efficacité qui sous-tend la mise en place des SIDSIC

## 1 Amélioration de la qualité de service offerte aux utilisateurs en terme de service SIC

« Répondre aux premiers besoins d'opérationnalité et de coordination des systèmes d'information au niveau départemental »  
« Ce service a vocation [...] à assurer un soutien de premier niveau (assistance utilisateurs, installations et maintenance) »

## 2 Optimisation et amélioration de l'efficacité de l'organisation

« Définir une infrastructure et une organisation plus rationnelle et cohérente avec la nouvelle organisation des services de l'Etat dans le département »

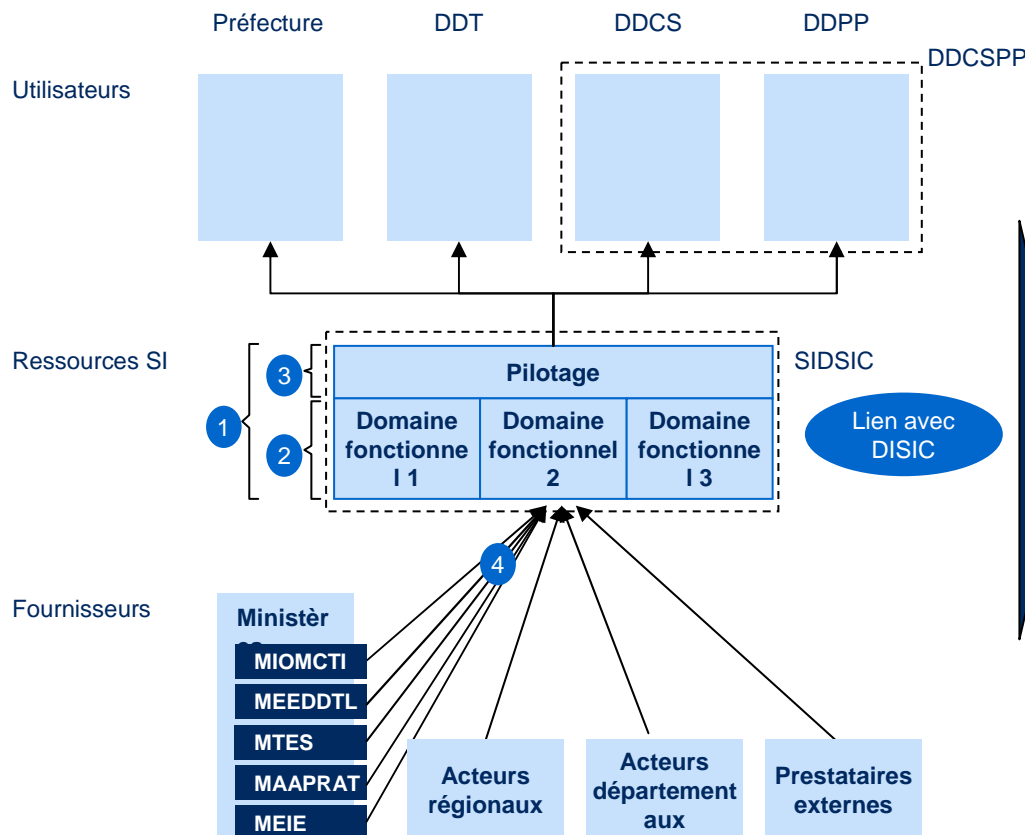


# La création des SIDSIC doit permettre de réaliser ces objectifs

	<u>Gains attendus</u>	<u>Leviers possibles</u>
<b>Gains de qualité de service</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Amélioration de <b>la continuité de service</b></li><li>▪ Amélioration <b>de l'expertise</b> des ressources SIC</li><li>▪ Augmentation de <b>la réactivité</b></li><li>▪ Amélioration de la <b>lisibilité de l'organisation SI</b> pour les utilisateurs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Renforcement des petites équipes</b> (dont la taille est sous-critique et ne permet pas d'alternative en cas d'absences ou congés maladie)</li><li>▪ <b>Organisation</b> par domaine fonctionnel permettant d'augmenter l'expertise des ressources SIC</li><li>▪ <b>Lissage des pics</b> de demande</li><li>▪ Organisation en <b>une équipe SI</b> couvrant préfecture et DDI avec un référent par domaine fonctionnel</li></ul>
<b>Gains d'efficacité pour les SI locaux</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Obtention <b>d'effets d'échelle</b> avec la mutualisation des moyens</li><li>▪ <b>Optimisation</b> de l'organisation <b>des compétences</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Synergie des équipes et <b>partage des ressources techniques</b> au sein du SIDSIC</li><li>▪ Diminution du nombre de technologies / outils à couvrir grâce à la <b>convergence des standards</b></li></ul>
<b>Gains d'efficacité pour les ministères</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Amélioration de la <b>lisibilité de l'organisation SI déconcentrée pour les ministères</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Indentification claire des <b>interlocuteurs</b> pour les ministères dans les services territoriaux</li><li>▪ Offres de services techniques <b>homogènes</b> sur l'ensemble du périmètre de la RéATE</li></ul>



# La création du SIDSIC permet de répondre aux objectifs recherchés de qualité de service et d'efficacité



- 1 Mise en commun des ressources permettant **une meilleure disponibilité de service** et une optimisation de l'adéquation capacité/demande
- 2 Une organisation SI plus large permettant **l'augmentation des compétences** par domaine fonctionnel
- 3 Un pilotage centralisé permettant de **coordonner efficacement les interventions**
- 4 Un interlocuteur unique pour les ministères permettant **une intégration des offres ministérielles et la convergence des pratiques et des standards**

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

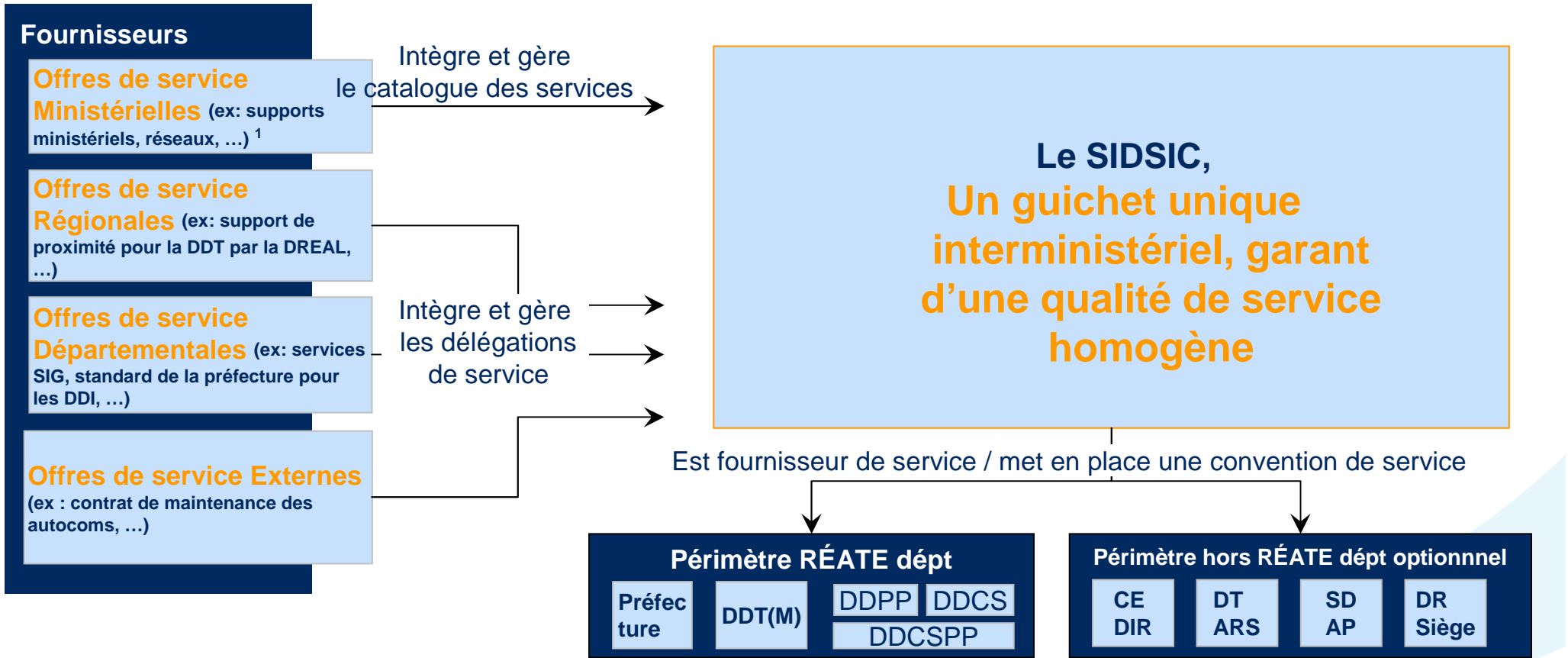
- Le contexte
- **Les acteurs**
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

# Modèle du SIDSIC – Les acteurs autour du SIDSIC

La Disic assure la lisibilité et la cohérence des offres de service ministérielles



**Rôle de la DISIC**  
 1 : inclut les prestations d'accès aux applications nationales



# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- **Le périmètre d'action**
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

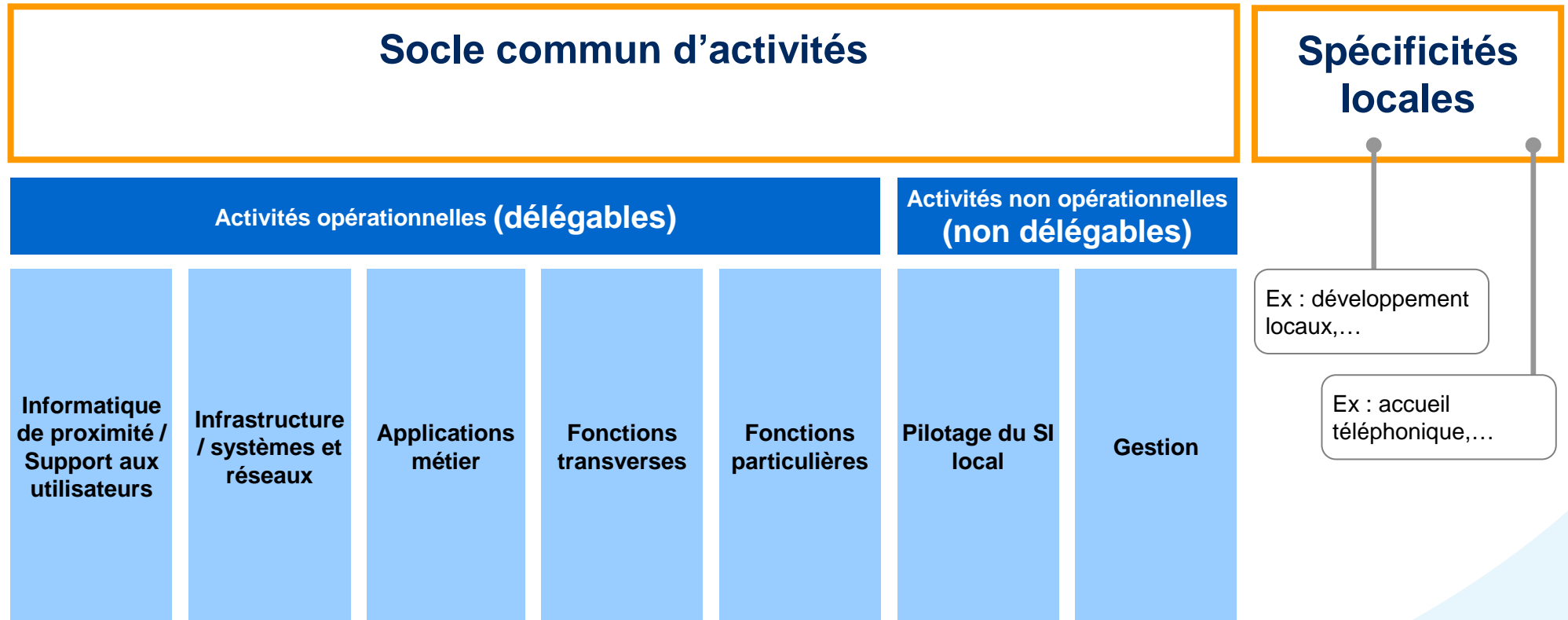
# Modèle du SIDSIC – Le périmètre d'activité



## Rôle de la DISIC

1 : inclut les prestations d'accès aux applications nationales

# Le périmètre fonctionnel construit et testé avec les pilotes regroupe deux types d'activité



## Cas particulier : le positionnement des standards

- Les standards téléphoniques **sont une activité du SIDSIC**
- Il s'agit d'une **activité spécifique**, non intégrée dans le socle commun
- Leur **intégration** dans le périmètre SIDSIC **dépend de l'autorité locale**
- Un préfet **peut choisir localement** d'offrir ce service pour l'ensemble DDI/Préfecture
  - ↳ Le positionnement est alors similaire à celle des offres portées par une structure départementale issue de la RéATE

## Cas particulier : les cellules SIG

- En qualité de guichet unique SIC, **le SIDSIC intègre les offres de service SIC** qui peuvent être portées par l'une ou l'autre des DDI/Préfecture
- **A titre d'illustration, les activités SIG rentrent dans ce type d'offres .**
  - Ex : Le MAAPRAT et le MEDDTL portent une offre de service commune interministérielle sur les SIG.
  - Les DDT de chaque département déclineront cette offre de service *a minima* auprès des autres structures départementales du périmètre de la RéATE
  - Le SIDSIC a en charge de veiller à ce que cette offre réponde de manière uniforme aux besoins des usagers
  - Ainsi, les cellules SIG actuelles continueront à fonctionner comme actuellement mais avec un lien accru avec le reste du SI pour garantir la cohérence du SI global et avec de nouveaux demandeurs issus de la préfecture et des autres DDI
- **Dans certains départements, d'autres acteurs comme les directions régionales portent ce service. Dans ce cas, c'est bien celles-ci qui continuent à offrir ce service et une convention de service sur cette mission doit être formalisée**

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- **L'organisation et la gouvernance**
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

# Quatre niveaux de gouvernance doivent être mis en place pour piloter les processus clés

## Objectifs

## Composition

A

**CTSIC - volet RéATE**

- Définit la stratégie
- Pilote les grands projets
- Assure le suivi (efficacité et qualité)

Niveau national

- DSI ministères, DISIC

B

**Comité de pilotage des SI locaux**

- Définit la feuille de route au niveau local
- Réalise la supervision des services délivrés et des coûts associés

Niveau départemental

- SG préfecture, directeurs des DDI, chef de service SIDSIC

C

**Comité opérationnel des SI locaux**

- Assure le suivi opérationnel de la feuille de route
- Identifie des solutions

- SG préfecture, responsable SIDSIC

D

**Responsable SI local**

- Assure le bon fonctionnement du service

- Responsable SIDSIC, responsables de pôle SIDSIC

## Zoom sur le CT SIC volet RéATE

↳ **Gouvernance nationale**

↳ **Comité interministériel piloté par la DISIC**

↳ **Se réunit tous les mois depuis juin 2011**

↳ **Les 5 ministères concernés y participent**

↳ **Ses objectifs sont :**

- **de piloter la mise en place** des SIDSIC dans chaque département
- **de cadrer et accompagner** les différents chantiers de convergence (technique, achat, compétence...)
- **d'accompagner le dialogue de gestion** (RH et budgétaire) entre les ministères

## Les objectifs du comité de pilotage des SI locaux : un témoignage

### Les attentes d'un directeur départemental du territoire

Jean-Marie Colleony

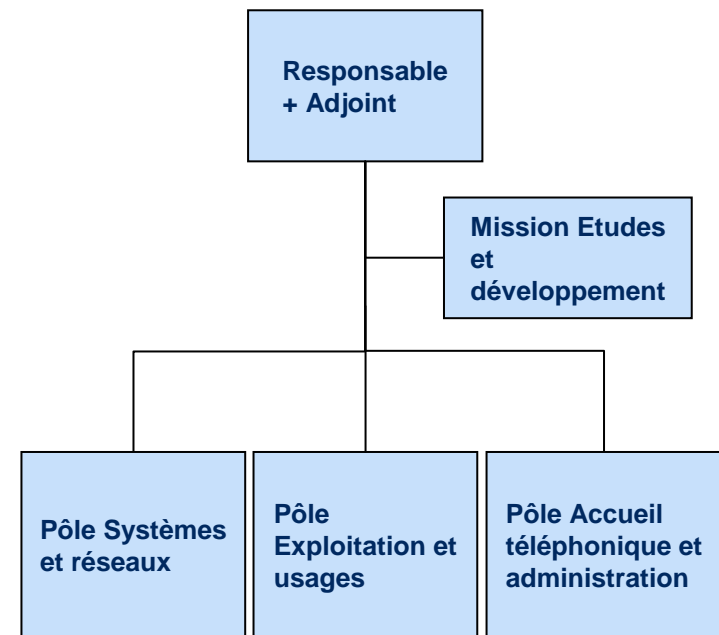
DDT de l'Orne

# L'organigramme du SIDSIC doit respecter un certain nombre de principes organisationnels

## PRINCIPES ORGANISATIONNELS

- **Les équipes SIDSIC doivent être organisées et animées en pôles** (en veillant à maintenir une cohérence avec les domaines fonctionnels); par exemple :
  - Informatique de proximité et support aux utilisateurs
  - Infrastructure / systèmes et réseaux
  - Pilotage et gestion administrative
- Le nombre de pôles au sein du SIDSIC doit prendre en compte **la taille et le contexte territorial du SIDSIC**
- Le SIDSIC **n'est pas une juxtaposition des équipes existantes** continuant de servir uniquement leur périmètre actuel
- Le SIDSIC doit **permettre en cible** (c'est-à-dire après résolution de l'ensemble des pré-requis à cette mise en place) **le regroupement des agents informatiques** au sein d'un nombre réduit de sites<sup>1</sup>

### Exemple d'organisation de SIDSIC



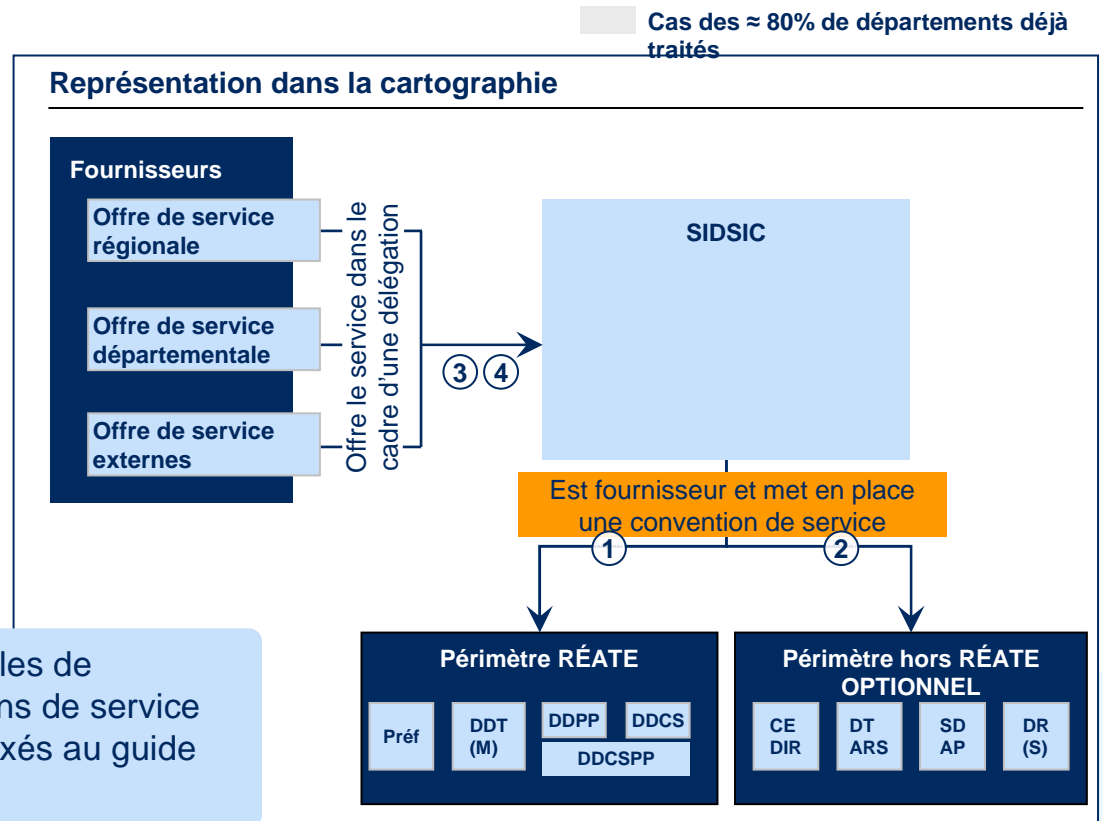
# Le SIDSIC doit établir des conventions de service avec l'ensemble de ses fournisseurs et clients

## Types de convention

- 1 **Convention simple RéATE**
  - Fournisseur : SIDSIC
  - Client : Préfecture/DDI (une convention sur le périmètre)
- 2 **Convention simple hors RéATE**
  - Fournisseur : SIDSIC
  - Client : Acteur hors périmètre RéATE (une convention par bénéficiaire)
- 3 **Equipe intégrée (Mode régie)**
  - Fournisseur : Acteur hors ministère
  - Intégrateur : SIDSIC (une convention par fournisseur)
  - Client : Préfecture / DDI
- 4 **Offre intégrée (Mode forfait)**
  - Fournisseur: Acteur hors ministère
  - Intégrateur : SIDSIC (une convention par fournisseur)
  - Client : Préfecture / DDI

Les modèles de conventions de service sont annexés au guide

## Représentation dans la cartographie



# Chaque convention précise les engagements en termes de qualité de service et les ressources mises en œuvre

## Qualité de service

## Ressources

### Informatique de proximité

- Délai moyen de traitement des demandes d'assistance
- Délai moyen de prise en charge des demandes d'assistance
- Taux de demandes traitées en moins de 4h

- Nombre de postes de travail (fixe et portable)
- Part de postes de travail de moins de 5 ans
- Nombre de postes téléphoniques
- Nombre de demandes d'assistance
- Nombre de ressources d'impression par agent

### Serveurs et réseaux

- Taux de disponibilité des serveurs locaux <sup>1</sup>
- Taux de disponibilité des réseaux <sup>1</sup>

- Nombre total de serveurs locaux :
  - Nombre de serveurs de fichier
  - Nombre de contrôleurs de domaine
  - Nombre de serveurs nationaux hébergés localement
- Nombre de contrôleurs de domaine
- Volumes de stockage utilisés (To)
- Volumes de stockage disponibles (To)

### Fonctions transverses

- Nombre d'exercices de test des dispositifs de secours par an

### Gestion

- Nombre de revues de performance par an
- Nombre de mises à jour du tableau d'indicateurs par an

**Sur chacun de ces indicateurs, des engagements homogènes de qualité de service seront négociés localement entre le SIDSIC, la préfecture et les DDI**

# Le responsable SIDSIC doit avoir les compétences nécessaires en termes de pilotage, d'aptitude relationnelle et de maîtrise technique

## ↳ Pilotage:

- Capacité **d'encadrement et d'organisation** d'un service
- Capacité à **mettre en œuvre** et assurer le bon déroulement au niveau local des **projets de transformation** définis au niveau national
- Esprit **d'analyse et de synthèse**

## ↳ Maîtrise technique :

- **Connaissance approfondie** des systèmes d'information
- **Connaissance des démarches** (gestion de service, gestion de projet, mécanismes budgétaires)

## ↳ Aptitude relationnelle :

- **Communication**
- **Pédagogie**
- **Animation** de réunion et de groupe de travail
- **Capacité d'écoute et de dialogue**

## Le responsable SIDSIC doit définir des fiches de postes pour l'équipe SIC qui seront fondées sur les éléments suivants

### ✚ Des compétences spécifiques au domaine fonctionnel :

- compétences techniques
- compétences non techniques

### ✚ Des compétences transverses :

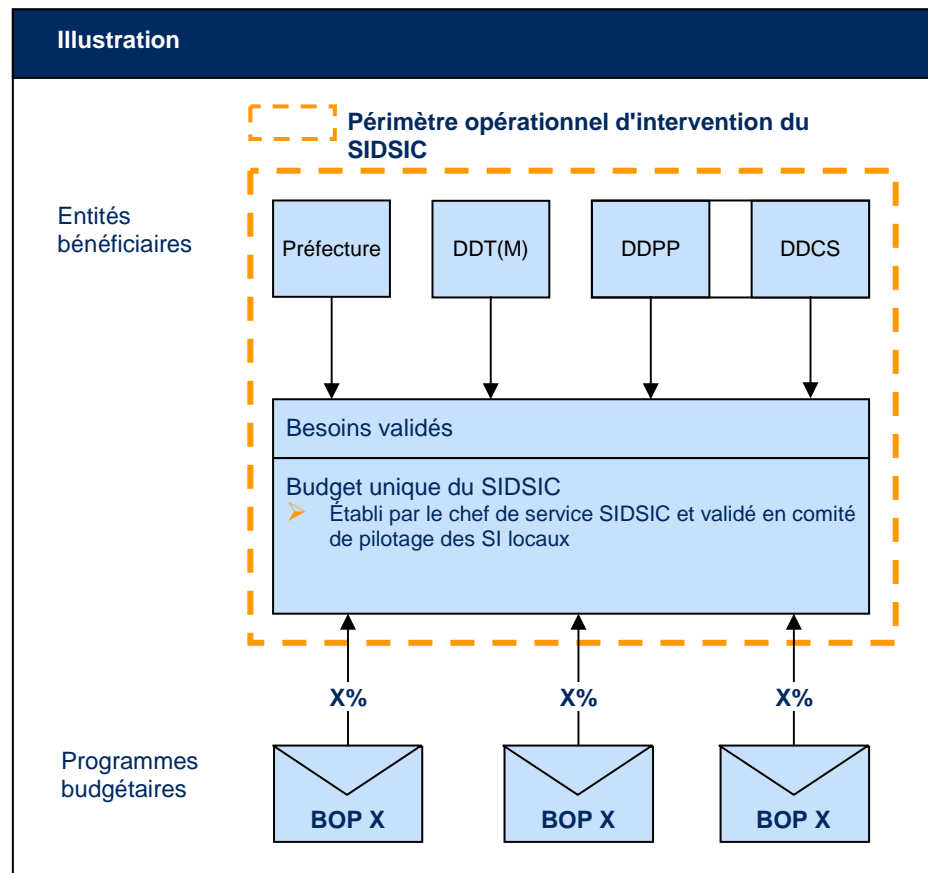
- Capacité d'organisation et de gestion des urgences
- Aptitude au travail en équipe et capacité d'adaptation
- Capacité de mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue
- Capacité à formaliser les procédures (exploitation, secours, aide en ligne...)

## Le budget d'activités du SIDSIC est défini en fonction des besoins des DDI et préfecture et alimenté par une pluralité de BOP, *a minima* pour 2012

### Description de la recommandation DISIC

- Le budget d'activités du SIDSIC est **établi par le chef du service** en fonction des besoins des entités bénéficiaires.
- Ce budget est **validé en comité de pilotage des SI locaux**.
- En 2012, il sera alimenté par plusieurs BOP **au prorata des postes de travail** en s'appuyant sur les process de multi-imputation de chorus.

### Illustration



# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance

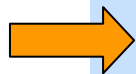
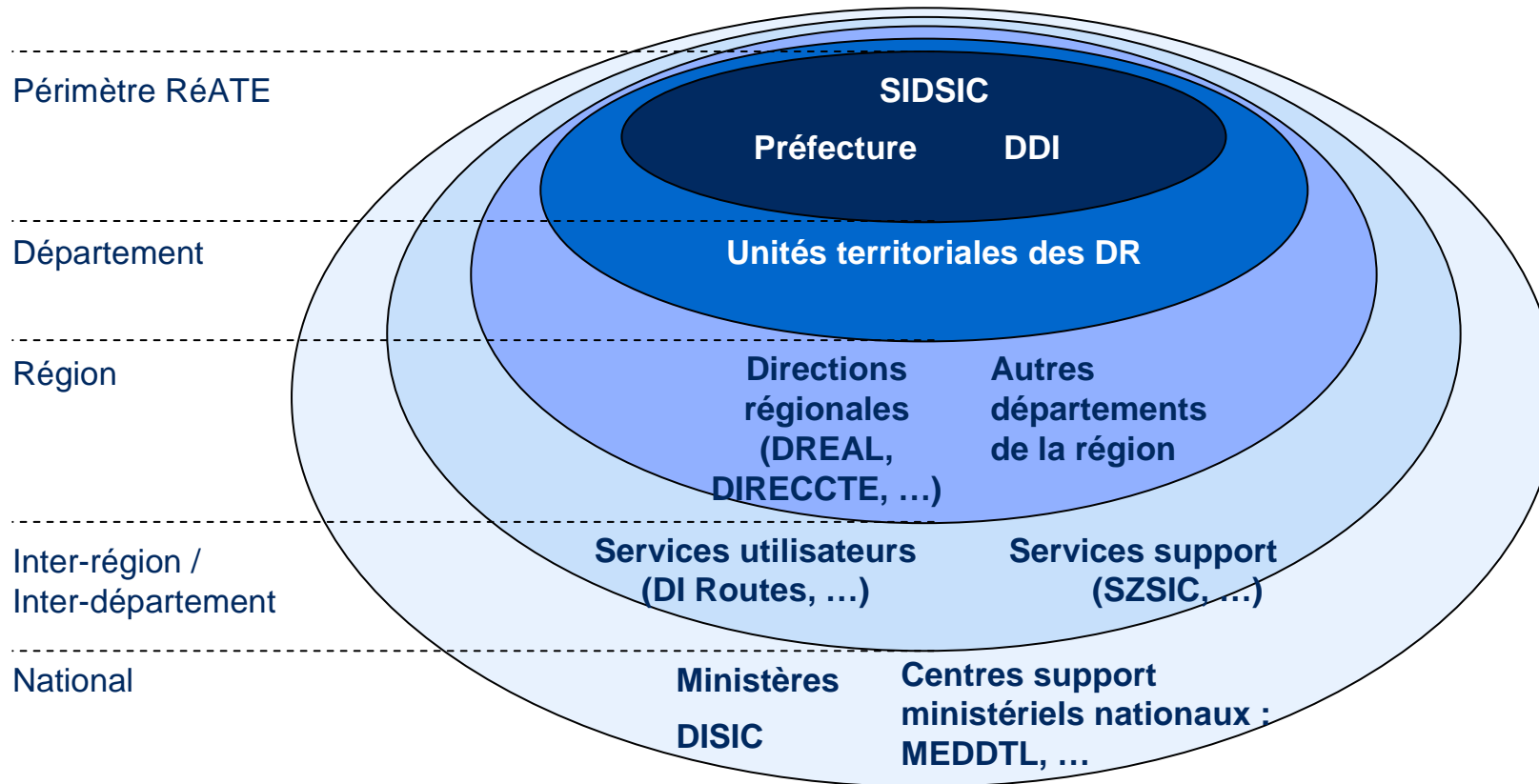
### ■ La place du SIDSIC

- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

# Le SIDSIC dans son environnement : il interagit avec des acteurs intervenant à différents échelons territoriaux



**Le SIDSIC devient un acteur visible et lisible pour l'ensemble des acteurs ministériels**

# Le SIDSIC est un acteur visible et lisible pour l'ensemble des responsables ministériels : un témoignage

## Les attentes d'un DSI ministériel

Guy Duplaquet

DSI du MAAPRAT

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- **Les clés de réussites**
- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

## Le rôle de la DISIC

- **Coordination interministérielle** opérationnelle et stratégique au sein des instances de gouvernance (CTSIC RéATE, RIS, CTSIC, CSIC)
- **Dialogue** avec les acteurs ministériels, les acteurs locaux et les partenaires sociaux
- **Cadrage et suivi** de la mise œuvre opérationnelle des orientations nationales
- **Production** des outils nécessaires à la mise en œuvre des SIDSIC
- **Accompagnement et interaction** avec les préfigureurs - animation de réseau
- **Suivi, évaluation et bonne fin** des projets de préfigurations
- **Suivi et accompagnement à la montée en maturité** des services locaux

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC

### ■ Les clés de réussite

- Les étapes de mise en œuvre

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

## Les clés de réussite du projet local

- **Communication**
- **Dialogue social**
- **Service fourni aux utilisateurs**
- **Mise en commun des ressources**
- **Gestion des compétences**

## Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

### ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC :

- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussites

- **Les étapes de mise en œuvre**

### ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

## Le modèle cible SIDSIC passe par une mise en place progressive

👉 **2010-2011 : identification d'une équipe structurée au sein de chaque département avec une lisibilité de ses actions et de ses enjeux :**

- le SIDSIC est un acteur majeur des SIC de l'Etat sur le territoire
- 2011 : constitution des équipes, partage des cultures, centralisation de la gestion des activités

👉 **2012 : mise en œuvre du SIDSIC, organisation de la polyvalence, mutualisation des compétences**

👉 **2012-2015 : mise en place des chantiers de convergence et de rationalisation**

# Les 4 étapes de mise en place des SIDSIC

## Phase de préfiguration

### Avril – 15 octobre 2011 max

- ✚ délivrance d'un projet de service à la DISIC : Certains ont terminé
- ✚ passage du projet pour avis devant les CTP locaux : en cours jusqu'à décembre 2011

## Jalon de création

### Avant le 31 décembre 2011

- ✚ publication de l'arrêté de création du service

Étape temporairement suspendue

## Phase de mise en place administrative et organisationnelle

### A partir de la création

- ✚ publication de la fiche de poste du responsable
- ✚ recrutement du responsable
- ✚ établissement de l'ensemble des fiches de poste avec les agents
- ✚ mise en place du premier copil pour établir la ou les conventions de service en fixant les engagements de service
- ✚ mise en place de la gouvernance interne au sidsic

## Phase de mise en œuvre opérationnelle

### 2012 et après

- ✚ début de la mise en place de l'organisation et des premières actions

## La phase de préfiguration





### Cette phase permet :

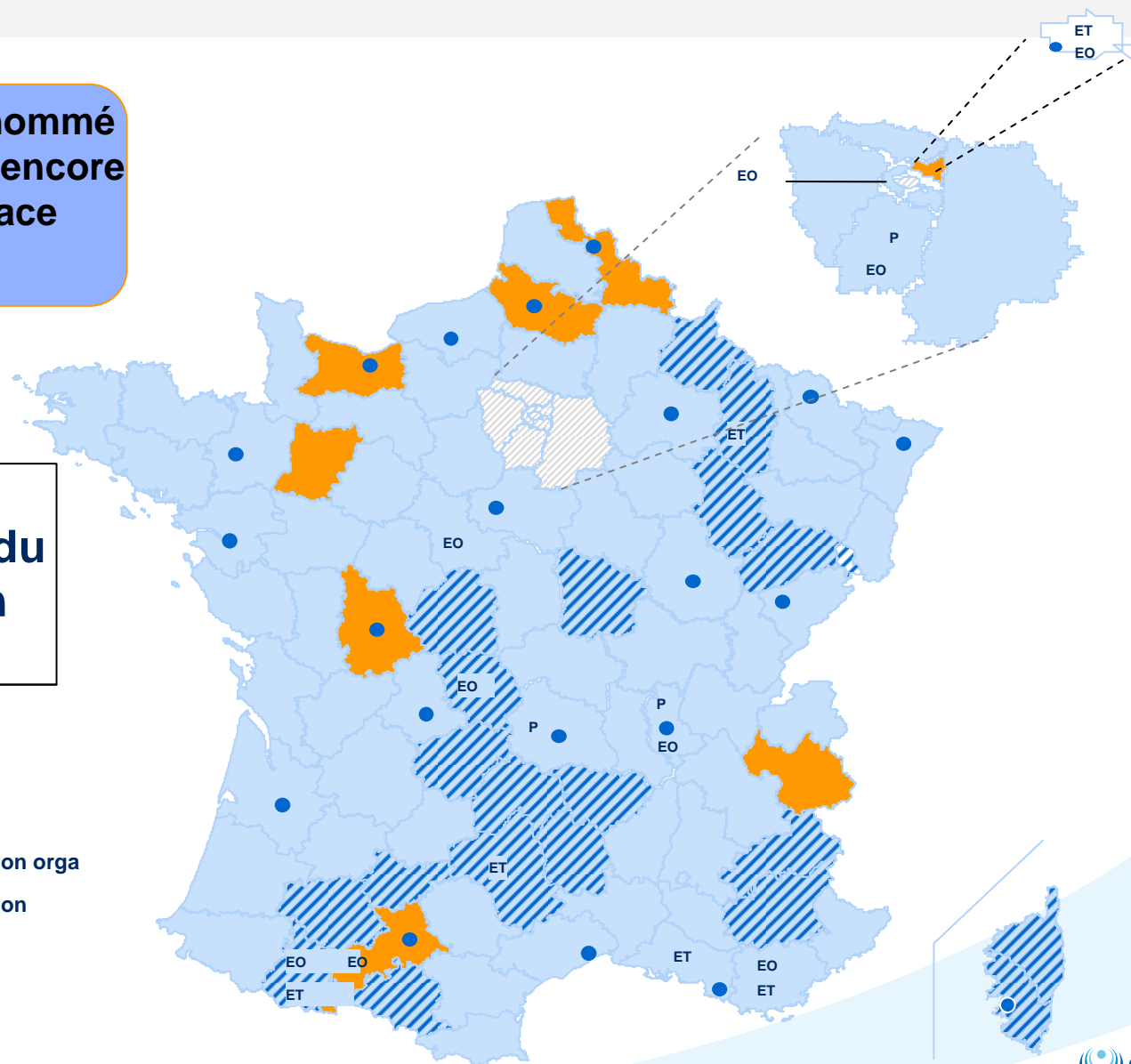
- **d'analyser l'existant** sur le département
- de **rencontrer l'ensemble des acteurs** sur le terrain afin d'échanger sur les besoins mais aussi sur les contraintes et les attentes
- **d'établir un dialogue local** avec les agents SIC, les représentants des personnels, les directeurs et le secrétaire général de la préfecture
- de **communiquer** vers l'ensemble des acteurs, y compris les futurs utilisateurs
- **d'étudier le projet de service** futur en privilégiant le travail avec les équipes locales : une implication des agents SIC locaux est essentielle
- **de formaliser un projet de service** permettant :
  - d'identifier les objectifs de la future structure
  - de répondre aux attentes locales et nationales
  - de prendre en compte l'environnement local en terme d'acteurs et de ressources
  - d'expliquer la cible organisationnelle
  - de détailler les activités

## Les première étapes de la préfiguration ...

Tous les départements ont nommé un préfigurateur mais 2 sont encore en instance de mise en place (93 et 86)


86 départements ont rendu leur kit de préfiguration

-  Département de moins de 300 000 habitants<sup>1</sup>
-  Chef-lieu de région
- P** Département pilote
- ET** Département ayant conduit une expérimentation orga
- EO** Département ayant conduit une expérimentation technique
-  Kits reçus
-  Pas de retour à ce jour



## La phase de préfiguration se termine par les 2 étapes suivantes

### 1 Validation du projet de service par la DISIC

- Envoi du projet de service dès que possible et au maximum avant le 15 octobre 2011
  - La DISIC analyse le projet et envoi un avis préliminaire au seul préfigurateur
  - Prise en compte des remarques de la disic et production d'une nouvelle version à renvoyer à la DISIC
  - La DISIC analyse la nouvelle version et envoi un avis officiel au préfet
- 

### 2 Projet de service présenté pour avis aux instances de concertation locale

- Les 3 CTP locaux doivent être consultés au moins une fois
- Si l'organigramme de la DDI est modifié, le projet de service est présenté pour avis
- Le projet de service est présenté pour avis au CTP de la préfecture

# Exemple d'avis définitif sur le projet de service SIDSIC

Critères d'évaluation des projets de service	Indicateur	Remarques
1 Le projet de service inclut l'ensemble des activités (opérationnelles et non opérationnelles) définies dans le socle commun des SIDSIC		
2 Le périmètre des acteurs servis par le SIDSIC est précisé et inclut a minima la préfecture et les DDI		
3 Les conventions de service à mettre en place sont identifiées et mentionnées dans le projet de service		
4 Les exigences ministérielles listées dans le Guide pratique du SIDSIC sont respectées :		
4.1 – Mise en place d'un référentiel de procédure pour certification ISO 17020 du MAAPRAT		
4.2 – Gestion de l'annuaire des droits d'accès aux applications métiers nationales		
4.3 – Assurer la continuité des liaisons gouvernementales		
5 Les équipes SIDSIC sont organisées et animées en pôles fonctionnels (par exemple : informatique de proximité, serveurs et réseaux, etc.)		
6 Le projet de service prévoit qu'au moins 70% des équipes SIC des DDI et préfecture soient regroupées sur 1 site dès que les pré-requis réseaux seront livrés (ce niveau correspond au regroupement de l'ensemble des domaines fonctionnels hors informatique de proximité)		
7 Les trois niveaux locaux de gouvernance locale des SIDSIC sont définis par le projet de service et respectent les orientations définies dans le Guide pratique du SIDSIC :		
7.1 – Comité de pilotage des SI locaux		
7.2 – Comité opérationnel des SI locaux		
7.3 – Interne au SIDSIC		
8 L'ensemble des ressources transférées au SIDSIC est connu et renseigné dans le projet de service, y compris pour les acteurs hors périmètre RéATE		
9 Les fiches de poste générique par domaine fonctionnel, des agents SIC du SIDSIC seront annexées au projet de service		
10 Le projet de service respecte les orientations nationales relatives au cadre administratif :		
10.1 – Le projet de service prévoit la création d'un service interministériel de la préfecture place sous l'autorité du SG de préfecture		
10.2 – Le projet de service prévoit l'affectation de l'ensemble des ressources SIC au 1er janvier 2011 à la création du SIDSIC		
10.3 (notamment recensement des besoins des DDI et préfecture et validation en comité de pilotage des SI)		
<b>Conclusion : Avis de la DISIC sur le projet de service global</b>		

**C'est possible !**

## Légende Indicateur

- Nécessite une révision du projet de service
- Validé par la DISIC

# La phase de préfiguration

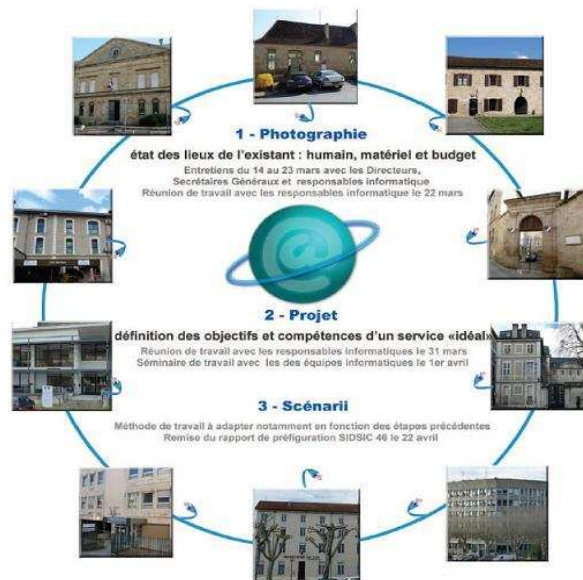
**Un témoignage de la méthode utilisée  
par un département**

**Dans le LOT, un exemple par Eric Lervoire**

# Préfiguration SIDSIC du Lot

## accompagnement

1/2



- 11 entretiens individuels avec l'encadrement, traduits sous forme de compte rendu mis à la disposition des 18 agents des SIC du Lot
- 1 séminaire de 2 jours, animé par un consultant, dans le cadre d'une action de formation mise au point avec la plate-forme interministérielle de formation
- 5 réunions avec l'ensemble des 18 agents des SIC du Lot
- 3 « flashes » de communication destinés à tous les agents de la Préfecture et des DDI

# Préfiguration SIDSIC du Lot

## accompagnement

2/2



Secrétariat Général  
Préfiguration du service Interministériel  
départemental des systèmes d'information  
et de communication

### Questions Réponses

sur le Service Interministériel Départemental des Systèmes  
d'Information et de Communication (SIDSIC)

**Le SIDSIC ne se  
fera pas.**

#### **FAUX !**

La création des SIDSIC dans tous les départements est prévue par circulaire du Secrétaire Général du Gouvernement et se fera aussi dans le département du Lot.

**Ce n'est que pour  
réduire les  
effectifs.**

#### **FAUX !**

Le domaine des SIC constitue un levier managérial essentiel dans l'accompagnement et l'appropriation de la Réforme de l'Administration Territoriale de l'État.

**Notre affectation  
sera maintenue.**

#### **VRAI !**

La circulaire indique de ne prendre aucun acte visant à modifier l'affectation des agents des équipes SIC, dans l'attente de la définition des règles à préciser par la DISIC.

**L'organisation du  
SIDSIC est déjà  
décidée.**

#### **FAUX !**

La préfiguration du service constitue un véritable exercice d'analyse du contexte, afin de proposer des scénarios d'organisation, dont l'un sera validé à la fin avril 2011.

**La position du  
SIDSIC est  
inconnue.**

#### **FAUX !**

La circulaire précise que le nouveau service, à constituer d'ici la fin du mois de juin 2011, sera rattaché directement au Secrétaire Général de la Préfecture.

**Nos spécificités  
culturelles sont  
importantes**

#### **VRAI !**

Les différentes origines ministérielles, ainsi que les pratiques, forment une richesse qu'il convient d'appréhender par des immersions croisées, au bénéfice des équipes.

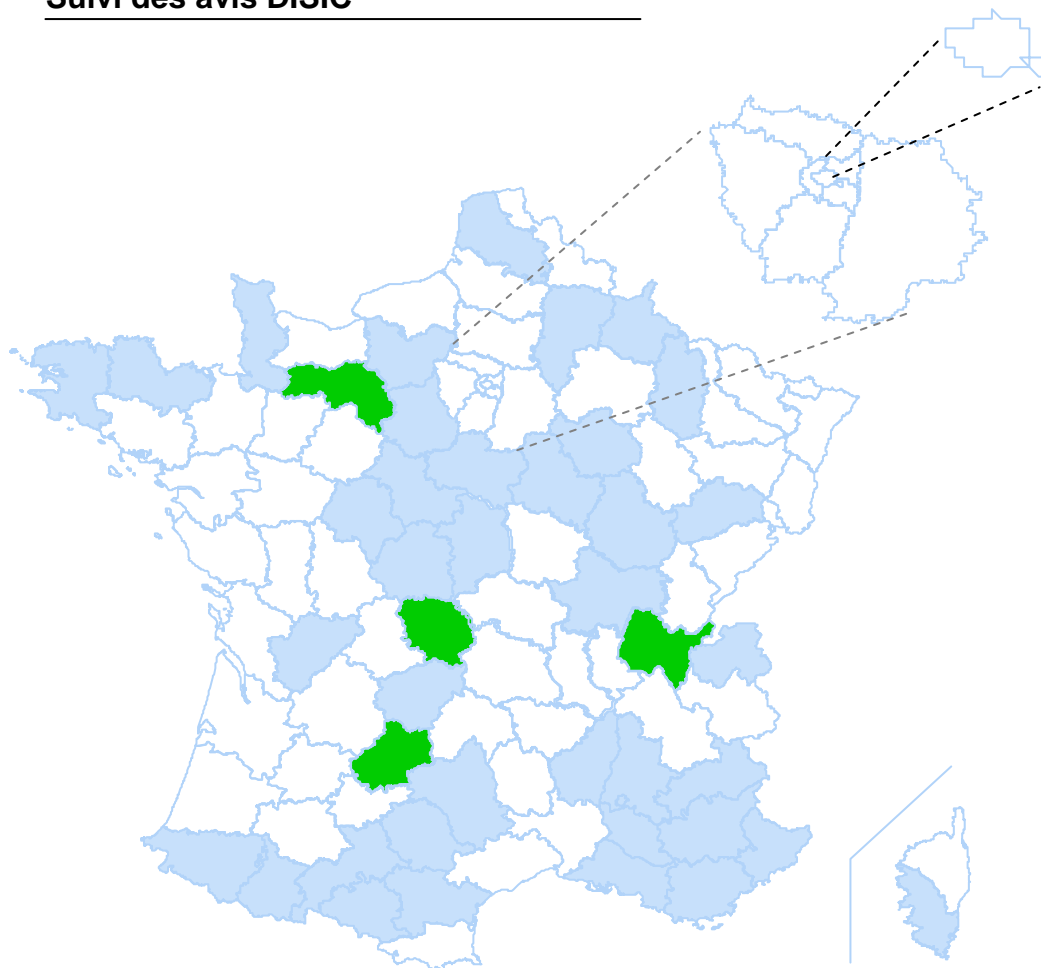
Le Secrétaire Général  
de la Préfecture du Lot,

  
Frédéric ANTIPHON

- 1 note sous forme « questions réponses » du Secrétaire Général de la Préfecture aux 18 agents des SIC du Lot
- des réunions hebdomadaires avec les 4 responsables des SIC du Lot
- un espace dédié pour l'ensemble de la documentation sur le site extranet « Territorial 46 »
- une adresse spécifique mail (sidsic-prefiguration@lot.gouv.fr) utilisée pour agréger les échanges

# État d'avancement de la mise en place des SIDSIC

## Suivi des avis DISIC



**74 projets de service ont été reçus à la DISIC**

**43 de ces projets ont reçus un avis préliminaire, soit 58%.**

**4 projets ont reçus un avis favorable du DISIC**

## Des conseils pour le projet de service (retour d'expérience sur les premières analyses réalisées par la DISIC)

- Un projet formalisé et en adéquation avec les recommandations du guide pratique
- Ne pas oublier de rédiger le contenu des activités du SIDSIC
- Inclure une description du mode de gouvernance interne au SIDSIC (réunion de service, point hebdomadaire d'équipes par exemple, ...)
- Il est important de décrire aussi le processus que vous souhaitez mettre en place pour élaborer et faire valider votre budget au comité de pilotage local des SI
- Le futur service dans sa version à cible ne doit pas être une juxtaposition des organisations existantes

- Bien intégrer les 3 exigences ministérielles dans votre projet.
- Les conventions de service ne doivent pas être formalisées mais seulement annoncées dans le cadre organisationnel à mettre en place pour le bon fonctionnement du futur service.
- Le RSSI ne fait pas partie du SIDSIC. Il ne doit donc pas être décompté dans les ETP SIC mais de plus, ne doit pas apparaître dans un organigramme hiérarchique.
- Vous pouvez procéder vous-mêmes à votre propre évaluation en utilisant les critères listés dans le guide.

# Le projet SIDSIC : sommaire détaillé

## ➤ Le Service interministériel Départemental des SIC

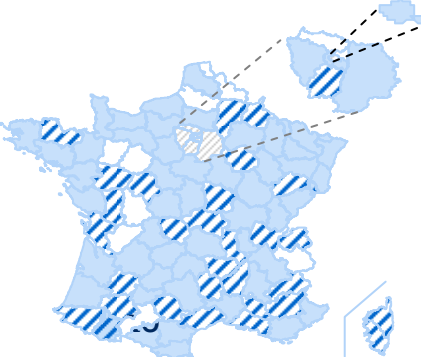
- Le contexte
- Les acteurs
- Le périmètre d'action
- L'organisation et la gouvernance
- La place du SIDSIC
- Le rôle de la DISIC
- Les clés de réussite
- **Les étapes de mise en œuvre**

## ➤ L'état des lieux

- Les chiffres clés des SIC départementaux
- Les effectifs SIC, leurs activités et affectations
- Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs
- L'état d'avancement de la démarche

# 86 départements ont rendu leurs kits de préfiguration et permettent de dresser un premier état des lieux des SIC départementaux

- Kit de préfiguration remis au 27 septembre 2011
- ▨ Départements ayant renseigné l'ensemble des données clés demandées<sup>1</sup>

Source	Panel de base	Données clés collectées
<p><b>86 départements<sup>1</sup> : kits de préfiguration</b></p> 	<p><b>82 départements</b></p> <p style="text-align: center;"><i>dont</i></p> <p><b>67 départements</b></p> <p><b>59 départements</b></p> <p><b>61 départements</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Effectif SIC total</li> <li>➤ Equipement et nombre de sites</li> <li>➤ Effectif total en préfecture et DDI</li> <li>➤ ETP SIC par activité</li> <li>➤ Programme de rattachement des agents SIC</li> <li>➤ Ensemble des données ci-dessus</li> </ul>

## Analyses illustrées

- 1
**Les chiffres clés des SIC départementaux**
- 2
**Les effectifs SIC, leur activités et leurs affectations**
- 3
**Les équipements SIC, les sites et les utilisateurs**

Des enquêtes supplémentaires ont permis de consolider certains chiffres clés

- **87 réponses sur le rattachement des effectifs sic par ministère et la projection de ces effectifs au 1 janvier 2011, 1 septembre 2011 et une prévision éventuelle sur 2012**
- **70 réponses sur le nombre de sites principaux et la visibilité d'un projet immobilier dans les 3 années prochaines**

# 1 Les chiffres clés des SIC départementaux dans le périmètre du « socle commun »<sup>1</sup>

## Les SIC départementaux et leurs utilisateurs

- ETP SIC sur un panel de 87 départements
- ETP utilisateurs sur un panel de 67 départements
- Nb de sites, Nb de postes de travail, Nb de serveurs sur un panel de 82 départements

	<u>Total (extrapolation)</u>	<u>Départements</u>		
		<u>Minimum</u>	<u>Moyenne</u>	<u>Maximum</u>
<b>Agents</b>	ETP SIC total	1266	7	27.50
	ETP utilisateurs	64765	317	1473
<b>Equipements</b>	Sites	1776	2	53
	Postes de travail	78571	57	1858
	Serveurs	6368	9	226
	Imprimantes	22167	27	502

<sup>1</sup> Sur la base des données fournies par les départements. Seuls les ETP SIC dans le périmètre du socle commun des SIDSIC sont pris en compte (ie hors standard et fonctions particulière).  
Les « fonctions particulières » incluent notamment les radiocommunications, l'intranet ou l'administration des badges

## L'analyse des chiffres clés :

### ➤ **Les ETP SIC varient essentiellement en fonction des ETP utilisateurs et du nombre de DDI en départements :**

- Il existe une forte corrélation entre le nombre d'agent SIC et l'effectif utilisateur dans les départements.
- La dimension des équipes SIC est également fortement liée au nombre de DDI dans les départements : 10,8 ETP en moyenne pour les départements à 2 DDI, 14,8 ETP en moyenne pour les départements à 3 DDI
- 85% des agents SIC se trouvent en préfecture ou en DDT

### ➤ **Des activités homogènes sur le périmètre :**

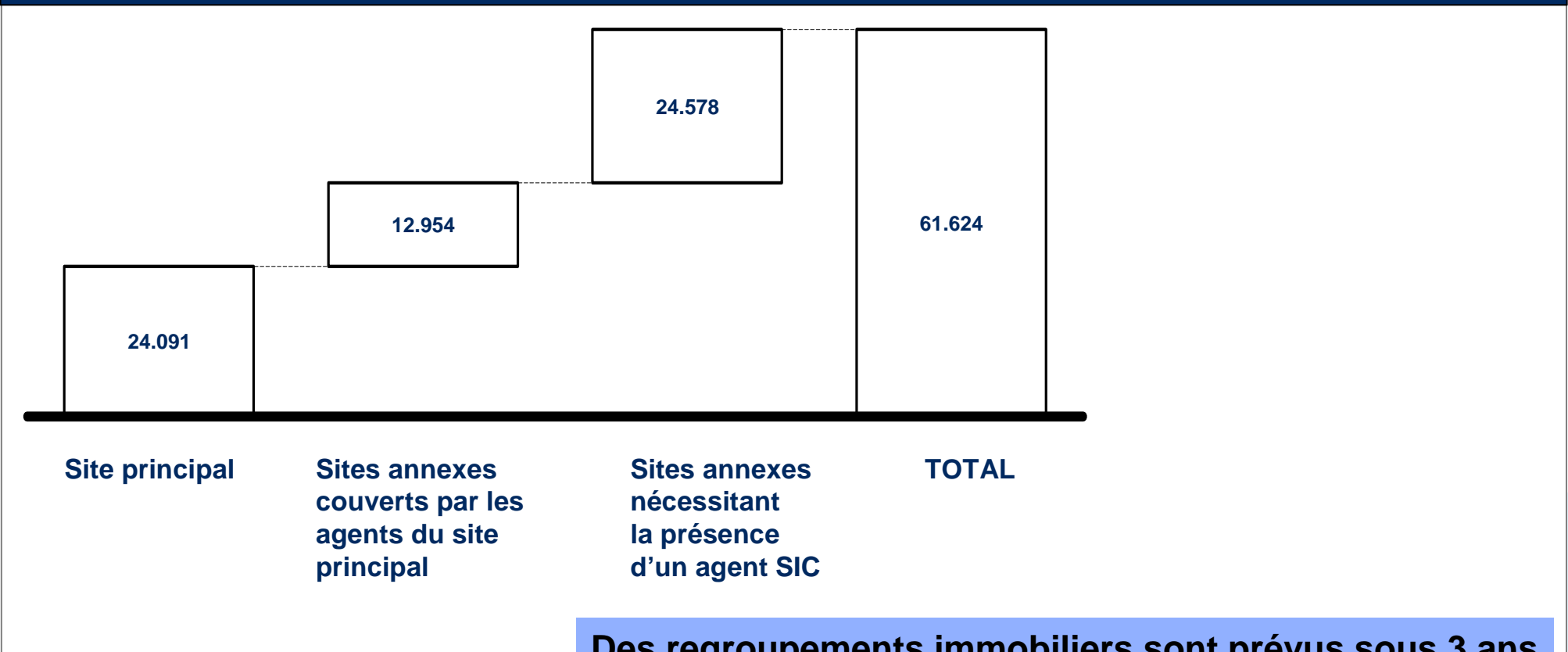
- La part de l'effectif SIC consacrée aux différentes activités est de même ordre quelque soit le lieu d'affectation des agents
- Cependant, les équipes SIC en DDCS, DDPP et DDCSPP n'ont généralement pas la taille critique pour la réalisation d'activités de pilotage SI par exemple
- Plus de 2/3 des ressources SIC départementales se consacrent à des activités de support technique

## L'analyse des chiffres clés :

- **Le potentiel d'optimisation de l'équipement SIC en département est une opportunité d'amélioration de la qualité de service**
  - Les départements ont globalement un nombre important de serveurs et d'imprimantes par rapport à leurs effectifs utilisateurs : **1 serveur pour 10 agents en moyenne, 1 imprimante pour 2.9 agents en moyenne**
  - Des disparités significatives entre les départements dont certains se distinguent par de meilleures pratiques
  - Une optimisation des équipements est à rechercher afin de rationaliser les équipements et de diminuer les budgets de fonctionnements
  
- **Dans près de 20% des sites, un ou plusieurs agents SIC resteront affectés à temps plein pour assurer la continuité de service :**
  - Des agents SIC resteront affectés dans la plupart des sites réunissant plus de 60 postes afin d'assurer la continuité de service
  - Pour la plupart des sites ayant moins de 60 postes, les agents SIC pourront prendre en charge le support technique à distance, depuis le siège du SIDSIC, dès que les pré-requis techniques le permettront

# Répartition des agents utilisateurs entre les sites principaux des SIDSIC, les sites « annexes » et les sites « annexes » nécessitant une présence physique d'ETP SIC

Nb d'agents utilisateurs, extrapolation à partir d'un panel de 50 départements



**Des regroupements immobiliers sont prévus sous 3 ans dans plusieurs départements**

## Agenda détaillé

**9h30** Accueil

**10h15 - 13h30** Le projet SIDSIC

**13h30 - 14h30** Déjeuner

**14h30 - 15h45** Suite projet SIDSIC

**15h45 - 17h00** **Actualités des SI ministériels**

- **Les offres de services ministérielles : inventaire, analyse et convergence**
- **L'évaluation de la maturité SIC dans un département**
- **Un exemplaire vierge de la grille d'évaluation**
- **Les différents cas de service observés sur le territoire**
- **Les réponses aux questions pratiques sur le fonctionnement et la gestion individuelle**

# La transparence sur les offres de service et prestations ministérielles a été réalisée

## Objectifs

- Consolider l'ensemble des offres de service ministérielles et prestations d'accès aux applications ministérielles afin :
  - d'assurer la lisibilité vis-à-vis des SIDSIC via une mise en ligne sur l'extranet de le DISIC
  - d'alimenter la réflexion sur les chantiers de convergence

## Approche

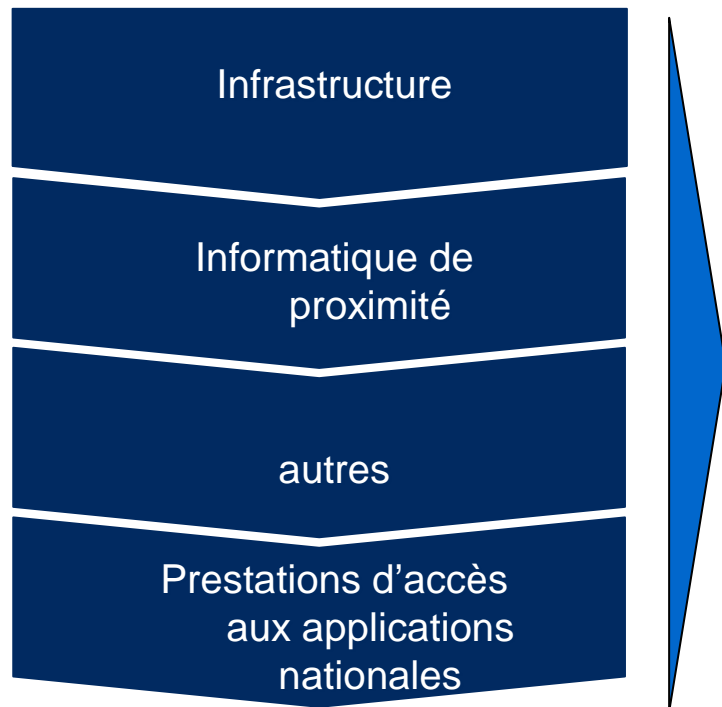
Ministère porteur		Libellé	Thème
			<input type="checkbox"/> Infrastructure <input type="checkbox"/> Informatique de proximité <input type="checkbox"/> Autres <input type="checkbox"/> Applications nationales
Date de mise à jour de la fiche :		Version :	
Structure utilisatrice ou typologie des agents utilisateurs (périmètre de l'offre de service)			
1. Description du service (y incorporé un schéma quand il s'agit de service d'infrastructure) a) Durée du service b) Degré d'autonomie territoriale (obligatoire ou optionnelle)			
2. Pré-requis technique sécurité ou organisationnel du service			
3. Rôle et responsabilité des différents acteurs (Qui fait quoi ?)			
4. Engagement et niveau de service			
5. Procédure d'accès au service (url, procédures, ...)			
6. Support et assistance (préciser les modes de contact et les horaires du service)			
7. Documentation (liens vers)			

Un cadre commun a été fourni par la DISIC aux 5 ministères sur lequel chacun a formalisé ses offres de service et prestations d'accès aux applications ministérielles

## En parallèle, une série d'actions de convergence

-Premier envoi au 24 août 2011 de 148 fiches envoyées en département sur les offres de service ministérielle et les prestations d'accès aux applications nationales

- Publication sur l'extranet DISIC de l'ensemble de ces fiches avec un complément de fiches (MEFI/CCRF et MIOMCTI) le 22 septembre 2011



### **6 actions de convergence prioritaires identifiées :**

1. Mise en place des SIDSIC
2. Référentiel de procédures
3. Fin de formalisation des conventions de suivi opérationnel de la PSSI
4. Authentification d'accès aux postes de travail
5. Cartographie des supports d'achat
6. Identification de l'accès internet en DDT

### **1 chantier de convergence prioritaire :**

1. Inventaire parc, assistance, base de connaissance, télédistribution, prise de main à distance

# Les chantiers de convergence prioritaires identifiés par le CT-SIC volet RéATE

## Chantiers validés

- Mise en place des SIDSIC
- Référentiel des procédures du SIDSIC
- SSI : reprise du cadrage de la mise en œuvre opérationnelle
- Authentification d'accès au poste de travail
- Prise de main à distance (support de proximité)
- Inventaire parc, assistance, base de connaissance, télédistribution
- Accès internet en DDT, puis configuration standardisée et systématique des 2 navigateurs sur le périmètre RéATE
- Cartographie des supports achat
- Offre SIG départementale commune MAAPRAT-MEDDTL

## Chantiers à moyen terme

- Outil de supervision
- Gestion du stocks
- Approfondissement des bonnes pratiques
- Gestion du temps

## Chantiers en attente des chantiers interministériels à périmètre plus large

- Réseau
- Client de messagerie
- Suite bureautique
- Authentification applicative
- Visio

## Chantiers en attente d'examen

- Accès nomade
- Serveurs
- Configuration standard du poste de travail
- Application métier

## Chantiers en attente de validation

- Anti-virus

# Objectif de la grille d'évaluation de la maturité

## Objectifs

- Construire un support de discussion entre la DISIC et le responsable SIDSIC sur la performance de son organisation permettant notamment d'identifier les points d'amélioration nécessitant un accompagnement renforcé
- Définir une mesure de la mise en œuvre des SIDSIC sur l'ensemble du territoire en termes d'organisation, de pratique et d'outils

## Contenu

- 1 Organisation**
  - Est-ce que les équipes sont centralisées et organisées par pôles fonctionnels ?
  - Y a-t-il un plan de développement des compétences ?
- 2 Gouvernance**
  - Est-ce que les principaux processus de gouvernance sont en place ?
- 3 Offre de service - convention**
  - Est-ce que les conventions de service sont signées ?
  - Y a-t-il des engagements chiffrés pris en termes de qualité de service ?
- 4 Offre de service - qualité de service**
  - Est-ce que le niveau de service est mesuré et fait l'objet de revues régulières avec les clients ?
- 5 Offre de service - bonnes pratiques**
  - Est-ce que les bonnes pratiques identifiées sont mises en place sur chacun des pôles fonctionnels
- 6 Offre de service - convergence**
  - Dans quelle mesure les standards techniques sont partagés à l'échelle du département

# Une amélioration visible des SIDSIC est attendu à horizon 1 an

- 1 **Organisation**
- 2 **Gouvernance**
- 3 **Offre de service - convention**
- 4 **Offre de service - qualité de service**
- 5 **Offre de service - bonnes pratiques**
- 6 **Offre de service - convergence**

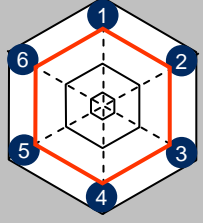
**Situation actuelle**



- Organisation SIC en silo par structure d'origine
- Coordination limitée assurée par le COSIC
- Pas de formalisation de l'offre de service SIC (activités, niveau de service...)
- Pas de mesure régulière de la qualité de service
- Pratiques très hétérogènes d'une structure à l'autre
- De multiple standards d'une structure à l'autre



**Objectif à 1 an**



- Equipe SIC pilotée centralement et organisée par domaine fonctionnel indépendant des organisations actuelles en préfecture et DDI
- Démarche de regroupement géographique des agents SIC en cours de mise en œuvre
- Premier comité de pilotage du SI local ayant permis de
  - Négocier les engagements de service
  - Cadrer la feuille de route pour les 6 prochains mois, les processus de construction budgétaire et de suivi de performance
- Ensemble des conventions de service avec la préfecture, les DDI et les autres acteurs locaux signé spécifiant bien les engagements du SIDSIC en termes de qualité de service
- Principaux indicateurs de qualité de service (délai de traitement des demandes d'assistance, disponibilité des systèmes) mesurés et revus périodiquement pour identifier les axes d'amélioration
- 50% des bonnes pratiques identifiées par le guide sont en mise en pratique et un plan de déploiement est en place pour les autres
- Des actions en place pour faire converger les pratiques / savoirs entre les agents ex-préfecture et ex-DDI

# Une fiche d'évaluation type






Grille d'évaluation des projets de service SIDISIC

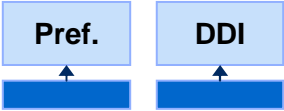



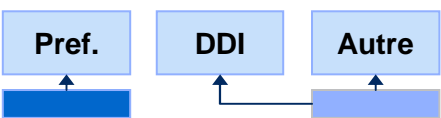
Département : nom du département		
Date d'évaluation du projet de service : date		
Critères d'évaluation des projets de service	Indicateur	Remarques
1 Le projet de service inclut l'ensemble des activités opérationnelles et non opérationnelles définies dans le cadre commun des SIDISIC		
2 Le périmètre des acteurs servis par le SIDISIC est précis et inclut à minima la préfecture et les DDI		
3 Les conventions de service à mettre en place sont identifiées et mentionnées dans le projet de service		
4 Les exigences minimales citées dans le Guide pratique du SIDISIC sont respectées :		
4.1 - Mise en place d'un référentiel de procédure pour certification ISO 17020 du MAAPRAT		
4.2 - Gestion de l'annuaire des droits d'accès aux applications métiers nationales		
4.3 - Assurer la continuité des liaisons gouvernementales		
6 Les équipes SIDISIC sont organisées et animées en pôles fonctionnels (par exemple : Informatique de proximité, serveurs et réseaux, etc.)		
6 Le projet de service prévoit qu'au moins 70% des équipes SIC de DDI et préfecture soient regroupées sur le site de ce que le pré-requis réseaux seront livrés au niveau correspondant au regroupement de l'ensemble des domaines fonctionnels hors Informatique de proximité		
7 Les trois niveaux locaux de gouvernance locale des SIDISIC sont définis par le projet de service et sont potentiellement définies dans le Guide pratique du SIDISIC :		
7.1 - Comité de pilotage des SIC locaux		
7.2 - Comité opérationnel des SIC locaux		
7.3 - Instance au SIDISIC		
8 L'ensemble des ressources transférées au SIDISIC est connu et renseigné dans le projet de service, y compris pour les acteurs hors périmètre R&TE		
9 Les fiches de poste génériques par domaine fonctionnel de agents SIC du SIDISIC sont annexées au projet de service		
10 Le projet de service respecte les orientations nationales relatives au cadre administratif :		
10.1 - Le projet de service prévoit la création d'un service interministériel de la préfecture placé sous l'autorité du SG de préfecture		
10.2 - Le projet de service prévoit l'articulation de l'ensemble des ressources SIC au 1er janvier 2011 à la création du SIDISIC		
10.3 (holamment recensement des besoins des DDI la préfecture et validation en comité de pilotage des SIC)		
Conclusion : Avis de la DISIC sur le projet de service global		

Légende Indicateur

- Nécessite une révision du projet de service
- Validé par la DISIC

# Les différents cas de service observés sur le territoire

-  Ressources SIC rattachées fonctionnellement et hiérarchiquement à la préfecture ou à la DDI
-  Ressources SIC rattachées fonctionnellement et hiérarchiquement à un acteur hors du périmètre départemental RÉATE (ex. DR)
-  Ressources SIC rattachées fonctionnellement et hiérarchiquement au SIDSIC

Existant		Part relative <sup>1</sup>	Cible		
Illustration	Description		Illustration	Description	
Cas 1		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pas de schéma de mutualisation</li> </ul>	≈ 80%		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un seul pôle SIC départemental</li> </ul>
	Cas 2				
Cas 3			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les ressources SIC de la DDI sont mutualisées avec celles d'un autre acteur (ex. : DR) et interviennent indifféremment pour les 2 organisations</li> </ul>	≈ 20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deux options de gestion des équipes hors périmètre RÉATE sont identifiées pour les cas 3 et 4 (détaillées sur la page suivante)</li> <li>▪ L'identification de ces différents cas et de toutes ces options de traitement a conduit à l'élaboration de différents modèles de convention décrits par la suite</li> </ul>
	Cas 4				



1 Pourcentage du nombre de départements total, sur la base de 29 kits de préfiguration

SOURCE : Observation pilotes ; Tableaux de préfiguration ; Analyse de l'équipe

## Focus sur l'article 10 listé sur le modèle de la fiche de poste du responsable

- 👉 **Article cité sur le modèle de la fiche de poste du chef du SIDSIC.**
- 👉 **Cohérence proposée avec les dispositifs qui se mettent en place tant dans les préfetures que dans les DDI, et visant à une gestion harmonisée de l'ensemble des chefs de service.**
- 👉 **Proposition optionnelle pour s'inscrire dans un cadre de convergence et qui prend en compte de manière très pragmatique ce que seront les fonctions d'un chef de SIDSIC.**
- 👉 **Chaque département est libre de modifier ou pas cette disposition.**

## Point sur le régime indemnitaire du chef de SIDSIC

**NBI actuelle  
des chefs de  
SDSIC (15  
points)**

**Une grande majorité des chefs de SDSIC en préfecture bénéficie d'une NBI liée à la fonction de chef de service.**

**Cette NBI est donc attachée à sa position et un traitement au cas par cas des situations sera réalisé car le SDSIC disparaît lorsque le SIDSIC est créé**

**NBI des  
futurs chefs  
de SIDSIC**

**Il y a une différence de traitement si l'agent est issu d'une préfecture et de la filière SIC intérieur ou pas.**

**Ainsi, si le nouveau chef de service percevait sa NBI avant, il la conserve. Dans tous les autres cas, un traitement au cas par cas sera étudié.**

**Prime  
informatique**

**Certains agents perçoivent aujourd'hui une prime informatique liée à 3 conditions : qualification (examen ou VAE), mission et lieu d'exécution des missions.**

**Dans la mesure où le SIDSIC est bien considéré comme un CATI, l'agent qui l'intégrera, conservera sa prime informatique.**

Mesure  
concernant  
l'ensemble  
des agents  
SIC