

SIDSIC

Réunion avec les représentants des personnels

Support de présentation

4 octobre 2011



- **Le modèle fonctionnel du SIDSIC**
- Retour sur les expérimentations
- Le modèle administratif du SIDSIC
- Les réponses aux autres questions

Les besoins des usagers et l'amélioration du service rendu au public ont été pris en compte dans la définition de l'offre de service départementale

Aujourd'hui des chantiers de convergence ont permis une première réponse par direction : les niveaux de service sont donc différents et non homogènes sur le département

Besoins d'un agent en DDT :

Besoins d'un agent en Préfecture :

Besoins d'un agent en DDCS, DDCSPP, DDPP :

- Ouvrir ma session de travail windows
- **Accéder à ma messagerie**
 - Partager un fichier avec ma collègue de bureau
 - Trouver un fichier sur un dossier x traité par le service Y de la DDT au deuxième étage
 - Accéder aux intranets de mon ministère d'origine
 - Accéder aux applications métiers de mon ministère d'origine
 - Accéder aux applications métiers du ministère relevant de mes nouvelles missions
 - Envoyer un document de taille importante à mon préfet
 - Envoyer un document de taille importante à mon administration centrale
 - Envoyer un document de taille importante au conseil général dans le cadre de l'opération ZZ
- **Savoir qui appeler quand mon application métier ne fonctionne plus**
 - Savoir à qui demander une carte sur les répartitions des logements sociaux pour pouvoir l'intégrer à l'analyse des risques de dépeuplement des zones rurales.
- **Donner un rendez-vous à un usager avec un collègue de la DDCSPP pour organiser un contrôle sur place.**
 - Accéder à ma messagerie en webmail
 - Avoir la possibilité en cas de besoin de pouvoir bénéficier d'un accès nomade à un poste de travail
 - Savoir à qui demander de l'aide pour consolider une macro sous mon tableur

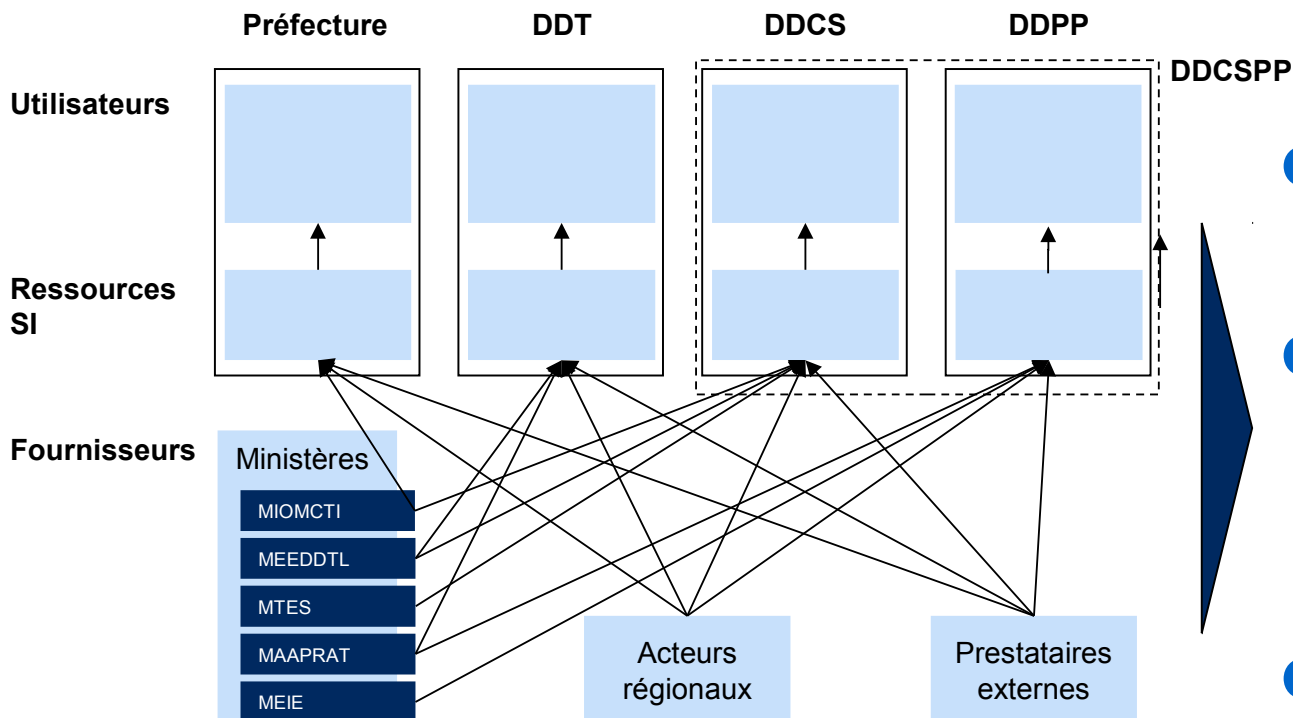
Demain, les différents chantiers de convergence et de rationalisation permettront une offre de service répondant aux besoins des agents et simplifiant la lisibilité des offres de service

Besoins d'un agent en département :

- Ouvrir ma session de travail windows
- **Accéder à ma messagerie**
 - Partager un fichier avec ma collègue de bureau
 - Trouver un fichier sur un dossier x traité par le service Y de la DDT au deuxième étage
 - Accéder aux intranets de mon ministère d'origine
 - Accéder aux applications métiers de mon ministère d'origine
 - Accéder aux applications métiers du ministère relevant de mes nouvelles missions
 - Envoyer un document de taille importante à mon préfet
 - Envoyer un document de taille importante à mon administration centrale
 - Envoyer un document de taille importante au conseil général dans le cadre de l'opération ZZ
- **Savoir qui appeler quand mon application métier ne fonctionne plus**
 - Savoir à qui demander une carte sur les répartitions des logements sociaux pour pouvoir l'intégrer à l'analyse des risques de dépeuplement des zones rurales.
- **Donner un rendez-vous à un usager avec un collègue de la DDCSPP pour organiser un contrôle sur place.**
 - Accéder à ma messagerie en webmail
 - Avoir la possibilité en cas de besoin de pouvoir bénéficier d'un accès nomade à un poste de travail
 - Savoir à qui demander de l'aide pour consolider une macro sous mon tableur

SOURCE : Analyse Equipe Projet

La situation actuelle peut être améliorée sur trois niveaux

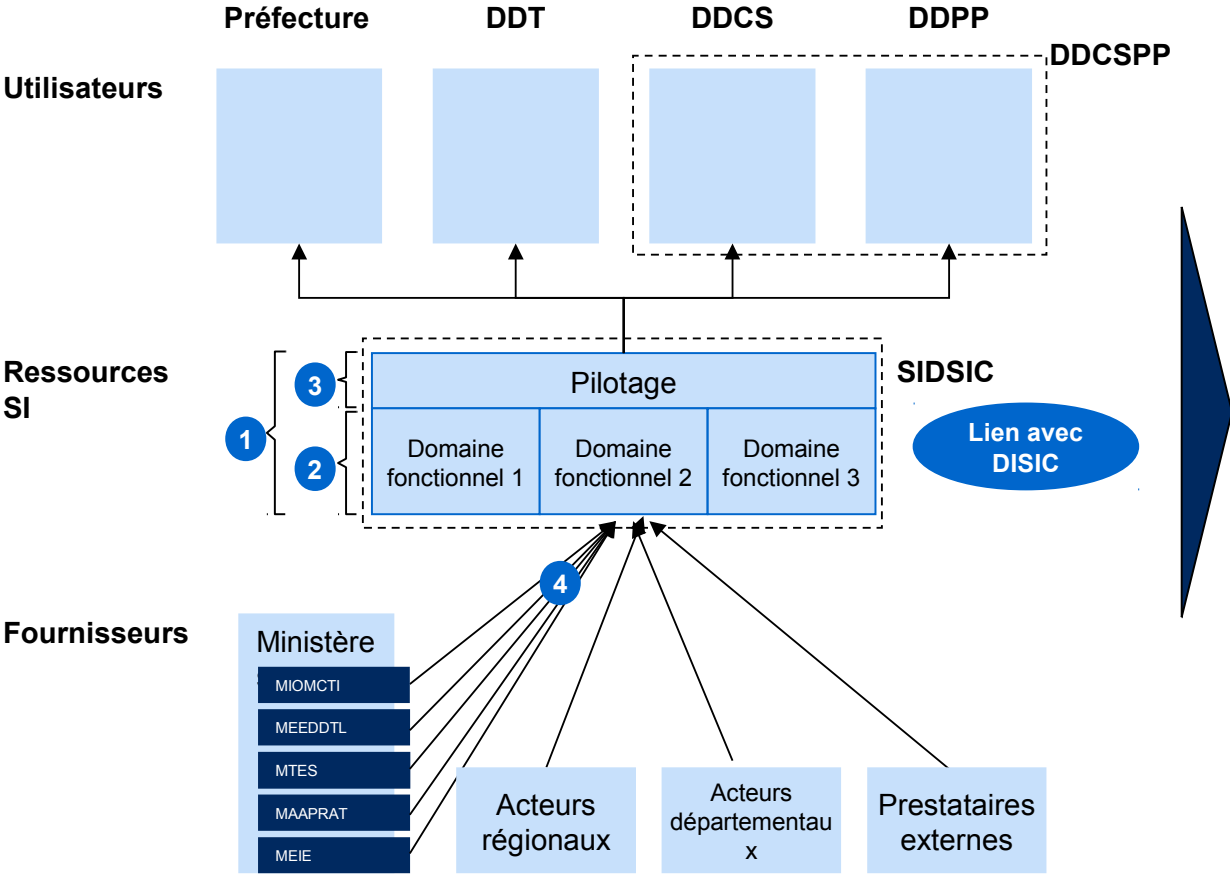


- 1 Des ressources SI locales éclatées dans chaque organisation (préfecture/DDI) conduisant souvent à **des tailles sous-critiques**
- 2 **Des standards / outils** issus des ministères d'origine des agents et donc **différents** entre les organisations (préfecture/DDI) et au sein même des organisations (ex. : DDCS)
- 3 Un pilotage **ne favorisant pas la convergence** des pratiques et des standards

Les ministères offrent pour la plupart

- Un support N2 sur les applications nationales
- Un support N3 sur les problématiques d'infrastructures
- Une définition (partielle) de la stratégie et des standards techniques à utiliser

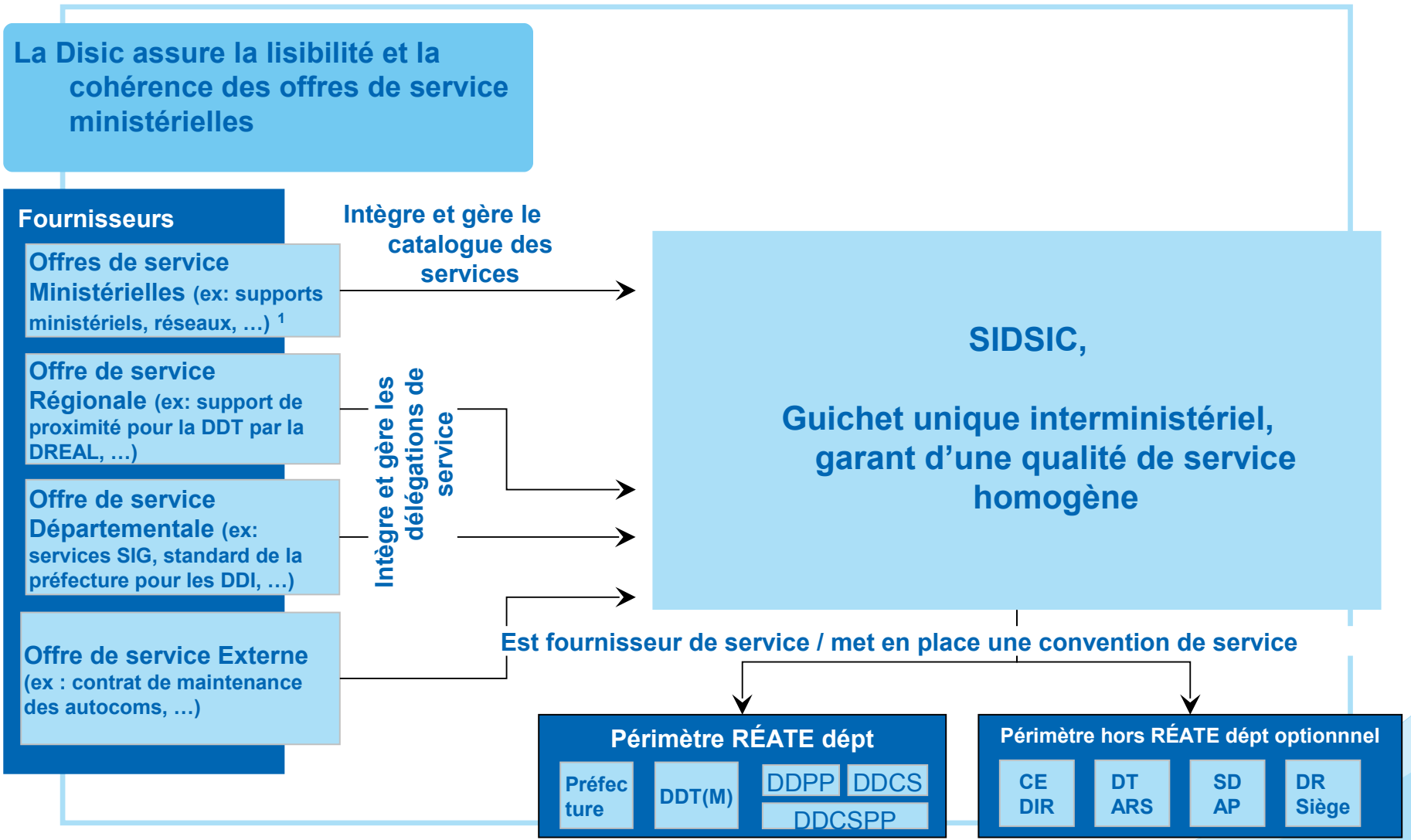
La création du SIDSIC permet de répondre aux objectifs recherchés de qualité de service et d'efficacité



- 1 Regroupement 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

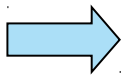
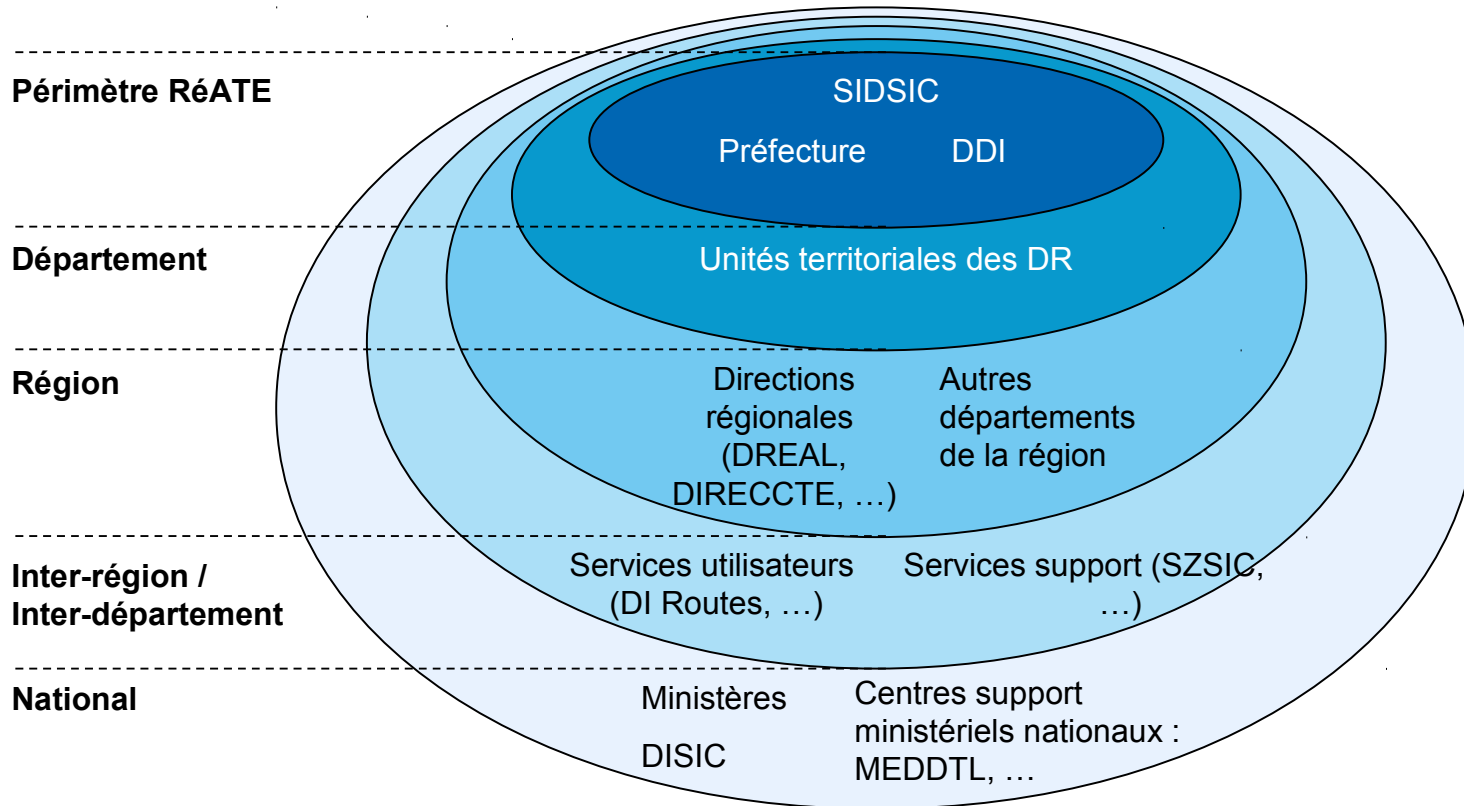
Ce modèle passe par une mise en place progressive

- **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
- **Intégration des agents SIC SIDSIC** dans les différents chantiers RH qui vont être lancés
- 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**

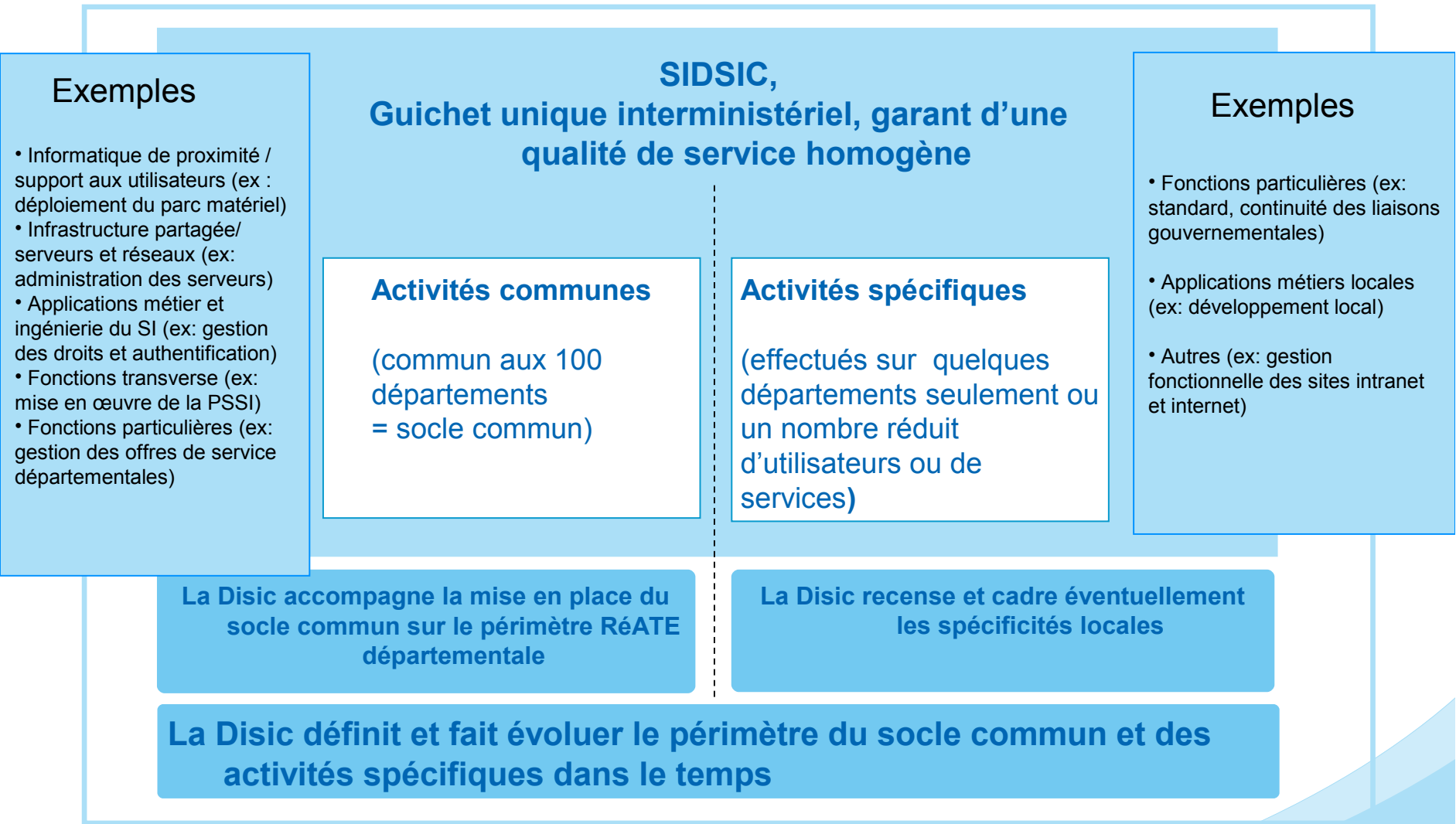


■ Rôle de la DISIC

1 : inclut les prestations d'accès aux applications nationales



- Le SIDSIC **interagit** avec des acteurs intervenant à différents échelons territoriaux
- Il devient un **acteur visible et lisible** pour l'ensemble des acteurs ministériels



Rôle de la DISIC

1 : inclut les prestations d’accès aux applications nationales

Des 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 ^{er} kit de communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation générale de la démarche SIDSIC 	• 24 Mai 2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfigurateurs
2 ^{sd} kit de communication	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présentation du contenu et des objectifs du guide pratique 	• 30 Mai 2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfigurateurs
Guide pratique – v0	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guide à l'attention des préfigurateurs pour réaliser leur projet de service focalisant sur : <ul style="list-style-type: none"> – Le périmètre du futur service (acteurs et activités) – Les bonnes pratiques 	• 6 Juin 2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préfigurateurs, SG de préfectures, directeurs des DDI, ministères
FAQ N°2	<ul style="list-style-type: none"> • Questions/Réponses autour de la préfiguration et de la création du SIDSIC 	• 24 juin 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Préfigurateur et ministères
Courrier au Préfet	<ul style="list-style-type: none"> • Communication sur les arbitrages de la RIS N°3 	• 23 juin 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Préfet et SG des ministères
Circulaire du 19/08/11	<ul style="list-style-type: none"> • Modalités pratiques de mise en place des SIDSIC 	• 19 août 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Préfet et SG des ministères • DDI • DSI des ministères
Questions-Réponses	<ul style="list-style-type: none"> • FAQ sur la circulaire du 19/08/2011 	• 19 août 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Préfet et SG des ministères • DDI • DSI des ministères
Guide pratique V1 sur clé usb Avec 3 ^{ième} kit de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Guide pratique de mise en place des SIDSIC et ensemble des documents figurant en annexe 	• 24 août 2011	<ul style="list-style-type: none"> • Préfet et SG des ministères • DSI des ministères
Guide pratique V1 Par mail	<ul style="list-style-type: none"> Guide pratique de mise en place des SIDSIC, modèles de convention et modèles de fiches de postes 	• 24 août 2011	<ul style="list-style-type: none"> Préfigurateurs

- Le modèle fonctionnel du SIDSIC
- **Retour sur les expérimentations**
- Le modèle administratif du SIDSIC
- Les réponses aux autres questions

Une dizaine de départements a été impliquée en amont dans la démarche



	<u>Implication</u>	<u>Acteurs</u>
Pilotes	<ul style="list-style-type: none">▪ Ateliers de travail avec les agents SIC et les décideurs locaux permettant d'alimenter<ul style="list-style-type: none">– les arbitrages réalisés en RIS– le guide pratique	<ul style="list-style-type: none">▪ 01, 23, 63, 91
Testeurs kits de communication	<ul style="list-style-type: none">▪ Revue du contenu des kits de communication avant diffusion à l'ensemble des départements	<ul style="list-style-type: none">▪ 11, 12, 35 + pilotes
Testeurs conventions de service	<ul style="list-style-type: none">▪ Revue du contenu des conventions de service avant diffusion à l'ensemble des départements	<ul style="list-style-type: none">▪ 62, 74, 83, 91 + pilotes + ministères
Testeurs guide	<ul style="list-style-type: none">▪ Revue du contenu des différentes versions du guide pratique avant diffusion à l'ensemble des départements	<ul style="list-style-type: none">▪ 12, 26, 35, 61 + pilotes + ministères
Contributeur fiches de poste	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise à disposition des fiches de poste des agents SIC pour alimenter la réflexion sur les compétences cibles du SIDSIC	<ul style="list-style-type: none">▪ 12 + 54

Des ateliers avec les agents SIC territoriaux des sites 'pilote' ont permis d'identifier leurs attentes

Domaine	Description
Outil SI	<ul style="list-style-type: none">▪ Favoriser la convergence des outils informatiques (exemple : réseau, messagerie, authentification...)▪ Assurer la pérennité des données et des fonctionnalités des outils actuels▪ Garantir des offres de service ministérielles lisibles, adaptées aux besoins locaux et réactives
Service aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">▪ Conserver les activités spécifiques au département et à la structure▪ Maintenir, voire améliorer la qualité de service aux utilisateurs▪ Garantir une proximité avec les agents
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">▪ Maintenir l'intérêt de la mission du personnel SIC et la qualité de son environnement de travail▪ Conserver de la polyvalence dans les activités des agents SIC▪ Harmoniser les statuts des agents SIC▪ Assurer le partage des connaissances et des pratiques entre les agents SIC
Gestion de la transition	<ul style="list-style-type: none">▪ Regrouper les équipes SIC dans les mêmes locaux dans la mesure du possible▪ Communiquer de façon transparente sur la nouvelle organisation▪ Assurer la pérennité des projets en cours

- Le modèle fonctionnel du SIDSIC
- Retour sur les expérimentations
- **Le modèle administratif du SIDSIC**
- Les réponses aux autres questions

Le modèle administratif du SIDSIC : plusieurs modèles ont été envisagés avant que le choix ne se porte sur un service interministériel placé sous l'autorité du SG de la préfecture

Modèles	Problématiques
<p>Délégation interservices</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les agents sont placés sous l'autorité fonctionnelle du chef de la DIS mais leur administration « d'origine » conserve l'autorité hiérarchique : double autorité pour un même agent ▪ Logique non pérenne de la mutualisation, alors que les missions SIC sont pérennes
<p>Service déconcentré Interministériel de plein exercice (de type DDI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le service structuré assure une hiérarchie unique. ▪ Création d'une centaine de services déconcentrés non cohérente avec la logique de la RéATE ▪ Masse critique insuffisante qui aurait conduit à raisonner sur un périmètre de missions de fonctions de soutien plus vaste ▪ Nécessité d'une création par décret en Conseil d'Etat conduisant à un calendrier très long (un à deux ans), incompatible avec l'objectif de maintien d'un service de qualité et de proximité.
<p>Service interministériel placé en préfecture</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rattachement au secrétaire général de la préfecture, acteur central dans l'animation des services déconcentrés dans le département = visibilité de la structure, valorisation des missions et des agents ▪ Service structuré = permet une unité de décisions, évite l'isolement professionnel des agents sur leurs compétences métiers et leur permet d'être mieux formés et informés ▪ Création juridique prévoyant une consultation locale des services concernés, au plus près du terrain, et un calendrier compatible avec l'objectif de maintien d'un service de qualité et de proximité

- Le modèle fonctionnel du SIDSIC
- Retour sur les expérimentations
- Le modèle administratif du SIDSIC
- **Les réponses aux autres questions**

1. Information sur MISTRAL
2. Les critères de validation du projet de service
3. Les 4 étapes de création des services
4. Positionnement des standards
5. Les cellules SIG
6. Les chiffres du SIDSIC

- C'est le nom du projet visant à amener un réseau et une messagerie uniques en DDCSPP, DDCS et DDPP.
- Le déploiement est terminé.
- On est passé en phase de maintien en condition opérationnelle des services.
- Le MTES a réalisé une enquête de satisfaction au printemps. Tous les retours ont été analysés et traités à ce jour (sur le périmètre initial de l'offre de service).
- Aujourd'hui, la DISIC a lancé l'étude de l'ensemble des chantiers de convergence et donc à terme Mistral est repris dans ces chantiers (RIE, messagerie, etc...)

- Chaque projet de service est lu et analysé par la DISIC.
- Cette étude se passe en deux temps :
 - une première lecture avec formalisation d'un avis préliminaire envoyé au seul préfigurateur. Cette phase lui permet de réadapter son projet si nécessaire.
 - une deuxième lecture du projet de service amendé et corrigé avec formalisation d'un avis officiel auprès du préfet.

Les critères de validation du projet de service sont les suivants :

1. Le projet de service inclut au moins 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.
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 en cible le regroupement de tous les 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.
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 génériques 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

Les 4 étapes de création des services

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 suspendue

Phase de préparation

à 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
 = validation de l'ensemble des conventions de mad
 = mise en place du premier copil pour établir la ou les conventions de service en fixant les engagements de service

Phase de mise en œuvre

2012 et après
 = début de la mise en place de l'organisation et des premières actions

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 des DDI/Préfecture.
- Le positionnement est alors similaire à celle des offres portées par une structure RÉATE départementale.

- 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.
 - Le MAAPRAT et le MEDDTL portent une offre de service commune interministérielle sur les SIG. La compétence SIG est intégrée aujourd'hui aux compétences métier des ministères en DDT. Il s'agit d'une compétence rare mais fortement liée au SI métier, demandant l'utilisation d'outils spécialisés.
 - Le MAAPRAT et le MEDDTL sont en train de formaliser le cadre type d'une offre de service départementale.
- Les DDT de chaque département déclineront cette offre de service a minima auprès des autres structures départementales du périmètre RéATE départemental.
- 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.

Les chiffres du SIDSIC

Les chiffres clés des SIDSIC :

En moyenne, sur un département français en métropole :

- 645 utilisateurs
- 17 sites
- 67 serveurs
- 782 postes de travail
- 1 imprimante pour presque 3 agents
- 230 k€ de budget d'activités
 - environ 60% du budget pour les postes de travail
- 12,1 ETP sur les missions SIC du socle commun
 - dont 4,9 ETP sur l'informatique de proximité
- 60% de l'activité des SIDSIC sur les domaines fonctionnels hors informatique de proximité
- 3 ETP sont dédiés aux activités spécifiques locales hors standard téléphonique de la préfecture

96 préfigureurs nommés

86 tableaux de préfiguration reçus

74 projets de service

3 avis positif du DISIC