



CONSEIL GENERAL DE L'ALIMENTATION, DE  
L'AGRICULTURE ET DES ESPACES RURAUX  
N°19060-07

CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT  
ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE  
N° 012993-01

INSPECTION GENERALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 19102-R

INSPECTION GENERALE DES AFFAIRES SOCIALES  
N°2019-093R

INSPECTION GENERALE DES SERVICES  
DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION  
ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES  
N°IGS/2020/01/4097

# Évaluation des services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication

## Rapport





CONSEIL GENERAL DE L'ALIMENTATION, DE  
L'AGRICULTURE ET DES ESPACES RURAUX  
N°19060-07

INSPECTION GENERALE  
DE L'ADMINISTRATION  
N° 19102-R

INSPECTION GENERALE DES AFFAIRES  
SOCIALES  
N°2019-093R

CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT  
ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE  
N° 012993-01

INSPECTION GENERALE DES SERVICES  
DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION  
ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES  
N°IGS/2020/01/4097

# Évaluation des services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication

Etabli par

Didier KHOLLER, membre du  
conseil général de  
l'alimentation, de l'agriculture et  
des espaces ruraux

Alain ZABULON  
et Nathalie GIMONET,  
membres de l'inspection  
générale de l'administration

Laurent CAILLOT, membre de  
l'inspection générale des  
affaires sociales

Bernard FLURY-HERARD,  
membre du conseil général de  
l'environnement et du  
développement durable

Laurent DUPONT,  
membre de l'inspection  
générale des services de la  
concurrence, de la  
consommation et de la  
répression des fraudes

- Janvier 2020 -



<b>SYNTHESE.....</b>	<b>7</b>
<b>Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport .....</b>	<b>13</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>15</b>
<b>1 État des lieux des SIDSIC depuis leur création.....</b>	<b>17</b>
1.1 Des missions, obligatoires et optionnelles, inégalement prises en charge.....	17
1.2 Un périmètre des services soutenus globalement homogène, avec des particularités locales.....	19
1.3 Les évolutions des effectifs depuis la création des SIDSIC .....	20
1.3.1 <i>Une stabilisation des effectifs à un « seuil » perçu comme critique.....</i>	<i>20</i>
1.3.2 <i>La part des effectifs affectés au ministère de l'intérieur s'accroît, au gré du renouvellement des agents.....</i>	<i>21</i>
1.3.3 <i>Des compétences à préserver et développer .....</i>	<i>22</i>
1.4 Une gestion RH éclatée, source d'iniquité et de complexité.....	23
1.5 Une gestion des crédits de fonctionnement et d'investissement, dispersée et sans visibilité infra-annuelle.....	25
1.6 L'organisation des SIDSIC n'est pas uniforme sur l'ensemble du territoire.....	26
1.7 Les installations techniques et l'architecture du SI.....	27
1.7.1 <i>Les installations techniques gérées par les SIDSIC .....</i>	<i>27</i>
1.7.2 <i>Les réseaux et la PSSI.....</i>	<i>28</i>
1.8 Le niveau de satisfaction des services utilisateurs est mitigé .....	30
<b>2 Les facteurs d'explication de cette situation mitigée se situent à plusieurs niveaux .....</b>	<b>33</b>
2.1 L'action des SIDSIC détermine en partie l'efficacité du soutien informatique de l'ATE .....	33
2.1.1 <i>Une inégale appétence des agents SIC à rejoindre le SIDSIC et à monter en compétence sur les SI des services à soutenir .....</i>	<i>33</i>
2.1.2. <i>Le renouvellement des agents a facilité le fonctionnement interministériel des SIDSIC .....</i>	<i>33</i>
2.1.3. <i>Le rôle central du chef de SIDSIC dans le management de l'équipe et la conduite des changements.....</i>	<i>34</i>
2.2 L'implication des services bénéficiaires conditionne la réussite des SIDSIC .....	35
2.2.1 <i>Le souhait de certaines DDI de conserver leurs propres services informatiques a freiné la mutualisation.....</i>	<i>35</i>
2.2.2 <i>La qualité de service et la résolution des différends sont tributaires de conventions de service actualisées.....</i>	<i>36</i>
2.2.3 <i>Le dynamisme du SIDSIC dépend de l'implication des services bénéficiaires dans la gouvernance locale .....</i>	<i>36</i>
2.2.4 <i>Les échanges bilatéraux, aussi utiles soient-ils, ne remplacent pas les instances de gouvernance locale .....</i>	<i>37</i>

2.3	La gouvernance nationale des SI de l'ATE n'a pas dépassé les cloisonnements ministériels .....	38
2.3.1	<i>L'étanchéité des systèmes d'information est le frein majeur à l'efficacité des SIDSIC.....</i>	38
2.3.2	<i>La gestion RH souffre aussi du cloisonnement ministériel.....</i>	38
2.3.3	<i>La gouvernance nationale ne produit pas de décision au profit des SIC de l'ATE .....</i>	40
2.3.4	<i>Une multiplicité d'interlocuteurs et de donneurs d'ordre au niveau supra-départemental et national.....</i>	42
<b>3</b>	<b>AMELIORER L'INFORMATIQUE de l'administration territoriale de l'Etat est une priorité .....</b>	<b>43</b>
3.1	Prendre la mesure des défis du futur de l'administration territoriale de l'Etat .....	43
3.1.1	<i>La montée du numérique dans la mise en œuvre des missions de l'ATE demeure un défi pour les services déconcentrés de l'Etat .....</i>	43
3.1.2	<i>Le difficile renouvellement des personnels dans un contexte de démographie vieillissante et de faible attractivité de la filière .....</i>	43
3.1.3	<i>Le défi posé par la réorganisation de l'ATE, particulièrement des DIRECCTE.....</i>	44
3.2	Faire du numérique une priorité de l'ATE en s'appuyant sur les SIDSIC .....	46
3.2.1	<i>Redéfinir les missions des SIDSIC par la révision d'un référentiel désormais daté.....</i>	46
3.2.2	<i>Déployer une politique technique cohérente .....</i>	47
3.2.3	<i>Améliorer l'efficacité interministérielle des SIDSIC.....</i>	49
3.2.4	<i>Préserver les effectifs et les crédits des SIDSIC.....</i>	50
3.2.5	<i>Accélérer la convergence RH et la valorisation des compétences.....</i>	51
3.2.6	<i>Renforcer la gouvernance du réseau des SIDSIC .....</i>	52
	<b>Annexes.....</b>	<b>57</b>
<b>Annexe n°1 :</b>	<b>Lettre de mission .....</b>	<b>59</b>
<b>Annexe n°2 :</b>	<b>Liste des personnes rencontrées.....</b>	<b>63</b>
<b>Annexe n°3 :</b>	<b>Méthodologie de la mission.....</b>	<b>75</b>
<b>Annexe n°4 :</b>	<b>La réorganisation en cours de l'administration territoriale de l'Etat.....</b>	<b>77</b>
<b>Annexe n°5 :</b>	<b>Principaux corps d'appartenance des agents des SIDSIC.....</b>	<b>79</b>
<b>Annexe n°6 :</b>	<b>Principes de gouvernance départementale, de pilotage et d'organisation des SIDSIC définis à leur création .....</b>	<b>81</b>
<b>Annexe n°7 :</b>	<b>Résultats de l'enquête auprès des services soutenus par les SIDSIC .....</b>	<b>83</b>
<b>Annexe n°8 :</b>	<b>Résultats de l'enquête auprès des chefs de SIDSIC .....</b>	<b>105</b>
<b>Annexe n°9 :</b>	<b>Périmètre des services soutenus par les SIDSIC .....</b>	<b>143</b>
<b>Annexe n°10 :</b>	<b>Glossaire .....</b>	<b>149</b>

Créés progressivement dans chaque département à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012, les services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) ont vocation à « *[garantir] un service homogène à l'ensemble des structures pour le compte desquelles il intervient. Il veille à la qualité de service et à la convergence des technologies et des pratiques au niveau local* »<sup>1</sup>.

Ces services à vocation interministérielle sont créés par arrêté préfectoral et placés sous la responsabilité du secrétaire général de la préfecture. Une convention globale de service est censée être conclue entre le SIDSIC et les services utilisateurs, soit la préfecture, chacune des directions départementales interministérielles (DDI) servies et les directions régionales (et départementales) de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DR(D)JSCS), depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour ces dernières. Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, les SIDSIC comptaient 1126 équivalents temps plein (ETP), dont 195,8 de catégorie A, 803 de catégorie B et 127,2 de catégorie C<sup>2</sup>.

La mission inter-inspections diligentée par le Secrétaire Général du Gouvernement dresse, au terme des entretiens qu'elle a menés, des enquêtes approfondies qu'elle a diligentées et des visites qu'elle a effectuées en administration territoriale, les constats suivants :

- **les SIDSIC remplissent globalement les missions** pour lesquelles ils ont été créés mais de manière inégale selon la nature de celles-ci. L'informatique de proximité et le support aux utilisateurs sont bien assurés par la quasi-totalité des SIDSIC, mais avec une qualité inégale. D'autres missions telles que le développement des usages, l'assistance de niveau 2 ou le soutien sur l'utilisation des applications nationales ne sont réalisées que par une partie des SIDSIC.
- **le périmètre des services soutenus** par les SIDSIC recouvre en général celui de l'administration territoriale de l'État (ATE), avec des variations locales. L'Ile-de-France, pour sa part, obéit à un schéma qui lui est propre.
- **le regroupement des emplois des SIDSIC** sur le programme 333 « Moyens mutualisés des administrations déconcentrés » depuis 2016 a permis de stabiliser les effectifs. Toutefois, le développement des missions et les réformes en cours de l'organisation territoriale de l'État induisant un élargissement du périmètre des services bénéficiaires sont incompatibles avec une nouvelle diminution des effectifs. La gestion des ressources humaines demeure très dépendante des affectations ministérielles des agents dont la vingtaine de corps d'origine est source de grande complexité pour les responsables de SIDSIC. Les inégalités de traitement en matière d'avancement, de promotion et de rémunération accessoire, qui ne sont toujours pas résolues, restent vivement ressenties par les fonctionnaires de ces services.
- **sur le plan budgétaire**, il n'existe aucune vision consolidée des crédits de fonctionnement et d'investissement engagés dans le périmètre de l'ATE. Si les chefs de SIDSIC disposent d'une vision précise des crédits dédiés à l'informatique en préfecture, ils sont en revanche, dans leur grande majorité, écartés de la gestion des crédits SIC des DDI.
- **l'organisation et le fonctionnement des SIDSIC** ne sont pas uniformes sur l'ensemble du territoire, le poids de l'histoire étant, ici et là, parfois difficile à surmonter pour parvenir à des SIDSIC regroupés en un site unique, organisés par pôles de compétences et dispensant leurs prestations de manière équilibrée à tous les services de l'ATE.

---

<sup>1</sup> Circulaires du Secrétaire Général du Gouvernement des 25 janvier et 5 décembre 2011.

<sup>2</sup> Source : direction des services administratifs et financiers du Premier ministre.

- **les installations techniques** sont de qualité inégale et le service rendu souffre d'une constitution en silos de l'informatique départementale, contrainte par les ministères. Les débits sont largement jugés insuffisants et l'absence d'interopérabilité est perçue comme le frein le plus important au bon fonctionnement de l'informatique de l'ATE.
- **le degré de satisfaction** des services utilisateurs des SIDSIC ne peut être considéré comme suffisant au terme des travaux menés par la mission. Il apparaît un niveau de satisfaction plus mitigé que celui mesuré par l'enquête annuelle de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC). La mission salue toutefois la volonté de cette direction d'objectiver l'appréciation des services bénéficiaires.

Les constats effectués trouvent leur **source d'explication à plusieurs niveaux. Celui des SIDSIC eux-mêmes**, car ceux-ci n'ont pas tous réalisé l'intégration complète de leurs ressources dans un site unique, selon une organisation par pôles fonctionnels. Les réticences des DDI, notamment des directions départementales des territoires (et de la mer) (DDT(M)), qui ont souhaité conserver des ressources locales, ont été difficiles à surmonter et ne le sont pas encore pleinement.

**Au niveau des services bénéficiaires**, la mission relève que l'adhésion à la logique de mutualisation a été très inégale. De fait, les services utilisateurs ne savent pas toujours exprimer leurs besoins, ni se mettre en situation de porter un projet répondant à leurs attentes. Les comités de pilotage préconisés à la création des SIDSIC, lorsqu'ils se réunissent, sont peu utilisés comme des instances de décision, de programmation et de pilotage de projet.

**Mais c'est aussi au niveau des administrations supra-départementales** que se situent les freins et blocages les plus puissants à une meilleure efficacité et efficacité du réseau des SIDSIC :

- **les ministères ont décliné au niveau des départements leurs politiques de systèmes informatiques (SI) en silos étanches**, refusant toute forme d'horizontalité et d'interopérabilité entre les SI. Ceci a été justifié à la fois par des impératifs de sécurité et des choix techniques antérieurs propres aux ministères. Par ailleurs, les applications métiers ministérielles utilisent des systèmes d'authentification propres à chaque administration, complexifiant considérablement le travail des agents. Cette double barrière technique interdit les communications transversales, ce qui ne manquera pas de constituer un obstacle substantiel à la création des secrétariats généraux communs (SGC).
- **la gestion des ressources humaines a souffert des mêmes maux**, liés à la verticalité ministérielle, avec les conséquences évoquées plus haut en termes de management et de sentiment d'iniquité. C'est seulement depuis novembre 2018 qu'est définie de manière interministérielle une feuille de route pour les ressources humaines dont le portage est passé en 2019 au ministère de l'intérieur.
- **la gouvernance de ce réseau est imparfaite tant au niveau local qu'au niveau national**. Au niveau national, les instances de pilotage des SIC que sont le comité d'orientation stratégique interministériel du numérique (COSINUM), le comité interministériel du numérique (CINUM) et le CINUM-ATE peinent à prendre à bras le corps les problèmes spécifiques de l'ATE et des SIDSIC. A leur niveau, la DINSIC et la direction des services administratifs et financiers du Premier ministre (DSAF) se sont toutefois efforcées d'animer le réseau des SIDSIC. Au niveau déconcentré, les secrétariats généraux pour les affaires régionales (SGAR) et les secrétariats généraux pour l'administration du ministère de l'intérieur (SGAMI) communiquent peu, les premiers devenant responsables de budget opérationnel (RBOP) du nouveau programme 354 « Administration générale et territoriale de l'État »<sup>3</sup> dont relèvent désormais les SIDSIC, les seconds offrant un

<sup>3</sup> Créé par la loi de Finances pour 2020, à partir de la fusion du programme 307 « Administration territoriale » et du programme 333.



catalogue de services et de solutions. La compétence de ces derniers est reconnue mais leur champ d'action se limite presque exclusivement au ministère de l'intérieur.

Face à ce constat en demi-teinte, la mission rappelle que la montée du numérique dans le fonctionnement de l'administration territoriale de l'État est porteuse d'enjeux forts tant dans sa relation avec les usagers que pour l'efficacité de son fonctionnement. Alors que la couverture de tout le territoire national en haut débit est affichée comme une priorité de l'État, force est de constater qu'une telle volonté politique n'est, à ce jour, pas affichée pour l'administration territoriale de l'État, dont les agents connaissent des temps d'attente excessifs devant les écrans.

Aussi, la mission formule une douzaine de recommandations s'articulant autour de six priorités.

- **Redéfinir les missions des SIDSIC**, sept années après leur création, est une nécessité.
  1. La réaffirmation de leurs missions fondamentales doit s'accompagner d'une meilleure lisibilité du référentiel, pour sortir de la distinction entre socle commun (valable pour tous les services soutenus) et périmètre dit optionnel (valables pour seulement certains d'entre eux).
  2. Pour ce qui est des applications métiers, les SIDSIC doivent prendre en charge les demandes des utilisateurs et en les relayant auprès des chaînes de support utilisateur (CSU), jusqu'à la résolution du problème.
  3. La satisfaction des besoins de l'administration territoriale de l'État en matière de transformation numérique doit être améliorée en identifiant un correspondant numérique dans chaque SIDSIC et en mutualisant ces ressources rares par une interdépartementalisation de cette mission.
- **Élaborer et décliner une politique technique résolue et cohérente** autour de quatre axes majeurs.
  1. Faire de la convergence technique une priorité absolue. La mission salue, malgré son caractère tardif, la publication de la feuille de route du socle ATE unifié par la direction du numérique (DNUM) du ministère de l'intérieur et insiste sur la nécessité de la mettre en œuvre sans délai, tout en tenant compte de l'intégration des agents des unités territoriales des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (UT DIRECCTE) dans les DDI. Elle attire l'attention sur la difficulté à mettre en œuvre de manière concomitante la convergence technique et l'élargissement du périmètre.
  2. Mettre à jour la politique unique de sécurité des systèmes d'information (SSI), chantier à réaliser en étroite collaboration entre la DNUM du ministère de l'intérieur et les responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) des ministères de l'ATE.
  3. Augmenter les débits de raccordement au réseau interministériel de l'État (RIE), et répondre ce faisant à un enjeu de productivité fort.
  4. Développer la visioconférence pour économiser des frais de déplacement sur des territoires parfois très étendus, diminuer l'empreinte environnementale de l'administration et accélérer les prises de décisions des dirigeants de l'ATE.

- **Améliorer le fonctionnement des SIDSIC.**
  1. Mettre en œuvre le regroupement géographique des services, là où il n'est pas encore réalisé, et organiser une spécialisation des agents par pôles fonctionnels et référents par service utilisateur ainsi qu'une présence régulière des techniciens dans tous les sites de l'ATE pour maintenir et améliorer la proximité et la qualité de service.
  2. Accorder la même priorité à tous les utilisateurs, sans privilégier systématiquement les demandes en provenance de la préfecture et du corps préfectoral.
  3. Mieux exploiter le logiciel libre de gestion de parc informatique et des demandes de support (GLPI) pour mesurer finement l'activité, la nature des interventions, la provenance des demandes.
  4. Recourir chaque fois que c'est possible à la prise en main à distance (PMAD) pour optimiser le temps consacré aux interventions.
  
- **Préserver les moyens des SIDSIC.** La mission se prononce en faveur d'une sanctuarisation des moyens budgétaires et humains des SIDSIC, sans préjudice des élargissements de périmètre à venir. Des gains d'efficacité peuvent être réalisés par les SIDSIC, à moyen terme, à condition que soient réalisées préalablement la convergence technique, l'interopérabilité des SI et la simplification du cadre RH. De tels gains devraient être redéployés sur des missions que les SIDSIC ne parviennent pas à assurer actuellement. S'agissant des crédits du programme 354, la création d'un centre de coûts unique pour les SIC auprès du SGC est vivement encouragée.
  
- **Accélérer la convergence RH.** La mission soutient la volonté du ministère de l'intérieur de faire converger les modalités de gestion RH, ceci nécessitant la pleine collaboration des autres ministères et de la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP). La création d'un corps interministériel des techniciens SIC, commun aux ministères de la RÉATE dans un premier temps, à l'instar de l'instauration d'un corps des ingénieurs SIC interministériel en 2015, est recommandée.
  
- **Renforcer la gouvernance de la filière.**
  1. La mission recommande de prêter une attention particulière au traitement des SIDSIC dans le cadre de la création des SGC. Les organes de gouvernance prévus en 2011, à savoir le comité de pilotage des SI local et le comité opérationnel, devraient être préservés afin de permettre aux chefs de SIDSIC de rester en prise directe avec les services utilisateurs de l'ATE.
  2. Au niveau régional et zonal, les rôles respectifs des SGAMI et des SGAR doivent être clarifiés. Les SGAMI devraient agir en relais de la DNUM du ministère de l'intérieur en appui de la mise en œuvre de la feuille de route de convergence technique et en conseillers techniques sur la transformation des usages. Les SGAR sont incités à se rapprocher des SGAMI pour veiller au bon dimensionnement des effectifs des SIDSIC et pour étudier la faisabilité technique de projets de transformation numérique. Ces deux échelons sont invités à dialoguer pour coordonner leurs interventions auprès des SIDSIC.
  3. Au niveau national, les questions relatives à l'informatique de l'ATE les plus problématiques devraient être traitées dans la plus haute instance de pilotage interministériel des SI de l'Etat et ne plus rester cantonnées dans une structure ad hoc, le CINUM-ATE.

Pour avoir été précurseur d'une interministérialité qui va connaître une nouvelle étape, l'expérience des SIDSIC doit guider l'action de l'administration pour réussir la mise en place des secrétariats généraux communs. La mission signale à cet égard trois points d'attention :

- les cloisonnements ministériels en matière RH et entre systèmes d'information ont perduré, faute de gouvernance nationale capable de les dépasser. Cela a empêché les SIDSIC de prendre toute leur dimension interministérielle et bridé leur efficacité ;
- la réduction des effectifs des SIDSIC, dès les premières années qui ont suivi leur constitution, reposait sur une hypothèse de gains d'efficacités automatiquement et immédiatement engendrés par la mutualisation. Or, de tels gains ne peuvent pas être dégagés par une mutualisation résumée au regroupement d'agents exerçant le même métier, lorsque le principal vecteur d'économies, l'unification des systèmes d'information dans le cas des SIDSIC, n'a pas été actionné ;
- le partage d'un service prestataire entre plusieurs donneurs d'ordre requiert la définition collégiale d'objectifs stratégiques quant au service attendu et une attention constante des donneurs d'ordres à leur mise en œuvre et aux moyens accordés au service prestataire. Cela suppose un pilotage attentif dans la durée, l'expérience des SIDSIC ayant montré que ce ne fût pas toujours le cas.



## Liste des recommandations par ordre d'apparition dans le rapport

- Recommandation n°1 : Mettre en œuvre le plan de convergence technique du SI ATE en prenant en compte l'élargissement du périmètre de l'ATE aux ex-UT DIRECCTE, décidé postérieurement au lancement du plan, à condition que sa faisabilité technique soit avérée, après de nécessaires tests..... 45
- Recommandation n°2 : Transférer le soutien SIC des ex-UT DIRECCTE aux SIDSIC et, à partir du noyau régional des équipes SIC (ESIC) des DIRECCTE maintenir un service SIC dédié aux nouvelles directions régionales, capable de fournir aux SIDSIC un support de niveau 2 sur le domaine informatique du ministère du travail. ....46
- Recommandation n°3 : Redéfinir les missions du SIDSIC en reformulant et complétant le référentiel de 2011 pour réaffirmer les activités fondamentales tout en les rendant plus lisibles. .... 47
- Recommandation n°4 : Répondre aux besoins de l'administration territoriale de l'État en matière de transformation numérique en identifiant un correspondant numérique dans chaque SIDSIC et en mutualisant ces ressources rares par une interdépartementalisation de cette mission..... 47
- Recommandation n°5 : Mettre en œuvre une politique technique globale et cohérente assise sur la convergence des réseaux, l'augmentation des débits, la redéfinition de la PSSI, tenant compte des besoins différents des DDI et des préfetures, et le développement de la visioconférence..... 49
- Recommandation n°6 : Progresser vers le modèle d'un service regroupé dans un lieu unique tout en conservant une présence régulière multisites, en accordant la même priorité aux DDI qu'aux préfetures et en développant l'autonomie des utilisateurs..... 50
- Recommandation n°7 : Assurer le maintien des effectifs des SIDSIC au plan national et de dotations départementales conformes aux missions des SIDSIC, à leurs conditions d'exercice et au nombre d'agents soutenus. Adresser aux préfets de département des recommandations sur le dimensionnement des SIDSIC et assurer au niveau national un suivi précis des effectifs..... 51
- Recommandation n°8 : Accélérer la convergence de gestion des ressources humaines par la création, d'ici 2022, d'un corps interministériel des techniciens SIC tout en s'assurant du soutien de tous les ministères impliqués dans l'administration territoriale de l'État. .... 51
- Recommandation n°9 : Réunir dans tous les départements les instances de gouvernance définies dans le guide pratique pour la mise en place des SIDSIC du 24 août 2011, en les adaptant à la nouvelle configuration née de la mise en place des SGC. 52

- Recommandation n°10 : Intégrer dans les conventions SGC/services utilisateurs un volet SI décrivant précisément les obligations contractuelles des parties. Faire précéder cette inclusion de discussions approfondies pour redéfinir les modalités d'intervention des SIDSIC..... 53
- Recommandation n°11 : Positionner les SGAMI comme relai de la DNUM du ministère de l'intérieur pour mettre en œuvre la convergence technique, animer le réseau des SIDSIC et développer une offre de service (notamment pour résoudre des situations très dégradées) pour l'ensemble de l'ATE. Inscire l'élargissement de leur champ de compétence dans le décret SGAMI du 6 mars 2014 et évaluer les moyens nécessaires à cette extension..... 54
- Recommandation n°12 : Au niveau des SGAR, définir une allocation des moyens et des effectifs, en cohérence avec les recommandations du RPROG du programme 354 et les priorités locales de l'ATE ; s'appuyer à cet effet sur l'expertise des SGAMI..... 54
- Recommandation n°13 : A la suite d'un travail interministériel avec l'ensemble des ministères présents dans l'ATE, donner une base réglementaire au mandat de la DNUM du ministère de l'intérieur de définir les orientations à donner aux systèmes d'information dans le cadre de l'administration territoriale de l'État..... 55

# INTRODUCTION

Sur proposition du comité de pilotage (COFIL) du dispositif d'intervention inter-inspections dans les directions départementales interministérielles (DDI)<sup>4</sup>, le Secrétaire général du Gouvernement (SGG) a mandaté par lettre de mission du 26 août 2019, l'inspection générale de l'administration (IGA) et le président du COFIL DDI pour évaluer les services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication (SIDSIC).

Pour mener cette mission conjointe, ont été désignés au titre de l'IGA, Alain ZABULON, coordonnateur de la mission, et Nathalie GIMONET, au titre de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS), Laurent CAILLOT, au titre du conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD), Bernard FLURY-HÉRARD, au titre du conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux (CGAAER), Didier KHOLLER, au titre de l'inspection générale des services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (IGSCRF), Laurent DUPONT. La mission a démarré de manière effective, dès la désignation de l'ensemble des co-missionnaires, soit le 2 octobre 2019.

La mission a été commanditée dans le but de dresser une radiographie précise des SIDSIC qui fait défaut à l'administration centrale et ne permet pas l'appréciation de leur performance. La direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication (DINSIC), devenue depuis la direction interministérielle du numérique (DINUM), fait réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès des services utilisateurs des SIDSIC. Ses résultats apparaissent peu précis et probablement trop rassurants, car insuffisamment nuancés notamment quant à la performance technique des systèmes informatiques opérés par les services en département. La lettre de mission indique : *« il apparaît que les services qu'ils rendent et leur mode de fonctionnement varient d'un département à l'autre. Les facteurs de cette hétérogénéité doivent être identifiés, afin d'atteindre une qualité de service élevée sur l'ensemble du territoire »*.

Dans cet objectif, la mission a été invitée à :

- évaluer l'organisation, le fonctionnement, la qualité de service et la gouvernance des SIDSIC, notamment les écarts entre les prestations effectués pour les préfectures et les DDI ;
- analyser l'adéquation des missions actuelles des SIDSIC aux besoins de l'administration territoriale de l'État (ATE) actuels et futurs ;
- analyser les disparités voire l'absence d'interopérabilité entre les systèmes d'information (SI) des ministères et à proposer une liste hiérarchisée de priorités à traiter ;
- évaluer la mise en œuvre de la feuille de route RH construite par la DSAF, la DINUM et la direction des ressources humaines (DRH) du ministère de l'intérieur ;
- proposer des modalités de gouvernance à mettre en place dans le contexte de la prise en main opérationnelle du socle SIC par la DSIC du ministère de l'intérieur, devenue DNUM.

---

<sup>4</sup> Le COFIL interinspections DDI a été instituée par lettre du 22 décembre 2011 du directeur du cabinet du Premier ministre. Il rassemble les six inspections générales et conseils généraux compétents dans le champ de l'administration territoriale de l'Etat.

La présente mission d'évaluation intervient dans un contexte de profonde mutation de l'administration territoriale de l'État, qui impacte le périmètre et les conditions d'exercice des missions des SIDSIC :

- les programmes 333 « Moyens mutualisés des administrations déconcentrés » et 307 « Administration territoriale » sont fusionnés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au sein d'un nouveau programme 354 « Administration générale territoriale de l'État » dont le responsable de programme est le secrétaire général du ministère de l'intérieur ;
- le pilotage opérationnel et la coordination des SIDSIC passent à compter de 2020 des services du Premier ministre (DSAF, DINUM) à ceux du secrétariat général du ministère de l'intérieur (direction de la modernisation et de l'action territoriale, DMAT, DNUM et DRH), la bascule ayant déjà été opérée vers la DMAT et la DRH dès le 1<sup>er</sup> semestre 2019 ;
- la constitution des secrétariats généraux communs (SGC) à la préfecture et aux DDI a été décidée par une instruction du Premier ministre en date du 2 août 2019. Les emplois support des DDI vont en conséquence être transférés dans les SGC. L'instruction précitée prévoit que les SGC seront mis en place au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2020 et que le SIDSIC (« informatique et téléphonie ») sera intégré au SGC. Les préfigurateurs des SGC sont désormais tous nommés, en application d'une circulaire du Premier ministre du 30 août 2019 ;
- une réorganisation majeure, et complexe, des services déconcentrés départementaux et/ou régionaux mettant en œuvre les politiques des ministères sociaux est prévue pour entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2020, par deux circulaires du Premier Ministre, l'une du 12 juin 2019 sur l'organisation territoriale de l'État (OTE), l'autre du 19 novembre 2019 s'agissant de l'Île-de-France (cf. annexe n°4).

La mission n'a pas inclus dans son périmètre les régions et départements d'outre-mer, compte tenu de l'absence de SIDSIC dans ces territoires.

La méthodologie retenue s'est appuyée sur des rapports d'inspection, des entretiens, la documentation fournie par les services rencontrés et des visites de terrain. Elle a réalisé deux enquêtes adressées respectivement aux chefs de SIDSIC et aux chefs des services utilisateurs en préfecture et en DDI et en a exploité les résultats (cf. annexe n°3).

Le présent rapport s'articule autour de trois parties :

- **La première dresse un état des lieux de l'informatique de l'ATE et des SIDSIC**, sept ans après leur création, à partir des résultats des deux enquêtes, menées du 25 novembre au 6 décembre 2019 (cf. annexes n°7 et 8) et des enseignements tirés des visites de terrain dans neuf départements du 13 novembre au 3 décembre 2019 ;
- **la deuxième identifie les facteurs d'explication** du bilan dressé en distinguant trois niveaux d'analyse : celui des SIDSIC, celui des services soutenus par les SIDSIC (préfectures, DDI, DR), celui des autres administrations supra départementales et nationales ;
- **la troisième partie propose des voies d'amélioration de l'informatique de l'ATE**, qui s'articulent autour des six priorités évoquées plus haut (cf. synthèse).

En annexe n°10, un glossaire recense l'ensemble des sigles utilisés dans le rapport.



# 1 ÉTAT DES LIEUX DES SIDSIC DEPUIS LEUR CREATION

## 1.1 Des missions, obligatoires et optionnelles, inégalement prises en charge

Le périmètre fonctionnel des SIDSIC, c'est-à-dire leurs missions, a été cadré par le guide pratique pour la mise en place du SIDSIC, édité le 24 août 2011 par la DISIC. Il a été réparti en un socle commun d'activités (missions dites opérationnelles d'une part, missions de pilotage et gestion, dites non opérationnelles, d'autre part) et un périmètre optionnel, mis en œuvre pour certains services utilisateurs. Au titre du périmètre optionnel figurent notamment le standard et l'accueil téléphoniques, les radiocommunications et la continuité des liaisons gouvernementales en préfecture.

Figure 1 : Typologie des missions des SIDSIC à leur création

Socle commun d'activités				
Activités opérationnelles (délégables)	<b>Informatique de proximité / Support aux utilisateurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition, déploiement et maintenance du parc matériel (postes de travail, imprimantes,...) et logiciel (outils bureautiques,...)</li> <li>Développement des usages (bonne utilisation des outils mis à disposition)</li> <li>Accompagnement du changement</li> <li>Assistance informatique de niveaux 1 et 2 (matériel et logiciel)</li> </ul>	<b>Activités non opérationnelles (non déléguées)</b>	<b>Pilotage du SI local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition de la stratégie du système d'informations local</li> <li>Conseil et expertise auprès des décideurs locaux</li> <li>Pilotage du portefeuille de projets (national et local)</li> <li>Gestion des compétences internes du SI</li> <li>Pilotage du SI et de son activité</li> <li>Pilotage de la démarche méthode et qualité</li> <li>Gestion de la continuité de service</li> <li>Ingénierie de formation</li> <li>Gestion des conventions et délégations</li> </ul>	
	<b>Infrastructure / systèmes et réseaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administration des systèmes</li> <li>Administration des bases de données locales</li> <li>Administration des réseaux</li> <li>Assistance informatique de niveau 2 (systèmes et réseaux)</li> </ul>			<b>Gestion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion administrative et financière</li> <li>Management de proximité</li> <li>Contrôle de gestion (y.c. reporting)</li> <li>Gestion des stocks (matériel et/ou fournitures informatiques) et de l'inventaire</li> <li>Gestion des commandes et suivi des contrats et marchés</li> <li>Communication</li> </ul>
	<b>Applications métier et ingénierie du SI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement local des projets nationaux dans le SI local</li> <li>Gestion des droits / authentification</li> <li>Gestion du catalogue des applications nationales</li> <li>Assistance informatique de niveau 2 (applications nationales)</li> <li>Structuration du SI et catalogue des données (y.c. géographique)</li> </ul>			
	<b>Fonctions transverses</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre de la politique de sécurité des systèmes d'information</li> <li>Participation à la gestion de crises et d'évènements particuliers</li> <li>Elaboration des plans de secours</li> <li>Etudes, prospective et veille technologique</li> </ul>			
	<b>Fonctions particulières</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des offres de service départementales SIC (SIRS)</li> </ul>			
<b>Périmètre optionnel</b>				
Activités opérationnelles	<b>Fonctions particulières</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Standard - accueil téléphonique en préfecture</li> <li>Radio communications – Continuité de la liaison gouvernementale en préfecture</li> </ul>			
	<b>Applications métier locales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etude et développement local</li> <li>Intégration et maintenance d'applications locales</li> </ul>			
	<b>Autres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des sites intranet/internet</li> </ul>			

Source : guide pratique pour la mise en place du SIDSIC, édité le 24 août 2011 par la DISIC.

D'après l'enquête menée par la mission auprès des SIDSIC, et sur la base des 75 réponses validées :

- une partie des missions socle est prise en charge par la quasi-totalité des SIDSIC (entre 95% et 99%) : informatique de proximité et support aux utilisateurs, dont le maintien en condition opérationnelle des matériels et logiciels ; administration des réseaux et des systèmes ; déploiement local des applications et infrastructures nationales, gestion des droits et authentification ; radiocommunications et continuité des liaisons gouvernementales ; participation à la gestion des crises et événements ; mise en œuvre de la politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) ;
- d'autres missions socles mobilisent seulement une majorité de SIDSIC : développement des usages et accompagnement du changement (88 %) ; assistance informatique de niveau 2 sur les systèmes et réseaux (83%) ; assistance de niveau 2 sur les applications nationales (47%) ; élaboration des plans de secours (56%) ;

- une majorité de SIDSIC (61%) intègrent la fonction standard, étant rappelé que chaque préfecture a été laissée libre de son choix en la matière.

L'enquête menée auprès des SIDSIC leur demandait également s'ils réalisent des activités non prévues au référentiel de 2011. Ce recensement aboutit au bilan suivant :

- concernant le support de proximité : la quasi-totalité des SIDSIC est impliquée dans l'assistance à l'usage de matériels audiovisuels, notamment la visioconférence, l'audioconférence, les écrans, la sonorisation (96%) et dans l'assistance à l'usage des outils multimédia (89%), y compris les équipements privés des autorités locales (corps préfectoral, directeurs) ; de nombreux SIDSIC ont fait part dans l'enquête et en cours des déplacements, du caractère disproportionné voire injustifié de certaines interventions qui se font au détriment de la capacité opérationnelle du service. Les deux tiers des SIDSIC (68%) indiquent être mobilisés pour de l'assistance bureautique, par exemple de l'aide à la réalisation de documents ; les SIDSIC sont critiques à l'égard de ce type d'implication alors qu'au stade actuel de l'informatisation de l'administration, les utilisateurs devraient être capables d'éditer eux-mêmes leurs fichiers bureautiques courants et de savoir gérer leur messagerie ;
- une très large majorité de SIDSIC réalisent des tâches de sécurité (86 % prennent en charge la gestion des cartes agent, la gestion des habilitations, la vidéosurveillance), des activités de gestion de photocopieurs, d'imprimantes, de reprographie (77 %). Près de la moitié (45 %) interviennent également pour la gestion de droits ou d'habilitations à des dispositifs non opérés par le SIDSIC, ou encore pour participer à l'accueil général (57 %) ;
- dans un registre plus stratégique : une très large majorité de SIDSIC s'engagent dans le conseil ou l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) aux équipes de directions des services utilisateurs au-delà des questions numériques, par exemple pour le déménagement de services (92%) et dans la définition partagée de la stratégie locale en matière de SI (84%). En matière de numérique, une majorité de SIDSIC déclare mener des actions d'incitation des services au développement des usages du numérique (79 %) et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA) pour des projets de transformation numérique des services de l'Etat (57%). Cela recoupe les constats de terrain de la mission puisque plusieurs SIDSIC visités ont fait part de leur difficulté à dégager des ressources pour prendre en charge ce type de missions en sus de leurs missions socle ;
- la fonction de responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) est prise en charge par 63% des SIDSIC, alors qu'elle avait été considérée à la création de ceux-ci comme ne devant pas en relever ; dans les autres cas c'est plutôt le cabinet du préfet qui en est chargé ;
- près d'un tiers (36%) des SIDSIC intègrent la fonction de responsable départemental de la protection des données, nouvelle depuis 2011 ; lorsque cette fonction est confiée à un autre service, c'est le plus souvent au sein du secrétariat général de la préfecture.

Quelques SIDSIC remplissent des missions non prévues au référentiel de 2011 : l'assistance à la mise en œuvre des systèmes d'information géographiques pour 20%, à relier au fait que les DDT(M) ont conservé des activités et effectifs en géomatique qui travaillent pour toute l'ATE ; la gestion des bâtiments administratifs, fonction de type logistique (15%).

La plupart des SIDSIC soulignent le poids des sollicitations, notamment en urgence, alors qu'une partie pourrait être anticipée s'ils étaient associés en amont. Une partie de ces sollicitations est considérée comme exagérée voire induite alors que le niveau des effectifs est souvent décrit comme insuffisant. Certains SIDSIC regrettent un manque de considération à l'égard de la diversité et de l'importance de leur rôle, souvent perçu comme un simple soutien de proximité relevant de « l'intendance ». La très large

appréhension à l'égard de l'inclusion des SIDSIC dans les secrétariats généraux communs (SGC) tient notamment à leur souci de ne pas être assimilés à une fonction support classique.

La mission a également interrogé les chefs de SIDSIC sur la réalisation dont ils étaient les plus fiers (cf. annexe n° 7). Parmi les 46 SIDSIC ayant répondu, une majorité a cité le registre managérial, à savoir les efforts pour structurer et diriger le service et développer la cohésion et la compétence de l'équipe et faciliter l'obtention de promotions ; vient ensuite l'investissement multiforme sur les infrastructures (modernisation des réseaux, serveurs, salles, matériels), qui apparaît toutefois moins directement perçu par les utilisateurs.

## 1.2 Un périmètre des services soutenus globalement homogène, avec des particularités locales

Le programme de mutualisation du soutien SIC sous-jacent à la création des SIDSIC est, sur le principe, quasi entièrement réalisé :

- dans les départements non franciliens de métropole, les SIDSIC incluent dans leur périmètre des services soutenus, la préfecture et les sous-préfectures, les DDI et la DR(D)JSCS, même si le support de certaines DDT(M) est partiel du fait de mutualisations, au chef-lieu de certaines régions, avec la DREAL et la DIR notamment ;
- dans les départements franciliens, le périmètre des services soutenus comprend la préfecture et les sous-préfectures, la DDCS et la DDPP, tandis que les DDT de grande couronne, la DRIEE, la DRIEA, la DRIAFAF et leurs implantations en petite couronne relèvent de services SIC propres dépendant du MTES et du MAA. Cette situation peut être appelée à évoluer en grande couronne à la suite de la circulaire du 19 novembre 2019 du Premier ministre sur l'OTE en IDF.

La comparaison des informations recueillies par la mission auprès des SIDSIC avec celles de la dernière enquête DINSIC « infra-supra »<sup>5</sup> auprès des SIDSIC (cf. annexe n°9) révèle :

- la difficulté à mesurer, depuis une administration centrale, la charge du soutien informatique assumée localement, en fonction des spécificités locales (type de service soutenu, intensité et qualité du soutien) ;
- l'inégale fiabilité des données selon les départements, certaines n'étant pas du tout renseignées, et l'origine administrative de certains agents soutenus étant parfois peu fiable, pouvant refléter des doubles comptes ;
- l'hétérogénéité des modes de comptage des effectifs servis et du nombre de postes de travail. Certains SIDSIC tendent à les majorer, notamment en incluant des agents servis de façon non permanente (vacataires, stagiaires, services civiques, apprentis...). De nombreux SIDSIC demandent la prise en compte officielle des postes de travail pour estimer leur charge de travail.

Les déplacements de la mission dans les départements et l'enquête auprès des chefs de services soutenus ont aussi montré qu'une liste de services déclarés comme soutenus peut dissimuler des différences importantes dans la réalité et la qualité des interventions (cf. § 1.8).

Les services « supra » représentent près de 5 % des effectifs servis et les agents soutenus concernés et identifiables se concentrent pour moitié au MTES.

---

<sup>5</sup> Les services « infra » désignant préfecture, DDI et DRJSCS, c'est-à-dire le périmètre ATE départemental ; les services « supra » étant les autres.

Ces différents éléments conduisent à relativiser fortement l’opportunité et la faisabilité d’un dialogue de gestion direct entre l’administration centrale et les SIDSIC comme cela a été le cas jusqu’en 2018 inclus. Simultanément, ils mettent en lumière le besoin de données plus fiables et mieux comparables d’un département à l’autre, pour éclairer un dialogue de gestion départemental et régional dans le cadre du programme 354.

### 1.3 Les évolutions des effectifs depuis la création des SIDSIC

#### 1.3.1 Une stabilisation des effectifs à un « seuil » perçu comme critique

Lors de leur création, les SIDSIC avaient « *vocation à intégrer l’ensemble des agents SIC des DDI et de la préfecture* »<sup>6</sup>. Les agents consacrant plus de 50 % de leur temps de travail aux SIC devaient rejoindre les SIDSIC. Une mobilité sur des fonctions non SIC s’imposait aux agents qui ne souhaitaient pas rejoindre ces services.

Selon les travaux de préfiguration, l’effectif des SIDSIC devait être de 1297 ETP, les ministères ayant retenu 1227 ETP<sup>7</sup>. De 2011 à 2013, au plan national, les effectifs des SIDSIC ne devaient pas être davantage réduits que ceux des préfectures et des DDI. En février 2013, 77 SIDSIC avaient été constitués<sup>8</sup>. Leur effectif était de 966 ETP, contre 1065 prévus à la préfiguration, soit une baisse de 9 %. Cette baisse est à mi-chemin entre celles enregistrées en moyenne par les préfectures (-5 %) et les DDI (-16 %).

Afin de mettre fin à la complexité de gestion des effectifs due à leur dispersion sur sept programmes<sup>9</sup> et à une pratique de non remplacement des départs, les emplois des SIDSIC ont été regroupés sur le programme 333, exceptés ceux des standards, maintenus sur le programme 307, au 1<sup>er</sup> janvier 2016 (circulaire du 11 décembre 2015). L’unification du pilotage budgétaire devait aussi permettre de « *définir une politique de répartition unique des agents sur l’ensemble des territoires* »<sup>10</sup>. 1 138 ETPT ont été transférés sur le programme 333, ce qui représente une baisse notable de 12 % par rapport à l’effectif cible prévu par la préfiguration en 2011 (1297 ETP).

Tableau 1 : Évolution du plafond d’emploi des SIDSIC depuis 2016

	2016	2017	2018	2019
<b>Plafond d’emploi (ETPT)</b>	1138	1089	1131	1121
<b>Effectif réalisé (ETPT)</b>	1095	1075	1098	nd

Source : mission ; données : documentation budgétaire.

Le transfert des emplois sur le programme 333 était assorti d’une clause de revoyure, destinée à reverser aux ministères les gains d’efficacité produits par l’unification du pilotage budgétaire. Une réduction du plafond d’emploi des SIDSIC de 49 ETPT a ainsi été inscrite en loi de finances pour 2017. En 2018, le plafond d’emploi des SIDSIC a été rehaussé par transfert de 47 ETPT du programme 124 pour tenir compte de l’élargissement du périmètre d’intervention des SIDSIC aux DR(D)JSCS<sup>11</sup>. La même année, un schéma d’emploi de -10 ETPT (-13 ETPT réalisé<sup>12</sup>) a été appliqué, dans le cadre du plan de maîtrise des effectifs dans

<sup>6</sup> Circulaire du 5 décembre 2011 relative aux modalités pratiques de mise en place des SIDSIC.

<sup>7</sup> Rapport interinspections d’août 2013 sur le bilan des actions de mutualisation des moyens entre services déconcentrés de l’État, mené dans le cadre du comité de pilotage interinspections des DDI.

<sup>8</sup> *Ibid.*

<sup>9</sup> 307 (MI), 206 et 215 (MAA), 217 (MTES), 134 (DGCCRF) et 124 (MCAS).

<sup>10</sup> Projet annuel de performance du programme 333 annexé au projet de Loi de finances pour 2016.

<sup>11</sup> Note DSAF-DINSIC-DMAT-SGMCAS du 23 juin 2017 relative à la mise en œuvre de l’intégration des équipes informatiques des DR(D)JSCS au sein des SIDSIC.

<sup>12</sup> Rapport annuel de performance du programme 333 annexé au projet de loi de règlement 2018.

la fonction publique sur la période 2018-2022. Le plafond d'emploi des SIDSIC pour l'année 2019 a ainsi été de nouveau réduit de 10 ETPT.

En 2017, avant l'élargissement du périmètre d'intervention des SIDSIC aux DR(D)JSCS, le plafond d'emploi des SIDSIC avait baissé de 16 % par rapport à l'effectif estimé au moment de la préfiguration, soit une évolution équivalente à celles, cumulées, des DDI et des préfectures. Entre 2012 et 2017, les effectifs des DDI ont en effet connu une baisse de 22,5 %<sup>13</sup> et le plafond d'emploi du programme 307 a reculé de 6,8 %.

Les chefs de SIDSIC et responsables de services soutenus rencontrés par la mission et qui ont participé à l'enquête ont très souvent souligné la faiblesse des effectifs, au regard du développement des missions des SIDSIC et de l'élargissement du périmètre de bénéficiaires. La notion de « seuil » a été souvent employée par les chefs de SIDSIC, dans le cadre de l'enquête. Quelle que soit la taille du SIDSIC rencontré, la plupart ont indiqué ne pas être en capacité d'accompagner les services dans leur transformation numérique, faute d'effectifs. Toute absence, par exemple en raison d'un congé longue maladie, et tout projet exceptionnel (projet immobilier de grande ampleur) place les SIDSIC sous tension avec des conséquences sur la qualité de service et le climat social.

Il est résulté de ces évolutions successives que le regroupement des emplois des SIDSIC sur le programme 333 a permis de stabiliser leur effectif, mais que celui-ci a aujourd'hui atteint un « seuil ».

### **1.3.2 La part des effectifs affectés au ministère de l'intérieur s'accroît, au gré du renouvellement des agents**

A la création des SIDSIC, les agents issus des anciens services informatiques des préfectures et des DDI ont été affectés ou placés en position normale d'activité ou en détachement<sup>14</sup>. Ils restaient rémunérés et gérés par leur ministère d'affectation.

Depuis, la proportion des effectifs affectés au ministère de l'intérieur s'est accrue, au détriment de celle des effectifs du MTES et du MAA, essentiellement (cf. tableau 2). Elle est, en 2019, de 68% à comparer avec la proportion de 54% prévue lors de la préfiguration des SIDSIC. Les données recueillies par la mission dans le cadre de l'enquête concordent avec la répartition des effectifs communiquée par la DRH du ministère de l'intérieur, pour l'année 2019 (cf. annexe 8). Elles montrent néanmoins que près de 40 % des agents des SIDSIC actuellement affectés au ministère de l'intérieur sont issus d'un autre ministère<sup>15</sup>.

L'hypothèse selon laquelle le recrutement d'agents précédemment affectés au ministère de l'intérieur serait privilégié, en raison d'une prétendue faible diffusion des fiches de postes, n'est donc pas validée, même si de telles pratiques peuvent exister ici et là. Interrogés par la mission sur les modalités de publication des fiches de poste, les chefs de SIDSIC ont à plus de 82 % cité une mise en ligne sur la « place de l'emploi public »<sup>16</sup>. Les fiches de poste comportent des exigences de compétences en matière de liaisons gouvernementales, sans être un frein à la diversification des recrutements (cf. annexe n°8 § 3.1).

---

<sup>13</sup> Les bilans sociaux des DDI 2012 et 2017 évaluent à respectivement 33 074 et 25 635 ETPT les effectifs des DDI lors de ces deux années.

<sup>14</sup> Guide RH relatif aux modalités de gestion des agents en SIDSIC, DISIC, 13 décembre 2011 : « *l'affectation au SIDSIC est sans incidence sur la gestion statutaire des agents qui resteront gérés par leur ministère, selon les règles du corps auquel ils appartiennent* » (page 8).

<sup>15</sup> Leur employeur sur leur précédent poste était le MTES, le MAA, le MCAS ou le MEF, pour 20 % d'entre eux et une autre administration ou entreprise dans 18,5 % des cas.

<sup>16</sup> Portail qui a remplacé la bourse interministérielle de l'emploi public.

Tableau 2 : Évolution de la répartition des emplois en SIDSIC par ministère d'affectation

Ministère	Préfiguration*		2016**		2017**		2018**		2019***	
	ETP	%	ETP	%	ETP	ETP	ETP	%	ETP	%
MI	701	54,0%	686	61,7%	691	62,2%	742	65,9%	735	67,9%
MTES	326	25,1%	225	20,3%	211	19,0%	187	16,8%	170	15,7%
MAA	195	15,0%	137	12,3%	134	12,1%	132	11,9%	122	11,3%
MCAS	68	5,2%	59	5,3%	52	4,7%	64	5,8%	55	5,1%
MEF	7	0,5%	4	0,4%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>1297</b>	<b>100,0%</b>	<b>1111</b>	<b>100,0%</b>	<b>1089</b>	<b>100,0%</b>	<b>1126</b>	<b>100,0%</b>	<b>1083</b>	<b>100,0%</b>

Source : mission ; données : \*rapport de la mission interinspections d'août 2013, \*\* DSAF, \*\*\* DRH du ministère de l'intérieur.

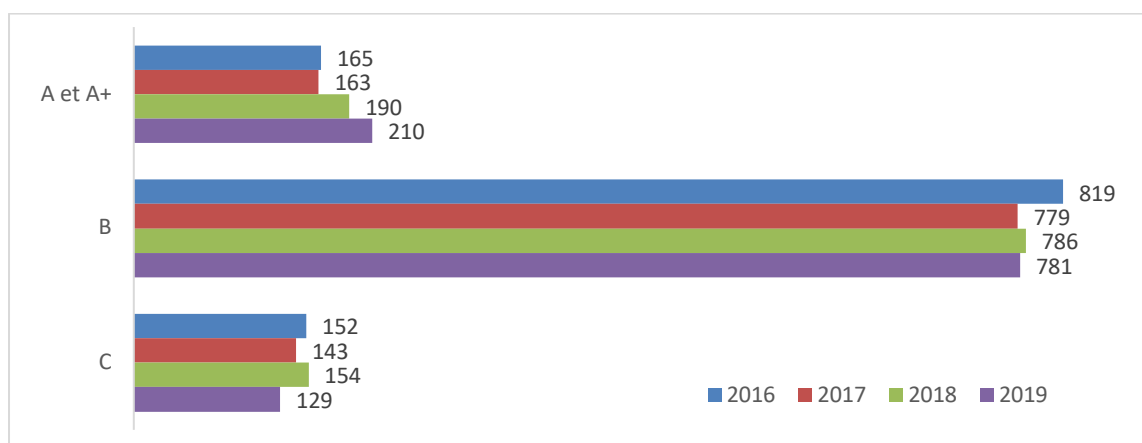
L'accroissement de la proportion des agents du MI s'explique par le recrutement d'agents issus d'autres administrations par le ministère de l'intérieur (cf. annexe n°8 § 3.1), les SIDSIC étant des services des préfectures, par les demandes d'intégration au ministère de l'intérieur d'agents du MTES, du MAA et des ministères chargés des affaires sociales (MCAS), ainsi que par la faiblesse des recrutements parmi les agents des DDI, en raison de l'épuisement du vivier d'agents susceptibles d'exercer en SIDSIC (cf. §2.1.2).

### 1.3.3 Des compétences à préserver et développer

#### 1.3.3.1 Une requalification des emplois en A et B amorcée en 2019 et à poursuivre

Depuis 2016, la part des emplois de catégorie A s'est légèrement accrue (de 14,5 à 18,8 % des emplois des SIDSIC), au détriment du poids des emplois de catégorie B et C, qui ont respectivement perdu 2 points entre 2016 et 2019 (cf. figure n°2). Amorcée en 2018 par le transfert des emplois du programme 124, cette évolution a été renforcée par la décision de requalifier 80 postes de C en B et 80 postes de B en A entre 2019 et 2022. Outre qu'elle répond aux souhaits souvent évoqués par les agents des SIDSIC rencontrés par la mission d'évoluer en B ou en A, cette mesure de repyramidage obéit également à l'impératif de montée en compétence de la filière.

Figure 2 : Évolution des plafonds d'emploi des SIDSIC par catégorie depuis 2016 (ETPT)



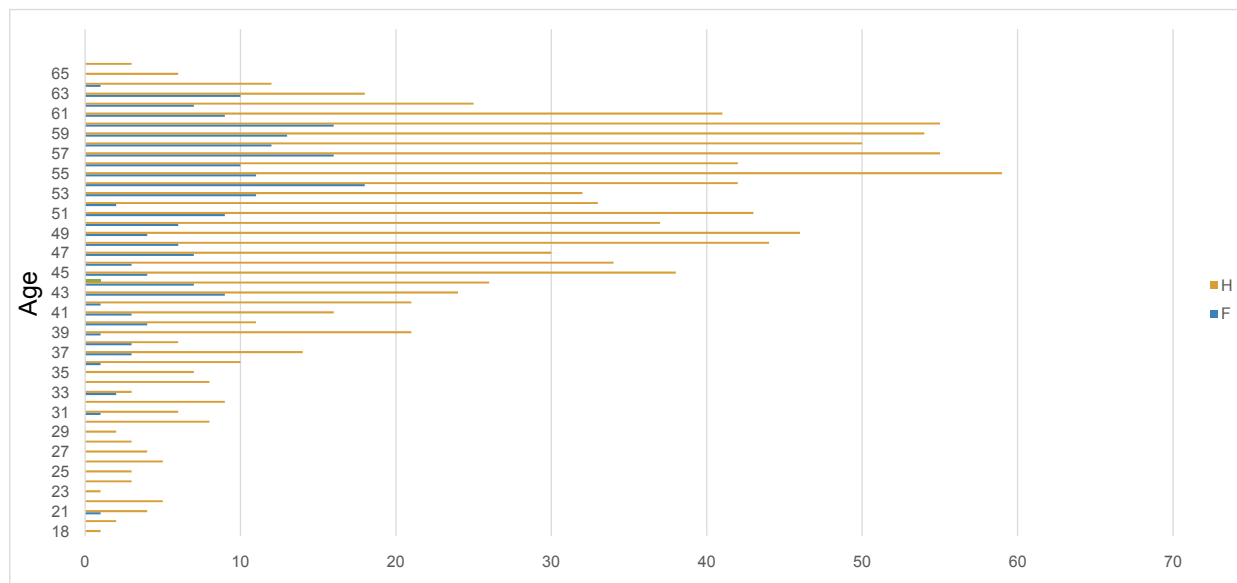
Source : mission ; données : projets annuels de performance du programme 333.

#### 1.3.3.2 Un nombre important de départs à la retraite doit être anticipé

12,7 % des agents des SIDSIC ont plus de 60 ans et 62 % ont plus de 50 ans. Le renouvellement des effectifs doit donc être anticipé. Cet enjeu a été mentionné par plusieurs chefs de SIDSIC et responsables de services soutenus, lors des déplacements de terrain. La perspective d'un départ à la retraite fait l'objet de vives

préoccupations, en particulier dans les départements où la polyvalence des agents n'a pas été organisée et que l'agent en question est le seul à maîtriser le système d'information d'un service soutenu.

Figure 3 : Pyramide des âges des agents des SIDSIC



Source : DRH du ministère de l'intérieur.

#### 1.4 Une gestion RH éclatée, source d'iniquité et de complexité

L'hétérogénéité des conditions d'emploi et la diversité des origines ministérielles des agents (cf. § 1.3.2) et de leurs corps d'appartenance ont été identifiées dès 2013 comme source de difficultés managériales pour les chefs de SIDSIC et d'iniquité de traitement entre agents<sup>17</sup>.

Le regroupement des supports d'emplois sur le programme 333 en 2016 n'a pas simplifié la gestion RH. Les contractuels recrutés après le 1<sup>er</sup> janvier 2016 sont certes exclusivement gérés par le ministère de l'intérieur et les agents fonctionnaires d'autres ministères ou issus de la fonction publique territoriale et hospitalière sont détachés dans un corps SIC du ministère de l'intérieur. Néanmoins, les agents MTES, MCAS, MAA, MEF restent en position normale d'activité et sont donc gérés statutairement et administrativement par leur ministère. Ces derniers rémunèrent leurs agents, dans le cadre d'une convention de délégation de gestion conclue entre la DSAF, assurant la gestion du programme 333, et les ministères.

Les chefs de SIDSIC continuent donc de gérer des agents appartenant à plus d'une vingtaine de corps (cf. annexe n°5), ce qui implique une diversité de régimes indemnitaires, encore vécue comme une iniquité de traitement par certains agents. Les différences les plus souvent signalées à la mission sont le versement de la prime informatique réservée aux agents du MTES et la NBI associée à la fonction de chef de SIDSIC réservée aux agents appartenant à un corps SIC du ministère de l'intérieur. Les conditions de reprise de l'ancienneté et des éléments de rémunération appliqués aux agents intégrant le ministère de l'intérieur pour rejoindre un SIDSIC sont également vécues dans certains cas comme inéquitables.

<sup>17</sup> « En termes de management tout d'abord, le RSIDSIC doit suivre autant de procédures et de régimes que de statuts des personnes composant son équipe : cadre et période d'évaluation et d'avancement, modalité de rémunération, régimes d'astreinte voire temps de travail hebdomadaire différents... Cette mosaïque lui impose une dépense d'énergie a priori disproportionnée auprès de ses agents et auprès des services RH des administrations d'origine : il ne dispose en effet d'aucune assurance pour sécuriser les parcours individuels de carrière et d'aucune solution pour répondre aux reproches de différences de traitement à travail équivalent », extrait du rapport interinspections d'août 2013.

Si l'ensemble des agents sont bien évalués par les chefs de SIDSIC, leur promotion dépend de leur ministère de gestion. Afin d'éviter que les agents des autres ministères que celui de l'Intérieur ne soient oubliés lors des CAP d'avancement, la DSAF a prévu plusieurs actions, en mars 2018, pour connaître et diffuser aux chefs de SIDSIC les différents circuits de propositions et de décisions d'avancement ministériels. La comparaison des données disponibles<sup>18</sup> en matière de promotions et d'avancements au titre des années 2018 et 2019, en excluant les ingénieurs SIC gérés par le ministère de l'intérieur quelle que soit leur affectation, montre que les agents des SIDSIC gérés par le ministère de l'intérieur sont proportionnellement plus promus que les autres (cf. tableau n°3). Selon l'enquête réalisée par la mission auprès des chefs de SIDSIC, ces derniers estiment que leur avis est davantage pris en compte pour la promotion des agents du ministère de l'intérieur que pour celle des autres agents (cf. annexe n°8 §3.3). Lors de leur entretien avec la mission, des chefs et agents des SIDSIC ont signalé plusieurs cas dans lesquels la gestion par plusieurs ministères constituait un frein à la promotion : absence de reprise d'ancienneté d'un technicien SIC B+ du MCAS lors de son intégration au ministère de l'intérieur, absence de reconnaissance, par le ministère d'origine, du statut de chef de service d'un chef de SIDSIC non géré par le ministère de l'intérieur.

**Tableau 3 : Nombre de promotions des agents des SIDSIC en 2018 et 2019 – selon les données disponibles**

Ministère	2018	2019
MI	17 TSIC 11 ISIC 2 agents SIC	22 TSIC 25 ISIC
MTES	2 ITPE 2 TSDD 3 SA	1 ITPE 1 TSDD 1 SA
MAA*	<i>Non disponible</i>	0
MCAS	1 attaché d'administration	<i>Non disponible</i>

Source : mission ; données : DINSIC et DRH du ministère de l'intérieur. \*Le MAA a indiqué 11 promus en 2017.

Au-delà de la rémunération et des promotions, les différences de traitement des agents en fonction de leur ministère de gestion ou d'origine restent nombreuses :

- les grilles et calendriers d'évaluation annuelle diffèrent d'un ministère à l'autre, même si tous les entretiens sont conduits par le chef de SIDSIC ;
- les frais de déplacement des agents gérés par le ministère de l'intérieur sont imputés sur le programme 307 et ceux des autres ministères pourvoyeurs d'emploi dans les DDI sont imputés sur le programme 333 (crédits de fonctionnement des DDI), avec des règles de prise en charge différentes ;
- les frais de formation sont aussi partagés entre les programmes 307 et 333 selon la même règle ; les formations du ministère de l'intérieur sont accessibles à l'ensemble des agents de SIDSIC ;
- l'action sociale et la médecine de prévention sont celles du ministère de gestion de l'agent ;
- lors des élections professionnelles, les agents participent aux scrutins pour les CAP, CCP et CTM de leur ministère d'origine et votent au comité technique de proximité de la préfecture.

<sup>18</sup> La mission s'est appuyée, pour l'année 2018, sur les données recueillies par la DINSIC et présentées en réunion nationale des SIDSIC et, pour l'année 2019, sur les données recueillies par la DRH du ministère de l'intérieur. Cette dernière a sollicité les DRH des autres ministères, en janvier 2020, pour s'assurer de la complétude de leurs données, mais n'a pas obtenu de réponse.



Ainsi, la gestion actuelle est-elle fortement marquée par une dépendance aux affectations ministérielles des agents, par une complexité quotidienne pour le chef du SIDSIC, et par des inégalités de rémunérations, d'indemnités ou de possibilités de formation.

## 1.5 Une gestion des crédits de fonctionnement et d'investissement, dispersée et sans visibilité infra-annuelle

Les crédits de fonctionnement et d'investissement SIC des préfectures et des DDI, portés respectivement par les programmes 307 (action 5) et 333 (action 1), répondent à des modalités de programmation et de gestion différentes.

Les crédits du programme 307 tiennent compte des demandes exprimées auprès des SGAMI en vue de l'établissement du programme d'emploi des crédits (PEC). S'agissant du programme 333, la DSAF élaborait un programme triennal actualisé chaque année, les demandes étant collectées par les SGAR dans le cadre des dialogues de gestion. Les chefs de SIDSIC communiquent dans ce cadre des évaluations de besoins aux responsables d'UO : 69 % des chefs de SIDSIC ont déclaré à la mission participer aux dialogues de gestion et 23 % transmettre des éléments de programmations de leur propre initiative (cf. annexe n°8 § 6.2). Les chefs de SIDSIC indiquent toutefois avoir une visibilité moins importante sur les crédits SIC des DDI et être moins présents dans leurs dialogues de gestion.

Bien que les unités budgétaires des programmes 307 et 333 portant les crédits de fonctionnement et d'investissement informatiques ne suivent pas des structures identiques (cf. tableau n°4), leur comparaison fait apparaître une importante différence dans le niveau des dépenses. Entre 2016 et 2018, le montant des crédits de fonctionnement SIC (titre 3) du ministère de l'intérieur rapporté au nombre d'agents représente le double de celui constaté dans les DDI (programme 333).

Tableau 4 : Autorisations d'engagement exécutées des programmes 307 et 333 depuis 2016

Année	Programme 307 - action 5 Crédits de fonctionnement des préfectures y compris outre-mer – plus de 25 000 agents en 2019		Programme 333 – action 1 Crédits de fonctionnement DDI, des DR et des SGAR – plus de 51 000 agents en 2019	
	Titre 3 (M€) « Informatique et télécommunication »	Titre 5 (M€) « Investissement immobilier déconcentré (hors PNE), investissements du PNI et renouvellement du parc informatique des préfectures (investissement déconcentré hors PNI) »	Titre 3 (M€) « Bureautique, l'informatique et prestations intellectuelles »	Titre 5 (M€) « Téléphonie- internet »
2016	11,05	6,55	10,51*	0,5
2017	18,77	8,82	17,1*	0,5
2018	20,94	11,25	21,84*	0,19
2019**	12,08	9,13	22,3*/***	0,5

Source : mission ; données : documentation budgétaire. \*En 2016 et 2017, une sous-unité budgétaire de l'action 1 du programme 333 incluait la « bureautique, l'informatique et les prestations intellectuelles », avant qu'elle ne soit scindée en deux sous unités « bureautique, solution d'impression » et « SIC », en 2018 (respectivement 17,01 et 4,79 M€ d'AE exécutés en 2018 et 16,8 et 6,5 M€ d'AE programmés en 2019). \*\*Autorisations d'engagement prévues en PLF 2019. \*\*\*Le périmètre du programme 333 a été élargi aux dépenses d'accès au RIE en 2019, soit + 2,1 M€ issus du programme 129 « Coordination du travail gouvernemental ».

Le programme 333 a été renforcé en 2018 pour la remise à niveau de certains matériels informatiques (1,2 M€ supplémentaires accordés aux unités opérationnelles au titre d'un appel à projets en cours d'année) et le financement d'achats de boîtiers d'optimisation d'accès (BOA) au réseau (0,6 M€), l'une des

premières actions prises dans le cadre d'un plan pluriannuel d'amélioration des infrastructures informatiques des DDI (réseau, postes de travail...)¹⁹.

Les données budgétaires communiquées par les chefs de SIDSIC à la mission lors de ses déplacements et dans le cadre de l'enquête confirment une différence significative entre les crédits SIC des préfectures et des DDI (cf. annexe n°8 § 6.1). De nombreux chefs de SIDSIC, comme certains directeurs de DDI, qualifient les crédits SIC de « variable d'ajustement ». On notera également qu'une pratique courante des préfectures reste de payer les achats informatiques, surtout le renouvellement des postes, sur les crédits disponibles en fin d'année (hors opérations lourdes sur les infrastructures). Une partie de l'écart mis en exergue par l'enquête peut cependant être expliquée par la plus faible connaissance des budgets SIC des DDI par les chefs de SIDSIC.

Globalement, les chefs de SIDSIC déclarent disposer d'une meilleure connaissance des crédits SIC des préfectures que de ceux des DDI. Ils sont très souvent centres de coûts SIC pour les préfectures ou travaillent étroitement avec le bureau du budget de la direction des ressources humaines et des moyens (DRHM) de la préfecture. Les crédits SIC des DDI sont gérés par leurs secrétariats généraux : les SIDSIC sont, au mieux, consultés sur les achats nécessaires (renouvellement du parc informatique et téléphonique, opérations concernant les réseaux et les serveurs) et les types de matériels à acquérir, mais ils sont complètement écartés de la chaîne budgétaire et comptable. Les chefs de SIDSIC avaient déjà exprimé en 2013²⁰ le souhait d'une unification des budgets SIC des préfectures et des DDI. Cette demande a été réitérée auprès de la mission (cf. annexe n°8 § 6.4). Dans le Bas-Rhin, une première étape a été franchie par la création d'une unité opérationnelle mutualisée du BOP 333 commune aux DDI et au SGAR, pour remplacer.

En matière d'achat, les SIDSIC s'approvisionnent majoritairement sur les marchés nationaux (dont ODICE pour les postes de travail), bien que certains déclarent recourir à des marchés régionaux ou utiliser autant que possible les cartes achat. La satisfaction des services soutenus à l'égard de l'intervention des SIDSIC dans le renouvellement des postes est variable, en particulier chez les DDI. Tous les SIDSIC ne sont pas en capacité de leur fournir un état de leur parc informatique aux DDI. Une fois les postes commandés et livrés dans les DDI, les SIDSIC ne sont pas toujours en capacité de les configurer et de les installer rapidement, selon certains directeurs de DDI, et le calendrier d'installation des postes ne leur est pas toujours communiqué.

Au total, la gestion des crédits SIC des départements révèle que les crédits informatiques sont morcelés entre DDI et préfecture, et qu'en outre, ils sont moins élevés en DDI qu'en préfecture.

## **1.6 L'organisation des SIDSIC n'est pas uniforme sur l'ensemble du territoire**

En matière d'organisation, les SIDSIC devaient obéir à quelques principes fondateurs inscrits dans le « Guide pratique de mise en place du SIDSIC » en date du 24 août 2011 (cf. annexe n°6). Celui-ci recommande notamment une organisation en pôles fonctionnels, un regroupement des équipes sur un même site, une marge de manœuvre locale pour décliner les principes d'organisation, une centralisation des missions de pilotage et de gestion, des réunions hebdomadaires entre le chef du SIDSIC et ses chefs de pôles, des réunions des instances de gouvernance, à savoir un comité de pilotage des SI local et un comité opérationnel.

Ces principes volontaristes, affirmés à la création des SIDSIC, ont indéniablement permis d'instaurer de nouveaux modes de fonctionnement interministériel, même si les organisations et les modes de travail varient assez largement selon les départements.

---

¹⁹ Rapport annuel de performance du programme 333 annexe au projet de loi de règlement 2018.

²⁰ Dans le cadre de la mission sur le bilan des actions de mutualisations des services déconcentrés.

La mise en application et les évolutions constatées font toutefois apparaître un écart parfois important avec les principes initiaux.

**En termes d'implantation du service**, les SIDSIC ne sont regroupés sur un seul site que dans 32 départements (cf. enquête « infra-supra » de la DINSIC pour 2018, confirmée par le questionnaire aux chefs de SIDSIC). Une nette majorité des SIDSIC est donc installée sur plusieurs sites (9 en ont plus de 4) et pour 26 d'entre eux, les agents restent localisés dans leurs services d'origine. Les DDT(M) sont les plus concernées par cette pratique, avec le maintien à demeure d'équipes SIC de deux à quatre agents. Dans une moindre mesure, quelques DDCS/PP<sup>21</sup> ont pu obtenir le maintien d'une antenne du SIDSIC en leur sein. Dans certains départements visités, l'interministérialité n'était pas encore entrée dans les faits ou l'était depuis 2018 seulement, des DDI ayant trouvé leur avantage au maintien du statu quo.

La modalité technique d'intervention à distance sur les postes (prise en main à distance ou PMAD) permet le règlement de certains incidents malgré le regroupement des effectifs des SIDSIC sur un site unique. Si la quasi-totalité des chefs de SIDSIC disent la pratiquer, seuls 22 services réalisent plus de 50 % de leurs interventions de cette façon, pourtant de plus en plus fréquente dans les usages privés du numérique.

**Sur le plan de l'organisation du travail et des équipes**, la vocation interministérielle ne s'est pas toujours concrétisée par un règlement intérieur unique : 53 SIDSIC n'en disposaient toujours pas en 2018.

**La polyvalence opérationnelle** est insuffisamment développée : une organisation par domaines fonctionnels n'existe que dans 26 SIDSIC qui disposent de 4 et même 5 pôles fonctionnels. Seulement 12 SIDSIC se disaient en 2018 organisés par domaines fonctionnels où les agents s'investissent pour plus des 4/5èmes de leur temps de travail, indépendamment de leurs structures d'origine.

**Les instances de gouvernance locale** se réunissent de façon très variable, d'un département à l'autre (cf. § 2.2.2). 56 % des chefs de SIDSIC ayant participé à l'enquête de la mission déclarent qu'un comité de pilotage des SI local<sup>22</sup> s'est réuni au cours des 24 derniers mois (cf. annexe n°8 §7). Les comités opérationnels des SI local, ou les réunions qui en tiennent lieu entre le chef SIDSIC et le secrétaire général de la préfecture, se tiennent tous les mois, c'est-à-dire tel que recommandé, dans seulement 29 % des cas (cf. annexe n°8 §7).

Ainsi, malgré un guide pratique élaboré très tôt, l'organisation des SIDSIC se révèle extrêmement hétérogène, tant au niveau pratique qu'au niveau de la gouvernance.

## 1.7 Les installations techniques et l'architecture du SI

### 1.7.1 Les installations techniques gérées par les SIDSIC

- Postes de travail

Selon une évaluation DINSIC, il y a 70 000 postes de travail en ATE. D'après les constatations de la mission sur le terrain, ce parc est relativement récent, en général moins de cinq ans d'âge moyen. En revanche les systèmes d'exploitation sont très disparates. On trouve du Windows XP, du Windows 7 sous ses différentes versions, et du Windows 10 pour les plus récents, avec des configurations incompatibles.

- Impressions

---

<sup>21</sup> DDCS, DDPP et DDCSPP.

<sup>22</sup> Composé du SG de la préfecture, des directeurs des DDI et de la DR(D)JSCS et du chef de SIDSIC.

Il n'y a plus, sauf rares exceptions, d'imprimantes individuelles attachées aux postes de travail, les impressions sont prises en charge par des photocopieurs en réseau communs à un service de DDI. Ces photocopieurs ne sont pas partagés entre DDI, les réseaux locaux étant étanches. Il est résulté de cette évolution le fait que le SIDSIC est désormais en charge des imprimantes/photocopieurs.

- Visioconférence

Les directions de l'ATE sont équipées de systèmes propriétaires non compatibles, dont notamment Sycomore, équipement Tandberg, pour le MTES, et COMU, équipement Cisco, pour le MI. Le besoin d'interfonctionnement est satisfait par la passerelle COMU portée par le MI et opérationnelle depuis début 2017. Cependant les agents doivent solliciter la conciergerie du MI pour réserver les ressources nécessaires pour organiser une visioconférence sur COMU. Cette possibilité offerte aux agents du MI devrait encore être largement ouverte à l'interministériel par étapes successives au cours du premier semestre 2020.

Une autre solution de visioconférence, complémentaire de la précédente, est la webconférence, système JITSI. Le pont de webconférence JITSI est exploité au MTES, pour l'ensemble des DDI et le MI. Cette infrastructure est moins onéreuse et plus souple que la visioconférence classique, néanmoins sa qualité est potentiellement moins bonne qu'une visioconférence traditionnelle. A la différence de celle-ci, elle ne nécessite pas la réservation de canaux de communication au préalable. Toutefois la qualité de l'image est soumise à des aléas de charge sur le réseau et sur le lien d'accès au RIE.

- Serveurs

Le nombre de serveurs gérés par les SIDSIC est très important<sup>23</sup>. Un SIDSIC moyen en gère un minimum de 30 à 40, sous des systèmes d'exploitation variés, majoritairement Windows NT, mais y inclut des systèmes Linux. Ils supportent les fichiers et répertoires partagés, le contrôle de domaine, les SIG, les pare-feux, la gestion de ressources, notamment.

- Câblages

Les câblages sont rarement modernisés dans des bâtiments anciens, et ceci est un frein à l'adoption de la TOIP (*Telephony over IP*). Il y a peu ou pas d'accès Wifi dans les salles de réunion.

- Locaux

Les salles où sont hébergés les équipements, baies de brassage ou serveurs, sont très généralement de qualité médiocre, sous dimensionnées, mal climatisées, mal protégées, sauf dans les SGAMI où les conditions d'hébergement des installations informatiques semblent meilleures.

Au total, les enquêtes sur le terrain montrent des installations techniques de qualité inégale et reflètent une structure en silos de l'informatique administrative.

### 1.7.2 Les réseaux et la PSSI

- Accès réseaux

Les accès réseaux sont fournis par le RIE, Réseau Interministériel de l'État, à des débits variables selon l'importance du site à desservir, mais le plus souvent insuffisants, rarement au niveau nécessaire pour la simple bureautique ou au niveau demandé pour le *cloud*, l'informatique en nuage.

---

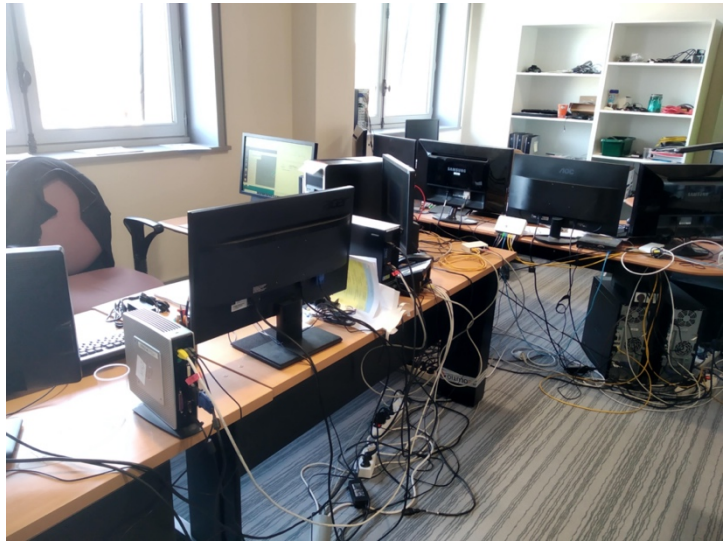
<sup>23</sup> Pour le seul MTES : 800 serveurs Eole en AD, servant les applications citées.

Les BOA mis en place dans de nombreux sites, n'ont pu apporter qu'une solution transitoire. Ces boîtiers n'apportent pas de débit supplémentaire, ne faisant que prioriser les flux.

- Des systèmes d'information (SI) en silos

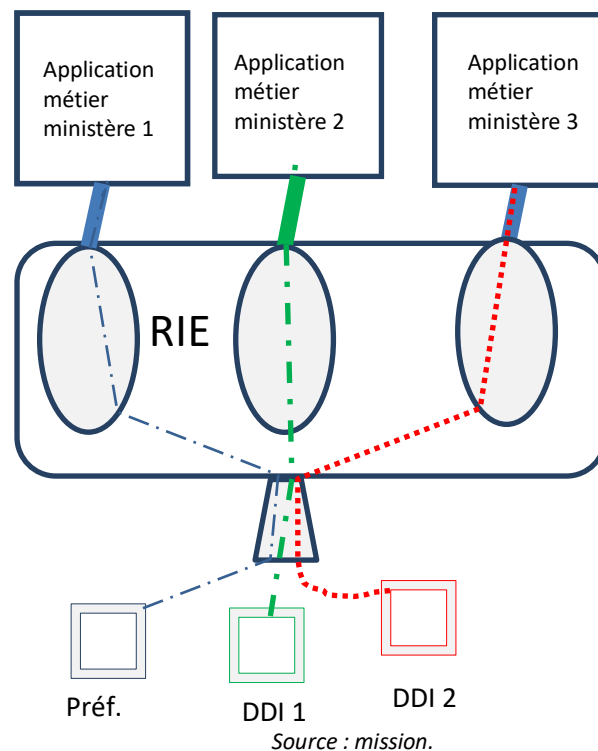
Il n'existe pas réellement un système d'information de l'ATE, mais en réalité trois SI parallèles, organisés pour la circulation verticale d'informations, entre DDI et administrations centrales. Les SI sont organisés en « silos », relativement étanches.

Ainsi par exemple, un terminal configuré en DDT pour accéder au SI du MTES ou du MAA ne pourra pas accéder aux applications de la préfecture de son département. La photographie ci-contre, prise par la mission dans les locaux du SIDSIC du Lot, illustre l'étanchéité des SI par la nécessité, pour les agents des SIDSIC, de disposer d'au moins trois terminaux pour accéder aux environnements de la préfecture et des DDI<sup>24</sup>.



Ce cloisonnement réseau a été à l'origine demandé par les DSI ministérielles, considérant que les informaticiens des DDI sœurs manquaient de maturité SSI.

Figure 4 : Schématisation de l'architecture logique du SI de l'État dans les services déconcentrés



<sup>24</sup> Il ne s'agit pas de postes de travail en cours de configuration par les agents des SIDSIC.

Les applications « métiers » des administrations centrales, sont développées et maintenues par celles-ci et bénéficient de points d'appuis ou centres supports nationaux auxquels ont accès les utilisateurs départementaux. Leur système d'authentification des utilisateurs est propre à chaque ministère.

La DINSIC a transmis à la mission un document provisoire (février 2018) décrivant les principes d'architecture du réseau de l'ATE. Ce schéma montre trois communautés RIE spécifiques créées pour l'ATE : « préfectures » ; DDT(M) ; DDCS/PP et bientôt DR(D)JSCS ; toutefois ce document apparaît incomplet et peu lisible traduisant une absence de pilotage.

Chaque DDI dépend pour ses ressources informatiques de plusieurs ministères, ce qui entraîne une multitude de chaînes de maîtrise d'ouvrage et de support, comme l'illustre le témoignage d'un DDPP recueilli par la mission (cf. encadré n°1).

#### Encadré n°1 : témoignage d'un DDPP

*« Une des origines des lenteurs de résolution des problèmes est certainement la dilution des responsabilités. La création des SIDSIC s'est faite sous l'égide de la DINSIC tandis que le RIE prenait en charge le transport des données et que les SI métiers gardaient leurs prérogatives. Ainsi pour une DDPP, le bon fonctionnement de l'outil informatique dépend des équipes :*

- Ministère en charge de l'écologie pour la messagerie ;
- Ministère en charge de l'action sociale pour le proxy ;
- Ministères en charge de l'agriculture et de la consommation pour les applications métiers ;
- SCN RIE pour le transport des données ;
- DINSIC/SIDSIC pour le poste de travail et la sécurité. »

- La politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI)

Une PSSI pour le périmètre préfectures et DDI a été définie via l'instruction 570/10/SG du 17 mai 2010 signée du SGG. Cependant, cette première PSSI était incomplète, et rapidement dépassée par les besoins nouveaux. Ainsi, on trouve aujourd'hui plusieurs types de *virtual private network* (VPN) dans les SI départementaux, et plusieurs plateformes d'accès Internet.

Un travail d'évolution de cette PSSI ATE a été entrepris par le ministère de l'intérieur en 2018, avec les responsables SSI ministériels, néanmoins il ne s'est pas concrétisé jusqu'à présent par une redéfinition de l'instruction de 2010.

## 1.8 Le niveau de satisfaction des services utilisateurs est mitigé

Les résultats de l'enquête menée par la mission auprès des services utilisateurs des SIDSIC (cf. annexe n°7 §3) et les témoignages recueillis, en administration centrale et dans les départements, nuancent fortement le niveau de satisfaction très élevé (90% pour l'assistance utilisateurs) auquel parvient l'enquête annuelle de la DINSIC auprès des services bénéficiaires des SIDSIC. Ce décalage peut tenir à deux différences de méthode :

- la mission a choisi d'interroger les chefs des services soutenus, afin de recueillir des analyses structurées et complètes, et non l'ensemble des agents servis comme c'est la pratique pour l'enquête de la DINSIC<sup>25</sup> ;
- les questions de l'enquête DINSIC sur la qualité de service des SIDSIC ne concernent que le support de proximité (ces questions sont ciblées sur les seuls agents ayant eu un contact avec leur SIDSIC au

<sup>25</sup> En 2018, 14 585 agents sur 61 056 agents enquêtés ont répondu à l'enquête.

cours des 12 derniers mois) alors que le questionnaire de la mission aborde le champ complet des activités des SIDSIC.

En effet, les investigations de la mission, en particulier l'enquête qu'elle a diligentée, révèlent un niveau de satisfaction mitigé.

S'agissant de la qualité de service sur les missions « socle », près de 60 % des services utilisateurs expriment une appréciation positive (« excellente » ou « bonne ») pour l'informatique de proximité et le support aux utilisateurs. Cette proportion approche les 65% pour l'infrastructure partagée, les systèmes et réseaux. Elle est seulement de 45% pour les applications métier et de près de 40 % pour les fonctions transverses.

En ce qui concerne les missions catégorisées comme optionnelles ou autres, l'interprétation des réponses est plus délicate car l'importance des non-réponses traduit le fait que le SIDSIC ne délivre ces prestations qu'à certains services utilisateurs. Lorsque ceux-ci émettent une réponse, l'appréciation est nettement positive pour les radiocommunications ainsi que pour le standard et l'accueil téléphonique et plus inégale pour les applications et bases de données locales et la gestion des sites intranet/internet.

Le niveau de satisfaction est en outre très contrasté selon le type de services utilisateurs – préfetures, DDT(M), DDCS, DDPP, DDCSPP et DR(D)JSCS. Les autorités préfectorales rencontrées expriment une meilleure satisfaction globale et soulignent la réactivité des équipes, même si une montée en compétence est attendue pour appréhender les chantiers du numérique de l'ATE. Les réponses au questionnaire de la mission révèlent ainsi un niveau de satisfaction de la qualité de service informatique nettement supérieur pour les secrétaires généraux de préfecture (environ 80 %) que pour les DDI (environ 50 %).

De nombreux responsables de DDI font part d'une insatisfaction liée au manque de proximité :

- l'absence de présence in situ d'un spécialiste SIC familier des métiers de la DDI, regret aggravé par le fait qu'une telle présence existait avant la mise en place des SIDSIC ;
- l'éloignement géographique du SIDSIC en particulier dans le cas où tous les agents de ce service sont regroupés en préfecture, ce qui allonge les délais d'intervention. Cet effet est insuffisamment compensé par le recours à la prise en main à distance. Lorsque les équipes informatiques ont à intervenir sur des sites éloignés du chef-lieu de département (antenne administrative, abattoir...), le service n'est jugé satisfaisant que par 59 % des répondants au questionnaire adressé aux services bénéficiaires et les motifs d'insatisfaction se concentrent sur la lenteur du débit (56%) et le manque de réactivité (39%).

Interrogés sur les pistes d'amélioration du service rendu par les SIDSIC, les directeurs de services soutenus, en particulier des DDPP, des DDCSPP et des DR(D)JSCS, ont mis en avant la priorité à donner au service de proximité. Ce constat est confirmé par l'analyse des commentaires (cf. annexe n°7 § 7).

Enfin, les visites de terrain de la mission ont fait apparaître plusieurs situations très préoccupantes. Dans un département, le préfet a fait part de son insatisfaction générale quant au niveau de compétence et au manque de qualité de pilotage et d'organisation pour créer un réel service interministériel. Certains directeurs de DDI ont exprimé à la mission leur grande insatisfaction liée à la persistance de difficultés techniques, en ce qui concerne par exemple les équipements des télétravailleurs ou les installations de postes, qu'ils relient à la défaillance de la gouvernance locale, à l'absence de conventions de service ou à leur non-respect.





## **2 LES FACTEURS D'EXPLICATION DE CETTE SITUATION MITIGEE SE SITUENT A PLUSIEURS NIVEAUX**

Les facteurs explicatifs du bilan mitigé du fonctionnement de l'informatique de l'ATE et des SIDSIC se situent à trois niveaux : celui des SIDSIC eux-mêmes, celui des services bénéficiaires, celui des administrations supra départementales, c'est-à-dire régionales, zonales et nationales.

### **2.1 L'action des SIDSIC détermine en partie l'efficacité du soutien informatique de l'ATE**

#### **2.1.1 Une inégale appétence des agents SIC à rejoindre le SIDSIC et à monter en compétence sur les SI des services à soutenir**

Lors de la préfiguration et de la création des SIDSIC, la constitution de ces services interministériels a été compliquée par les différences culturelles importantes entre informaticiens selon leurs ministères d'origine. Certains agents ont montré de fortes résistances à élargir leur champ d'intervention, vers la préfecture pour ceux venant du MTES, du MAA, du MEF ou du MCAS mais aussi en sens inverse vers les DDI pour les opérateurs de transmission issus des SIDSIC de préfecture. Au fil du temps et des recrutements, ces réticences se sont réduites. Néanmoins, là où elles perdurent, leur impact sur le service rendu est important (cf. §2.1.2).

Le maintien de pôles dédiés à certaines DDI, notamment en DDT(M) où ils sont alors dimensionnés entre deux et quatre ETP, s'explique en partie par la volonté des informaticiens concernés de ne servir que leur administration d'origine. Au-delà de la zone de confort que celle-ci représente, cette organisation rencontre encore un soutien important de la part des DDI utilisatrices, qui saluent « *la proximité, la réactivité et l'adaptation aux besoins* », alors que d'autres désormais soutenus par un SIDSIC polyvalent et regroupé en préfecture, regrettent la perte de qualité de service.

Le diagnostic doit être nuancé compte tenu de la multiplicité des parties prenantes et de la complexité des attentes des services utilisateurs, au regard des moyens disponibles en SIDSIC. La polyvalence complète d'un agent SIC est unanimement considérée comme très difficile à atteindre du fait du nombre et de l'hétérogénéité des systèmes d'information au sein de l'ATE. C'est davantage en termes d'accroissement du champ d'intervention, vers la bivalence ou la trivalence, entre préfecture, DDT, DDCCS, DDPP, DDCCSP, que se pose l'enjeu de la montée en compétence, avec l'appui d'agents SIC désignés référents pour tel ou tel domaine ministériel. La gestion des transmissions et de la continuité des liaisons gouvernementales, en préfecture, reste souvent maîtrisée par une petite partie des agents d'un SIDSIC.

#### **2.1.2. Le renouvellement des agents a facilité le fonctionnement interministériel des SIDSIC**

La création des SIDSIC s'est étalée sur plusieurs vagues entre 2012 et 2014 et a été menée de manière très disparate d'un département à l'autre, souvent au prix de tensions, parfois de manière très conflictuelle. Dans certains cas rencontrés par la mission, elle reste encore à réaliser au-delà de la dénomination interministérielle du service. Les enquêtes dites de maturité des SIDSIC réalisées en 2016 par la DINSIC faisaient déjà état de stades différents d'évolution par une cotation, sans fournir cependant de portrait précis par SIDSIC.

Ces disparités dans la polyvalence des agents de SIDSIC se retrouvent dans la configuration de l'astreinte, qui va du binôme de direction du SIDSIC, schéma plutôt fragile, à l'ensemble des agents (ingénieurs et techniciens).

Progressivement depuis 2012, à la faveur des changements de responsables des services utilisateurs, des départs en retraite et des mobilités des agents SIC, les SIDSIC ont pu progresser, chacun à leur rythme, vers

le modèle qui leur était assigné à l'origine. Le renouvellement des agents SIC a joué un rôle éminent dans cette cinétique : les agents « historiques », issus des services départementaux ministériels antérieurs à la RéATE (DDE, DDAF, DDEA, DDSV, UDCCRF, DDASS), ainsi que des anciens SDSIC des préfectures se sont raréfiés dans les SIDSIC, réduisant les résistances à une mutualisation plus poussée de l'organisation.

Pour les remplacer, les SIDSIC recrutent de nouveaux agents SIC qui proviennent principalement du ministère de l'intérieur (par concours ou mobilité), des armées, avec une intéressante filière de reconversion d'anciens sous-officiers, de la fonction publique territoriale, du ministère de l'éducation nationale ou du secteur privé (cf. annexe n°8 §3.1).

Ils viennent beaucoup plus rarement des ministères techniques participant à l'ATE au point que la plupart des SIDSIC rencontrés considère que ce ne sont plus de réels viviers. Les arrivées se font donc généralement sous statut de technicien ou d'ingénieur SIC et en gestion rattachée au MI. Dans certains SIDSIC, plus des trois quarts des agents ont été renouvelés depuis 2012.

Le renouvellement des agents SIC a un effet paradoxal :

- le départ des agents historiques qui connaissent très bien, pour en être issus, les services utilisateurs, leurs métiers, leurs applications et qui assuraient une « *prestation intégrée* » a provoqué une perte objective de qualité de service pour le support de proximité ; cette prestation allait jusqu'à la gestion des droits d'accès et au support utilisateurs pour les applications métier ;
- l'interministérialisation progressive du service du SIDSIC a été facilitée par des recrutements extérieurs. En effet, selon les termes d'un chef de SIDSIC, « *les nouveaux arrivants fluidifient le fonctionnement car la règle du jeu de la polyvalence est posée dès le début* ».

### **2.1.3. Le rôle central du chef de SIDSIC dans le management de l'équipe et la conduite des changements**

Le poste de chef de SIDSIC est sensible, stratégique, exposé du fait des exigences opérationnelles et du périmètre interministériel. C'est un poste difficile compte tenu de la tension sur les moyens alloués et de la complexité de l'organisation des SI en silos.

La mission a constaté, d'une manière générale, le fort engagement professionnel des chefs de SIDSIC en matière non seulement technique mais aussi managériale et relationnelle. Lorsque l'investissement managérial fait défaut, les effets sont ressentis dans l'équipe SIC et chez les services utilisateurs jusqu'au plus haut niveau.

Il revient au chef du SIDSIC de veiller à l'homogénéité de la qualité de service quel que soit le service soutenu en répartissant équitablement les ressources dont il dispose. Cette responsabilité, partagée avec la gouvernance locale, SG de la préfecture, directeurs de DDI ou de DRJSCS, est exercée de manière inégale. Dans les départements visités par la mission, plusieurs DDI ou DR(D)JSCS attendent du SIDSIC une prise en compte de leurs besoins à l'instar de ceux de la préfecture. Cette moindre prise en compte a ainsi pu générer une situation extrême pour une DDI en butte à un comportement inapproprié d'un chef de SIDSIC.

L'engagement du chef de SIDSIC dans la gestion des ressources humaines est rendu nécessaire par la multiplicité et l'hétérogénéité des statuts et rémunérations des agents SIC. De nombreux chefs de SIDSIC estiment qu'ils doivent consacrer trop d'énergie à gérer cette complexité qui est par ailleurs génératrice d'injustices (cf. §1.4).

Les services utilisateurs identifient des marges de progrès qui dépendent largement de l'action propre du chef du SIDSIC et du temps disponible au sein de l'équipe SIC :

- le *reporting* d'activité apparaît insuffisant :
  1. le bilan d'activité annuel du SIDSIC, pourtant prévu avec des indicateurs chiffrés d'efficacité dans le vade-mecum de 2011 établi par la DISIC, n'est que très rarement réalisé. Quelques SIDSIC mènent une évaluation formalisée de leur propre action, en lien avec les services utilisateurs, mais ces démarches restent tributaires d'impulsions locales. Le manque de bilans d'activité du SIDSIC est plus fortement ressenti par les DDI ou DR(D)JSCS ayant répondu à l'enquête de la mission (seules 29 % en sont satisfaites) que par les préfetures (76% de satisfaits) ;
  2. seule une petite majorité des chefs de SIDSIC ayant participé à l'enquête de la mission (55 %) ont déclaré réaliser un suivi formalisé des demandes (cf. annexe n°8 § 7.3) ;
  3. le logiciel GLPI, pourtant d'un usage quasi systématique pour gérer le flux des sollicitations et des réponses, est peu exploité pour en tirer un retour d'expérience susceptible d'éclairer les échanges avec les services utilisateurs : c'est le cas pour seulement 23% des services utilisateurs répondant à l'enquête ;
  4. l'enquête DINSIC est également peu utilisée pour questionner et améliorer la qualité du service : pour 49 % des bénéficiaires, ses résultats dans le département ne sont tout simplement pas connus. Cet outil de suivi périodique de l'activité est donc insuffisamment utilisé, alors même que les chefs des services « utilisateurs », lorsqu'ils ont été destinataires des résultats, considèrent qu'ils reflètent correctement la qualité du service ;
- l'investissement des SIDSIC dans l'autonomisation des utilisateurs est globalement disparate et faible - à titre d'exemple, peu de SIDSIC diffusent des fiches réflexes sur la résolution des difficultés les plus courantes. Une partie des sollicitations adressées aux SIDSIC pourrait en effet être évitée, car elle relève de l'assistance aux utilisateurs pour des problèmes simples ;
- la capacité des SIDSIC à conseiller les autorités locales, à jouer le rôle d'assistance à maîtrise d'ouvrage apparaît inégale. Ce rôle repose essentiellement sur le chef de SIDSIC ou son adjoint, dans la mesure de leur disponibilité et de leur engagement ;
- la capacité des SIDSIC à travailler en réseau et à rechercher des partenariats extérieurs existe mais surtout de manière informelle, à l'initiative de chacun, ce qui renvoie à l'insuffisance d'animation du réseau aux niveaux territorial et national (cf. § 2.3).

## **2.2 L'implication des services bénéficiaires conditionne la réussite des SIDSIC**

### **2.2.1 Le souhait de certaines DDI de conserver leurs propres services informatiques a freiné la mutualisation**

En dépit de leur caractère interministériel affiché, certains SIDSIC n'ont pas encore réalisé leur intégration complète et ne se sont pas structurés en un service organisé par pôles fonctionnels – et non plus par service utilisateur ou par site. Dans certains départements, une organisation fonctionnelle n'a pu être mise en place que récemment, souvent à l'occasion de l'arrivée d'un nouveau chef de SIDSIC. Dans un département visité par la mission, le SIDSIC avait encore des équipes dédiées par DDI et un responsable de site dans chaque DDI, à côté du chef de SIDSIC animant l'équipe SIC placée en préfecture.

Ces organisations intermédiaires, entre juxtaposition des anciens services informatiques dédiés à chaque administration et modèle de SIDSIC intégré, s'expliquent en partie par les réticences des DDI, attachées à conserver leur équipe voire leur service informatique en propre. Historiquement mieux dotées en effectifs SIC que les autres DDI, les DDT(M) sont les plus nombreuses à avoir conservé tout ou partie de leur équipe SIC en proximité.

### **2.2.2 La qualité de service et la résolution des différends sont tributaires de conventions de service actualisées**

La formalisation des relations entre le prestataire de services et ses bénéficiaires devaient prendre la forme de conventions, en application du guide pratique du 24 août 2011 (cf. annexe n°6). En août 2014, seule une petite majorité (51) s'était acquittée de cette prescription, et 13 conventions avaient fait l'objet de mises à jour.

Depuis, la formalisation des relations entre SIDSIC et services soutenus a progressé sans toutefois être complète. Selon les données recueillies par la mission (cf. annexe n°8 §2), environ les trois quarts des services soutenus par les SIDSIC avaient conclu une convention de service avec le SIDSIC. L'absence de convention actualisée compromet la qualité de service et entrave la résolution des blocages, dans la mesure où les modalités de saisine, les mécanismes de règlement des différends et les indicateurs de performance restent indéfinis. La conclusion et l'actualisation de ces conventions relèvent d'une responsabilité partagée des chefs des services soutenus et des chefs de SIDSIC.

### **2.2.3 Le dynamisme du SIDSIC dépend de l'implication des services bénéficiaires dans la gouvernance locale**

A la création des SIDSIC, il était prévu que les services soutenus se dotent collectivement d'une « feuille de route SIC », tenant compte de leurs besoins respectifs. Cette feuille de route et toute orientation proposée par le chef de SIDSIC concernant le SI local devaient être validées en comité de pilotage des SI local. Le suivi opérationnel de la feuille de route et la résolution des éventuels blocages incombent au secrétaire général de la préfecture et au chef de SIDSIC, réunis en comité opérationnel (cf. annexe n°6).

Le caractère novateur de l'approche interministérielle des SIDSIC, leurs missions essentielles à l'activité de l'État, le contexte de profonde réforme dans lequel ils ont été créés, auraient nécessité en effet qu'une attention particulière fût accordée à leur pilotage et leur activité suivie de manière rigoureuse. Ces exigences ont été inégalement prises en compte et peu à peu perdues de vue.

Les investigations de la mission montrent en effet une grande hétérogénéité dans l'intensité du pilotage local des SIDSIC. Le comité de pilotage des SI local est loin d'être réuni dans tous les départements et lorsqu'il l'est, la fréquence et la teneur des réunions sont très variables :

- seuls 56 % des chefs de SIDSIC ayant participé à l'enquête de la mission ont indiqué qu'un comité de pilotage s'était réuni dans leur département au cours des 24 derniers mois (cf. annexe n°8, §7). Ce résultat est confirmé par les chefs de services ayant participé à l'enquête : 29 % des déclarent que le COPIL s'est réuni au cours des 24 derniers mois<sup>26</sup> (cf. annexe n°7 §5) ;
- quand le COPIL se réunit, il permet aux chefs de services dans la majorité des cas d'exprimer leurs besoins et d'aboutir à des décisions de programmation. Néanmoins, certains participants décrivent une instance plutôt formelle, sans arbitrage ferme ni actions à engager sur le moyen terme. L'absence de comptes rendus ou des tableaux de bord, dans 42 % des cas n'est pas étrangère à

---

<sup>26</sup> 30 % n'ont pas répondu à cette question et 41 % y ont répondu de façon négative.

cette situation. Le COPIL se limite alors à échanger sur le travail quotidien, sans être véritablement une instance de pilotage de l'activité ;

- a contrario, dans une minorité de départements, les SG et directeurs départementaux interministériels accordent une grande importance au suivi de la feuille de route SIC : 30 chefs de SIDSIC ont en effet rapporté que le comité de pilotage des SI local s'était réuni entre 2 et 5 fois au cours des deux dernières années.

En ce qui concerne les comités opérationnels, la situation est également hétérogène : seuls 29 % des chefs de SIDSIC ayant participé à l'enquête de la mission déclarent que cette instance se réunit tous les mois (cf. annexe n°8 §7). Le comité opérationnel se révèle assez peu formalisé et s'apparente plutôt à des réunions de travail classiques entre un chef d'équipe et son supérieur hiérarchique, le SG de la préfecture.

Les déplacements de la mission ont fait apparaître une corrélation entre la fréquence des réunions des instances de gouvernance, d'une part, et le niveau de satisfaction à l'égard du SIDSIC et le dynamisme de ce dernier, d'autre part.

Au-delà, la sensibilité des préfets, des secrétaires généraux de préfecture et des directeurs départementaux interministériels aux enjeux informatiques et numériques a souvent été indiquée à la mission comme un déterminant du dynamisme d'un SIDSIC et du niveau des crédits accordés aux SIC localement. Leur capacité à formaliser une expression de besoin structurée est apparue inégale lors des investigations de la mission. Si une grande majorité des chefs de services expriment leurs besoins auprès des SIDSIC (cf. annexe n°8 § 7.3), les demandes sont loin d'être systématiquement formalisées.

#### **2.2.4 Les échanges bilatéraux, aussi utiles soient-ils, ne remplacent pas les instances de gouvernance locale**

En complément ou en l'absence de réunion du comité de pilotage des SI local, les chefs de services soutenus et les chefs de SIDSIC ont développé d'autres modalités d'échange : réunions bilatérales, participation du chef de SIDSIC au comité de direction du service soutenu ou au collège des chefs de service (cf. annexe n°7 § 5.1 et 5.2).

Les réunions bilatérales dédiées aux questions informatiques sont citées comme un palliatif à l'absence de comités de pilotage par 38 chefs de services soutenus par la mission. Ce type de communication permet l'expression des besoins et la présentation de bilans et de solutions techniques, mais exclut tout pilotage d'ensemble du SIDSIC.

La participation du chef de SIDSIC au collège des chefs de service – ou toute autre réunion de format équivalent – lui permet théoriquement d'aborder les questions informatiques avec l'ensemble des chefs de services. Mais l'ordre du jour très étoffé de ces réunions se prête peu à un dialogue structuré sur les SIC. La présence du chef de SIDSIC à ces réunions se révèle néanmoins utile pour anticiper les implications informatiques de la mise en œuvre des politiques publiques et de réorganisation administrative. 61 % des chefs de SIDSIC, part significative, déclarent participer au collège des chefs de service (cf. annexe n°8 §7.2).

L'association des chefs de SIDSIC aux comités de direction des préfectures et DDI permet un dialogue régulier entre services prestataire et bénéficiaires et donc, en principe, une expression des besoins au fil de l'eau et un suivi des actions mises en œuvre. Elle est donc utile, sans pour autant tenir lieu d'instance de programmation. Pourtant, l'association des chefs de SIDSIC aux comités de direction (CODIR) est loin d'être la norme. Elle est aussi moins fréquente en DDI qu'en préfecture : les chefs de SIDSIC ont à 80 % indiqué participer systématiquement ou régulièrement aux comités de direction en préfecture (cf. annexe n°8 §7) – cette fréquence de participation aux comités de direction chute à 48 % pour les DDCSPP et 39 % pour les

DDT(M), et même au-dessous de 30 % pour les DDPP, DDCS et DR(D)JSCS. Cela est confirmé par les réponses des chefs de services (cf. annexe n°7 §5.4).

Aussi utiles soient-ils, les échanges réguliers entre chefs de SIDSIC et chefs de services soutenus décrits supra ne sont pas observés dans tous les départements avec la même régularité. S'ils contribuent au pilotage des actions du SIDSIC et donc à une meilleure qualité de service, ils ne remplacent pas la tenue régulière du comité de pilotage des SI local.

## **2.3 La gouvernance nationale des SI de l'ATE n'a pas dépassé les cloisonnements ministériels**

### **2.3.1 L'étanchéité des systèmes d'information est le frein majeur à l'efficacité des SIDSIC**

L'organisation actuelle de l'informatique départementale en silos ministériels s'explique en premier lieu par des considérations techniques.

Dans les années 2000 à 2010, chaque ministère avait basé ses communications sur un réseau vertical, laissant peu de place à la transversalité des communications pour des raisons de sécurité. Lorsque la DINSIC a constitué le RIE, de 2015 à 2017, les administrations centrales ont reproduit des communications verticales ministérielles, ce qui présentait des garanties en termes de sécurité, mais au détriment de la possibilité de communications transversales et d'ouverture sur l'extérieur.

Les applications ont des systèmes d'authentification des utilisateurs propres à chaque ministère. Ainsi, pour accéder aux applications métier du MTES, l'utilisateur doit bénéficier d'un enregistrement dans l'annuaire de messagerie de ce ministère. Il est donc impossible à un agent du ministère de la santé ou de l'intérieur, non répertorié dans l'annuaire de messagerie du MTES, d'y accéder.

Les évolutions logicielles organisées par les DSI ministérielles ne sont pas toujours cohérentes avec les configurations des postes de travail (système d'exploitation, version de navigateur internet...) en DDI et en préfecture, comme en témoignent de nombreux exemples fournis par des chefs de SIDSIC.

Au final, les configurations réseaux et les systèmes d'annuaire et d'authentification ministériels ont constitué une double barrière technique interdisant les communications transversales. De l'avis quasi unanime des services interrogés, cet élément est un des facteurs majeurs qui a freiné l'efficacité des SIDSIC. Rien n'a été fait sur le plan interministériel pour remédier à cette situation depuis la RéATE. L'absence de convergence technique compliquera le travail des agents des SG communs.

### **2.3.2 La gestion RH souffre aussi du cloisonnement ministériel**

Le constat de la complexité de la gestion RH imposée aux chefs de SIDSIC en raison de l'affectation des agents des SIDSIC dans plusieurs ministères est ancien. Une fois les supports d'emplois regroupés sur le programme 333, la DINSIC a souhaité progresser dans l'unification des gestions RH, pour mieux répondre à la demande d'équité de traitement exposée par l'association nationale des directeurs et chefs de services SIC (ANDSIC) dans deux courriers adressés au Premier ministre en 2016 et 2018. Plusieurs réunions ont eu lieu entre les services du Premier ministre, la DSAF et la DINSIC, et l'ANDSIC, à partir de mars 2017, pour évoquer les voies de convergence de la gestion RH. Ce sujet a aussi été abordé entre les services du Premier ministre et les DRH des ministères, dans le cadre d'un comité de suivi RH des SIDSIC. Dans ce cadre, la DSAF et la DINSIC ont initié en mars 2018 plusieurs actions visant à harmoniser les gestions RH :

- synchronisation des campagnes indemnitaires : tandis que le MI et le MCAS interrogeaient directement les chefs de SIDSIC sur la répartition du complément indemnitaire annuel (CIA), le

MTES et le MAA demandaient à la DSAF d'interroger les chefs de SIDSIC, à des moments différents. Ces ministères ont été invités à synchroniser leurs campagnes ;

- promotions : La DSAF a demandé au MTES et au MAA de communiquer leurs statistiques en matière de promotion, obtenues partiellement pour 2018, et à l'ensemble des ministères de communiquer leurs calendriers et modalités de promotion et de veiller à ne pas léser les agents des SIDSIC lors des CAP ;
- unification des formulaires d'entretien professionnel : un formulaire commun devait être élaboré avec les ministères, à partir de celui utilisé dans les DDI.

Afin d'amorcer une démarche plus ambitieuse, la DINSIC et la DSAF ont proposé aux DRH des ministères une feuille de route RH pour les SIDSIC, présentée lors d'un comité de suivi ad hoc en novembre 2018. Les travaux intermédiaires dérivant de cette feuille de route avaient vocation à être présentés aux DRH ministérielles de l'ATE, en vue de « la formalisation d'un plan d'action opérationnel, porté par l'ensemble des parties prenantes »<sup>27</sup>. Cette démarche n'a pas abouti à ce stade.

Le pilotage de la mise en œuvre de la feuille de route, articulée en trois axes (« améliorer l'équité de traitement RH des agents », « favoriser les recrutements » et « optimiser et partager les compétences ») a été repris par la DRH du ministère de l'intérieur à l'été 2019, ce qui a laissé peu de temps aux services du Premier ministre pour enregistrer des avancées tangibles, depuis l'élaboration de la feuille de route. A la suite des travaux des services du Premier ministre, la DRH du ministère de l'intérieur anime actuellement quatre groupes de travail consacrés aux SI RH, à la mobilité, à l'action sociale et à la formation.

Sur le volet de l'équité de traitement, la DRH du ministère de l'intérieur a indiqué à la mission envisager plusieurs actions. Elle compte mettre en place un indicateur de suivi des promotions des agents SIDSIC par ministère et cartographier les NBI pour éventuellement en proposer une révision. Elle souhaite reporter la recherche d'une convergence des régimes indemnitaires à une étape ultérieure, après la mise en place des SG communs. La DRH du ministère de l'intérieur paraît disposée à relancer les travaux de préparation d'un corps de techniciens SIC interministériel. On notera que seul le ministère de l'intérieur en est doté parmi les ministères de l'ATE.

Afin de « favoriser les recrutements », la DRH du ministère de l'intérieur vise une harmonisation des fiches de poste à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020 et des cotations RIFSEEP des postes en SIDSIC.

S'agissant de l'optimisation et du partage de compétences, elle renvoie vers la DNUM du ministère de l'intérieur et aux travaux de GPEC déjà engagés par le ministère.

Des progrès ont été enregistrés dans les domaines suivants : harmonisation et coordination de la procédure d'entretien professionnel d'évaluation via l'envoi de fiches réflexes aux chefs de SIDSIC par la DRH du ministère de l'intérieur, coordination de la procédure de promotion professionnelle des agents en SIDSIC, coordination du circuit de transmission des propositions et de notification des primes exceptionnelles aux chefs SIDSIC, poursuivant ainsi une procédure initiée par la DSAF en 2018.

En revanche, aucune avancée n'a été réalisée pour la définition d'un espace de convergence interministérielle des montants indemnitaires versés et d'harmonisation des règles d'attribution de points de NBI aux chefs SIDSIC et des primes informatiques. Les modalités de prise en charge des formations, des frais de déplacement et des prestations d'action sociale devraient être clarifiées à l'occasion de la création du programme 354 et de la création des SG communs.

---

<sup>27</sup> Présentation à la réunion nationale des SIDSIC d'octobre 2018.

Des travaux importants restent à mener pour identifier les leviers favorisant les recrutements et recenser les fonctions, les compétences et les mobilités prévisionnelles au sein de SIDSIC, en vue d'« optimiser et partager les compétences ».

Si on ne peut que se féliciter des initiatives récentes décrites ci-dessus, on s'étonnera qu'elles aient été décidées près de six ans après la création des SIDSIC alors que la logique aurait dû conduire à les mettre en œuvre dès leur création, voire avant. Cette situation continue de pénaliser l'activité des SIDSIC. Leur prise en compte tardive constitue *a fortiori* un risque pour la réussite des SGC dont la mise en place se déroule entre janvier et juin 2020, avant même la résorption des difficultés sus évoquées.

### 2.3.3 La gouvernance nationale ne produit pas de décision au profit des SIC de l'ATE

#### 2.3.3.1 La DINSIC, un pilote national à faible autorité interministérielle dans le domaine de l'ATE

La constitution des SIDSIC a demandé, sur le terrain, deux années pour l'organisation des équipes. Durant cette période de transition, il était difficile de lancer un programme d'ampleur visant à unifier le SI départemental, d'autant que des départements ont affecté les SIDSIC récemment créés.

Pour la suite, la DINSIC était consciente de la situation de cette informatique en silos. Mais unifier le SI départemental nécessitait de faire des choix techniques au détriment de l'un ou l'autre des ministères<sup>28</sup>. Cette difficulté aurait nécessité l'intervention de l'équivalent d'une DSI ministérielle, très directive vis-à-vis des services déconcentrés, pour piloter le projet, ce que la DINSIC n'était pas. De plus, elle ne maîtrisait pas un budget unique des SIDSIC.

Son mode d'interaction vis-à-vis des puissantes DSI ministérielles était basé sur la recherche de consensus et des recommandations de bonnes pratiques, mais pas sur l'exigence de la réalisation de programmes définis. Le même mode de gouvernance peu directif s'est appliqué aux SIDSIC, là où il aurait fallu une direction technique forte.

Cette situation trouve son explication en partie dans la faiblesse des mécanismes interministériels de gouvernance au niveau central.

#### 2.3.3.2 La compétente d'organisation du SI de l'ATE a disparu du domaine réglementaire

Le décret n°2011-193 du 21 février 2011 portant création d'une direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État prévoyait bien dans son article 4 alinéa 9 que « *cette direction définit les orientations à donner aux systèmes d'information dans le cadre de la réforme de l'administration territoriale de l'État* ». Or les textes réglementaires qui ont suivi relatifs aux prérogatives de la future DINUM ne mentionnent pas cette compétence.

Ainsi, l'article 3 du décret n°2019-994 du 27 septembre 2019 portant organisation de l'administration centrale du ministère de l'intérieur et du ministère des outre mer définit les attributions de la direction du numérique de ce ministère et exclusivement pour ce ministère.

De même, l'article 8 dernier alinéa de l'arrêté du 27 septembre 2019 portant organisation interne du secrétariat général du ministère de l'intérieur donne compétence à la direction du numérique pour assurer l'animation du réseau des secrétariats généraux pour l'administration du ministère de l'intérieur (SGAMI) et des SIDSIC mais sans mentionner explicitement la compétence de cette nouvelle direction sur les SIC de l'administration territoriale de l'État, alors même que celle-ci a été décidée et est en cours de mise en œuvre.

---

<sup>28</sup> Par exemple, choix d'une messagerie unique entre Icasso et Mèl.



### 2.3.3.3 L'ATE ne constitue pas une priorité des instances de coordination interministérielle

Le décret du 21 février 2011 portant création d'une direction interministérielle des systèmes d'information et de communication de l'État crée dans son article 9 un conseil des systèmes d'information et de communication, présidé par le DINSIC. Sa composition englobe tous les ministères impliqués dans l'administration territoriale de l'État ainsi que d'autres administrations dépassant ce périmètre.

L'article 10 du même décret crée auprès du DINUM un comité technique des SIC. Présidé par le DINUM ou son adjoint, le comité réunit les responsables des systèmes d'information et de communication de l'ensemble des ministères. Ce comité peut être consulté sur toute question relevant des attributions de la DINUM.

Toutefois, la gouvernance réelle des systèmes d'information de l'État repose sur un triptyque qui ne correspond pas aux instances prévues par la réglementation :

- au sommet, un comité d'orientation stratégique interministériel du numérique baptisé COSINUM est animé par le DINUM et présidé par le SGG. Il réunit deux fois par an, les secrétaires généraux de tous les ministères, les directeurs du budget, de la transformation publique, de l'administration et de la fonction publique, des achats de l'État, et de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Le COSINUM définit la stratégie interministérielle du numérique de l'État et les moyens humains et budgétaires à mobiliser. Il prend connaissance de l'avancement des missions et de la progression des indicateurs de pilotage du programme TECH.GOUV, nom donné au programme de transformation numérique du service public. Le COSINUM décide des inflexions nécessaires et soumet ses conclusions au gouvernement ;
- le comité interministériel du numérique (CINUM), présidé par le directeur interministériel du numérique réunit mensuellement les directeurs du numérique de tous les ministères et des services du Premier ministre et de la présidence de la république ainsi que le directeur de l'ANSSI. Ils partagent l'avancement des missions de TECH.GOUV et des autres chantiers numériques d'intérêt général. Ce comité prend les décisions de nature à favoriser leur succès, tout en évoquant les autres projets et problématiques numériques d'intérêt collectif. Cette instance peut s'ouvrir en tant que de besoin à des autorités indépendantes ou des opérateurs de l'État ;
- le CINUM-ATE, émanation du CINUM regroupe les représentants des ministères impliqués dans l'ATE. Il est animé par un collaborateur du DINUM. Il traite des sujets relatifs au SI de l'ATE.

Du fait de l'abrogation du décret du 21 février 2011, les instances de gouvernance des SI de l'État se réunissent sans base réglementaire.

Si l'utilité du CINUM-ATE se justifie par la nécessité de fournir un espace de dialogue entre les directions des ministères impliqués dans l'ATE, il n'est pas une instance d'arbitrage ou de décision sur les sujets les plus stratégiques et notamment celui de la convergence technique. Selon, les témoignages recueillis par la mission, le CINUM-ATE ne dispose pas de l'autorité lui permettant de trancher les points de désaccords entre ministères et de surmonter leur tendance naturelle à favoriser des politiques de SI verticales.

A titre d'exemple, la mission relève :

- l'impossibilité de trouver une solution interministérielle unique pour le poste de travail des DDI, incitant certaines administrations à utiliser des solutions Windows non homologuées par l'ANSSI ;
- la non prise en compte par les ministères de la multiplicité des VPN utilisés par les DDI ;

- la non prise en compte des spécificités liées aux cités administratives qui supposent des solutions de mutualisation et de gouvernance adaptées.

Au-delà de la question du niveau de représentation des ministères, l'absence de statut réglementaire pour cette instance ne contribue pas à renforcer son autorité interministérielle.

Tant le droit que la pratique institutionnelle confèrent au domaine des SI de l'ATE les caractéristiques d'une « gouvernance molle ».

### **2.3.4 Une multiplicité d'interlocuteurs et de donneurs d'ordre au niveau supra-départemental et national**

Les DSI ministérielles conservent un pouvoir de prescription fort sur les choix techniques, lesquels ne sont pas toujours cohérents avec les offres locales de service.

Au niveau zonal, les SGAMI représentent des interlocuteurs à la compétence technique reconnue, mais dont le champ se limite essentiellement au ministère de l'intérieur. Les services rendus par les directions zonales des SIC des SGAMI sont les suivants :

- des activités dites « socle ». Il s'agit pour l'essentiel de l'accès au RIE, la configuration et la supervision des réseaux, du câblage, de la téléphonie, de la sécurité des systèmes d'information (SSI), du contrôle d'accès, de la radio ;
- des offres de services des centres à compétence nationale (CCN) qui traitent des systèmes de gestion de courrier, de la gestion du parc informatique, du bureau à distance, de la supervision du réseau local informatique ;
- des offres de services interministérielles à la demande des services utilisateurs (CASPER, ingénierie et supervision des réseaux locaux, offre de service téléphonie, outil de prise en main à distance...) ;
- des offres locales de services à la demande, variant d'une zone à l'autre, comme l'hébergement informatique, des applications locales, l'analyse de risques en matière de SSI...).

Les chefs de SIDSIC, quand ils ne disposent pas de la compétence nécessaire dans leur service, en particulier en matière d'infrastructure, font appel aux services des SGAMI.

Au niveau régional, les SGAR, en qualité de RBOP délégués du programme 333, assuraient jusqu'en 2019 le dialogue de gestion avec l'échelon départemental, pour les crédits de fonctionnement et d'investissement. Dans certaines régions, le chargé de mission numérique du SGAR anime une communauté interministérielle afin d'encourager les administrations déconcentrées dans leur transformation numérique. Les SIDSIC sont invités à participer à ces échanges, lorsqu'ils ont lieu. En effet, tous les SGAR ne se sont pas doté d'un poste de chargé de mission numérique et ne déploient pas les mêmes efforts en matière d'animation régionale. Dans certaines régions, les SGAR accompagnent les administrations et les SIDSIC dans leur réponse à des appels à projets d'innovation nationaux (programmes d'investissement d'avenir, fonds de transformation de l'action publique...).

Les échelons zonal et régional qui s'adressent tous deux aux SIDSIC se connaissent mal et n'interviennent pas dans un cadre institutionnel organisé au profit des SIDSIC. Au final, ces interlocuteurs multiples, non coordonnés, n'ont pas concouru à la mise en place d'une politique informatique interministérielle cohérente.

### **3 AMELIORER L'INFORMATIQUE DE L'ADMINISTRATION TERRITORIALE DE L'ETAT EST UNE PRIORITE**

Compte tenu de l'état de l'informatique de l'ATE et des difficultés rencontrées par le SIDSIC, la redéfinition des missions des SIDSIC, la mise en place d'une politique de convergence technique, l'amélioration du fonctionnement des SIDSIC, la préservation de leurs moyens, la rénovation des ressources humaines et enfin le renforcement de la gouvernance de la filière constituent des priorités. La réussite de la réforme de l'organisation territoriale de l'État en dépend.

#### **3.1 Prendre la mesure des défis du futur de l'administration territoriale de l'État**

Ils sont au nombre de trois et concernent la montée accélérée du numérique dans les missions de l'ATE, le renouvellement des ressources humaines dans un contexte démographique défavorable et une reconfiguration complexe de l'ATE qui modifie les périmètres de compétences.

##### **3.1.1 La montée du numérique dans la mise en œuvre des missions de l'ATE demeure un défi pour les services déconcentrés de l'État**

L'action de l'État territorial fait appel à de nombreuses applications :

- dans sa relation avec les usagers, les collectivités, les entreprises, les associations, pour la dématérialisation des démarches et procédures administratives.
- dans la mise en œuvre des politiques publiques et sa gestion.

L'évolution des modes de travail et l'organisation territoriale de l'État issue de la loi Notre ont vivement accru les besoins des agents des services déconcentrés en matière de visioconférence, de nomadisme et de télétravail.

Les barrières techniques au partage de données entre services déconcentrés doivent être levées, sans préjudice des règles d'accès. La mise en commun de fichiers et l'échange d'informations dématérialisées entre les administrations, leurs opérateurs et les usagers sont indispensables.

L'exercice des missions des services déconcentrés, notamment dans les domaines de la sécurité et du contrôle, nécessitent des accès permanents et facilités à internet.

Corrélativement, la cybersécurité est devenue un enjeu primordial.

Dans ce contexte, une informatique performante est plus que jamais un enjeu majeur de l'efficacité du service rendu au citoyen et de l'efficience de l'action de l'État. Relever ce défi suppose l'interopérabilité des systèmes d'information, le bon dimensionnement des réseaux et la garantie de la sécurité des données.

La mission considère que la prise de conscience par les administrations centrales de l'importance de la filière informatique et numérique pour une administration territoriale performante et efficace, tant dans son fonctionnement que dans sa relation avec les usagers, demeure très insuffisante.

##### **3.1.2 Le difficile renouvellement des personnels dans un contexte de démographie vieillissante et de faible attractivité de la filière**

L'attractivité des SIDSIC doit faire l'objet d'une attention soutenue. 62 % des agents ont en effet plus de 50 ans et de nombreux SIDSIC ont affiché comme première préoccupation RH les difficultés de recrutement.

Celles-ci devraient être analysées, par territoire, afin d'adopter des actions idoines, comme par exemple la conclusion de partenariats avec des centres de formation et établissements d'enseignement supérieur, pour favoriser les recrutements locaux. Les causes de ces difficultés sont en effet très diverses, d'un département à l'autre (cf. annexe n°8 § 3.2).

Au-delà des facteurs locaux entravant le recrutement dans certains SIDSIC, l'amélioration des conditions d'exercice des SIDSIC et de leur image renforceront globalement leur attractivité (cf. § 3.2.1, § 3.2.2, § 3.2.4). En termes de gestion des ressources humaines, le recrutement sera notamment facilité par la poursuite du repyramidage, un renforcement de la reconnaissance accordée à ces services au niveau local<sup>29</sup>, la mise en place de parcours d'accueil et de formation des nouveaux arrivants et la valorisation des compétences rares. Sur ce dernier point, 28 chefs de SIDSIC ont déclaré détenir dans leur équipe des compétences particulières qui gagneraient à être valorisées et mutualisées (cf. annexe n°8 § 3.4). Ils recensent dans ces champs nouveaux une trentaine de thématiques.

### **3.1.3 Le défi posé par la réorganisation de l'ATE, particulièrement des DIRECCTE**

#### **3.1.3.1 Prendre en compte l'intégration des UT DIRECCTE dans les nouvelles DDI**

La réforme de l'ATE en cours (cf. annexe n°4) conjugue la fusion départementale des services de soutien, dont les SIDSIC<sup>30</sup>, au sein des SGC et des réorganisations de directions métier, dont les DIRECCTE qui ont régionalisé leurs fonctions support depuis la RéATE.

Les UT DIRECCTE seront regroupées avec les DDCS(PP) au 1<sup>er</sup> juin 2020 dans des DDI insertion, entraînant la juxtaposition du domaine informatique travail-emploi<sup>31</sup>, qui sera à prendre en compte par les SIDSIC, en sus de ceux préexistants au sein de l'ATE. Les ex-UT DIRECCTE entrent ainsi dans le périmètre des SIDSIC et plus largement des SGC. Parallèlement, les services « jeunesse, sports et vie associative » (JSVA) des DDCS, DDCSPP et DR(D)JSCS seront transférés vers les rectorats et les DSDEN, quittant par conséquent le périmètre ATE. Logiquement, un transfert d'effectifs des SIDSIC vers les services académiques correspondant au nombre d'agents actuellement servis devrait être réalisé.

Il importe que la préparation de ces DDI reconfigurées intègre bien en amont le soutien SIC, au lieu de le renvoyer à une phase ultérieure au motif qu'il s'agirait d'un sujet d'« intendance ». L'arbitrage interministériel sur le nombre d'ETP SIC à transférer des MCAS vers le MI permettra aux administrations déconcentrées et aux agents de s'organiser au plus vite. Sur le terrain, les travaux des préfigureurs de chaque DDI doivent prendre en compte l'aspect SIC, pas toujours bien apprécié localement. La charge supplémentaire pour les SIDSIC sera conséquente, les effectifs sortants JSVA étant inférieurs aux effectifs entrants UT-DIRECCTE.

La reconfiguration de ces DDI amènera pour la DNUM du MI, les SIDSIC et les SGAMI une charge supplémentaire simultanément au plan de convergence technique du socle ATE (poste de travail), élaboré avant la circulaire du 12 juin 2019. En effet, les systèmes d'information des UT DIRECCTE sont très différents des SI actuellement en place dans l'ATE. Il existe donc un risque important à mettre en parallèle la réalisation du programme de convergence technique et les modifications informatiques/réseau nécessaires à l'intégration des UT DIRECCTE. L'incompatibilité entre les actions nécessaires à la réalisation simultanée des deux objectifs est à craindre.

La mission recommande donc que la DNUM conduise des tests dans plusieurs départements pour valider la possibilité de réaliser simultanément les deux opérations, au niveau technique et de la charge de travail

---

<sup>29</sup> Plusieurs SIDSIC ont rapporté à la mission avoir été oubliés des remerciements des services après leur participation à des événements majeurs.

<sup>30</sup> On rappelle que les DR(D)JSCS entrent dans le périmètre d'action des SIDSIC depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

<sup>31</sup> Ce domaine sensible comprend les applicatifs métier de l'inspection du travail et des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle.

pour le SIDSIC. Le cas échéant, il conviendrait de reconsidérer le calendrier de la convergence technique et son articulation avec la création des nouvelles DDI.

**Recommandation n°1 : Mettre en œuvre le plan de convergence technique du SI ATE en prenant en compte l'élargissement du périmètre de l'ATE aux ex-UT DIRECCTE, décidé postérieurement au lancement du plan, à condition que sa faisabilité technique soit avérée, après de nécessaires tests.**

### 3.1.3.2 Reconfigurer le soutien SIC des nouvelles directions régionales issues des DIRECCTE et DRJSCS

Compte tenu de la spécificité du soutien SIC des DIRECCTE (cf. encadré n°2), il convient d'accompagner prudemment le remodelage des DIRECCTE et des DR(D)JSCS en évitant une rupture de service.

Au niveau départemental, il est probable que peu d'agents ESIC en UT DIRECCTE accepteront de rejoindre les SIDSIC car la plupart préférera rester dans des services du ministère du travail. L'apport de compétences dont bénéficieront les SIDSIC pour prendre en compte le domaine ministériel travail-emploi dans les nouvelles DDI risque donc d'être très réduit.

Au niveau régional, les DIRECCTE et le SGMCAS sont attachés au maintien d'un service spécifique de soutien SIC pour les futures directions régionales (DIRECCTE et cohésion sociale), maîtrisant l'environnement et les applicatifs des ministères du travail et de l'économie. Cette solution logique est du reste celle des DREAL et des DRAAF. Le retour d'expérience du soutien de DR(D)JSCS par les SIDSIC, avec une qualité de service faible et, pour les DR multi-sites des régions fusionnées en 2016, sans coordination interdépartementale, pousse en ce sens.

#### **Encadré n°2 : le support SIC des DIRECCTE**

Le support SIC des DIRECCTE (siège et UT) est assuré par des équipes systèmes d'information et de communication (ESIC), comportant 150 agents et 144 ETP au 31 décembre 2018, sous le pilotage de la mission d'appui aux ESIC (MAESIC) de la DSI des ministères sociaux. Les ESIC soutiennent notamment le pôle Concurrence des DIRECCTE, pour le compte du SICCRF selon une convention de service SICCRF-DSI des ministères sociaux.

Les services fournis par les ESIC sont similaires à ceux des SIDSIC en termes de maintenance des infrastructures et de support de proximité, mais comportent plusieurs différences importantes :

- l'ESIC est régionalisée, sous l'autorité d'un responsable SIC (RSIC) basé au siège de la DIRECCTE, pour l'ensemble des unités (régionale et territoriales). A la fin 2018, la moitié de l'effectif ESIC est concentrée à l'échelon régional (51 agents au siège et 28 en antenne, servant parfois l'UT colocalisée), avec les agents les plus qualifiés ; l'autre moitié (71 agents) est affectée en UT (27 UT, en département peu peuplé, n'ayant pas d'agent SIC) ;
- les personnels ESIC, relevant tous du ministère du travail, comprennent une forte proportion d'agents C et d'agents non issus de la filière SIC (contrôleurs du travail, adjoints administratifs...). Ce profil RH convient en l'état mais risquerait de poser difficulté en cas de transfert vers les SIDSIC dont l'identité est exclusivement informatique et le champ interministériel ;
- le support ESIC comprend le soutien à l'usage des applications métier, bien maîtrisées.

Il convient par conséquent de maintenir un soutien SIC dédié à ces futures DR, y compris pour les agents des pôles Concurrence, et de favoriser la coopération entre SIDSIC et ESIC, pour gérer la transition et de manière pérenne. La taille des actuelles ESIC doit être réduite à leur noyau régional, au prorata des ETP soutenus en DR par rapport à l'ensemble des effectifs des ex-DIRECCTE. Le reste des ETP ESIC a vocation à être ventilé entre les SIDSIC de la région, en fonction du nombre d'agents ex-DIRECCTE à soutenir en DDI insertion. Compte tenu du faible nombre d'agents ESIC qui rejoindra les SIDSIC, cette solution a également l'avantage décisif de maintenir un pôle d'expertise apte à assurer un support de deuxième niveau pour les SIDSIC pour le domaine ministériel travail-emploi. Enfin, la partie cohésion sociale appelée à rejoindre les DIRECCTE étant réduite (1/10 de l'effectif des futures DR), il convient que le soutien de ces services soit assuré par les ESIC et non plus par les SIDSIC, afin d'éviter la juxtaposition de deux services support pour ces DR ; les ETP SIC correspondants devant être rétrocédés par le MI vers les MCAS.

**Recommandation n°2 :** Transférer le soutien SIC des ex-UT DIRECCTE aux SIDSIC et, à partir du noyau régional des équipes SIC (ESIC) des DIRECCTE maintenir un service SIC dédié aux nouvelles directions régionales, capable de fournir aux SIDSIC un support de niveau 2 sur le domaine informatique du ministère du travail.

## 3.2 Faire du numérique une priorité de l'ATE en s'appuyant sur les SIDSIC

### 3.2.1 Redéfinir les missions des SIDSIC par la révision d'un référentiel désormais daté

La réalité des missions exercées par les SIDSIC s'est significativement éloignée du référentiel de mai 2011 qui a présidé à la création de ces services. Les piliers en restent toutefois la gestion des infrastructures et matériels, le support de proximité aux utilisateurs, la continuité de l'action gouvernementale et la gestion d'événements et de crises. Le raisonnement vaut sans préjudice de l'inclusion ou non du standard téléphonique, activité autonome, dans le SIDSIC.

En 2018, dans un contexte d'impulsion gouvernementale sur la transformation numérique, la DINSIC a piloté un groupe de travail « Missions et perspectives SIDSIC » associant des représentants des SIDSIC. Les propositions qui en sont issues en janvier 2019, et qui n'ont pas donné lieu à une décision officielle, portent sur les activités, l'organisation et le fonctionnement du SIDSIC ainsi que sur les relations de celui-ci avec son environnement.

La présente mission partage le souhait d'une évolution du référentiel des missions des SIDSIC et s'inscrit globalement dans le même esprit. La nécessaire réaffirmation des missions fondamentales précitées gagnerait à s'accompagner d'une meilleure lisibilité du référentiel, pour sortir de la distinction un peu abstraite entre socle commun, valable pour tous les services soutenus, et périmètre dit optionnel, valable pour seulement certains d'entre eux. En particulier, la continuité de l'action gouvernementale, enjeu interministériel par nature, doit être reconnue comme une mission essentielle des SIDSIC.

La mission de support de proximité aux utilisateurs doit être non seulement confirmée mais aussi :

- regroupée avec la mission relative aux applications métier et à la gestion des accès. Il convient que les SIDSIC assurent un support de proximité de niveau 1, y compris sur les applications métiers, en prenant en charge les demandes des agents utilisateurs et en les relayant dans les chaînes de support utilisateur (CSU), jusqu'à la résolution du problème, conformément aux règles ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)<sup>32</sup>. La DINSIC a inventorié les CSU pour le périmètre préfecture/DDI/DR(D)JSCS, la dernière version mise à disposition des SIDSIC datant du 2<sup>ème</sup> trimestre 2018. Il convient que ce travail indispensable et fortement évolutif soit repris par la DNUM du MI et mieux communiqué aux SIDSIC<sup>33</sup> ;
- complétée par un accent à mettre sur le développement de l'autonomie des utilisateurs<sup>34</sup>, au-delà du seul accompagnement aux usages. Cela relève en partie du SIDSIC, notamment par la diffusion de procédures de résolution d'incidents et par la sensibilisation des utilisateurs, et des administrations centrales, régionales et départementales au travers du développement des compétences des utilisateurs.

<sup>32</sup> Cf. la recommandation n°7 issue du groupe de travail Missions et perspectives SIDSIC, selon laquelle « le traitement des demandes et des incidents doit être outillé de bout en bout et systématiquement tracé en suivant les bonnes pratiques ITIL ».

<sup>33</sup> Plusieurs SIDSIC ont indiqué à la mission ne pas connaître l'inventaire des CSU établi par la DINSIC et avoir élaboré leur propre répertoire.

<sup>34</sup> Cf. recommandation n°9 du groupe de travail précité : « L'autonomie des utilisateurs doit être développée pour réduire la charge d'assistance ».

Les missions de « pilotage du SI local » et de « gestion » devraient être reformulées de manière à mieux distinguer deux registres :

- l'activité, tournée vers l'externe, de définition d'une stratégie locale partagée des SI, de pilotage des relations avec les services utilisateurs, de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des décideurs locaux.
- le pilotage et la gestion du SIDSIC, en veillant à développer le recours aux outils de *reporting*, tel qu'actuellement à partir d'OCS-GLPI, non seulement pour un management plus efficace des SIDSIC mais aussi pour un meilleur rendu compte de son action et un échange avec les services utilisateurs<sup>35</sup>.

**Recommandation n°3 : Redéfinir les missions du SIDSIC en reformulant et complétant le référentiel de 2011 pour réaffirmer les activités fondamentales tout en les rendant plus lisibles.**

Les services soutenus par les SIDSIC formulent des demandes en matière de transformation numérique : téléprocédures, haut débit mobile lié aux smartphones ou des tablettes, outils collaboratifs en ligne. Les SIDSIC sont les premiers destinataires de ces sollicitations de déploiement, voire le cas échéant de développement d'outils numériques même si l'ingénierie de la transformation numérique de l'ATE relève d'abord des administrations centrales (directions métier, DSI).

La contribution de chaque SIDSIC aux chantiers de transformation numérique passe par l'identification d'un correspondant numérique<sup>36</sup>. Cette compétence appelle aussi une démarche de mutualisation. Le partage de ces compétences entre SIDSIC est le moyen adapté pour concilier couverture complète du territoire et inégale disponibilité de ces ressources rares, évitant de devoir équiper les 96 SIDSIC d'un technicien voire d'un ingénieur dédié et facilitant le fonctionnement en réseau des SIDSIC. L'exercice de cette mission est à organiser au niveau interdépartemental, sous l'impulsion des SGAMI, en lien avec les chargés de mission numérique des SGAR.

**Recommandation n°4 : Répondre aux besoins de l'administration territoriale de l'État en matière de transformation numérique en identifiant un correspondant numérique dans chaque SIDSIC et en mutualisant ces ressources rares par une interdépartementalisation de cette mission.**

### 3.2.2 Déployer une politique technique cohérente

#### 3.2.2.1 Faire de la convergence technique une priorité absolue

La constitution des SIDSIC a réussi à rassembler des équipes informatiques départementales par ministère au sein d'un même service préfectoral. En revanche, les systèmes d'information des DDI sont restés très largement incompatibles entre eux, prorogant la situation de 2012. Ceci obère une large part des bénéfices qui seraient atteignables par des échanges d'informations numériques fluides entre services de l'État.

La constitution des DDI a éloigné les informaticiens des DDI. Or, la logique de cette réorganisation voudrait que cet inconvénient soit compensé par les gains en efficacité procurés par la constitution d'un SI unique

<sup>35</sup> Cf. recommandation n°8 du groupe de travail précité : « Les données issues des tickets doivent être exploitées pour une mesure et une amélioration continue du service ».

<sup>36</sup> Le groupe de travail précité a formulé la recommandation n°2 suivante : « Pour initialiser la montée en puissance du SIDSIC sur le numérique et la donnée, chaque SIDSIC identifie au moins une personne portant la mission du numérique et de l'accompagnement des clients dans le développement de la culture et de l'utilisation de la donnée ».

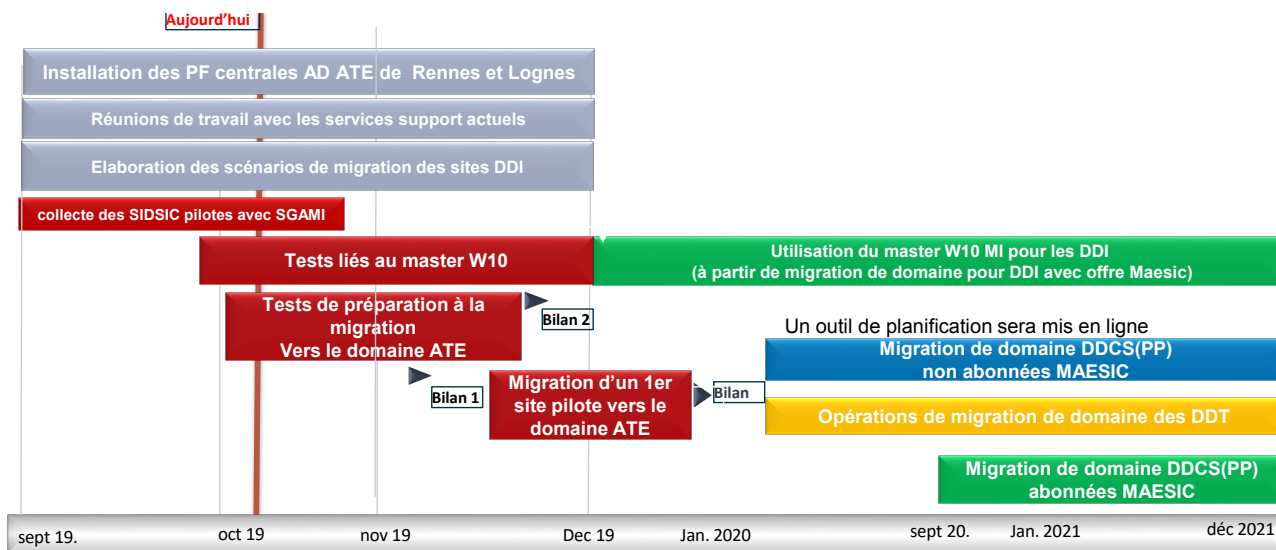
commun à tous les services de l'État. Ces gains n'ont donc pour le moment pu être concrétisés, les SI des DDI restant organisés en silos étanches avec des matériels et logiciels disparates.

Conscient de cette situation, la DNUM du ministère de l'intérieur a fait valider en CINUM-ATE le 11 juillet 2019 un « *feuille de route du socle SI ATE unifié* » visant à faire converger techniquement les SI présents en DDI, DR(D)JSCS, et préfectures. Elle poursuit trois objectifs<sup>37</sup> :

- la mise en place d'un SI bureautique commun préfectures/DDI aligné sur celui du ministère de l'intérieur et respectant la politique de sécurité des systèmes d'information de l'ATE et sans régression fonctionnelle ;
- la mutualisation des activités dites « socle » (RIE, LAN, PC) et l'accès interministériel aux applications ;
- l'uniformisation du poste de travail, de la visioconférence, de la téléphonie TOIP.

Ce programme comporte des enjeux considérables principalement les gains financiers via la standardisation des postes de travail, la fluidité de la circulation des informations au sein des services de l'État, le développement de la transversalité entre services, la simplification du travail des équipes informatiques. Tous les moyens doivent être donnés à la DNUM du MI pour parachever ce chantier dans le délai ambitieux de deux ans.

Figure 5 : Calendrier du chantier d'alignement du socle informatique ATE



Source : Présentation de la DNUM du ministère de l'intérieur, en réunion nationale des chefs de SIDSIC le 9 octobre 2019.

### 3.2.2.2 Instaurer une PSSI commune sur le périmètre ATE

Compte tenu des lacunes de l'instruction PSSI relative aux préfectures et DDI, il convient de mettre à jour cette politique de SSI en administration territoriale. Cette PSSI devra être compatible avec la diversité des usages des différentes administrations. Ceci devrait être réalisé par la DNUM du MI, en collaboration avec les RSSI des ministères composant les DDI, et finalisé rapidement, afin de pouvoir à la suite dérouler le programme du socle SIC ATE unifié.

<sup>37</sup> Document DSCI/SDAGA/PAST en date du 31/08/2019 « L'animation de la chaîne SIC du ministère de l'intérieur et l'offre de services technique au profit de l'administration territoriale de l'État ».



### 3.2.2.3 Augmenter les débits

Les visites de la mission dans les services déconcentrés ont montré de nombreuses insatisfactions vis-à-vis des débits de raccordement au RIE. On ne peut se satisfaire de l'excuse selon laquelle l'analyse des flux montre parfois des abus d'agents utilisant leur accès au web pour d'autres buts que strictement professionnels, même si ces pratiques existent et appellent une vigilance de l'administration.

L'informatique en nuage nécessite des débits conséquents. L'insuffisance de ces derniers conduit à de multiples attentes d'agents derrière leur écran, et a donc un impact direct sur la productivité administrative. Il serait particulièrement incohérent d'avoir une politique publique de raccordement au très haut débit<sup>38</sup>, de l'ensemble de la population, et dans le même temps, de restreindre l'accès à un débit suffisant pour les sites administratifs dont le besoin est avéré.

### 3.2.2.4 Généraliser la visioconférence

Les visites de la mission, de même que l'enquête réalisée, ont révélé une très forte insatisfaction à l'égard de la visioconférence. Les raisons en sont connues : matériels hétérogènes en raison de politiques d'achat non coordonnées, mise en œuvre souffrant de restrictions fonctionnelles et insuffisance des débits.

A la différence d'autres difficultés, le problème de la visioconférence est principalement d'ordre technique, avec peu d'impacts organisationnels ou de management, ceux-ci essentiellement liés au système de réservation. Sa résolution nécessitera des crédits, largement compensés par les gains considérables en termes de temps de travail, de frais de déplacement, de fluidité de la prise de décision et d'émissions de gaz à effet de serre.

**Recommandation n°5 : Mettre en œuvre une politique technique globale et cohérente assise sur la convergence des réseaux, l'augmentation des débits, la redéfinition de la PSSI, tenant compte des besoins différents des DDI et des préfetures, et le développement de la visioconférence.**

## 3.2.3 Améliorer l'efficacité interministérielle des SIDSIC

### 3.2.3.1 Promouvoir le modèle d'un service regroupé et organisé en pôles fonctionnels

Le principe de regroupement géographique dans un même lieu affirmé dès 2013 garde son intérêt. En effet, les exemples encore fréquents où des agents des SIDSIC restent positionnés en permanence dans des sites distants est une entrave au management de ces services et à la polyvalence des agents. Dans certains départements les agents SIC non regroupés ne travaillent que pour leur site d'implantation, pratique contraire à la logique voulue lors de la création des SIDSIC.

Pour autant, la présence physique sur les sites de l'ATE, sous forme de permanences à dates fixes, par exemple, facilite les interventions et contribue à la cohésion de l'ATE par une meilleure connaissance des métiers des DDI par les SIDSIC. Cette proximité, ardemment souhaitée, participe de l'appréciation qu'expriment les agents des DDI quant aux conditions et aux délais de dépannage de leurs matériels.

### 3.2.3.2 Accorder la même priorité aux sollicitations des DDI qu'à celles des préfetures

La mission a fréquemment entendu des critiques à propos des priorités d'intervention dont bénéficieraient les agents en préfecture, en particulier lorsqu'ils sont fonctionnellement proches du préfet. Cette situation renforce, chez les agents des DDI, la perception d'une interministérialité limitée des SIDSIC. Le recours à

<sup>38</sup> <https://www.aménagement-numérique.gouv.fr/fr>

des outils de suivi de l'activité (GLPI), avec une analyse, par service, des délais de première intervention et de résolution, permettront d'objectiver ces constats et de corriger les éventuels déséquilibres.

Associer les directeurs départementaux interministériels tout au long du processus de recrutement des chefs de SIDSIC, de l'examen des candidatures au choix du candidat retenu, permettrait de mieux affirmer le caractère interministériel de la mission des SIDSIC.

Par ailleurs, des interventions sont demandées aux agents SIC sur les équipements audio et vidéo à usage privé situés dans les résidences du corps préfectoral - y compris en week-end ou durant des périodes d'astreinte. A la condition qu'il s'agisse d'équipements financés sur des crédits publics, et figurant à l'inventaire des biens de l'État, il n'est pas anormal que leur maintenance relève d'un service de l'État. Pour autant, de telles missions doivent demeurer limitées, et revêtent à l'évidence un caractère non prioritaire par rapport aux besoins des services.

### 3.2.3.3 Développer l'autonomie des utilisateurs pour utiliser les outils de base

Dans l'enquête de satisfaction commandée par la DINSIC en 2018, les agents des services utilisateurs estiment leurs propres compétences en matière informatique à un niveau avancé (62 % des répondants) ou moyen (38 %). Les agents des SIDSIC n'en déplorent pas moins des sollicitations nombreuses voire excessives, pour des interventions basiques qu'on pourrait aujourd'hui considérer comme relevant de la culture professionnelle de tout agent de l'État.

Cette meilleure appropriation des outils SIC par les usagers devrait logiquement se dérouler à l'accueil des nouveaux arrivants : plutôt qu'une simple information sur des fonctions de base, on présenterait les logiques, les options actuelles, les évolutions attendues.

### 3.2.3.4 Associer les SIDSIC à la préfiguration des secrétariats généraux communs

La préfiguration des SGC qui est en cours implique à deux titres les SIDSIC. En effet, ceux-ci rejoignent les SGC et leur intervention pour mettre en place les moyens informatiques de ces nouveaux services est indispensable. Les SIDSIC doivent donc être étroitement associés à cette phase de préparation. Les investigations de la mission ont montré une association variable des SIDSIC par les préfigurateurs.

L'intégration des SIDSIC dans les SGC doit bien entendu préserver son identité SIC.

**Recommandation n°6 : Progresser vers le modèle d'un service regroupé dans un lieu unique tout en conservant une présence régulière multisites, en accordant la même priorité aux DDI qu'aux préfectures et en développant l'autonomie des utilisateurs.**

## 3.2.4 Préserver les effectifs et les crédits des SIDSIC

Les effectifs des SIDSIC n'ont pas subi une réduction d'une ampleur équivalente à celle des DDI et des préfectures. Cependant, abaisser leurs effectifs au cours des trois prochaines années entraverait la réussite de la réorganisation en cours des services déconcentrés, notamment la création des SG communs dont les SIDSIC constituent un facteur de succès essentiel. Cela obérerait de surcroît la bonne mise en œuvre de la convergence du socle SIC de l'ATE et sa transformation numérique.

Or, la disparition du plafond d'emplois des SIDSIC, défini depuis 2016 au niveau du programme 333, fait courir le risque d'une dilution des moyens des SIDSIC dans la masse du programme 354.

Portés par le programme 354, les emplois des SIDSIC devraient donc *a minima* comporter les deux garanties suivantes :

- être guidés dans leur dimensionnement par des recommandations du RPROG, élaborées conjointement avec la DNUM, adressées aux RBOP et aux RUO ;
- faire l'objet d'un suivi, par la DNUM, afin d'éviter une réduction de leurs effectifs au plan national et des déséquilibres territoriaux dans leurs dotations. En amont du dialogue de gestion, en septembre, les RUO pourraient être invités à communiquer aux RBOP, puis aux RPROG, l'effectif cible arrêté pour l'année en cours, le nombre de postes pourvus et de postes vacants, l'effectif cible envisagé pour l'année suivante, ainsi que l'effectif prévisionnel.

Le positionnement des crédits de fonctionnement et d'investissement SIC sur un BOP unique pour l'ensemble de l'ATE permettra aux SIDSIC d'harmoniser les pratiques de renouvellement des postes de travail, de massifier les approvisionnements, tout en tenant bien compte des spécificités des besoins de chaque administration servie. Il réduira en outre le nombre de dialogues de gestion à mener. En revanche, cette unification budgétaire ne devrait pas transformer les crédits SIC en « variable d'ajustement », compte tenu des enjeux informatiques et numériques de l'ATE (cf. § 3.1.1).

Il convient de créer un centre de coûts unique pour les SIC, placé au SGC, voire au SIDSIC.

A moyen terme, des gains d'efficience peuvent être réalisés par les SIDSIC, à condition qu'ils n'aient plus à gérer l'hétérogénéité des SI organisés en silos et à internaliser la complexité créée par les différentes GRH ministérielles. L'interdépartementalisation de compétences rares peut répondre à cet objectif (cf. § 3.2.1).

De tels gains devraient être redéployés sur des missions que les SIDSIC ne parviennent pas à assurer actuellement, telles que le développement de l'administration numérique, et sur la consolidation de l'action des SIDSIC sur leurs missions actuelles.

**Recommandation n°7 : Assurer le maintien des effectifs des SIDSIC au plan national et de dotations départementales conformes aux missions des SIDSIC, à leurs conditions d'exercice et au nombre d'agents soutenus. Adresser aux préfets de département des recommandations sur le dimensionnement des SIDSIC et assurer au niveau national un suivi précis des effectifs.**

### 3.2.5 Accélérer la convergence RH et la valorisation des compétences

Les travaux annoncés par la DRH du ministère de l'Intérieur pour faire converger les modalités de gestion RH, doivent être concrétisés, avec le soutien actif de l'ensemble des ministères et de la DGAFP. La création d'un corps interministériel des techniciens SIC, commun aux ministères de l'ATE dans un premier temps, à l'instar de l'instauration d'un corps des ingénieurs SIC interministériel en 2015. A moyen terme, cette mesure statutaire réduira considérablement le nombre de corps en gestion, simplifiera le rôle du chef de SIDSIC, facilitera l'harmonisation des conditions d'emploi en SIDSIC et encouragera la mobilité entre SIDSIC et services informatiques des DR.

Il revient désormais à la DRH du ministère de l'Intérieur et à la DNUM d'apporter une qualité de suivi et de dialogue RH au moins équivalente à celle que délivraient la DSAF et la DINSIC, y compris sur les cas de GRH marqués par des blocages interministériels.

**Recommandation n°8 : Accélérer la convergence de gestion des ressources humaines par la création, d'ici 2022, d'un corps interministériel des techniciens SIC tout en s'assurant du soutien de tous les ministères impliqués dans l'administration territoriale de l'État.**

Le rôle managérial, stratégique et partenarial du chef de SIDSIC (cf. § 2.1.3) devrait être reconnu à part entière, amenant à décompter ce responsable du calcul du ratio entre nombres d'agents soutenant et d'agents soutenus. La formation des nouveaux chefs de SIDSIC mise en place par la DINSIC devrait être poursuivie par le ministère de l'intérieur à un rythme annuel.

Il relève de la responsabilité du chef de SIDSIC que les agents SIC nouvellement nommés réussissent leur intégration au sein de la communauté de l'ATE (préfecture et DDI), en se familiarisant avec les métiers et besoins des services utilisateurs. Il leur revient de bâtir un parcours d'accueil et de formation des nouveaux arrivants des SIDSIC. Celui-ci inclurait des temps d'échange avec les services soutenus par le SIDSIC, et au niveau zonal, avec le SGAMI.

### **3.2.6 Renforcer la gouvernance du réseau des SIDSIC**

#### **3.2.6.1 Au niveau départemental**

L'intégration des SIDSIC dans les SG communs n'est pas sans susciter inquiétudes et interrogations parmi les personnels des SIDSIC. Elle doit être l'opportunité de redéfinir le positionnement de ces services au sein de la préfecture et au-delà, au sein de l'ATE. A cet effet, les règles de gouvernance locale des SIDSIC pourront être réaffirmées et appliquées, l'enquête menée par la mission ayant montré une grande hétérogénéité des pratiques de pilotage et de management.

- **Restaurer les organes de gouvernance locale**

Le comité de pilotage des SI local (COFIL) doit se réunir dans tous les départements. La périodicité du COFIL telle que définie dans le guide susmentionné peut évidemment être adaptée en fonction des pratiques locales de pilotage. Le SG commun a naturellement vocation à participer à cette instance, aux côtés du chef de SIDSIC.

Cette comitologie est indispensable à un pilotage étroit de cette mission, dans un contexte où le recours au numérique par l'administration territoriale est promis à un développement important, tant quantitatif que qualitatif comme il l'a été démontré au 3.1.2.

**Recommandation n°9 : Réunir dans tous les départements les instances de gouvernance définies dans le guide pratique pour la mise en place des SIDSIC du 24 août 2011, en les adaptant à la nouvelle configuration née de la mise en place des SGC.**

S'agissant des organes de gouvernance généraux de l'administration territoriale de l'État (collège des chefs de services, CODIR préfet ou/et secrétaire général, CODIR des DDI...), il appartient aux préfets de décider de la place qu'ils entendent donner au chef de SIDSIC au sein de ces instances. Nombre de chefs de SIDSIC, parmi ceux qui participent à telle ou telle de ces instances ont déclaré à la mission qu'ils vivraient comme une forme de « déclassement » le fait de s'effacer de ces instances au profit du SGC. Cette décision à la main du préfet peut être utilisée comme un outil de management dans un contexte où le sentiment de manque de reconnaissance a été largement exprimé auprès de la mission.

- **Contractualiser les relations SIDSIC/utilisateurs dans le cadre des SGC**

Les principes sous-tendant les conventions de services entre SIDSIC et services bénéficiaires (cf. annexe n°6) demeurent de pleine actualité et la création des SGC offre l'opportunité de redéfinir les relations dans un cadre conventionnel renouvelé. Par souci de cohérence, c'est dans le cadre des conventions à venir entre les SGC et les services de l'ATE, préconisées par la circulaire du Premier Ministre précitée, que doivent désormais s'inscrire les relations contractuelles des services SIC avec l'ATE.

Les relations entre SIDSIC et services soutenus devraient être redéfinies dans le cadre des conventions de services liant les SG communs aux mêmes services soutenus, les SIDSIC en étant désormais une composante.

Plutôt que de viser leur reconduction automatique, la mission recommande que la nouvelle organisation liée à la création des SGC offre l'occasion de remettre à plat l'ensemble du dispositif de soutien SIC et de réaffirmer l'importance de l'informatique dans le bon fonctionnement de l'ATE. Les discussions à mener doivent permettre de résoudre certaines situations complexes nées de l'imprécision des engagements de service, du non-respect des conventions antérieures ou de la juxtaposition de conventions bilatérales.

Les bilans d'activité des SIDSIC devraient ainsi être systématisés et davantage formalisés afin de pouvoir mesurer leur activité réelle au profit des services de l'ATE. A cet égard, l'outil GLPI offre un support technique pour assurer la traçabilité des interventions des SIDSIC.

**Recommandation n°10 : Intégrer dans les conventions SGC/services utilisateurs un volet SI décrivant précisément les obligations contractuelles des parties. Faire précéder cette inclusion de discussions approfondies pour redéfinir les modalités d'intervention des SIDSIC.**

### 3.2.6.2 Clarifier et mieux articuler les rôles des SGAMI et des SGAR auprès des SIDSIC

Pour la mise en œuvre de la feuille de route SI de l'administration territoriale de l'État (cf. §3.2.2.1), le ministère de l'intérieur a chargé les SGAMI d'« assurer l'animation, le support, la cohérence et le suivi de proximité des SIDSIC sur ce projet majeur de convergence entre DDI, DR(D)JSCS et préfecture »<sup>39</sup>.

Plus largement, le DNUM a engagé une réflexion visant à mieux articuler la « gouvernance des SIC et les offres de services SIC entre la (...) DNUM du ministère de l'intérieur, les (...) SGAMI et les (...) SIDSIC »<sup>40</sup>. Les SGAMI ont participé aux travaux de la DNUM et associé à leurs réflexions plusieurs SIDSIC de leur zone<sup>41</sup>.

Au terme de ces consultations menées de mai à août 2019, la DNUM du MI propose que les SGAMI complètent leur offre de service pour répondre aux besoins des DDI, dans le cadre de la feuille de route SI de l'ATE et qu'ils interviennent plus systématiquement dans l'animation du réseau des SIDSIC. L'animation des SIDSIC assurée par les SGAMI se révèle en effet variable. Le schéma d'animation proposé par la DNUM, en concertation avec les SGAMI et quelques SIDSIC conjugue : des actions des SGAMI pour accroître le partage de connaissances entre SIDSIC, la consolidation des relations des SGAMI avec les SGAR et une animation de DZSIC des SGAMI par la DNUM pour leur donner les outils et informations nécessaires à leur mission concernant l'ATE.

La mission partage globalement ces orientations qui sont de nature à renforcer l'efficacité du réseau des SIDSIC en leur faisant bénéficier du concours d'un échelon technique fort à mi-chemin entre le niveau départemental et le niveau national. Ces orientations doivent toutefois prendre en considération les éléments suivants :

- l'intervention des DZSIC des SGAMI ne doit pas être perçue comme l'immixtion d'un nouvel échelon hiérarchique, dans un contexte marqué par des réformes de gouvernance (création des SGC) qui suscitent interrogations et inquiétude. Le SGAMI doit être perçu, comme un échelon technique, relai de la DNUM sur les sujets « socle », sur le chantier stratégique de la convergence technique, et porteur d'une offre de solutions adaptées aux besoins de l'ATE. Les réponses au questionnaire

<sup>39</sup> Note SG/DSIC/SDI du 6 août 2019.

<sup>40</sup> Document DSCI/SDAGA/PAST en date du 31/08/2019 « L'animation de la chaîne SIC du ministère de l'intérieur et l'offre de services technique au profit de l'administration territoriale de l'État ».

<sup>41</sup> Par exemple, la DSIC du SGAMI Ouest a associé huit SIDSIC (14, 27, 28, 35, 45, 53, 56, 85), deux par région, aux travaux.

adressé aux SIDSIC illustrent la sensibilité du sujet dans le contexte de réforme sus évoqué (cf. encadré n°3).

**Encadré n°3 : extraits des réponses à l'enquête adressée aux chefs de SIDSIC**

« Mon SGAMI œuvre trop en service commercial qui veut imposer ses solutions sans connaître et sans chercher à connaître les besoins locaux »

« L'offre de service devrait s'adapter à l'analyse des besoins et non l'inverse ».

- Les SGAMI devront prendre le virage de l'interministérialité afin d'intégrer davantage les besoins des DDI et de les inclure dans la politique de convergence du SI de l'ATE. Une montée en compétence des SGAMI sur les applications métiers développées dans les DDI est à cet égard indispensable. Plusieurs chefs de SIDSIC rencontrés ou interrogés déplorent que les SGAMI priorisent les offres du ministère de l'intérieur pas toujours adaptées aux besoins des DDI.
- Le décret du 6 mars 2014 relatif à la création des SGAMI limite le champ d'intervention des SGAMI aux préfectures, et aux services de police et de gendarmerie. Or les SGAMI offrent d'ores et déjà à l'ATE des services conventionnés tels que CASPER ou la téléphonie et cette évolution est appelée à s'amplifier. Il convient de tirer les conséquences de ces évolutions sur le plan réglementaire.

Les SGAMI devraient agir en relai de la DNUM du ministère de l'intérieur en appui de la mise en œuvre de la feuille de route de convergence technique et en conseillers techniques sur la transformation des usages.

Par ailleurs, les SGAMI pourraient favoriser la mutualisation au niveau interdépartemental des compétences rares des SIDSIC (cf. § 3.2.4).

La mission recommande enfin de permettre aux préfets de département de demander au SGAMI un audit de leur SIDSIC, lorsque la situation est très dégradée, comme la mission a pu en faire le constat lors de ses visites.

En conséquence de cet élargissement des missions des SGAMI, il appartiendra au ministère de l'intérieur d'évaluer les moyens nécessaires pour ce réseau.

**Recommandation n°11 : Positionner les SGAMI comme relai de la DNUM du ministère de l'intérieur pour mettre en œuvre la convergence technique, animer le réseau des SIDSIC et développer une offre de service (notamment pour résoudre des situations très dégradées) pour l'ensemble de l'ATE. Inscrire l'élargissement de leur champ de compétence dans le décret SGAMI du 6 mars 2014 et évaluer les moyens nécessaires à cette extension.**

Afin d'éclairer les arbitrages en matière de crédits et d'effectifs informatiques, il convient d'instaurer un dialogue entre les SGAMI, relai technique de la DNUM sur les SI de l'ATE et les SGAR qui remplissent la fonction de RBOP sur le nouveau programme 354. La mission recommande que les SGAR s'appuient en tant que de besoin sur l'expertise des SGAMI dans l'allocation des moyens du programme 354.

Cela passe par une structuration des relations entre le SGAMI et le SGAR, actuellement très variables dans leur contenu et rythme selon les zones. A cet égard, un pré-CAR du numérique, envisagé par la DNUM dans son plan d'animation de l'ATE, semble être le bon vecteur.

**Recommandation n°12 : Au niveau des SGAR, définir une allocation des moyens et des effectifs, en cohérence avec les recommandations du RPROG du programme 354 et les priorités locales de l'ATE ; s'appuyer à cet effet sur l'expertise des SGAMI.**

### 3.2.6.3 Au niveau national

La fusion des programmes budgétaires 307 et 333 au sein d'un programme unique 354 géré par le ministère de l'intérieur emporte logiquement le transfert à ce ministère de la gestion budgétaire des ressources humaines portées par ce programme en particulier des SIDSIC. La DRH du ministère de l'intérieur devra instaurer un dialogue avec les DRH des ministères impliqués dans l'ATE.

Par un échange de courriers d'août et de septembre 2019, la DINUM et la DMAT, tirant les conséquences de cette réforme ont convenu de transférer à la DSIC, devenue DNUM l'animation opérationnelle et la coordination des SIDSIC, fonctions jusqu'alors assurées par la DINUM.

Ces deux administrations centrales ont convenu d'échanger régulièrement lors de réunions bilatérales mensuelles. Les interlocuteurs de la DINUM seront désormais la DNUM en tant que responsable de l'animation de la chaîne SIC de l'administration territoriale de l'État, et la DMAT en sa qualité de responsable délégué du programme 354 et de l'animation des préfetures et DDI.

Les ministères responsables des SI de l'administration territoriale de l'État seront associés à leur gouvernance technique dans le cadre du CINUM-ATE. Cette instance demeurerait présidée par la DINUM et ses séances seraient préparées en amont avec les équipes du ministère de l'intérieur.

La mission approuve globalement ces orientations qui visent, d'une part, à conférer à la DMAT et à la DNUM un rôle interministériel d'animation de l'ATE et, d'autre part, à se concerter étroitement avec les ministères concernés au sein d'un comité déjà existant.

Les bases juridiques de la gouvernance interministérielle des SIDSIC doivent toutefois être adaptées pour tenir compte des constats dressés sur l'insuffisance de la gouvernance (cf. § 2.3.3).

**Recommandation n°13 :** A la suite d'un travail interministériel avec l'ensemble des ministères présents dans l'ATE, donner une base réglementaire au mandat de la DNUM du ministère de l'intérieur de définir les orientations à donner aux systèmes d'information dans le cadre de l'administration territoriale de l'État.

Ce fondement réglementaire ne pourra que conforter le nouveau positionnement interministériel de la DNUM du ministère de l'intérieur.

A cet effet, il convient de rénover la gouvernance interministérielle des SIC de l'ATE en adoptant les orientations suivantes :

- **Simplifier l'architecture du dispositif en distinguant deux niveaux :**
  1. Un seul comité interministériel du numérique (CINUM) présidé par le Secrétaire Général du Gouvernement qui peut donner délégation au DINUM.

Ce comité aurait vocation à connaître de l'ensemble des sujets ayant trait au numérique de l'État. Sa composition serait calquée sur celle prévue à l'article 2-1 du décret du 1<sup>er</sup> août 2014 :

*« Les secrétaires généraux des ministères ou leur adjoint ainsi que le directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre ; 2o Le directeur général des systèmes d'information et de communication du ministère de la défense ; 3o Le directeur général de l'administration et de la fonction publique ; 4o Le directeur général de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information ; 5o Le directeur du budget ; 6o Le directeur du service des achats de l'État. »*

Il est recommandé que le SGG en assure la présidence effective deux à trois fois par an pour rendre les grands arbitrages et s'assurer de l'état d'avancement de tous les chantiers du numérique de l'État, et notamment son volet territorial, aujourd'hui largement absent de l'ordre du jour de cette instance. Les secrétaires généraux des ministères seraient alors invités à siéger personnellement afin de donner à cette instance un caractère résolument décisionnaire.

Lorsqu'il est présidé par le DINUM, les secrétaires généraux des ministères ou leurs adjoints devraient se faire accompagner des DSI de leur ministère afin d'évoquer les sujets techniques, en particulier, quant aux prescriptions techniques que les ministères devront respecter dans les cahiers des charges de leurs applications métier.

## 2. Un comité interministériel du numérique de l'administration territoriale de l'État (CINUM-ATE) présidé par le DINUM

Cette instance serait composée comme aujourd'hui des secrétaires généraux des ministères du périmètre de l'ATE, et des DSI. Il n'y aurait que des avantages à continuer d'y associer en tant que de besoin les représentants des groupements des DDI et l'association nationale des directeurs de SIDSIC. Le ministère de l'intérieur (DMAT, DNUM) serait étroitement associé à sa préparation et à son animation, eu égard à ses responsabilités nouvelles dans l'animation du réseau territorial. Comme son appellation le suggère, ce comité aurait à connaître, comme dans la formule actuelle des sujets relatifs aux SIC de l'ATE. Ce comité veillera à faire remonter au CINUM les points d'achoppement ou de désaccords nécessitant un arbitrage du SGG. Pour donner sa pleine efficacité à ce dispositif de remontée, il est recommandé que l'ordre du jour du CINUM, notamment dans sa formation exceptionnelle sous présidence du SGG, comporte obligatoirement un volet SIC ATE préparé en amont par le CINUM-ATE.

### ▪ **Donner une base réglementaire à cette architecture rénovée**

Cette nouvelle organisation trouverait sa traduction réglementaire dans le décret du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'État et à la DINUM qu'il conviendra de modifier à cet effet, en engageant rapidement à l'échelon national interministériel, un travail de concertation technique et juridique avec l'ensemble des ministères présents dans l'ATE.

### ▪ **Confier la gestion de la réunion nationale des SIDSIC (RNat) au ministère de l'intérieur**

Temps fort dans la vie du réseau, la mission qui a pu assister à la dernière édition de ce rendez-vous, a pu mesurer l'importance de disposer d'un temps d'échange, d'information et de dialogue entre les administrations centrales et le réseau SIC de l'ATE. En ces temps de réforme et de mutation des organisations, il est vital de conserver un dispositif d'animation, dont l'existence est à l'évidence appréciée. Il appartiendra au ministère de l'intérieur de le faire vivre en y associant les DZSIC des SGAMI et les chargés de mission numérique des SGAR, parties prenantes de la chaîne fonctionnelle et hiérarchique et qui trouveront avantage à participer au dialogue et au partage de l'information aux côtés des SIDSIC. La RNat doit continuer d'offrir aux cadres de la filière un lieu pour faire remonter leurs difficultés et préoccupations, et aux administrations centrales un espace pour communiquer des informations sur les chantiers relatifs aux SIC de l'ATE.



# ANNEXES





LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DU GOUVERNEMENT  
N° 1339/19/SG

Paris, le 26 août 2019

Monsieur le Chef de corps,  
Monsieur le Président du comité inter-inspections

Le comité de pilotage du dispositif d'intervention inter-inspections dans les directions départementales interministérielles (COPIL DDI) a inscrit à son programme de travail 2019, approuvé par le secrétaire général du gouvernement, une mission d'évaluation des services interministériels départementaux des systèmes d'information (SIDSIC).

Mis en place en 2011 sous la forme de services des préfectures à vocation interministérielle, placés sous l'autorité du préfet de département et, par délégation, du secrétaire général de préfecture, les SIDSIC devaient rendre cohérentes les organisations SIC des services départementaux de l'Etat concernés par la réforme de l'administration territoriale de l'État (RéATE). Si des progrès ont été réalisés dans le rapprochement, d'une part, des équipes SIC des préfectures et des DDI et, d'autre part, des systèmes d'information, des écarts persistent en matière de réseaux, d'applications, d'investissement, de culture professionnelle et de contribution des ministères au personnel des SIDSIC.

Après huit années de fonctionnement, et bien que l'enquête annuelle de satisfaction mette en évidence une appréciation positive de l'action des SIDSIC, il apparaît que les services qu'ils rendent et leur mode de fonctionnement varient d'un département à l'autre. Les facteurs de cette hétérogénéité doivent être identifiés, afin d'atteindre une qualité de service élevée sur l'ensemble du territoire.

A leur création, deux missions principales ont été confiées à ces services : assurer un soutien de premier niveau (assistance aux utilisateurs, installations et maintenance) aux préfectures, aux DDI puis au DRDJSCS et mettre en œuvre les orientations nationales en matière de SIC, en particulier celles de la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), mais aussi celles des directions SIC des ministères compétents. Les modalités de travail des préfectures, des DDI et des DRDJSCS, notamment leurs relations aux usagers, et leurs besoins numériques ont considérablement évolué depuis huit ans. Ceci justifie une revue des missions des SIDSIC.

M. Michel ROUZEAU  
Chef de l'inspection générale de l'administration  
Monsieur Hervé MASUREL  
Président du comité de pilotage inter-inspections

.../...

Je souhaite qu'une mission inter-inspections, réalisée sous la coordination du comité de pilotage du dispositif d'intervention inter-inspections dans les DDI :

- évalue l'organisation, le fonctionnement, la qualité de service et la gouvernance des SIDSIC ; la mission analysera plus particulièrement, d'un département à l'autre, les facteurs de succès et d'échec dans le fonctionnement, l'exercice des missions et la qualité de service rendu par les SIDSIC ; elle évaluera l'ampleur des différences de fonctionnement des SIC dans les préfectures et dans les DDI et identifiera les raisons de ces écarts ; elle évaluera l'efficacité de l'actuelle gouvernance, au niveau départemental, régional et national ; dans l'ensemble de ces domaines, la mission formulera des préconisations ;
- analyse l'adéquation des missions actuelles des SIDSIC aux besoins de l'administration territoriale de l'Etat actuels et futurs ; la mission s'attachera à anticiper les évolutions numériques de l'ATE pour proposer une révision des missions des SIDSIC ; elle portera une attention particulière aux compétences nécessaires pour répondre aux besoins nouveaux ;
- fournisse une analyse des disparités voire de l'absence de caractère interopérable existant entre les différents systèmes d'information des ministères dont les SIDSIC ont la charge à l'échelon déconcentré et qui nuisent à la qualité du service rendu et, sur cette base, une proposition des domaines à traiter arrêtés selon un ordre prioritaire ;
- évalue la mise en œuvre de la feuille de route RH construite par la DSAF, la DINSIC et la DRH du ministère de l'Intérieur dans une dimension de gestion des emplois et des compétences et de professionnalisation de la filière SIC ; cette feuille de route comporte trois volets : améliorer l'équité de traitement RH des agents, favoriser les recrutements et optimiser le partage de compétences ;
- propose les modalités de gouvernance à mettre en place dans un contexte relatif à la prise en main opérationnelle du socle SIC des DDI par la DSIC du ministère de l'Intérieur qui elle-même se prépare à la mise en place de la future DNUM.

Cette mission s'inscrit dans le contexte de la création des secrétariats généraux communs aux préfectures et aux DDI. Elle devra en tenir compte dans ses préconisations qui pourront dès lors contribuer à cette nouvelle étape de mutualisation des fonctions support. Vos analyses devront par conséquent aboutir à la remise d'un rapport d'ici le 30 novembre 2019.



Marc GUILLAUME

Copie : Destinataires *in fine*

Liste des destinataires en copie

- Mme Anne Marie LEVRAULT, Vice-présidente du Conseil général de l'environnement et du développement durable
- M. Alain MOULNIER, Vice-président du Conseil général de l'alimentation, de l'agriculture et des espaces ruraux
- Mme Nathalie DESTAIS, Cheffe de l'inspection générale des affaires sociales
- M. Hervé CANNEVA, Chef de l'inspection générale de la jeunesse et des sports
- Mme Isabelle BRAUN-LEMAIRE, Secrétaire générale des ministères économiques et financiers
- Mme Sabine FOURCADE, Secrétaire générale des ministères chargés des affaires sociales
- Mme Régine ENGSTRÖM, Secrétaire générale du ministère de la Transition écologique et solidaire et du ministère de la Cohésion des territoires
- M. Christophe MIRMAND, Secrétaire général du ministère de l'intérieur
- Mme Sophie DELAPORTE, Secrétaire générale du ministère de l'agriculture
- Mme Virginie BEAUMEUNIER, Directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, à l'attention de Monsieur François KIRSCHEN, inspecteur général des services.
- M. Serge DUVAL, Directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre
- M. Nadi BOU HANNA, Directeur interministériel du numérique et des systèmes d'information et de communication de l'Etat
- M. Alain ESPINASSE, Préfet, directeur de la modernisation et de l'action territoriale



**PREMIER MINISTRE**

**SECRETARIAT GENERAL DU GOUVERNEMENT**

- Marc GUILLAUME, secrétaire général du gouvernement
- Claude KUPFER, coordonnateur national de la réforme des services de l'État
- Serge DUVAL, directeur des services administratifs et financiers

**DIRECTION INTERMINISTERIELLE DU NUMERIQUE ET DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Nadi BOU HANNA, directeur
- Jean-Yves LIGNIER, chef du département « SI de l'État et territoires » (SIET)
- Olivier SZENDY, directeur de projet au département SIET
- Jean-Michel MAZOUTH, directeur de projet au département SIET
- Claude LAVIGNE, directeur de projet au département SIET
- Marie CHARBONNEL, directrice de projets, mission talents
- Jacques MARZIN, ancien directeur de la DINSIC (2012- 2014)

**MINISTERE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOLIDAIRE**

**SECRETARIAT GENERAL**

- Patrice GUYOT, adjoint à la secrétaire générale, chef de service
- Christophe BOUTONNET, adjoint à la cheffe du service du numérique
- Gérard CHATAÏGNER, chef de service, adjoint au directeur des ressources humaines
- Nicolas NEIERTZ, sous-directeur, du pilotage, de la performance et de la synthèse, direction des ressources humaines

**DIRECTION GENERAL DES INFRASTRUCTURES, DES TRANSPORTS ET DE LA MER**

- Didier COLIN, mission d'appui du réseau routier national, rencontré en qualité d'ancien sous-directeur informatique du ministère de la transition écologique et solidaire

**CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE**

- Lionel RIMOUX, inspecteur général, rencontré en qualité de membre de plusieurs missions interinspections sur les services supports des DDI, dont celle sur le bilan des actions de mutualisations des services déconcentrés

**MINISTERE DES SOLIDARITES ET DE LA SANTE**

**SECRETARIAT GENERAL DES MINISTERES CHARGES DES AFFAIRES SOCIALES**

- Jean-Martin DELORME, secrétaire général adjoint des ministères sociaux
- Hélène BRISSET, directrice des systèmes d'information (DSI MCAS)
- Nicole GONET, cheffe de la mission d'appui aux équipes systèmes d'information et de communication (MAESIC) à la DSI MCAS

**MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES**

**SECRETARIAT GENERAL**

- Bruno LATOMBE, délégué aux systèmes d'information au secrétariat général

- Christine GARDAN, cheffe du service informatique CCRF (SICCRF)

## **MINISTERE DE L'INTERIEUR**

### **SECRETARIAT GENERAL**

- Christophe MIRMAND, secrétaire général

### **DIRECTION DE LA MODERNISATION ET DE L'ACTION TERRITORIALE**

- Laurent BUCHAILLAT, sous-directeur de l'administration territoriale

### **DIRECTION DU NUMERIQUE**

- Vincent NIEBEL, directeur des systèmes d'information et de communication (DSIC) puis directeur du numérique
- David CARRIOU, adjoint au sous-directeur des infrastructures (DSIC), puis adjoint au sous-directeur Architecture et Infrastructures Techniques à la DNUM
- Daniel FLEURENCE, sous-directeur du soutien aux utilisateurs (DSIC), puis sous-directeur de la Coordination des Acteurs SIC et Services Transverses à la DNUM
- Jean-Paul CAES, adjoint au sous-directeur de la Coordination des Acteurs SIC et Services Transverses à la DNUM
- Françoise REY-PEYNIER, sous-directrice des Ressources à la DNUM
- Emmanuelle RACINET, adjointe au sous-directeur de l'administration générale et de l'achat à la DSIC
- Michèle WITHIER, cheffe de la mission du pilotage de l'animation des SIC territoriaux à la DSIC
- Jean-Luc DAVID, chef du bureau du pilotage des infrastructures (BPI), DSIC (jusqu'au 31 décembre 2019), chef du bureau Animation des SGAMI et SIDSIC, DNUM (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020)
- David LOPEZ, chef de section Sécurisation et Pilotage Opérationnel des Projets, BPI, DSIC (jusqu'au 31 décembre 2019), adjoint au chef du bureau Animation des SGAMI et SIDSIC, DNUM (à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020)

### **DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES**

- Guillaume DOUHERET, sous-directeur des personnels à la direction des ressources humaines (DRH MI)
- Marie-Josée MIRANDA, cheffe du bureau des personnels techniques et spécialisés à la DRH
- Stéphane ANDRÉ, chef de la section SIC au bureau des personnels techniques et spécialisés de la DRH

## **MINISTERE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION**

### **SECRETARIAT GENERAL**

- Sophie DELAPORTE, secrétaire générale
- Noémie LE QUELLENEC, sous-directrice de la gestion des carrières et de la rémunération, service des ressources humaines
- M. Olivier DENAIS, chef du service de la modernisation, secrétariat général
- M. Thierry DELDICQUE, sous-directeur des services d'information, secrétariat général

## **ASSOCIATION NATIONALE DES DIRECTEURS ET CHEFS DE SERVICES INTERMINISTERIELS**

### **DEPARTEMENTAUX DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Thierry LEPAGE, président
- Les membres du bureau de l'association



## **PARTICIPANTS AUX ATELIERS EN MARGE DE LA REUNION NATIONALE DES CHEFS DE SIDSIC DES 8 ET 9 OCTOBRE 2019**

- Frédéric ARRIGHI, chef du SIDSIC de la Mayenne
- Albert BAILLEUL, chef du SIDSIC de l'Yonne
- Patrick BARUSSEAU, chef du SIDSIC du Loiret
- Chantal CHAVET, cheffe du SIDSIC du Val-de-Marne
- Jean-Pierre DESSEIGNET, chef du SIDSIC des Hautes-Pyrénées
- Sylvère GARNIER, chef du SIDSIC de la Manche
- Stéphane GAULTIER, chef du SIDSIC de l'Eure-et-Loir
- Sébastien IMBERDIS, chef du SIDSIC de Dordogne
- Florent JAUGEON, chef du SIDSIC de la Moselle
- Alain JOANNIC, chef du SIDSIC du Morbihan
- Michel JORIS, chef du SIDSIC des Côtes-d'Armor
- Hubert JUMEAU, chef du SIDSIC de l'Orne
- Maurice KAMERDULA, chef du SIDSIC des Ardennes
- Philippe LALLEMAND, chef du SIDSIC des Yvelines
- Thierry LEPAGE, directeur de la DIDSIC des Bouches-du-Rhône
- Patrick LEROY,  
directeur de la DINSIC du Rhône
- Stéphane MAI, chef du SIDSIC de l'Aisne
- Hervé MARCY, chef du SIDSIC du Var
- Alain REMY, chef du SIDSIC des Vosges
- Eric SCHREINER, chef du SIDSIC de Saône-et-Loire
- Olivier SILOU, chef du SIDSIC de la Haute-Vienne
- Maurice TARDELLI, chef du SIDSIC des Hautes-Alpes
- Bernard TONELLI, chef du SIDSIC du Tarn
- Raphael VANNIER, chef du SIDSIC des Alpes-de-Haute-Provence
- Karine ZEISLER, cheffe du SIDSIC d'Ille-et-Vilaine

## **CONTRIBUTIONS ECRITES ADRESSEES A LA MISSION PAR DES SIDSIC NON VISITES**

- Frédéric ARRIGHI, chef du SIDSIC de la Mayenne
- René HERMITE, chef du SIDSIC de l'Ardèche
- Sébastien IMBERDIS, chef du SIDSIC de la Dordogne
- Michel JORIS, chef du SIDSIC des Côtes d'Armor
- Patrick LEROY, directeur de la DINSIC du Rhône
- Bernard TONELLI, chef du SIDSIC du Tarn

## **ASSOCIATIONS DE DIRECTEURS ET SECRETAIRES GENERAUX DE DDI**

### **ASSOCIATION DES DIRECTEURS DE DDCS/PP**

- Anne COSTAZ, directrice départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations de l'Allier, présidente et référente numérique de l'association des directeurs de DDCS/PP

### **GROUPEMENT DES DIRECTEURS DE DDT(M)**

- Yann DACQUAY, directeur départemental des territoires des Vosges, référent numérique du groupement des directeurs de DDT(M)

## **REPRESENTANTS DU PERSONNEL DES DDI**

### **FORCE OUVRIERE**

- Joël CANGE, DDTM Nord
- Thierry ELOUET, SIDSIC Morbihan
- Laurent JANVIER, DDT Loiret
- Gisèle VIMONT, DDT Allier

### **UNSA**

- Franck BAUDE, DDCSPP Ariège
- Robert BAYLOCK, DDT Isère
- Martine HARNICHARD, DDCSPP Meuse
- Yves PAPLORAY, DRJSCS Normandie
- Stéphane ROCHE, DDCSPP Ardennes

## **REPRESENTANTS DU PERSONNEL DES PREFECTURES**

### **CFDT**

- Contribution écrite de Mme Guillemette FAVREAU, M. Heddi BABEL et M. BLONDIN

### **FORCE OUVRIERE**

- Christine MAROT, secrétaire générale
- Marie-Line MISTRETTA, FO préfetures
- Noël RUBIO, FO SIC

### **UATS-UNSA**

- Thierry ROSIER, secrétaire national en charge des préfetures
- Jean-Luc RICHER, ingénieur SIC hors classe et expert UATS-UNSA

## **REUNION NATIONALE DES DIRECTION ZONALES DES SIC DE SGAMI**

- Stéphane MORANT, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Nord
- Didier DUPONT, directeur adjoint des systèmes d'information et de communication, SGAMI Nord
- Philippe LUPORSI, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Est
- Eric GIUDICI, chef du département des systèmes d'information et adjoint au directeur des SIC, SGAMI Est
- Guillaume STEHLIN, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud-Est
- Jacques PAGES, directeur adjoint des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud-Est
- Nicolas BOUTTE, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud
- Fabrice BRACCI, directeur adjoint des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud
- Serge RAVEZ, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud-Ouest
- Didier CABIOCH, directeur adjoint des systèmes d'information et de communication, SGAMI Sud-Ouest
- Stéphane GUILLERM, directeur des systèmes d'information et de communication, SGAMI Ouest
- Didier GESNOUIN, chef du département du système d'information et du soutien informatique, DZSIC, SGAMI Ouest

- Olivier NOËL, chef du service de la gouvernance des SIC, sous-direction des systèmes d'information et communication d'Île-de-France, direction opérationnelle des services techniques et logistiques, préfecture de police

#### **JOURNEE D'ECHANGES DES CORRESPONDANTS NUMERIQUE DES SGAR**

- Pierre ADAMI, chargé de mission modernisation et simplification, SGAR Bourgogne-Franche-Comté
- Alain AUGER, secrétaire général adjoint, en charge de la modernisation et des moyens, SGAR Normandie
- Dominique BEMER, secrétaire général adjoint, en charge de la modernisation et des moyens, SGAR Grand Est
- Thierry ESCOLAR, chargé de projets nouveaux services numériques, SGAR Île-de-France
- Danièle FOURDAN, secrétaire générale adjointe, en charge de la modernisation et des moyens, SGAR Bretagne
- Véronique LATELAIS, chargée de la modernisation et des mutualisations, SGAR Normandie
- Pascal SOLEIL, directeur de la coordination et des affaires générales, SGAR Occitanie
- Cédric SPERANDIO, directeur du service de la modernisation et de la coordination régionale, SGAR Auvergne-Rhône-Alpes
- François-Xavier ROCHE, chargé de mission numérique, SGAR Pays-de-la-Loire

#### **ZONE DE DEFENSE ET DE SECURITE OUEST**

- Michèle KIRRY, préfète de la zone de défense et de sécurité Ouest, préfète de la région Bretagne, préfète d'Ille-et-Vilaine
- Patrick DALLENNES, préfet délégué de la zone de défense et de sécurité Ouest

#### **SECRETARIAT GENERAL POUR L'ADMINISTRATION DU MINISTERE DE L'INTERIEUR**

- Isabelle ARRIGHI, secrétaire générale adjointe
- Stéphane GUILLERM, directeur zonal des SIC
- Yannick MOY, adjoint au directeur zonal des SIC
- Patrick LE GALL, responsable zonal SSI, DZSIC
- Dominique LEBRUN, chef du bureau des infrastructures, DZSIC
- Yvon CREFF, chef du bureau datacenter, DZSIC
- Olivier LEFEUVRE, pôle hébergement et système, DZSIC

#### **REUNION AVEC DES CHEFS DE SIDSIC DE LA ZONE OUEST**

- Michel JORIS, chef du SIDSIC des Côtes d'Armor
- Olivier MARTIN, chef du SIDSIC de l'Eure
- Stéphane GAULTIER, chef du SIDSIC de l'Eure-et-Loir
- Karine ZEISLER, cheffe du SIDSIC d'Ille-et-Vilaine
- Christophe BOLIVAR, chef du SIDSIC d'Indre-et-Loire
- Jacques PARRET, chef du SIDSIC du Loir-et-Cher
- Benoît FOUSSIER, adjoint au chef du SIDSIC du Loir-et-Cher
- Patrick BARUSSEAU, chef du SIDSIC du Loiret
- Pablo JIMENEZ, chef de la DIDSIC du Maine-et-Loire
- Sylvère GARNIER, chef du SIDSIC de la Manche
- Frédéric ARRIGHI, chef du SIDSIC de la Mayenne
- Alain JOANNIC, chef du SIDSIC du Morbihan
- Michel CORBIN, chef du SIDSIC de l'Orne

- Sylvain BRAINVILLE, chef du SIDSIC de la Vendée
- Yannick MOY, adjoint au directeur zonal des SIC

## **SERVICES REGIONAUX DE LA REGION BRETAGNE**

### **SECRETARIAT GENERAL AUX AFFAIRES REGIONALES**

- Danièle FOURDAN, secrétaire générale adjointe, en charge de la modernisation et des moyens
- Adrien AZARÈTE, chargé de mission (projet TRANS@T)

### **DIRECTION REGIONALE DE LA JEUNESSE, DES SPORTS ET DE LA COHESION SOCIALE**

- Yannick BARILLET, directeur régional
- Nathalie RAMASSAMY, secrétaire générale

### **DIRECTION REGIONALE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'AMENAGEMENT ET DU LOGEMENT**

- Stéphanie TAILLANDIER, cheffe du pôle support intégré (PSI)
- Philippe ROPARS, responsable de la division technologies de l'information et logistique au PSI

### **DIRECTION REGIONALE DE L'ENTREPRISE, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI**

- Luc LE CORVEC, secrétaire général
- Alain GARDARIN, responsable systèmes d'information et de communication (RSIC)
- Philippe ALEXANDRE, responsable de l'unité départementale Ille-et-Vilaine

## **SERVICES DEPARTEMENTAUX D'ILLE-ET-VILAINE**

### **PREFECTURE**

#### **SECRETARIAT GENERAL**

- Ludovic GUILLAUME, secrétaire général
- Denis BIRON, DRHM et préfigurateur du SGC

#### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Karine ZEISLER, cheffe de service
- Yvan CALVEZ, adjoint à la cheffe de service, chef du pôle infrastructure réseau
- Sylvie BRICOUT, pôle support
- Jean-Yves LEROY, gestion budgétaire, inventaire, gestion des stocks
- Jean-Philippe LE, téléphonie fixe/radio, assistance de proximité
- Laurent LE NAOUR, administration réseau
- Jonathan MILLAN, administration réseau
- Mickel JAMOIS, chef de pôle proximité préfecture
- Christophe DEPRez, assistance de proximité préfecture/DRJSCS, référent libre
- Jacky GORVEL, assistance de proximité
- Sabine LE NADAN, assistance de proximité
- Amélie MELOU, assistance de proximité préfecture/DDCSPP, référente
- Pascal PERRIN, chef du pôle DDI/DR
- Bertrand COLEMAN, téléphonie fixe/radio, assistance de proximité préfecture/DRJDSCS
- Jérôme COURTAIS, assistance de proximité DDTM/SGAR/préfecture
- Nicolas MICHEL, assistance de proximité DDTM/préfecture
- Olivier PICHON, assistance de proximité DRJSCS/DDCSPP

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES ET DE LA MER**

- Paul RAPION, directeur départemental adjoint

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE ET DE LA PROTECTION DES POPULATIONS**

- Janique BASTOK, directrice départementale
- Sylvie PIEL, secrétaire générale
- Didier VAUSSELLE, coordonnateur protection des populations et référent sur applications métiers

#### **ZONE DE DEFENSE ET DE SECURITE EST**

- Jean-Luc MARX, préfet de la zone de défense et de sécurité Est, préfet de la région Grand Est, préfet du Bas-Rhin
- Michel VILBOIS, préfet délégué de la zone de défense et de sécurité Est

#### **SECRETARIAT GENERAL POUR L'ADMINISTRATION DU MINISTERE DE L'INTERIEUR**

- Pierre BERGES, secrétaire général adjoint
- Philippe LUPORSI, directeur zonal des SIC (DZSIC)
- Eric GIUDICI, adjoint au directeur zonal des SIC
- Jérôme PAGNACCO, chef du département du pilotage, de la coordination et des moyens à la DZSIC
- David BELIN, chef du département des réseaux fixes à la DZSIC
- Thierry JEZEGOU, chef du département des réseaux mobiles à la DZSIC
- Jérôme DEGUY, chef du bureau réseau de données à la DZSIC

#### **REUNION AVEC DES CHEFS DE SIDSIC DE LA ZONE EST**

- Richard KAMERDULA, chef du SIDSIC des Ardennes
- Olivier SILVEIRO, chef du SIDSIC de l'Aube
- Jean-Christophe BRIOT, adjoint au chef du SIDSIC de la Côte d'Or
- Alexis TRESORIER, chef du SIDSIC du Doubs
- Philippe PUSLECKI, chef du SIDSIC du Jura
- Markus BOCKER, chef du SIDSIC de la Marne
- François SCHATZ, chef du SIDSIC de la Haute-Marne
- Lionel THIEBAUT, chef du SIDSIC de la Meurthe-et-Moselle
- Florent JAUGEON, chef du SIDSIC de la Moselle
- Thierry BRIDE, chef de la DINSIC du Bas-Rhin
- Michael LOCHTENBERGH, chef du SIDSIC du Haut-Rhin
- Jean-Yves JACQUES, chef du SIDSIC de la Haute-Saône
- Éric SCHREINER, chef du SIDSIC de la Saône-et-Loire
- Alain REMY, chef du SIDSIC des Vosges
- Albert BAILLEUL, chef du SIDSIC de l'Yonne
- Didier GONCALVES, chef du SIDSIC du Territoire-de-Belfort

#### **SERVICES DEPARTEMENTAUX DE LA MOSELLE**

##### **PREFECTURE**

- Didier MARTIN, préfet

#### **SECRETARIAT GENERAL**

- Olivier DELCAYROU, secrétaire général
- Véronique NARBONI, directrice des ressources humaines et des moyens et préfiguratrice du secrétariat général commun
- Benoît THIMMESCH, secrétaire général de la DDT et adjoint à la préfiguratrice du secrétariat général commun

#### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Florent JAUGEON, chef de service
- Bruno HUSSON, pôle information de proximité et support, responsable coordonnateur DDI, responsable du site DDT
- Joël BECKER, pôle information de proximité et support, responsable du site DDCS
- Laurent GIUSTINIANI, pôle information de proximité et support, responsable du site DDPP
- David CHASTANET, technicien au pôle information de proximité et support
- Laurent THOMAS, technicien au pôle information de proximité et support
- Loïc DORÉ, technicien au pôle information de proximité et support
- Gauthier KALMES, technicien au pôle information de proximité et support
- Olivier GILLE, technicien au pôle applications et multimédia
- Georges RAKOTOBÉ, technicien au pôle applications et multimédia
- Ludivine BRUN, technicienne au pôle infrastructure partagée, systèmes et réseaux
- Yves LECLERC, chef du pôle transmissions et continuité des liaisons gouvernementales
- Nicolas NOVAC, technicien au pôle transmissions et continuité des liaisons gouvernementales
- Cyril DAUPHIN, technicien au pôle transmissions et continuité des liaisons gouvernementales

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES**

- Björn DESMET, directeur départemental

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS**

- Peggy RASQUIN, directrice départementale
- Florence FERRAND, directrice départementale adjointe

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE**

- Martine ARTZ, directrice départementale
- Julien STELLA, secrétaire général

### **SERVICES REGIONAUX DE LA REGION GRAND EST**

#### **DIRECTION REGIONALE ET DEPARTEMENTALE DE LA JEUNESSE, DES SPORTS ET DE LA COHESION SOCIALE**

- Marie-Andrée GAUTIER, directrice régionale adjointe et secrétaire générale

#### **DIRECTION REGIONALE DE L'ENTREPRISE, DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION, DU TRAVAIL ET DE L'EMPLOI**

- Valérie TRUJILLO, secrétaire générale
- Olivier ADAM, responsable systèmes d'information et de communication (RSIC)

## SERVICES DEPARTEMENTAUX DE L' AISNE

### PREFECTURE

#### SECRETARIAT GENERAL

- Pierre LARREY, secrétaire général
- Sylvie DENIS, directrice des ressources humaines et des moyens et préfiguratrice du secrétariat général commun

#### DIRECTION INTERMINISTERIELLE DEPARTEMENTALE DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

##### Site préfecture :

- Stéphane MAI, chef de service
- Aurélie PELTIER
- Christian ROBY
- Alex COSNEAU
- Calogero GIUDICE (vacataire)

##### Site DDT :

- Alexandre GOBERT (vacataire)
- Michelle DOMISSE
- Jacques LEFEVRE
- Sylvie TRIQUENEAUX

#### DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES

- Vincent ROYER, directeur départemental
- David WITT, directeur départemental adjoint

#### DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS

- Bénédicte SCHMITZ, directrice départementale

#### DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE

- Bertrand VANDEMOORTELE, directeur départemental adjoint

## SERVICES DEPARTEMENTAUX DE L' ALLIER

### PREFECTURE

- Marie-Françoise LECAILLON, préfète

#### SECRETARIAT GENERAL

- Hélène DEMOLOMBE-TOBIE, secrétaire générale
- Florence DUFOUR, secrétaire générale de la DDT de l'Allier et préfiguratrice du secrétariat général commun

#### SERVICE INTERMINISTRIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

- Nathalie DESTERNES, cheffe de service
- Jocelyn LEMAREK, adjoint à la cheffe de service
- Pierre MARIUS, pôle infrastructure (en préfecture)
- Claude POLIER, pôle équipement numérique de travail des agents
- Frédéric COURRIER, pôle équipement numérique de travail des agents

- Stéphanie MINARD, pôle services numériques
- David MARTICHARD, pôle infrastructure
- Jean-Paul FOUCRIER, pôle équipement numérique de travail des agents
- Anthony IRONDELLE, pôle équipement numérique de travail des agents

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES**

- Olivier PETIOT, directeur départemental adjoint

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS ET DE LA COHESION SOCIALE**

- Anne COSTAZ, directrice départementale

### **SERVICES DEPARTEMENTAUX DU LOT**

#### **PREFECTURE**

- Jérôme FILIPPINI, préfet

#### **SECRETARIAT GENERAL**

- Nicolas REGNY, secrétaire général
- Jean-Paul LACOUTURE, directeur des services du cabinet
- Maryana MATTEI, directrice des ressources humaines et des moyens
- Emmanuel DUFOUR, préfigurateur du secrétariat général commun

#### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Éric LERVOIRE, chef de service
- Jean-Claude ESTIBALS, chef du pôle communication
- Alexandra BOBINEAU, cheffe du pôle informatique

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES**

- Philippe GRAMMONT, directeur départemental

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS ET DE LA COHESION SOCIALE**

- Éric MAROUSEAU, directeur départemental adjoint

### **SERVICES DEPARTEMENTAUX DU LOT-ET-GARONNE**

#### **PREFECTURE**

- Béatrice LAGARDE, préfète

#### **SECRETARIAT GENERAL**

- Morgan TANGUY, secrétaire général
- Malika TUCOM, préfiguratrice du secrétariat général commun

#### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Philippe BOCHER, chef de service
- Sacha JOVANOVIC, technicien SIC
- Sylvie MALARME, technicienne SIC
- Alain DUCAMP, technicien SIC
- José GORDILLO, technicien SIC



#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES**

- Agnès CHABRILLANGES, directrice départementale
- Philippe LEGRET, directeur départemental adjoint

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS ET DE LA COHESION SOCIALE**

- Jean-Marc TOULLIEU, directeur départemental adjoint
- Laurent CAZENEUVE, technicien vétérinaire au service sécurité et qualité sanitaires de l'alimentation, ancien agent du SIDSIC

### **SERVICES DEPARTEMENTAUX DES YVELINES**

#### **PREFECTURE**

##### **SECRETARIAT GENERAL**

- Vincent ROBERTI, secrétaire général
- Sébastien LE FUR, secrétaire général de la DDT des Yvelines et préfigurateur du SGC

##### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Philippe LALLEMAND, chef de service
- Thierry JOLY, adjoint au chef de service
- Etiraj CHAROTTE, responsable du pôle support
- Stéphane HERY, technicien SIC
- Rafi KAHYAOGU, technicien SIC
- Bruce SANTENAC, technicien SIC
- Vincent VADE, technicien SIC

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DES TERRITOIRES**

- Stéphane FLAHAUT, directeur départemental adjoint

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS**

- Céline GESTER, directrice départementale adjointe

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE**

- Christine JACQUEMOIRE, directrice départementale

### **SERVICES DEPARTEMENTAUX DE SEINE-SAINT-DENIS**

#### **PREFECTURE**

##### **SECRETARIAT GENERAL**

- Fayçal DOUHANE, secrétaire général adjoint
- Anne-Laure FORET, directrice des migrations et de l'intégration
- Angélique COURTILLIER, directrice des ressources humaines et des moyens et préfiguratrice du secrétariat général commun
- Marc WENNER, directeur de la coordination des politiques publiques et de l'appui territorial
- Thomas PINOT, chef du bureau des ressources humaines à la DRHM
- Christophe ANTONI, chef du bureau de la défense et de la sécurité civile au cabinet du préfet

#### **SERVICE INTERMINISTERIEL DEPARTEMENTAL DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION**

- Alain HASSAN, chef de service
- Audrey VALMY D'HERBOIS, adjointe au chef de service, en charge des projets de transformation numérique
- Pascal CESA, chef du bureau systèmes et infrastructures partagées
- Thierry LAUPA, chef du bureau support de proximité
- Pierre LEFEBVRE, ingénieur systèmes et infrastructures partagées
- Gladys HIERSO, cheffe de la section gestion des affaires financières
- Thierry HAMON, technicien infrastructure
- Thierry VENTURA, technicien infrastructure
- Marlène LIEUTAUD, technicienne infrastructure (alternante)
- Gaëtan DE MAGALHAES, technicien infrastructure (alternant)
- Gilles GUILLEMOT, technicien support
- Samuel RAMASSAMY, technicien support
- Martine RIVIERE, technicienne support
- Donald SREY, technicien support
- Christian ZEIMER, technicien support
- Meyer BITAN, technicien support (alternant)
- Jacques CURTIS, technicien support (alternant)
- Israël RIAHI, technicien support (alternant)

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA PROTECTION DES POPULATIONS**

- Catherine RACE, directrice départementale
- Philippe RAULT, directeur départemental adjoint

#### **DIRECTION DEPARTEMENTALE DE LA COHESION SOCIALE**

- Catherine MANCIAUX, directrice départementale
- Laurence RENAUDIE, secrétaire générale

Afin de croiser les regards sur l'informatique de l'ATE et les SIDSIC, la mission a recueilli les points de vue et analyses :

- **du commanditaire, le secrétaire général du gouvernement**, le 10 octobre 2019 ;
- **des administrations centrales**, dans le cadre d'une première série d'entretien du 10 au 28 octobre, complétée par de rencontres et de nombreux échanges avec les services en novembre et décembre 2019 ; les services du Premier ministre et ministères ont transmis une documentation très riche à la mission ;
- **des chefs de SIDSIC**. Avec l'appui matériel de la DINUM, la mission a convié le 8 octobre 2019 un panel représentatif d'une trentaine de chefs de SIDSIC à une soirée d'ateliers portant sur l'organisation des SIDSIC et leur fonctionnement, sur leurs missions et sur la convergence technique. Sur invitation de la DINUM, elle a participé à la réunion nationale des SIDSIC des 8 et 9 octobre 2019. En marge de cette Rnat, elle a rencontré le président et les membres du bureau de l'ANDSIC. Lors de ses déplacements à Rennes et à Metz, la mission a de nouveau convié les chefs de SIDSIC des zones de défense et de sécurité Ouest et Est à des demi-journées d'échanges collectifs, notamment sur les questions de convergence technique, de ressources humaines, de gestion budgétaire et de gouvernance. Les DZSIC des SGAMI Ouest et Est ont apporté leur appui matériel à l'organisation de ces discussions. La mission a eu des discussions plus approfondies avec les chefs de SIDSIC des huit départements visités. Au total, la mission s'est ainsi entretenue avec près d'une cinquantaine de chefs de SIDSIC.

Le point de vue des chefs de SIDSIC a aussi été recueilli par une enquête ouverte du 25 novembre du 6 décembre 2019.

Une adresse a été communiquée aux chefs de SIDSIC ([mission-sidsic@iga.interieur.gouv.fr](mailto:mission-sidsic@iga.interieur.gouv.fr)) pour leur permettre d'adresser leurs contributions libres à la mission.

- **des services soutenus par les SIDSIC**. La mission a rencontré des représentants des groupements de directeurs départementaux de DDI, les 29 et 30 octobre et les organisations syndicales de préfecture et de DDI qui ont souhaité répondre à l'invitation de la mission pour une rencontre bilatérale, les 5 et 6 novembre 2019. Certains syndicats ont transmis une contribution écrite. Dans les huit départements visités, la mission a rencontré le préfet et/ou le secrétaire général de la préfecture, les directeurs départements interministériels ou leurs adjoints et les directeurs des DR(D)JSCS ou leurs adjoints.

Le point de vue des chefs de services soutenus a aussi été recueilli par une enquête ouverte du 25 novembre du 6 décembre 2019.

- **des agents des SIDSIC**. Lors de chacun de ses déplacements, la mission a demandé à s'entretenir avec les agents du SIDSIC disposés à la rencontrer.
- **des directions SIC des SGAMI**. La mission a rencontré les services des SGAMI Ouest et Est lors de ses déplacements à Rennes et à Metz et s'est entretenu en visioconférence avec l'ensemble des DSIC des SGAMI, dans le cadre d'une réunion organisée par la DNUM du ministère de l'intérieur, le 13 décembre 2019.
- **des SGAR**. La mission a rencontré des représentants des SGAR des régions Bretagne et Grand Est, lors de ses déplacements à Rennes et à Metz, puis dans le cadre d'une réunion organisée par la DINUM, le 3 décembre 2019.

- **des directions régionales**, à Rennes et à Strasbourg, afin d'aborder les implications informatiques de la réforme de l'OTE.

Les départements visités par la mission correspondent à un échantillon de territoires reflétant la diversité des configurations présentes sur le territoire métropolitain.

La mission a aussi pris connaissance des **rapports d'inspection**, souvent élaborés dans le cadre du comité de pilotage interinspections du dispositif d'examen des DDI :

- le rapport interinspection « Bilan des actions de mutualisation des moyens entre services déconcentrés de l'État » (août 2013) ;
- les rapports de synthèse 2015-2016 (avril 2017) et le rapport de synthèse 2017 (avril 2018) élaborés par le COPIL interinspections à partir des missions d'examen de l'organisation et du fonctionnement de DDI ; la consultation de quelques rapports particuliers d'examens de DDI ; le questionnaire type pour ces missions, dont le volet soutien du millésime 2017 incluait un questionnement sur les SIDSIC ;
- le rapport interinspections sur la constitution des SGC aux préfectures et aux DDI (mai 2019), qui a notamment souligné les disparités de fonctionnement des SIDSIC et les handicaps d'origine nationale : cloisonnement des infrastructures, notamment en raison de politiques divergentes de sécurité des systèmes d'information (PSSI), différences de configuration des postes de travail et des applications, disparités RH ; ce rapport préconise d'« *inclure les SIDSIC* » dans les SGC et de « *mettre en œuvre des mesures d'amélioration du fonctionnement interne des SIDSIC* » ;
- le dernier rapport IGA de synthèse des évaluations de préfecture ;
- d'autres rapports d'inspection disponibles sur l'ATE, notamment le rapport IGA-IGF d'avril 2016 relatif à la transition numérique de l'ATE.

## Annexe n°4 : La réorganisation en cours de l'administration territoriale de l'État

La présente évaluation des SIDSIC au regard des besoins actuels et futurs de l'ATE s'inscrit dans un contexte de mutation organisationnelle, à la suite de plusieurs circulaires du Premier ministre :

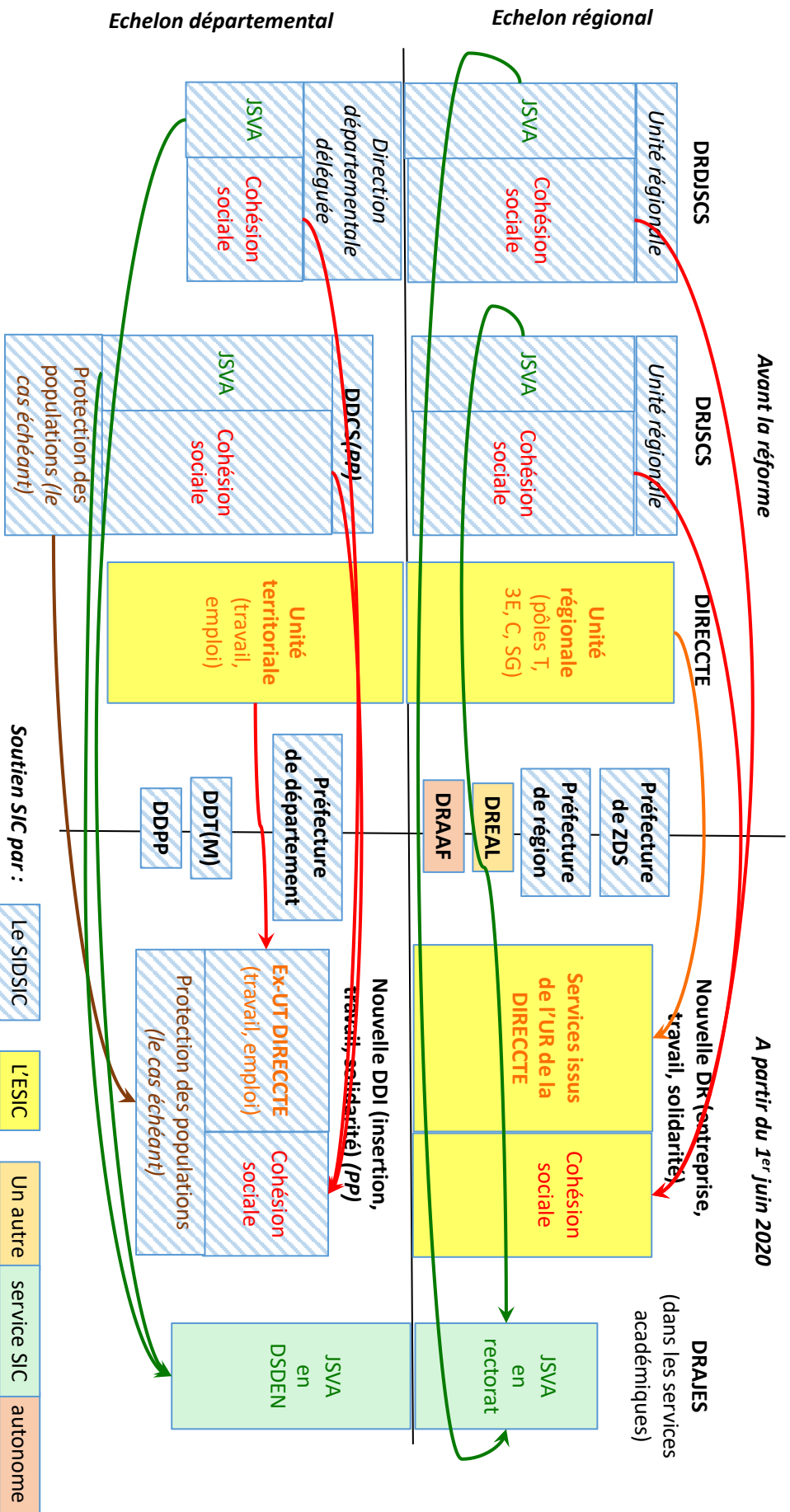
- la circulaire du 12 juin 2019 du Premier ministre relative à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État, complétée par la circulaire du 19 novembre 2019 spécifique à l'IDF. Ces textes prévoient également des mesures de décentralisation vers les collectivités territoriales et des opérateurs de l'État, réduisant le périmètre des DDI en charge de la cohésion sociale et des territoires ;
- la circulaire du 2 août 2019 relative à la constitution de SG communs aux préfetures et aux DDI ;
- la circulaire du 5 juin 2019 relative à la transformation des administrations centrales et aux nouvelles méthodes de travail initie un processus comportant notamment des mesures de déconcentration au bénéfice des échelons départemental et régional.

Les mesures ayant un impact sur le périmètre ou les conditions d'exercice des missions des SIDSIC sont:

- la création, au 1<sup>er</sup> semestre 2020, des SGC entre chaque préfeture et les DDI du département ; ces SGC comprennent les fonctions « informatique et téléphonie », donc les SIDSIC ;
- la création, au 1<sup>er</sup> juin 2020, de directions départementales de l'insertion, de la cohésion sociale, du travail et de l'emploi (DDICSTE, dénomination provisoire) par regroupement de services des DDCS et DDCSPP (ainsi que des DDCS des DRDJSCS) en charge de la cohésion sociale, et des actuelles unités départementales de la DIRECCTE. Dans les départements dotés d'une DDCSPP, celle-ci deviendrait une DDICSTEPP (sans préjudice de la réorganisation envisagée en Ile-et-Vilaine pour dégrouper la DDCSPP) ;
- la création, au 1<sup>er</sup> juin 2020, de directions régionales de l'entreprise, du travail et de la solidarité (DRETS) par transfert de services chargés de la cohésion sociale à l'échelon régional des DR(D)JSCS, au sein des actuelles DIRECCTE dont le périmètre est ainsi élargi ;
- la rationalisation, en matière de cohésion sociale, de la répartition des compétences entre d'une part l'échelon départemental (DDI) et d'autre part l'échelon régional (DR), mettant fin à l'existence des 8 DRDJSCS qui avaient été instituées au 1<sup>er</sup> janvier 2016 ;
- le transfert, au 1<sup>er</sup> juin 2020, des services JSVA des DDCS(PP) et des DDD des DRDJSCS et des services formation-certification-emploi vers les rectorats et les directions des services départementaux de l'Éducation nationale (DSDEN), en vue de créer une délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports (DRAJES). Le MEN assurant lui-même les fonctions support pour ces services, qui sortent ainsi du champ de l'ATE, la mission n'a pas conduit d'investigation les concernant, étant rappelé qu'aux termes de la circulaire précitée du 2 août 2019 les DRAJES, comme d'autres services déconcentrés de l'État, pourront le cas échéant faire l'objet d'une prise en charge par le SGC en tant qu'extension du périmètre socle ;
- le transfert progressif de compétences d'urbanisme exercées par les DDT(M) vers le bloc communal (instruction des actes d'urbanisme, aides à la pierre).

La présente mission a pu analyser les rapports de propositions remis au Premier ministre par les préfets de région à la suite de la circulaire précitée du 12 juin 2019. Ces documents mettent en lumière notamment la complexité des réorganisations relatives aux ministères chargés des affaires sociales et de l'éducation nationale.

# Réorganisation de l'ATE (circulaire PM du 12 juin 2019) et évolution du soutien SIC (propositions de la mission)



## Annexe n°5 : Principaux corps d'appartenance des agents des SIDSIC

Ministère	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C
Inter-ministériel	Ingénieur SIC (112) Attaché d'administration (33)		
MI		Technicien SIC du ministère de l'intérieur (418) Secrétaire administratif de l'intérieur et de l'outre-mer (19)	Agent SIC du ministère de l'intérieur (18) Adjoint technique de l'intérieur et de l'outre-mer (2)
MTES	Ingénieur des travaux publics de l'État (3)	Technicien supérieur du développement durable (121) Secrétaire d'administration et de contrôle du développement durable (39)	Dessinateurs de l'équipement (4)
MAA	Ingénieur de l'agriculture et de l'environnement (16)	Technicien SIC (65) Technicien supérieur du ministère chargé de l'agriculture (23) Secrétaire administratif relevant du ministre chargé de l'agriculture (3)	Adjoint technique du ministère de l'agriculture (9) Adjoint administratif du ministère de l'agriculture (1)
MCAS	Inspecteur de l'action sanitaire et sociale (3)	Secrétaire administratif relevant des ministres chargés des affaires sociales (24)	Adjoint administratif des ministères chargés des affaires sociales (17)

*Source : mission ; données : DINSIC (tableau des effectifs en août 2018).*





## Annexe n°6 : Principes de gouvernance départementale, de pilotage et d'organisation des SIDSIC définis à leur création

Le guide pratique pour la mise en place du SIDSIC, dans son unique version en date du 24 août 2011, a défini les principes de pilotage et d'organisation de ces services :

- **Organisation en pôles fonctionnels** : « *Les équipes SIDSIC doivent être organisées et animées en pôles répondant à une logique de domaines fonctionnels et non selon un schéma géographique (le SIDSIC n'est pas une juxtaposition des équipes existantes de la préfecture et des DDI) (...).* ».
- **Regroupement des équipes sur un même site** : « *Le SIDSIC doit permettre si possible, le regroupement des agents informatiques au sein d'un même site. L'organisation de ce regroupement doit tenir compte des projets immobiliers en cours. Ces regroupements ne pourront être achevés que lorsque le réseau unique sera implémenté.* ».
- **Marge de manœuvre locale pour décliner les principes d'organisation** : « *L'organisation du SIDSIC doit permettre d'assurer l'ensemble des activités du socle commun décrites pour le périmètre obligatoire (préfectures et DDI).* » ; « *Cependant, la déclinaison de ces principes en organigramme de service est laissée à la discrétion de chaque département.* »
- **Centralisation des missions de pilotage et de gestion** : « *(...) les missions de pilotage et gestion doivent être centralisées dès la création du service. Le chef du SIDSIC doit être en mesure dès le début de définir les différentes orientations du service pour mener à bien la mission définie dans le cadre de la convention passée avec la préfecture et les DDI.* ».
- **Pilotage du service** : « *(...) le responsable SIDSIC et les responsables de pôles SIDSIC se réuniront plus régulièrement (a minima toutes les semaines) pour assurer le bon fonctionnement du service.* »
- **Conclusion de conventions de service avec les services utilisateurs** : « *Mettre en place les conventions de service sur la base du modèle de convention en annexe du guide pour l'ensemble des structures bénéficiaires ou fournisseurs de service (...)* » ; « *(...) modèles de convention de service précisant le service rendu aux DDI et préfectures (périmètre d'intervention, modalités de saisine, valeurs cibles d'indicateurs de qualité de service et processus de suivi de ces engagements) (...)* ».

Les conventions devaient préciser :

- le cadre conventionnel (objet, désignation des parties, durée) ;
  - les engagements des parties (information et communication, respect des orientations nationales, respect de la confidentialité) ;
  - une offre de services (description des domaines fonctionnels, modalités de mise en œuvre des prestations, indicateurs de suivi et objectifs de permanence, engagements de services) ;
  - des règles de gouvernance (rôle et responsabilités des contractants, comitologie) ;
  - les modalités de suivi de la convention (modalités d'actualisation, modalités de suspension).
- **Mise en place d'une gouvernance locale** : « *Le Comité de pilotage des SI locaux rassemblera le SG de la préfecture, les directeurs départementaux interministériels, le responsable de SIDSIC. Il se réunira tous les six mois pour définir la feuille de route SIC au niveau local sur la base des besoins des différents acteurs locaux et des orientations stratégiques du CTSIC. Il validera les différentes orientations*

*proposées par le SIDISC sur le SI local. Ce comité pourra se réunir en session exceptionnelle sur demande de l'un de ses membres pour statuer sur tel ou tel sujet d'urgence ou arbitrer en cas de conflit. »*

*« Le Comité opérationnel des SI locaux réunira tous les mois le SG de préfecture, le responsable SIDISIC afin d'assurer le suivi opérationnel de la feuille de route et d'identifier des solutions aux points de blocage et aux difficultés rencontrées. Le chef de service pourra être accompagné par un ou plusieurs responsables de pôles si nécessaire. »*

## Annexe n°7 : Résultats de l'enquête auprès des services soutenus par les SIDSIC

### 1 METHODOLOGIE ET PARTICIPANTS

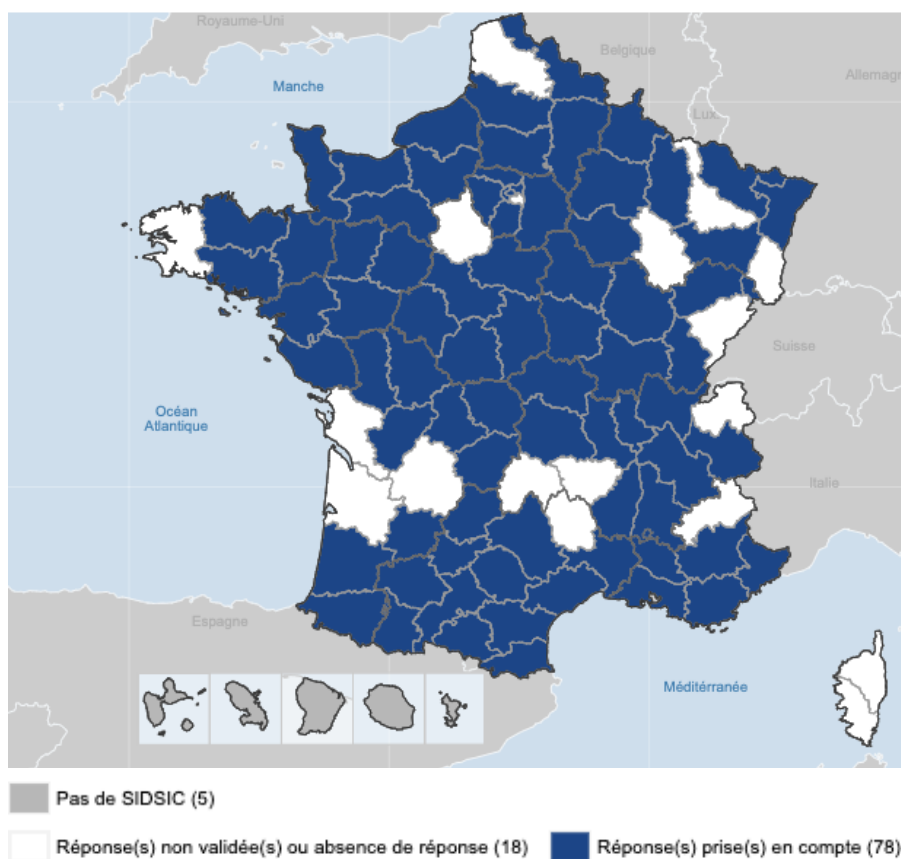
La mission a élaboré une enquête à destination des chefs des services soutenus par les SIDSIC. Elle a pour cela utilisé l'application Limesurvey, mise à disposition par le SGAMI Est. Avec l'aide de la direction de la modernisation et de l'action territoriale du ministère de l'intérieur, l'enquête a été transmise aux 96 préfets de département métropolitains, afin qu'ils invitent les 96 secrétaires généraux de préfecture de départements métropolitains, 230 directeurs départementaux interministériels et 13 directeurs de DRD(J)SCS à y répondre. La mission a pris le parti d'inviter les secrétaires généraux de préfecture à répondre, plutôt que les préfets, dans la mesure où les SIDSIC leurs sont directement rattachés.

L'enquête s'est déroulée du 25 novembre au 6 décembre 2019. Une version électronique du questionnaire accompagne le rapport.

Le questionnaire comprenait des questions fermées et des questions ouvertes, permettant aux participants de formuler librement leurs commentaires. En encadrés sont reportés des observations représentatives des réponses des chefs de service.

139 réponses ont été validées, ce qui représente 41 % des administrations interrogées. Les répondants sont en poste dans 78 départements, sur 96 comprenant un SIDSIC. Certains chefs de services soutenus n'ont pas pu valider leur réponse en raison de difficultés avec l'application.

Lorsque les diagrammes détaillent les résultats par administration, est indiqué entre parenthèse le nombre de réponse par type d'administration.

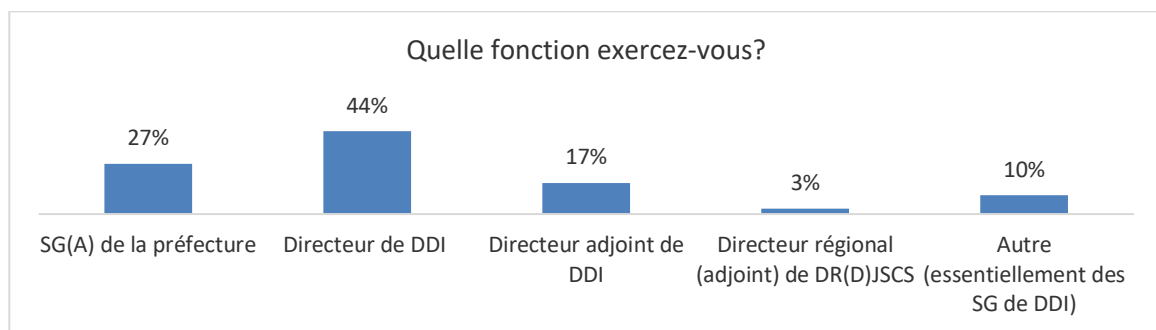


Les réponses reflètent bien le poids relatif de chaque type d'administration interrogée (cf. tableau n°1).

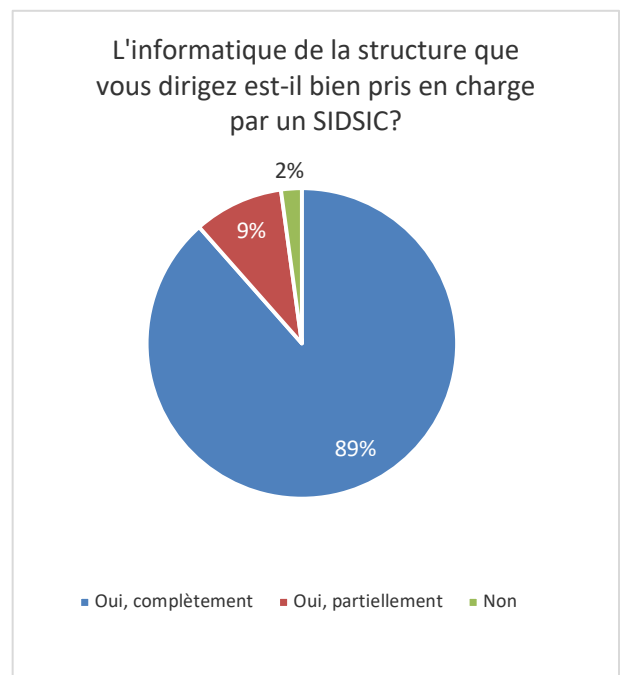
Tableau 1 : Participants à l'enquête auprès des chefs de services soutenus

	Nombre de réponses validées	%	Nombre d'administrations interrogées	%
<b>SG de préfecture</b>	36	26%	96	28%
<b>DDT(M)</b>	40	29%	92	27%
<b>DDPP</b>	25	18%	50	15%
<b>DDCSPP</b>	19	14%	46	14%
<b>DDCS</b>	12	9%	42	12%
<b>DR(D)JSCS</b>	7	5%	13	4%
<b>Total</b>	139	100%	339	100%

Source : mission.



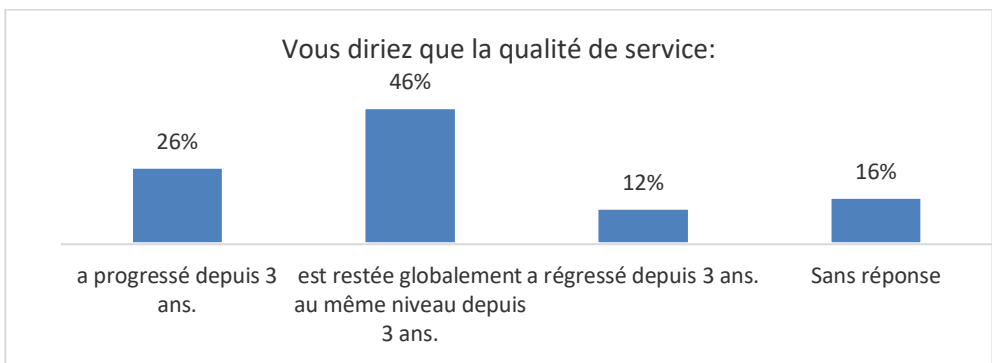
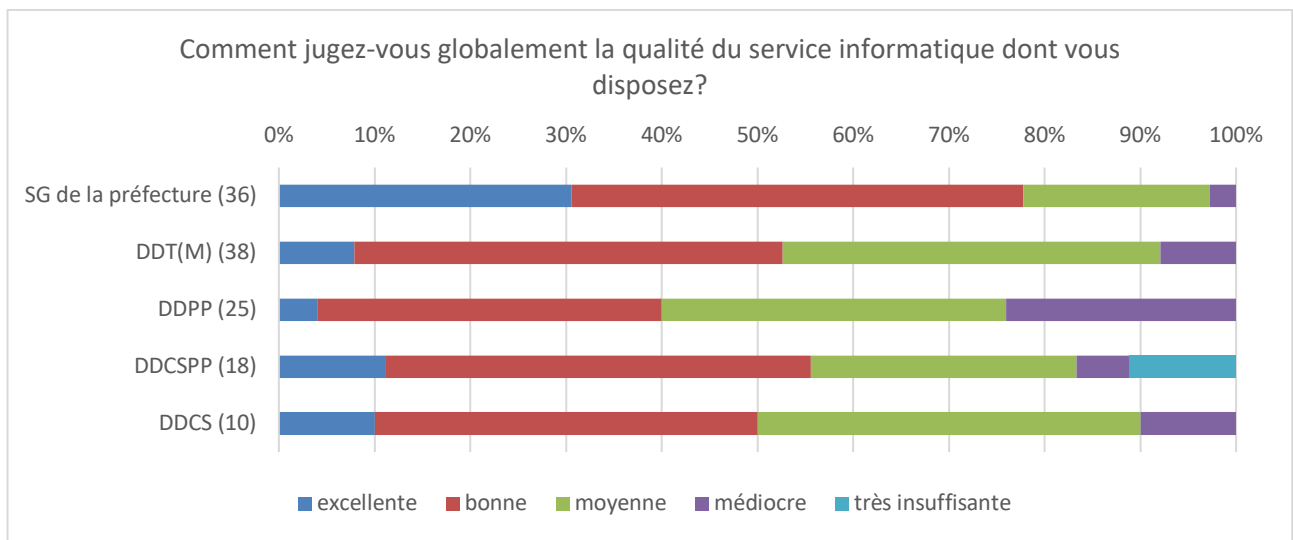
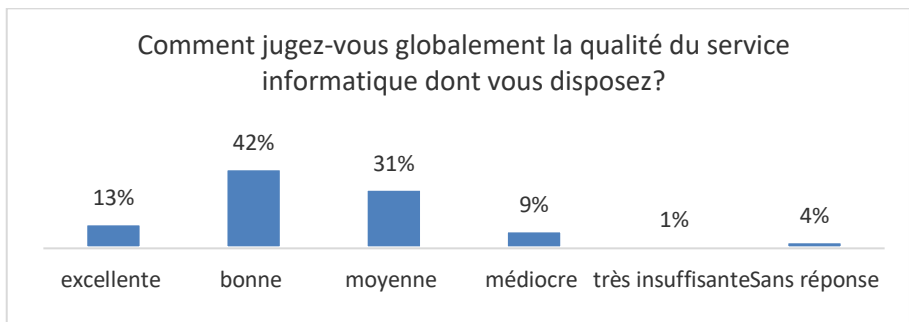
Les participants indiquent à 98 % être soutenus complètement ou partiellement par un SIDSIC. Les administrations qui indiquent que leur informatique n'est prise en charge que partiellement par un SIDSIC sept DDPP et six DDT(M). Les DDPP indiquent recevoir peu de soutien des SIDSIC sur les applications métiers, prises en charge par le SI-CCRF et le réseau des correspondants informatiques du ministère de l'agriculture et de l'alimentation. Les certificats et droits d'accès à ces applications sont gérés en interne aux DDPP. Une DDPP indique avoir conservé deux informaticiens en raison de son éloignement du SIDSIC. Les DDT(M) partiellement prises en charge par un SIDSIC reçoivent un soutien de la DREAL (Ille-et-Vilaine et Puy-de-Dôme). Des DDT déclarent ne pas obtenir un service aussi complet qu'elles le souhaiteraient en raison du manque de proactivité du SIDSIC sur la transformation numérique, de la faiblesse du soutien sur les applications métiers. Une DDT (49) déclare avoir nommé certains de ses agents "ambassadeurs du numérique", afin de contribuer au développement des usages.



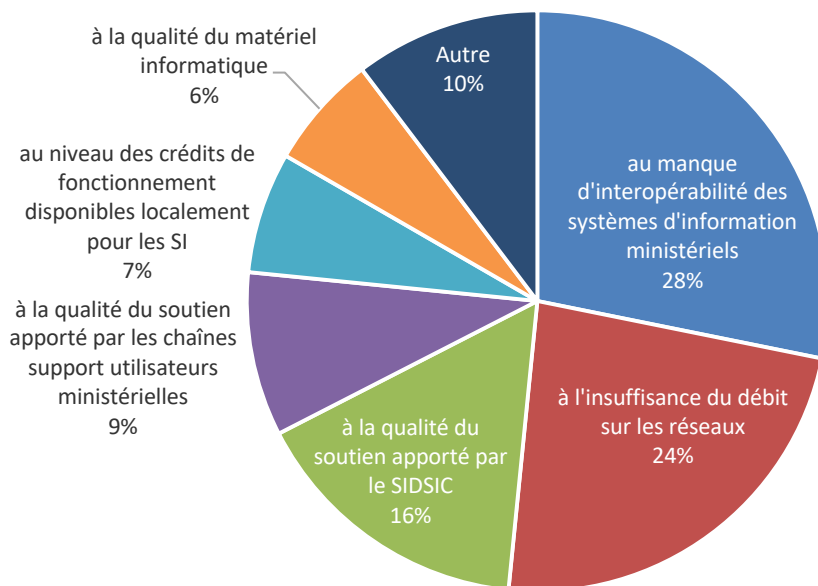
Deux DDT(M) (77 et 95) et une DDCSPP (47) indiquent ne pas être soutenues par un SIDSIC. Les DDT de grande couronne en Île-de-France reçoivent un soutien du CSR-I de la DRIEA.

## 2 QUALITE DE SERVICE INFORMATIQUE

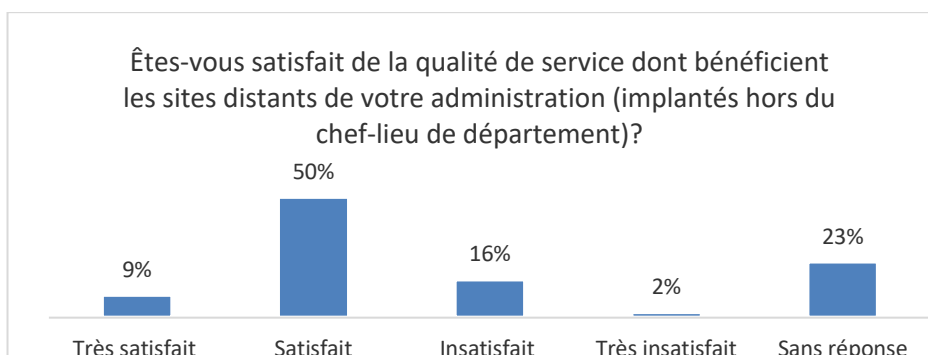
Dans cette rubrique, les participants étaient invités à évaluer la qualité de service informatique dont ils bénéficiaient de façon générale, celle-ci ne dépendant pas uniquement du niveau de service rendu par le SIDSIC.



Si la qualité de service informatique n'est pas bonne, selon vous, cela est-il lié :

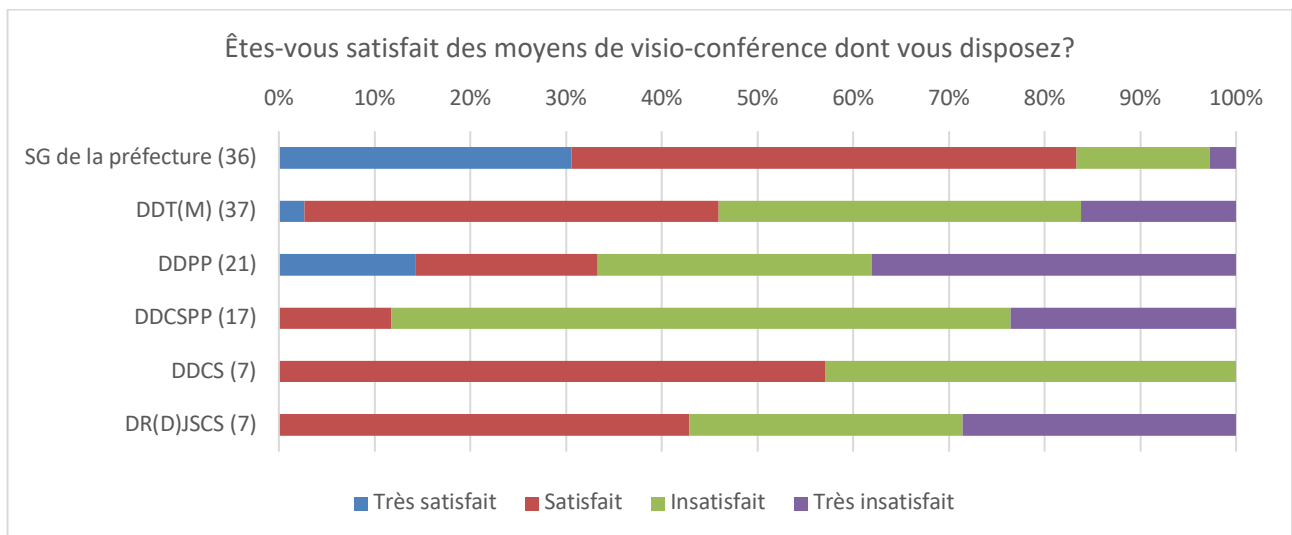


Les autres raisons d'une mauvaise qualité de service informatique les plus souvent citées sont le manque d'effectif des SIDSIC (cité huit fois), leur manque de compétence (cité quatre fois), « *nonobstant leur engagement* » précise une réponse, les contraintes de sécurité (cité trois fois), le manque de proximité avec le SIDSIC (cité trois fois), le manque de stratégie SIC locale (cité trois fois).



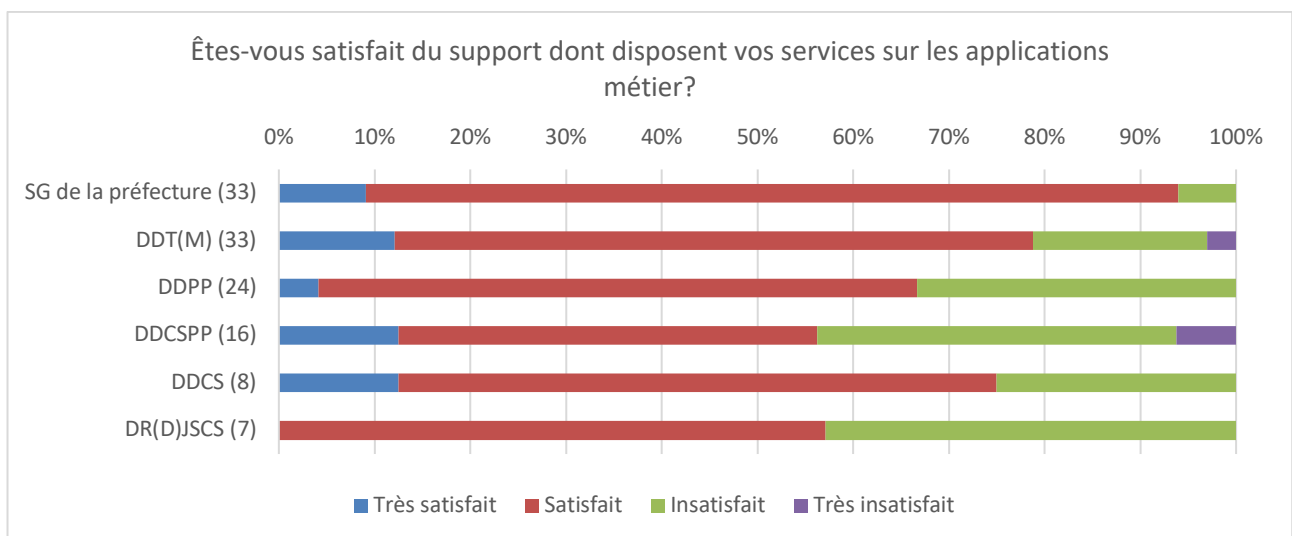
L'insatisfaction exprimée est justifiée majoritairement par trois facteurs : les conséquences de l'éloignement du SIDSIC (citées 14 fois), à savoir des temps d'intervention du SIDSIC trop longs et la faible présence du SIDSIC dans ces sites distants, l'insuffisance des débits (cité 13 fois), engendrant des temps de connexion aux applications et aux serveurs particulièrement longs, et le manque de prise en compte par les SIDSIC des spécificités des métiers et de leur conditions d'exercices dans les sites distants. Les sites distants mentionnés sont souvent des abattoirs (cités cinq fois).

46 % des participants se disent satisfaits ou très satisfaits de leurs moyens de visio-conférence. 29 % sont insatisfaits et 15 % très insatisfaits. Le degré de satisfaction est nettement plus élevé en préfecture qu'en DDI ou DR(D)JSCS.



Les participants se disent insatisfaits du service de visio-conférence car celle-ci ne leur permet pas de se connecter à l'ensemble de leurs interlocuteurs (31 % des justifications mentionnées par les insatisfaits ou très insatisfaits), car elle dysfonctionne régulièrement (29 %), car elle ne fonctionne pas ou n'est pas disponible dans la structure (27 %). Parmi les autres facteurs sont cités l'insuffisance des débits et l'inadéquation ou l'absence de matériel.

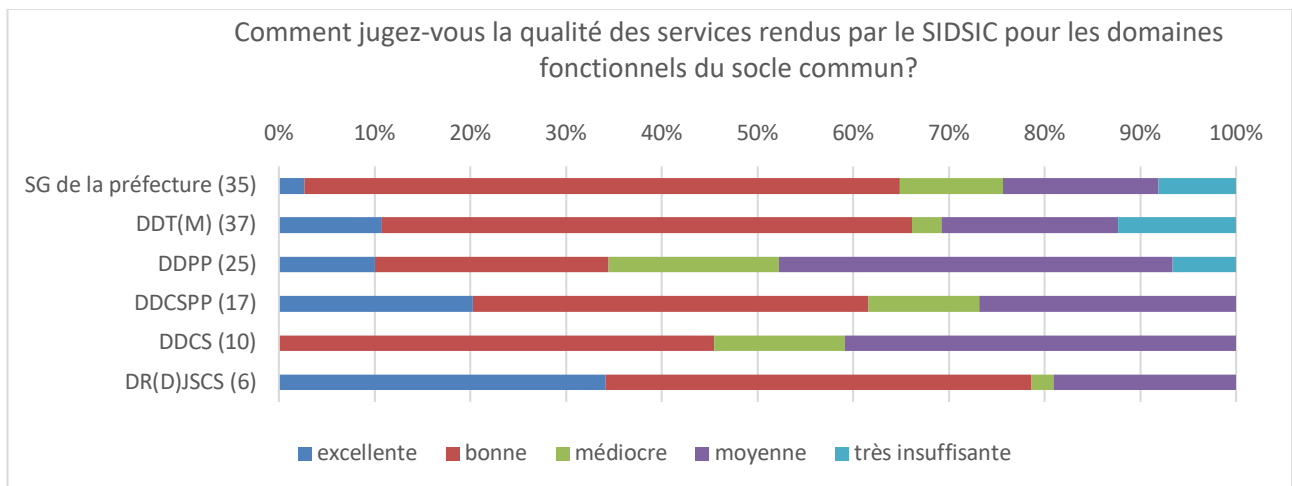
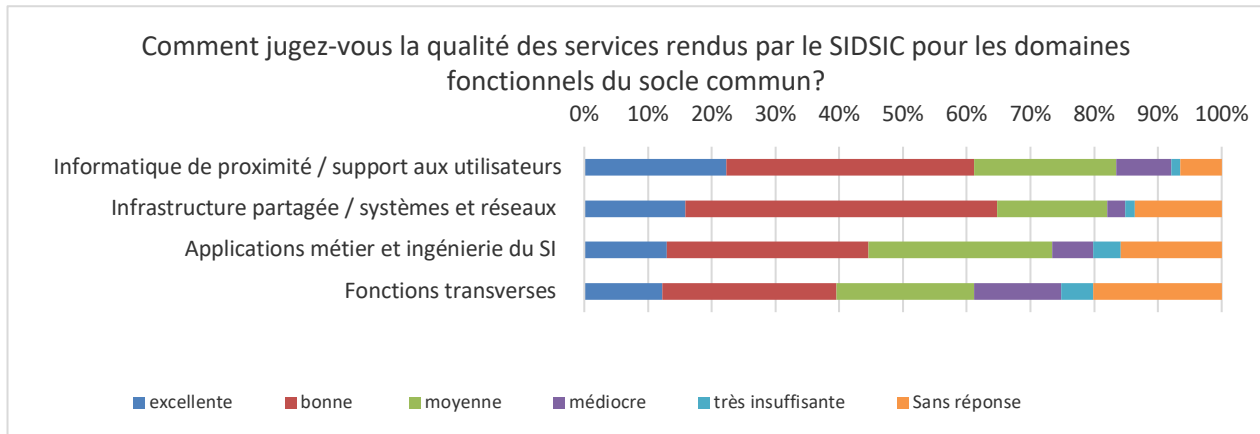
66 % des participants se disent satisfaits ou très satisfaits du support dont disposent leurs services concernant les applications « métier ». 20 % sont insatisfaits ou très insatisfaits.



Les participants qui se disent insatisfaits du support sur les applications métier indiquent que les SIDSIC n'apportent pas de réponse appropriée (28 %), les chaînes de soutien aux utilisateurs (CSU) de ces applications n'apportent pas de réponse appropriée (24 %). L'explication par le manque de disponibilité présumé des SIDSIC ou des CSU est moins citée (14 % des raisons invoquées, respectivement). Des participants soulignent la mauvaise qualité du dialogue entre SIDSIC et chaînes de soutien aux utilisateurs qui « se renvoient les problèmes ».

### 3 QUALITE DE SERVICE DU SIDSIC

#### 3.1 Missions du socle commun

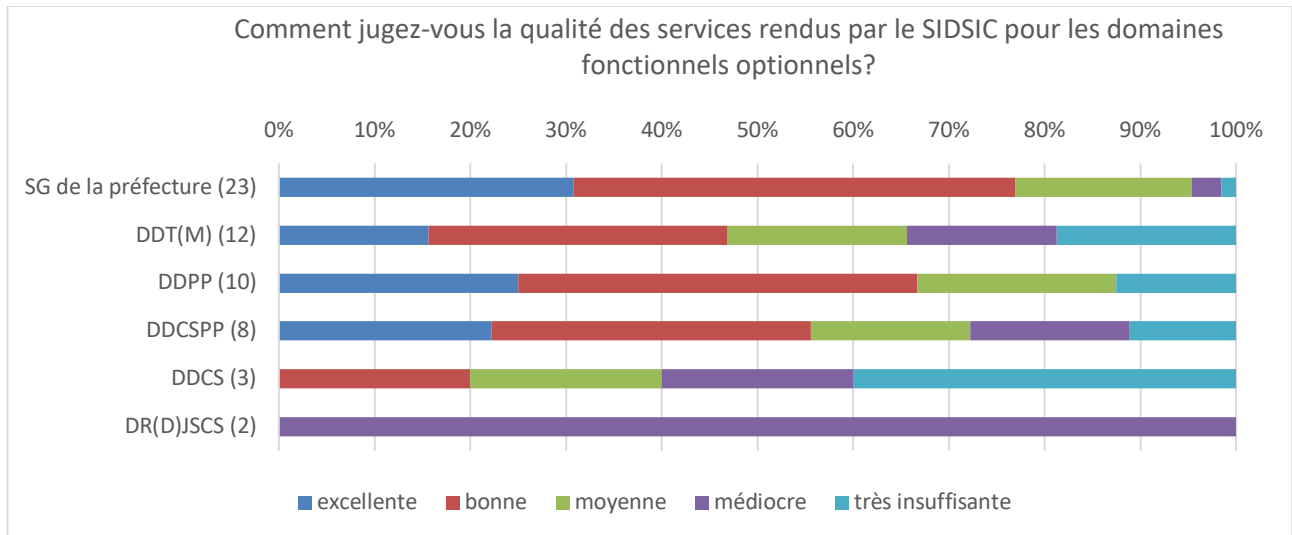
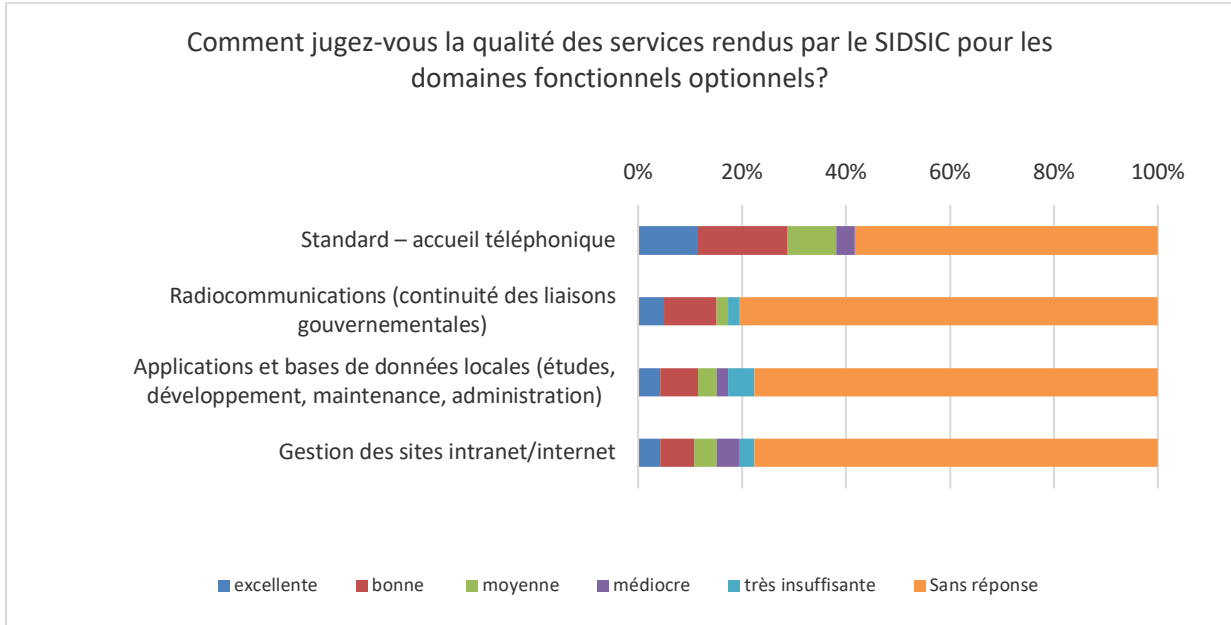


Les missions du socle commun sont définies de la façon suivante dans le guide pratique des SIDSIC de 2011 :

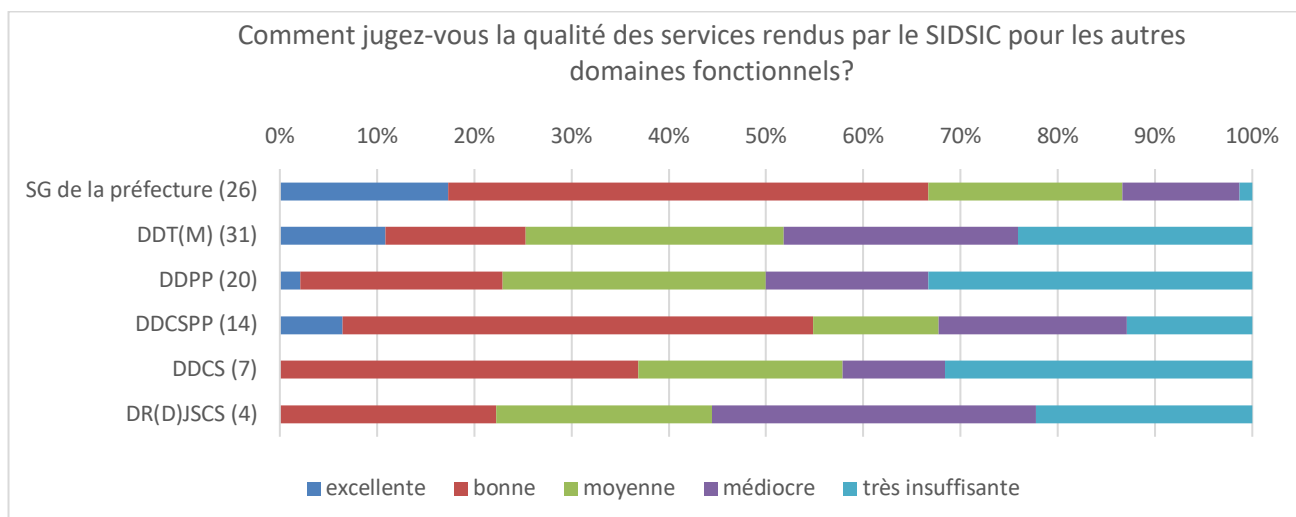
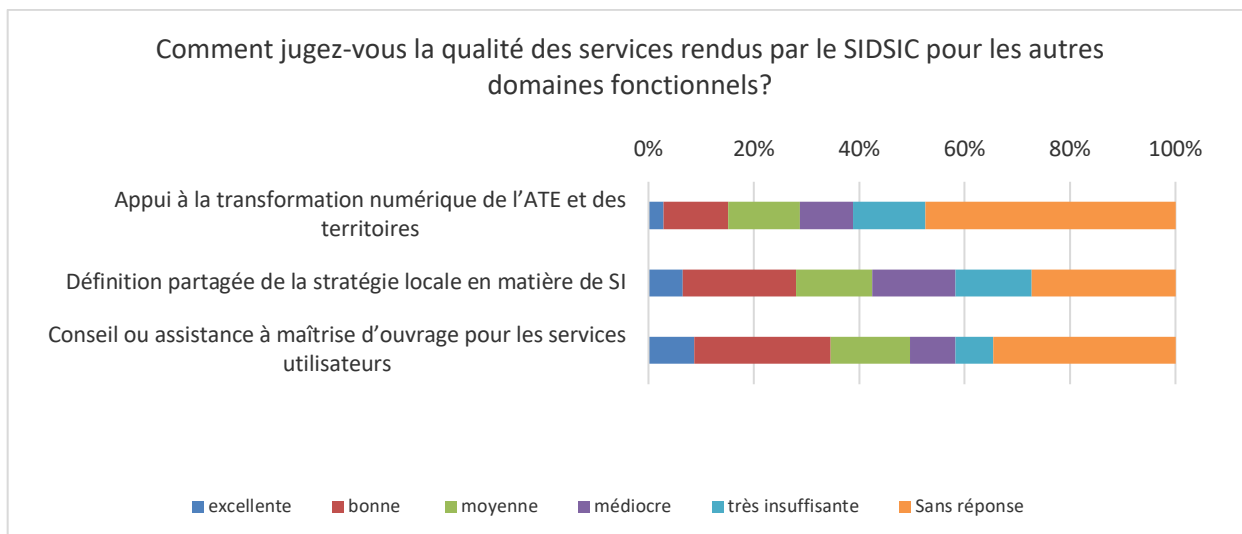
- Informatique de proximité / support aux utilisateurs : définition, déploiement et maintenance du parc matériel et logiciel ; développement des usages (dont formation interne occasionnelle) ; accompagnement du changement ; assistance informatique de niveau 1 (matériel et logiciel) ; assistance informatique de niveau 2 (matériel et logiciel) ;
- Infrastructure partagée / systèmes et réseaux : administration des systèmes ; administration des réseaux ; assistance informatique de niveau 2 (systèmes et réseaux) ;
- Applications métier et ingénierie du SI : déploiement local des applications et infrastructures nationales ; gestion des droits / authentification ; gestion du catalogue des applications nationales ; assistance informatique de niveau 2 (applications nationales) ; gestion et administration des référentiels de données (y compris géographiques) ;
- Fonctions transverses : mise en œuvre opérationnelle de la politique de sécurité des systèmes d'informations (PSSI) ; participation à la gestion de crises et d'évènements particuliers ; élaboration des plans de secours ; études, prospective et veille technologique.



### 3.2 Missions optionnelles



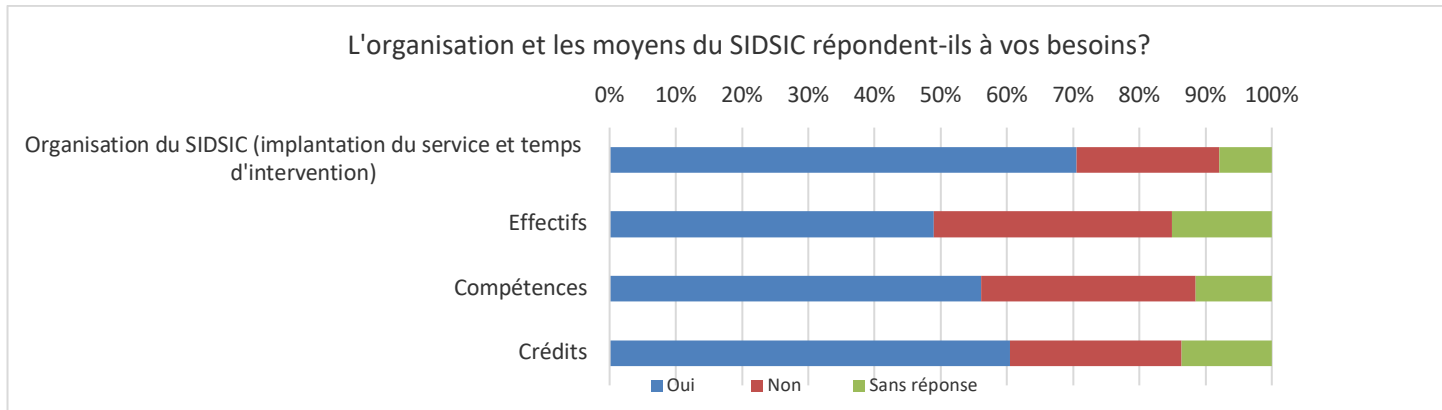
### 3.3 Autres missions



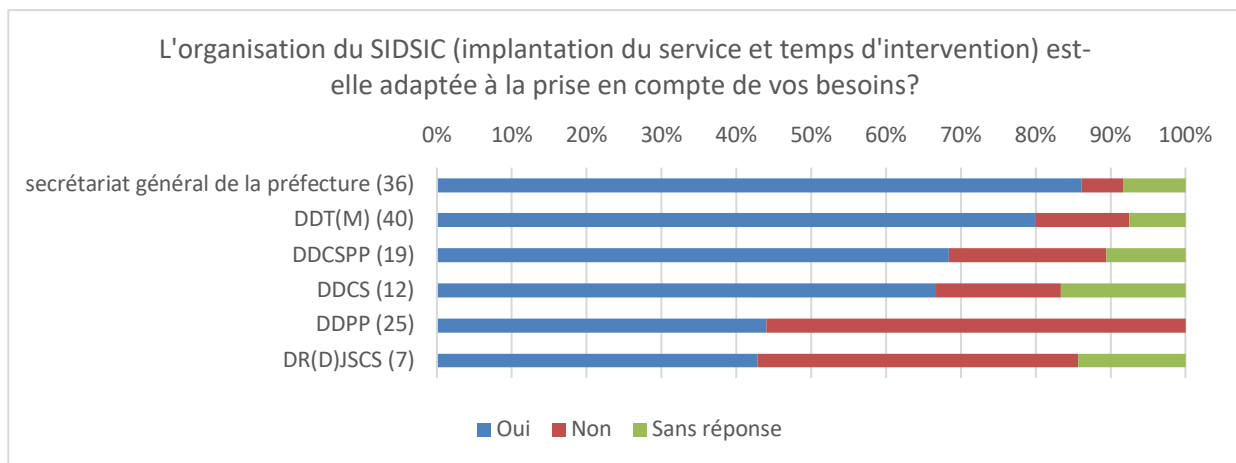
Par « appui à la transformation numérique de l'ATE et des territoires » sont entendus :

- la transformation numérique des services de l'État (dématérialisation des procédures, intelligence artificielle, open data) ;
- le déploiement des points d'accès numérique ;
- le déploiement du haut débit ou de la fibre optique ;
- l'équipement du territoire en Maisons France Service ;
- l'incitation au développement des usages du numérique.

## 4 ORGANISATION ET MOYENS DU SIDSIC



### 4.1 Adéquation de l'organisation des SIDSIC aux besoins des bénéficiaires



En moyenne, les 139 chefs des services bénéficiaires des prestations des SIDSIC donnent dans 70 % des cas une réponse positive à la question « l'organisation du SIDSIC, en termes d'implantation du service et de temps d'intervention, répond-elle à vos besoins ? ». Toutefois, si ces avis positifs sont quasiment unanimes pour les SG des préfectures (98 %) et nettement majoritaires pour les DDT (80 %), certaines structures répondent négativement (seulement 44 % de réponses favorables pour les 7 DR(D)JSCS et les 25 DDPP ayant répondu).

Cette forte variation des niveaux de satisfaction entre les différents services utilisateurs participe donc à l'image hétérogène de la qualité de service des SIDSIC. Cependant, les enquêtes réalisées par la DINSIC évaluent cet écart à un niveau bien moindre et plutôt en réduction d'année en année.

D'un point de vue qualitatif, les nombreux commentaires qui accompagnent les réponses soulignent que la présence d'agents du SIDSIC ou même quelques fois d'équipes entières au sein des services utilisateurs ou dans les cités administratives, s'avère un facteur tout à fait déterminant dans la qualité des prestations. Dans le même esprit, si un agent de la structure desservie a été désigné comme référent du SIDSIC, il joue un rôle positif pour relayer les demandes et les interventions.

A l'inverse les critiques les plus fréquentes portent sur des délais d'intervention excessifs du fait de l'éloignement géographique.

Quelques solutions intermédiaires ont été adoptées : à défaut d'un « pré-positionnement » sur les sites distants, la mise à disposition de véhicules affectés aux techniciens SIC semble être une précaution utile. Quant aux techniques d'intervention à distance, elles sont plusieurs fois décrites comme satisfaisantes, et une seule fois pour déplorer leur inefficacité.

Sur l'organisation de la mission, le système de demande d'intervention par « ticket » appelle quelques critiques qui pointent le manque de polyvalence des intervenants (selon une DDT et une DRDJSCS) ; par ailleurs le suivi par les utilisateurs des délais d'intervention n'est pas toujours possible, cette information n'étant pas restituée aux services bénéficiaires.

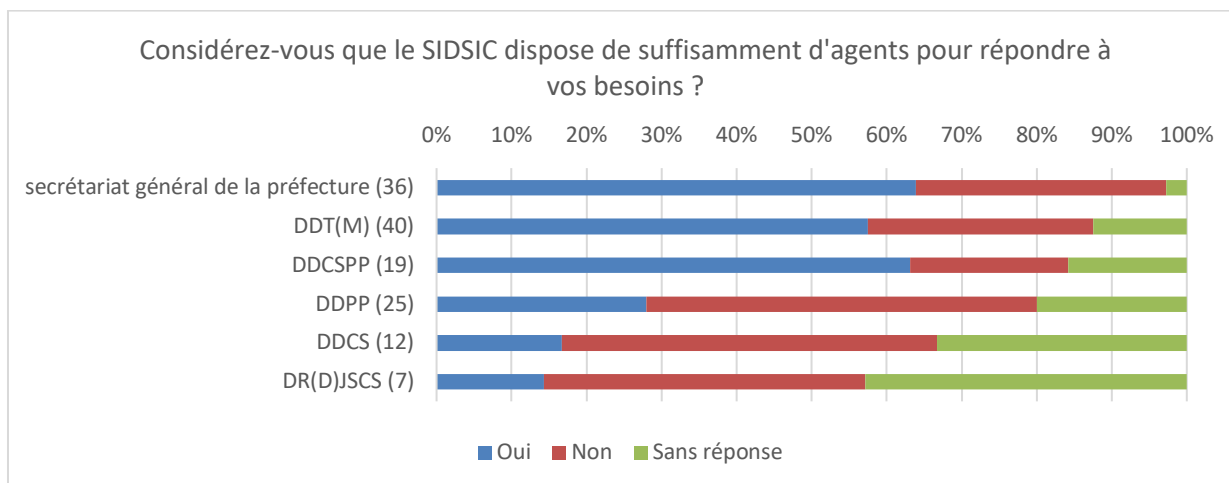
Pour l'avenir, des commentaires soulignent l'inquiétude générée par des départs en retraite d'agents SIC qui suivent spécifiquement une structure ; d'autres plaident pour que la création des SGC ne nuise pas à la qualité des échanges qui se sont noués avec les agents et les cadres des SIDSIC.

« Il ne faudrait pas que sous couvert de création du Secrétariat Général Commun, cette organisation soit revue pour un site résidentiel unique qui aurait comme inconvénient d'éloigner les agents du SIDSIC des différentes communautés de travail ».

Seules deux réponses (de DDCS) ont une tonalité nettement négative ; mais une DDT prend soin d'énoncer tous les rôles que l'équipe SIC installée à demeure dans ses locaux doit jouer à son égard (« Une présence de 2 agents SIDSIC sur le site DDT est indispensable pour répondre aux besoins de la structure, dans l'assistance au quotidien, la connaissance du réseau et des agents, la compréhension et l'anticipation des besoins, le renouvellement du parc, l'installation des logiciels »). Ceci au point d'interroger sur l'implication stratégique et managériale du SIDSIC lui-même. Enfin, ces nombreux commentaires restent cantonnés à un travail du SIDSIC « au quotidien ». Les rares mentions qui vont au-delà soulignent justement un manque d'implication pour des enjeux plus stratégiques et innovants.

## 4.2 Adéquation des effectifs des SIDSIC aux besoins des bénéficiaires

49 % des participants à l'enquête considèrent que le niveau des effectifs des SIDSIC leur permet de répondre à leurs besoins. Cet avis est plus répandu chez les secrétaires généraux de préfecture (64 % d'entre eux), les directeurs de DDCSPP (63 %) et les directeurs de DDT(M) (58 %) que chez les directeurs de DDPP (28 %), de DDCS (17 %) et de DR(D)JSCS (14 %).



54 participants ont commenté leur réponse. Ceux ayant répondu de façon positive à la question (28 % des commentaires) nuancent majoritairement leur réponse en soulignant que l'effectif de leur SIDSIC a atteint « un seuil minimal » en deçà duquel la qualité de service sera dégradée. Un secrétaire général de préfecture évoque un « équilibre fragile au regard des évolutions des missions et projets ».

Les participants ayant répondu de façon négative à la question expliquent les difficultés de leur SIDSIC par la réduction des effectifs (« *La réduction des effectifs a été précipitée avant de disposer d'un SIDSIC regroupé et opérationnel ce qui augmente les difficultés rencontrées* »), les absences (congé maladies, notamment) et les vacances de postes. L'inadéquation des effectifs au nombre de sites et d'agents à servir et à l'enjeu numérique est soulignée (« *Les effectifs des SIDSIC, en constante diminution, ne sont pas en adéquation avec les objectifs affichés d'une administration numérique et dématérialisée* »). Les DDT(M), tout particulièrement, regrettent que l'effectif des SIDSIC ne leur permette pas d'accompagner leur service dans la transformation numérique.

*« Oui pour le quotidien et l'évolution des réseaux et équipements, non pour accompagner les services dans la transformation numérique des métiers. », « Dimensionné trop justement ; ne pourra pas s'investir dans le soutien aux projets de développement numérique et d'accompagnement des structures. »*

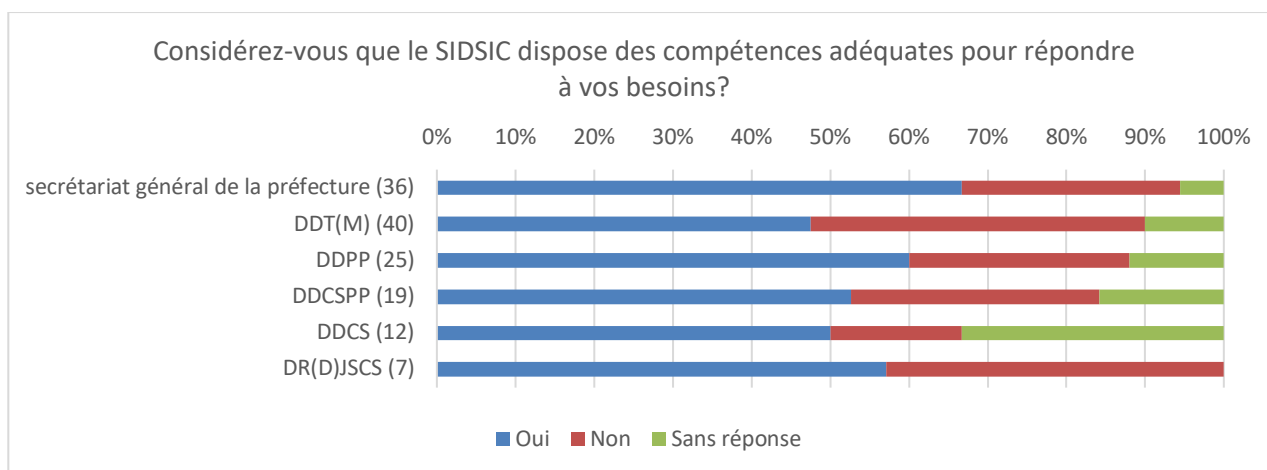
Certains illustrent leur propos par les difficultés concrètes rencontrées (« *retards dans la configuration des nouveaux pc* », « *Par exemple la mise en place d'un nouvel AD pour sortir du domaine du SI-CCRF n'est pas effective : la compétence existe au sein du SIDSIC mais le service n'a pas le temps de traiter le sujet dans la période souhaitée* »).

Des secrétaires généraux de préfecture comme des directeurs de DDCSPP expriment un besoin de renforcement du SIDSIC pour tenir compte de l'augmentation du nombre d'utilisateurs à servir, dans le cadre de la réorganisation de l'OTE.

*« A ce jour la présence d'un agent est suffisante. Toutefois, la DDCSPP est appelée à fusionner dans le cadre de l'OTE avec l'unité départementale de la DIRECCTE. Par conséquent, l'agent devra gérer 34 postes supplémentaires avec des agents ne disposant pas à ce jour des mêmes outils métiers et du même réseau. Un renfort SIDSIC doit être envisagé pour la future DDI. »*

### 4.3 Adéquation des compétences présentes dans les SIDSIC aux besoins des bénéficiaires

56 % des participants jugent les compétences détenues par les SIDSIC adaptées à la réponse à leurs besoins. Cette opinion est plus fréquente chez les secrétaires généraux de préfecture (67 %) que chez les directeurs de DDPP (60 %), de DR(D)JSCS (57 %), de DDCSPP (53 %), de DDCS (50 %) et de DDT(M) (48 %).



Des 59 commentaires se dégagent les points suivants :

- 18 participants regrettent que les SIDSIC ne soient pas en mesure d'accompagner leurs services dans la transformation numérique, par manque de compétences et de personnel, et, plus largement, de les conseiller sur des sujets stratégiques.

*« Pour le quotidien les compétences sont suffisantes, mais pour mener une stratégie ou faire face à des projets particuliers, c'est plus difficile. »*

*« Oui sur la gestion du parc, non pour accompagner la structure dans les évolutions attendues (dématérialisation des procédures, organisation serveur, modernisation de l'administration : parapheur numérique, etc.). »*

*« Le fonctionnement quotidien de 2020 des services de l'État (omniprésence de l'informatique via les applis métiers, les échanges de messagerie...), leur structuration territoriale (régions à 12 ou 13 départements) et leur adaptation aux attentes/contraintes des citoyens (horaires, dématérialisation...) nécessite un virage technologique et organisationnel (partage d'informations/outils/retex interministériels, débit réseau, professionnalisation de certains postes en lien avec le numérique et l'informatique, nomadisme du travailleur...) en retard vis-à-vis des enjeux d'aujourd'hui et de demain.*

*Si le SIDSIC possède les compétences nécessaires à la gestion du quotidien, il n'est, selon moi, pas suffisamment armé (notamment en moyens humains, outils, formation) pour suivre les évolutions constantes de ce domaine et s'adapter aux besoins souhaités et partagés.*

*Des référents spécifiques et dédiés, travaillant en lien avec les Préfectures et DDI, sur des démarches projets de dématérialisation (ex : démarches-simplifiées.fr), l'évolution des modalités de travail (ex : nomadisme des contrôles ou des accueils, télétravail...), la sécurité des échanges de données sont nécessaires. »*

- 13 participants ont souligné l'hétérogénéité des niveaux de compétences au sein de leur SIDSIC, des manques de compétences y compris sur des fonctions socles des SIDSIC (visioconférence, management, notamment) et le besoin de formation.

*« Seuls 4 agents disposent de compétences en informatique, permettant de répondre aux besoins, pour l'ensemble des utilisateurs (Préfecture, DDI). De plus, la compétence en administration de système linux est très fragile, car elle ne repose que sur un seul agent. »*

*« Hétérogénéité des compétences et compétences réseaux incertaines. »*

*« Besoin de formation mais les aspects statutaires ne sont toujours pas surmontés - par exemple, agent MTES intégré au SIDSIC qui ne peut accéder aux formations du MI. »*

- Pour certains participants, davantage que les compétences, c'est le manque de disponibilité des agents du SIDSIC qui est en cause.

*« Les agents ont certainement des compétences et pour certaines, ce sont des compétences rares (codage par exemple) mais ils ne peuvent les valoriser car l'effectif réduit pénalise l'activité et oblige à concentrer les moyens sur les tâches "courantes". »*

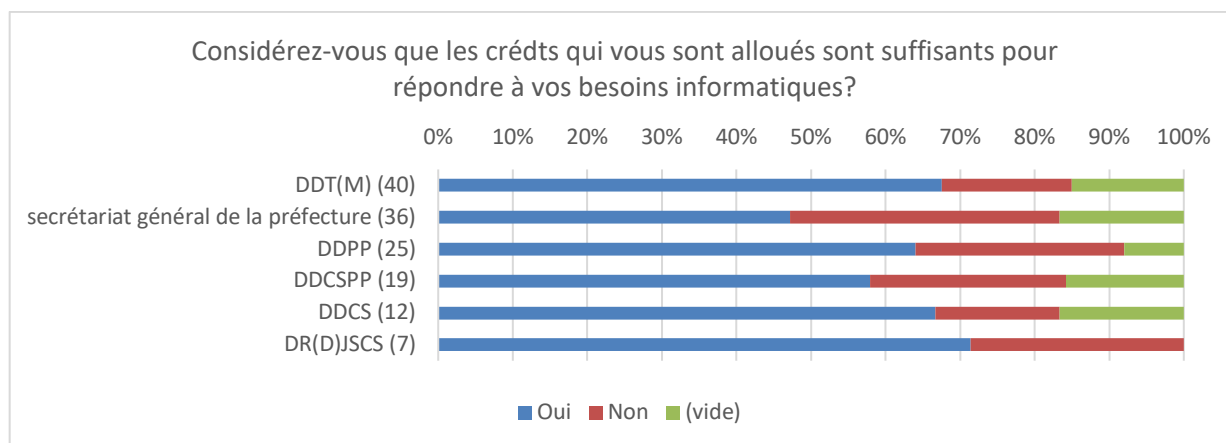
*« Il faudrait cependant que les services informatiques, au niveau national, communiquent suffisamment afin d'éviter une perte de temps en recherche. »*

- 9 participants, secrétaires généraux de préfecture comme directeurs de DDI, ont constaté un manque de connaissance des métiers des administrations services et des applications « métier ».

*« Beaucoup d'agents techniciens, mais qui ont des difficultés à offrir un support adapté aux services métiers sur de nouveaux logiciels (comme le logiciel AEM MNA<sup>42</sup>) et à se positionner en levier pour améliorer les processus métiers. »*

<sup>42</sup> Fichier d'appui à l'évaluation de la minorité des mineurs non accompagnés.

#### 4.4 Adéquation des crédits SIC aux besoins des bénéficiaires



60 % des participants à l'enquête estiment que les crédits SIC dont ils disposent couvrent leurs besoins (70 % des participants ayant répondu à la question). Cet avis est plus représenté chez les directeurs de DR(D)JSCS, DDT(M), DDCS, DDP et DDCSPP que chez les secrétaires généraux de préfecture. 47 % de ceux qui ont été interrogés ont répondu de façon positive à la question.

Sur les 49 commentaires, huit relèvent un niveau suffisant des crédits. Cet avis, exprimé par des directeurs de DDI, est soumis à deux conditions : trois soulignent l'importance des dotations complémentaires et trois autres leur bonne gestion des crédits de fonctionnement du programme 333. 12 participants ayant répondu de façon positive à la question nuancent leur réponse et rejoignent ainsi la teneur des commentaires des participants ayant répondu de façon négative.

*« Grâce à des dotations complémentaires obtenues pour renouveler notre parc, la visio. Sans ces dotations le budget est trop juste et ne permet que de parer aux urgences sans vision à long terme, d'autant plus avec la demande de nous tourner vers des équipements nomades. »*

Plusieurs insuffisances sont exprimées :

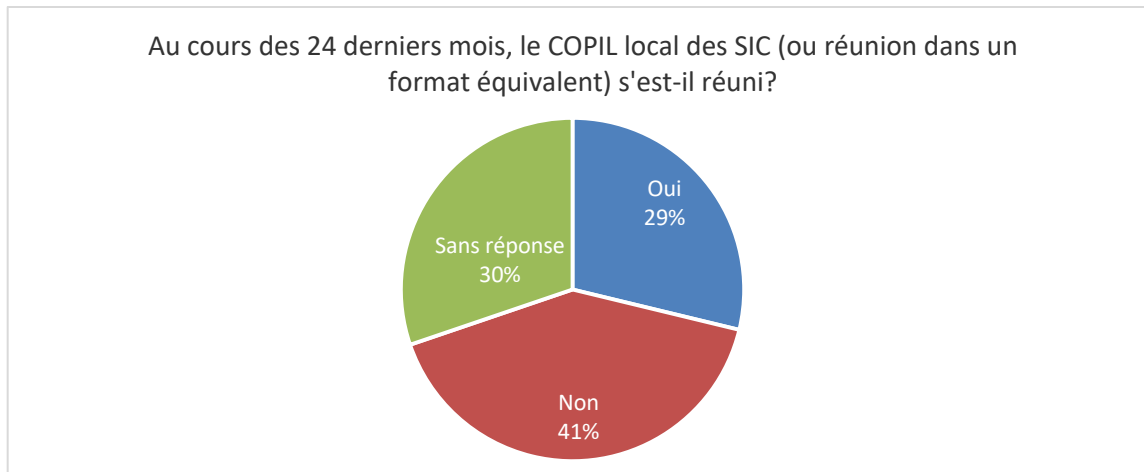
- les crédits sont jugés insuffisants par une quinzaine de participants, dès lors que des opérations importantes de câblage, de renouvellement d'un autocommutateur ou d'une part importante du parc doit être réalisée ou que les modes de travail doivent être modernisés (nomadisme, télétravail doubles écrans, projets numériques) ;
- certains commentaires, plus ponctuellement, constatent le caractère vieillissant de leur parc informatique, le caractère obsolète du parc téléphonique, l'absence de matériel de visioconférence ou l'insuffisance du débit, en lien avec une insuffisance des dotations ;
- une dizaine de participants regrette le manque d'anticipation et de crédits liés à la migration sur Windows 10.

Enfin, plusieurs participants, en majorité des secrétaires généraux de préfecture, soulignent le manque d'anticipation des opérations sur les infrastructures et de renouvellement du parc. La nécessité d'une telle anticipation dans le cadre de la réforme de l'OTE a été soulignée.

*« Des crédits supplémentaires seraient utiles pour la mise en place d'un plan de reprise de l'activité et l'achat de matériels notamment portables, afin d'être en conformité avec les directives nationales. En outre, à ce jour, nous ne connaissons pas en détail les besoins nouveaux que généreront les réorganisations OTE. »*

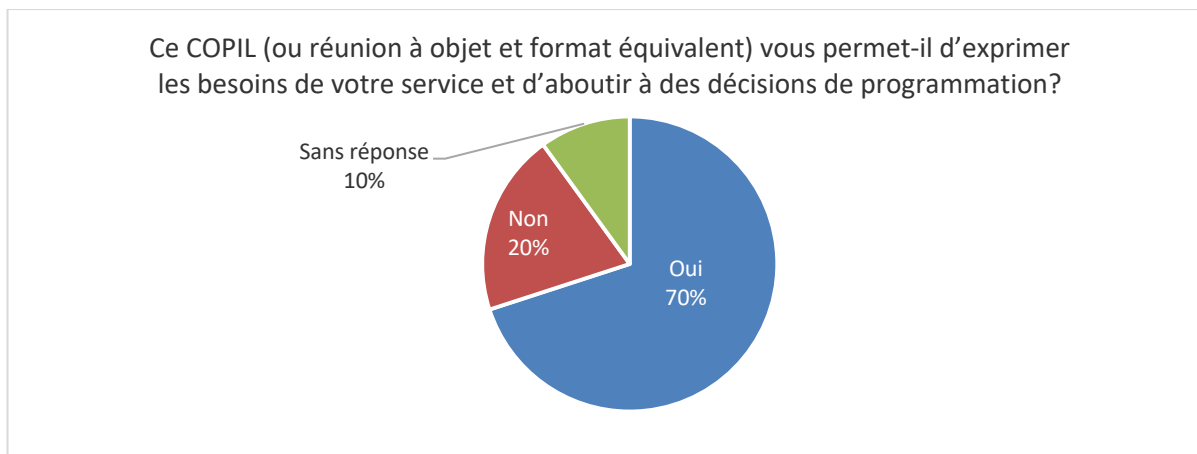
## 5 GOUVERNANCE LOCALE

29 % des participants déclarent que le comité de pilotage local, réunissant le secrétaire général de préfecture, les directeurs départementaux des DDI, le directeur de la DR(D)JSCS, le cas échéant, et chef du SIDSIC, ou toute autre instance de format équivalent s'est réuni au moins une fois au cours des 24 derniers mois. A contrario, 41 % indiquent qu'aucune réunion de ce type n'a eu lieu et 30 % n'apportent pas de réponse à cette question.



### 5.1 Lorsque le COFIL SIC ou toute instance équivalente s'est réuni au cours des deux dernières années

Le COFIL est présidé par le secrétaire général de préfecture dans la grande majorité des cas (84 % des cas), et plus rarement par le préfet (9 %), ou le chef du SIDSIC (5 %). Lorsque le COFIL s'est réuni dans les 24 derniers mois, les chefs des services soutenus y ont, pour les trois-quarts, participé systématiquement.



Sur les 40 bénéficiaires pour lesquels des comités de pilotage SIC se sont tenus au cours des 24 derniers mois, 28 ont ajouté que ces réunions leur permettent d'exprimer leurs besoins et de déboucher sur des décisions de programmation effectives ; 8 ont précisé que ce n'est pas le cas.

Les commentaires permettent d'affiner ces constats et laissent à penser que les COFIL ne sont pas encore les instances stratégiques et décisionnelles qui avaient été envisagées :

- les échanges n'y sont pas toujours complets (du fait de « pré-cadrages » qui ont lieu avant les réunions et sans la présence des DDI), ou ils se tiennent dans d'autres occasions (« *les décisions budgétaires sont*



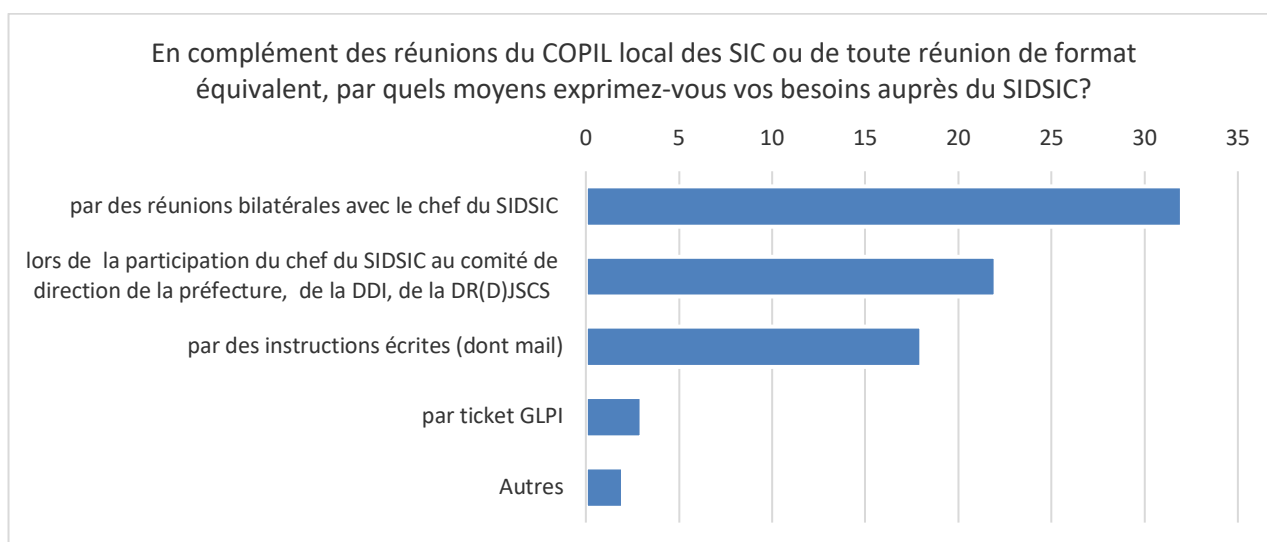
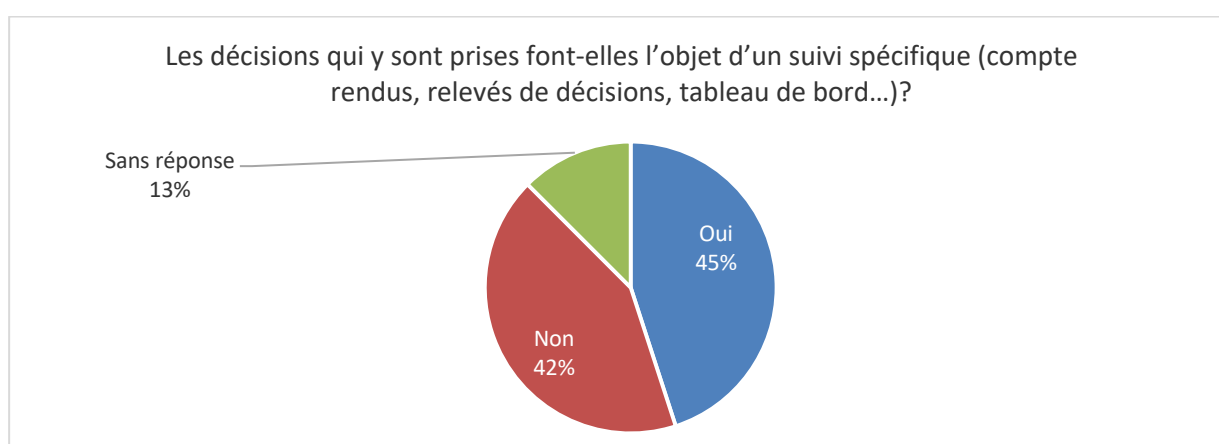
discutées en bilatérale avec le SG de la préfecture »), ou à un niveau bien moindre (celui d'un technicien du SIDSIC) ;

- le COPIL est parfois trop formel (ou trop court), pas assez fréquent, ou dans un format qui ne permet qu'un simple bilan d'activités sans réel dialogue.

Il peut alors s'apparenter à un exercice formel, où, là encore, un manque d'approche prospective est souligné.

« Une difficulté pour les services consiste à traduire leurs besoins métiers en fonctionnalités informatiques, le SIDSIC jouant insuffisamment son rôle de conseiller et très insuffisamment son rôle de force de proposition », (...) même s'il pâtit d'un « manque d'instructions nationales ». »

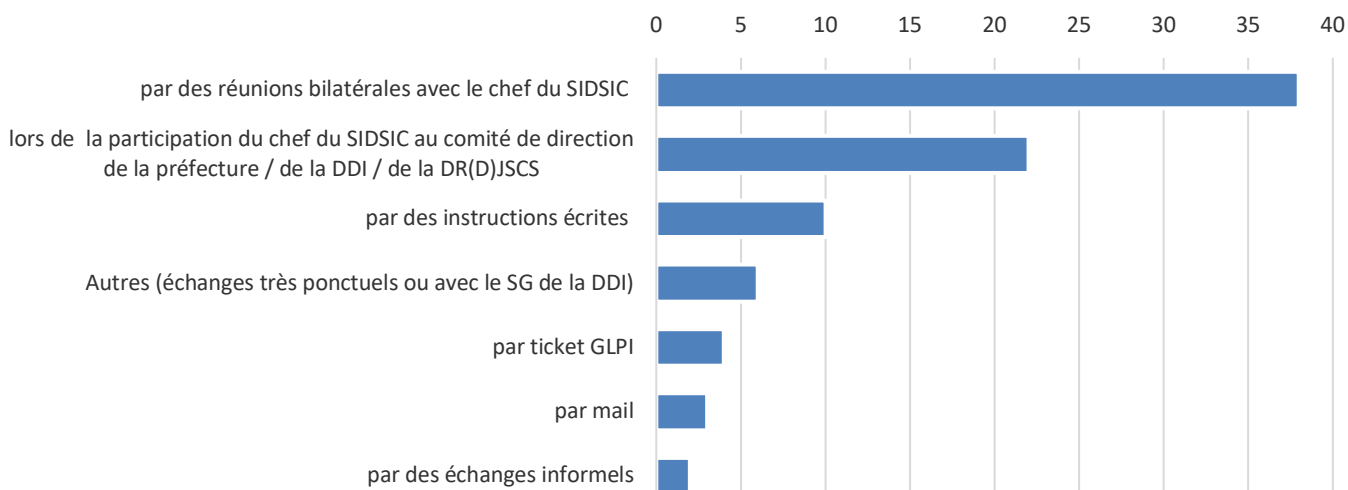
Enfin, quant au suivi des travaux et décisions en COPIL, des comptes rendus ou des relevés de décisions inexistant, tardifs ou très incomplets confirment un fonctionnement peu optimal de la gouvernance locale des SIC (NB : sur les 40 bénéficiaires ayant participé à un COPIL au cours de 24 derniers mois, seuls 18 signalent des décisions formalisées, 17 n'en voient pas).



## 5.2 Lorsque le COPIL SIC ou toute instance équivalente ne s'est pas réuni

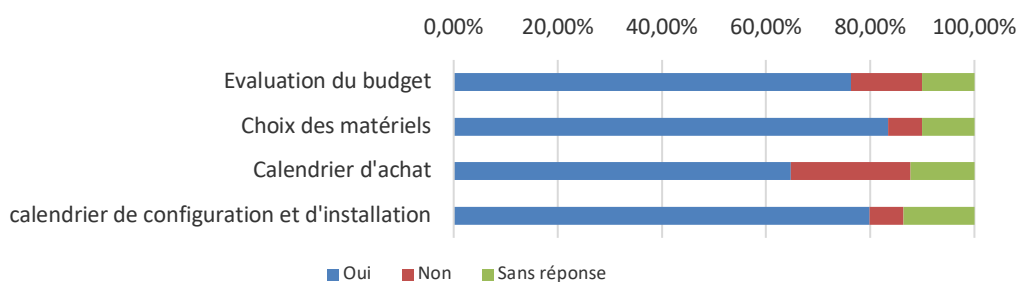
Lorsque le COPIL SIC ou toute instance équivalente ne s'est pas réuni, les chefs des services soutenus ont exprimé leur besoin majoritairement dans le cadre de réunions bilatérales avec le chef du SIDSIC ou lors de la venue du chef du SIDSIC au CODIR de leur structure.

Si la programmation des SIC ne fait pas l'objet de réunions associant le SG de la préfecture, les directeurs des DDI et le chef de SIDSIC, par quels moyens exprimez-vous vos besoins auprès du SIDSIC?

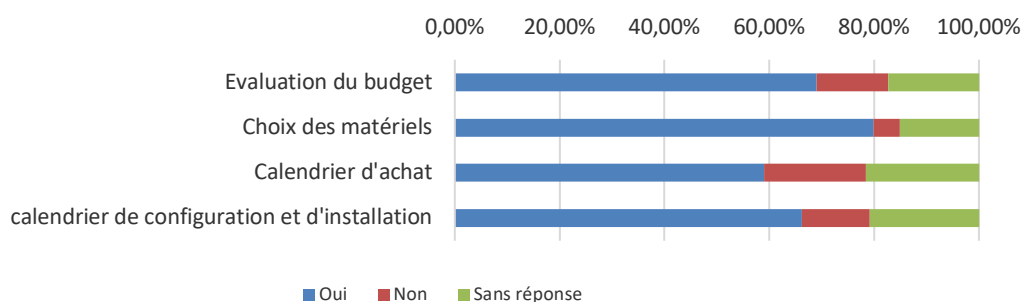


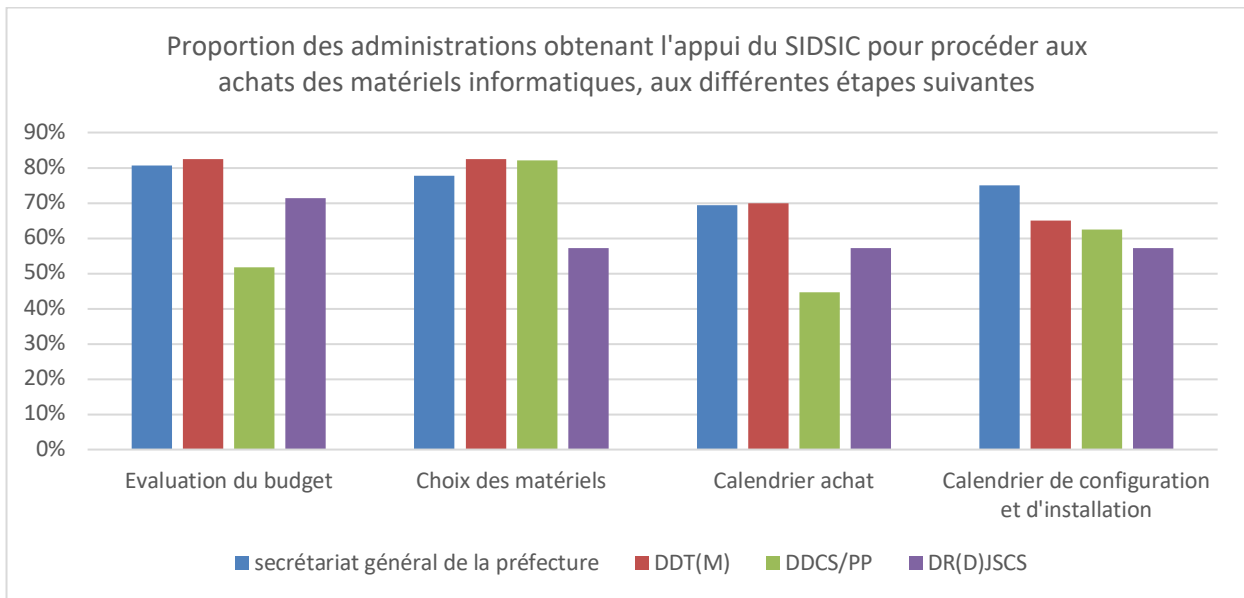
### 5.3 Relations lors de l'acquisition de matériels ou de prestations

Sollicitez-vous le SIDSIC pour procéder aux achats des matériels informatiques pour la structure que vous dirigez, aux différentes étapes suivantes?

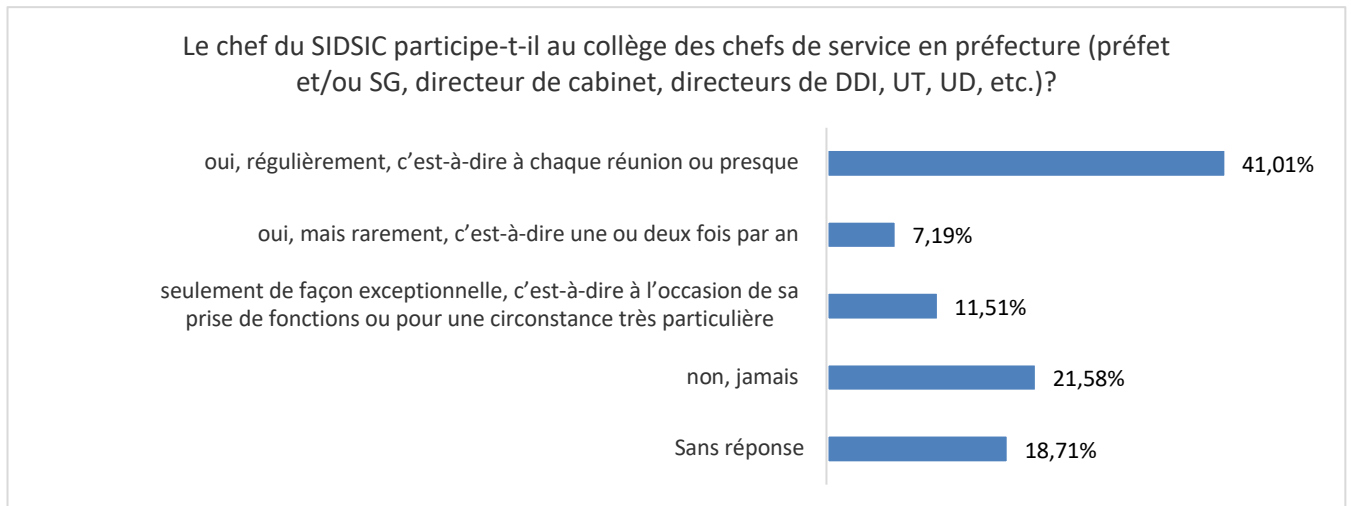


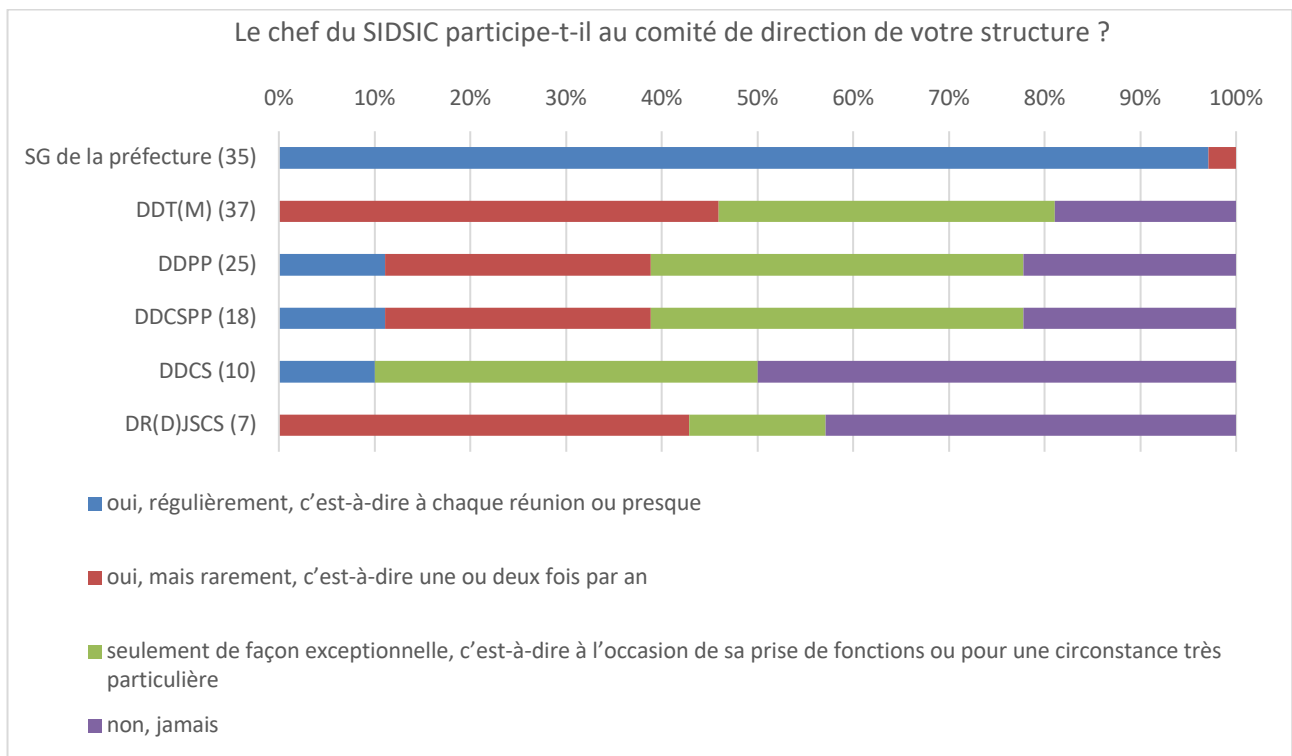
Le cas, échéant, obtenez-vous l'appui du SIDSIC pour procéder aux achats des matériels informatiques, aux différentes étapes suivantes?





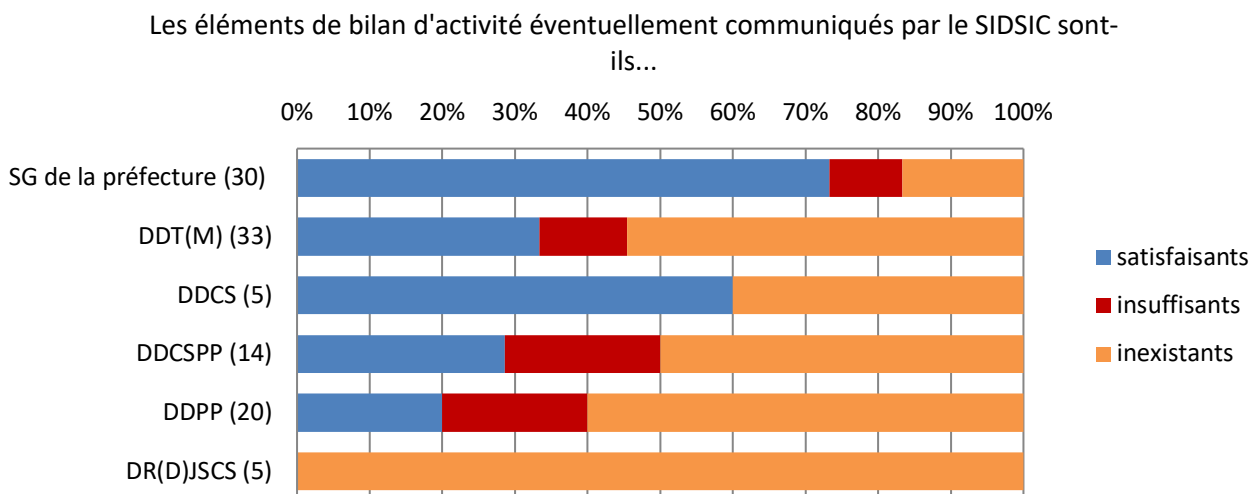
#### 5.4 Participation du chef de SIDSIC aux instances de direction



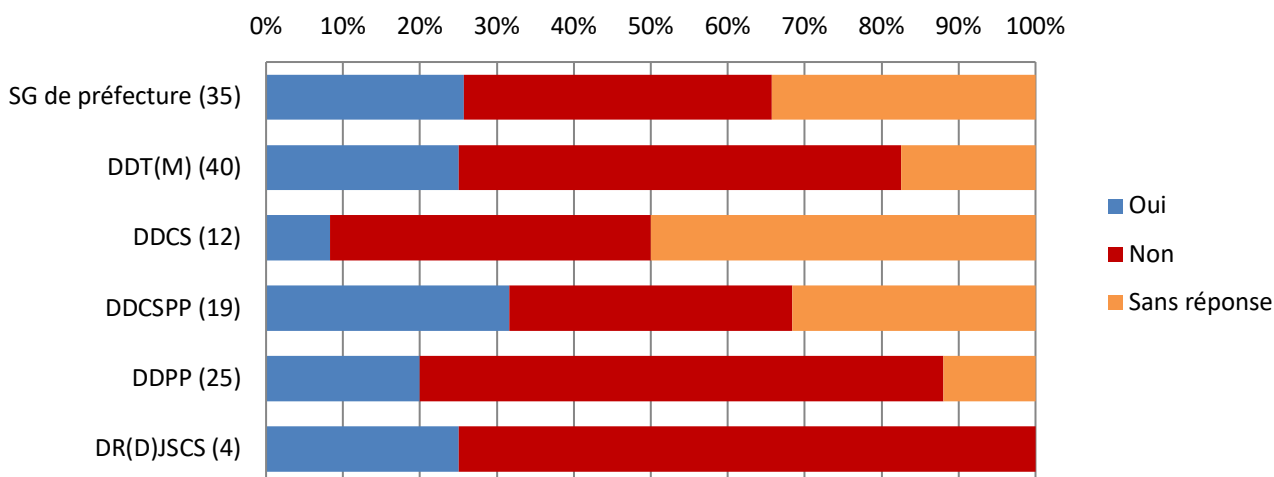


## 5.5 Bilans d'activité du SIDSIC

23 % des participants indiquent avoir reçu une présentation par le SIDSIC de son bilan et de son analyse de ses interventions en réponse aux demandes qui lui sont adressées par les agents via l'outil GLPI (« tickets »). 52 % déclarent ne pas avoir bénéficié de ce type de présentation.



Un bilan et une analyse des interventions du SIDSIC en réponse aux demandes qui lui sont adressées par les agent via l'outil GLPI ("tickets") vous ont-ils déjà été présentés?



Dans leurs commentaires libres, les chefs de services soutenus soulignent majoritairement l'absence de bilan d'activité et d'exploitation des données d'intervention (GLPI) ou une exploitation non satisfaisante de ces dernières – soit parce qu'elle n'est pas suffisamment fine, soit parce qu'elle ne permet pas d'évoquer les incidents non résolus. Certains chefs de service rapprochent cette situation de l'absence de réunion du comité de pilotage des SI local ou de l'absence de convention.

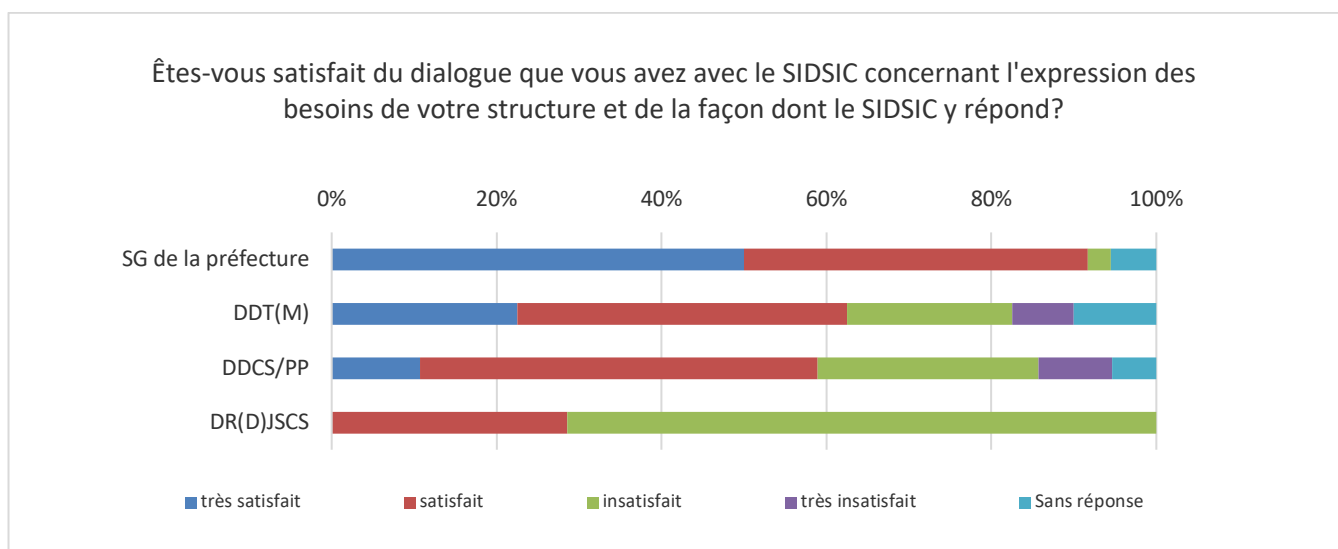
« Nous n'avons pas le bilan d'activité du SIDSIC ni même, ce qui serait le minimum, le nombre et les délais d'intervention. »

« Aucun retour! Il serait indispensable que le COPIL se réunisse (définition des priorités, suivi des actions, bilans...). »

Certes plus minoritaires, des chefs de services indiquent une communication régulière de bilans d'activité par leur SIDSIC.

« Ce bilan est communiqué régulièrement de façon annuelle au préfet et à l'ensemble des directeurs et chefs de services de l'État mais aussi en fonction des points d'actualité lors des CODIR hebdomadaires en préfecture. »

## 5.6 Expression des besoins et leur prise en compte



Une quarantaine de chefs de services bénéficiaires ont commenté cette section pour nuancer leur réponse : s'ils sont globalement satisfaits de la qualité du dialogue avec le SIDSIC et de la compréhension par ce dernier de leurs besoins – même si certains commentaires pointent l'absence de temps d'échange, les chefs de services soutenus sont plus critiques quant aux réponses apportées. Plusieurs commentaires regrettent un manque de réactivité de leur SIDSIC ou de conseil sur les solutions techniques disponibles.

Face à cette situation, des chefs de services constatent une amélioration du dialogue et des réponses du SIDSIC à leurs besoins, depuis qu'ils ont instauré des temps d'échange réguliers avec le SIDSIC.

*« Nous avons entrepris une démarche auprès du SIDSIC pour améliorer et formaliser nos temps d'échanges, afin de progresser ensemble sur ce point. La volonté est partagée. Les premiers résultats nous invitent à un optimisme mesuré. »*

Certains reconnaissent les efforts du SIDSIC, mais aussi le fait que des décisions ne leur appartiennent pas ou que l'effectif ne permet pas de répondre.

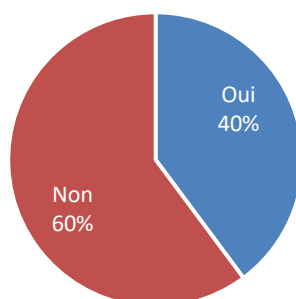
*« Satisfait au sens où les agents en poste au SIDSIC font tout ce qu'ils peuvent dans les limites de leurs capacités en plan de charge et compétences.*

*Insatisfait car le SIDSIC ne peut pas apporter de réponses sur certains sujets.*

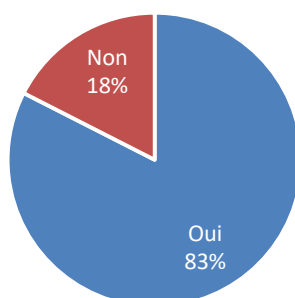
*Sur le sujet majeur de la bande passante, le SIDSIC n'a pas la main et nous n'avons aucune perspective alors que les dématérialisations de procédures avancent bon train. »*

## 6 ENQUETES DE SATISFACTION

Avez-vous connaissance des résultats, pour votre département, de l'enquête annuelle de satisfaction réalisée en 2018 par Opinion Way à la demande de la DINSIC ?



Si oui, estimez-vous que les résultats pour votre département en 2018 reflètent votre propre appréciation de la qualité de service ?



## 7 VOIES D'AMELIORATION

Interrogés de manière ouverte sur trois priorités de réformes dans le cadre d'action des SIDSIC pour améliorer le service rendu, les services utilisateurs ont massivement répondu (à 82 %), citant en moyenne 2,45 priorités. L'ensemble des priorités mentionnées se répartit de manière relativement équilibrée entre les quatre domaines suivants, reconstitués a posteriori pour les besoins de l'analyse :

- les infrastructures, le poste de travail et les applications (sujets techniques relevant essentiellement du niveau national) : 30 % de l'ensemble des priorités et 23 % des priorités de rang 1. Plus de la moitié de ces réponses ciblent la convergence et l'interopérabilité des réseaux et systèmes d'information entre ministères (15 % de toutes les priorités et 13 % des priorités de rang 1). Viennent ensuite les sujets de modernisation et de développement des réseaux et des matériels, dont l'augmentation des capacités (5 % de toutes les priorités et 4 % des priorités de rang 1) ;
- la gouvernance : 27 % de l'ensemble des priorités et 28 % des priorités de rang 1 ; (aux niveaux local, territorial et national). Plus de la moitié de ces réponses concernent la gouvernance locale SIC (13 % de toutes les priorités et 13 % des priorités de rang 1). La seconde réponse la plus fréquente est de renforcer la capacité stratégique des SIDSIC (5 % de toutes les priorités et 4 % des priorités de rang 1) ;
- la qualité de service et la relation entre SIDSIC et service utilisateur : 19 % de l'ensemble des réponses et 20 % des priorités de rang 1. Parmi cette catégorie de réponses, l'amélioration du support de proximité est la plus citée (7 % de toutes les réponses et des priorités de rang 1) ;
- le management, la gestion et les moyens du SIDSIC : 24 % de l'ensemble des réponses et 28 % des priorités de rang 1. Dans cette famille de réponses, les deux les plus fréquemment citées concernent le développement des compétences (9 % du total des priorités et 12 % des priorités de rang 1) et l'augmentation des effectifs (7 % de l'ensemble des réponses et 10 % des priorités de rang 1).

Les leviers d'action pour améliorer le service rendu sont donc multiples d'après les services utilisateurs.

L'analyse des réponses de rang 1 par type de service utilisateur fait apparaître des priorités nettement différentes entre préfecture, catégories de DDI et DR(D)JSCS :

- sur le plan technique :
  1. la convergence et l'interopérabilité des réseaux et systèmes d'information entre ministères est citée plus fréquemment par les secrétaires généraux de préfecture (près d'un répondant sur quatre), ce qui est probablement à relier avec la création en cours des SGC et la mise en œuvre du chantier de convergence technique du poste de travail engagé par le ministère de l'intérieur ;
  2. la modernisation et le développement des capacités des outils informatiques est souhaitée plus fortement par les DDCS/PP ;
- les priorités en termes d'amélioration de la gouvernance locale et d'amélioration de capacité stratégique des SIDSIC sont citées uniquement par les DDI et les DR, mais par aucun secrétaire général de préfecture ;
- la priorité sur la qualité du service de proximité est exprimée quasi exclusivement par les DDI, avec une occurrence plus forte en DDPP ;
- les services utilisateurs demandant une meilleure présence du SIDSIC sont des DR(D)JSCS et des DDCSPP ;

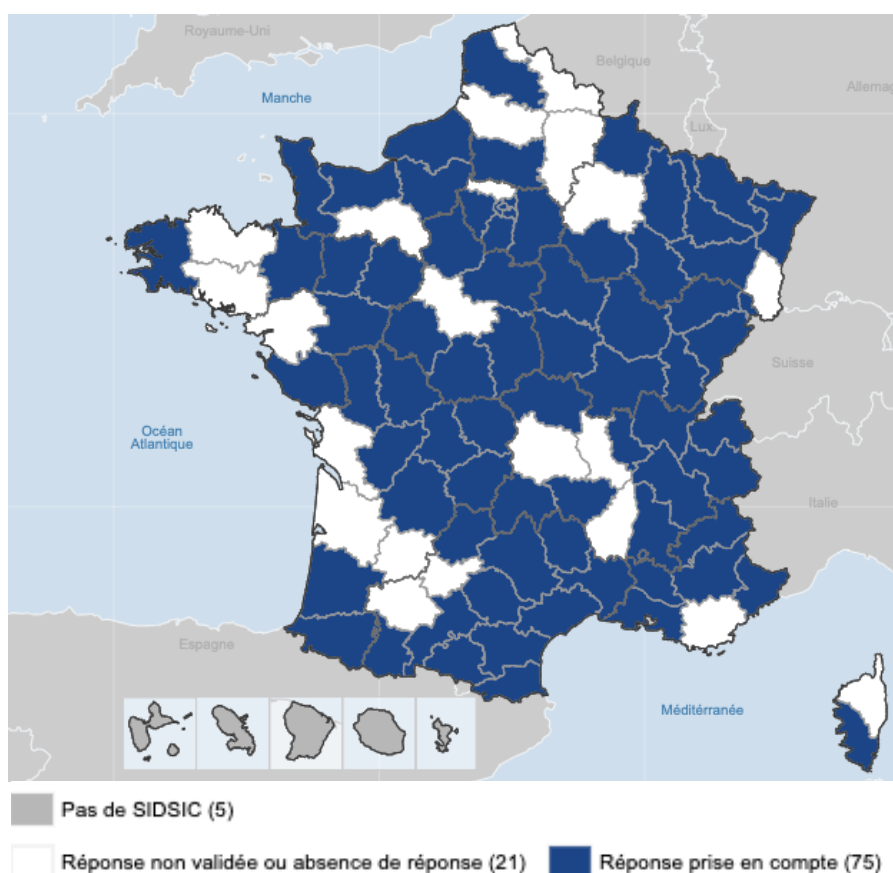
- ceux exprimant une attente pour une assistance à maîtrise d'ouvrage sont principalement des DDT(M) ;
- la priorité s'attachant au renforcement des effectifs du SIDSIC est partagée entre tous les types de services utilisateurs ;
- l'attente d'une amélioration des compétences du SIDSIC est exprimée plus fortement en DDCS.



## 1 METHODOLOGIE ET PARTICIPANTS

La mission a élaboré une enquête à destination des chefs de SIDSIC. Elle a pour cela utilisé l'application Limesurvey, mise à disposition par le SGAMI Est. Avec l'aide de la direction de la modernisation et de l'action territoriale du ministère de l'intérieur, l'enquête a été transmise aux 96 préfets de département métropolitains, afin qu'ils invitent les 96 chefs de SIDSIC à y répondre. L'enquête s'est déroulée du 25 novembre au 6 décembre 2019. Une version électronique du questionnaire accompagne le rapport.

75 chefs de SIDSIC ont répondu à l'enquête, soit 78,1 % des personnes interrogées. Certains chefs de SIDSIC n'ont pas pu valider leur réponse en raison de difficultés avec l'application. Des contributions écrites ont aussi été transmises par les chefs de SIDSIC, en parallèle de l'enquête<sup>43</sup>.



Les réponses proviennent de 62 chefs de SIDSIC, six directeurs de DIDSIC (direction interministérielle départementale des SIC), trois directeurs de DIDNSIC (direction interministérielle du numérique et des SIC), un directeur de DIDNUM (direction interministérielle départementale du numérique), un directeur de DSIC (direction des SIC) et un adjoint au chef de SIDSIC.

Les questions n'étant pas obligatoires, les chefs de SIDSIC n'ont pas nécessairement répondu à l'ensemble d'entre elles. Dans la suite de l'annexe, des encadrés reportent des commentaires représentatifs des réponses des chefs de SIDSIC.

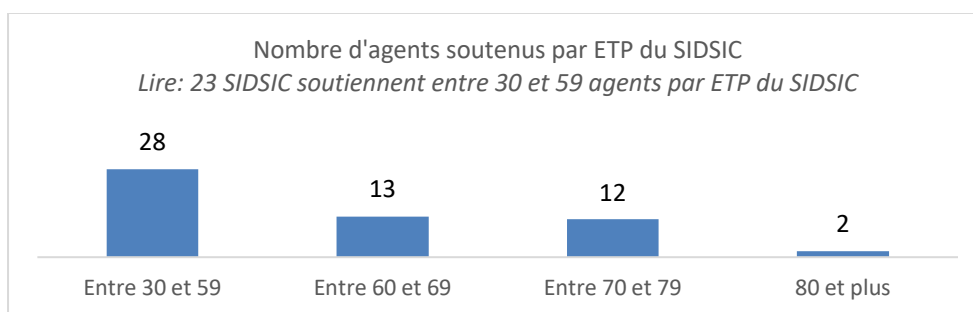
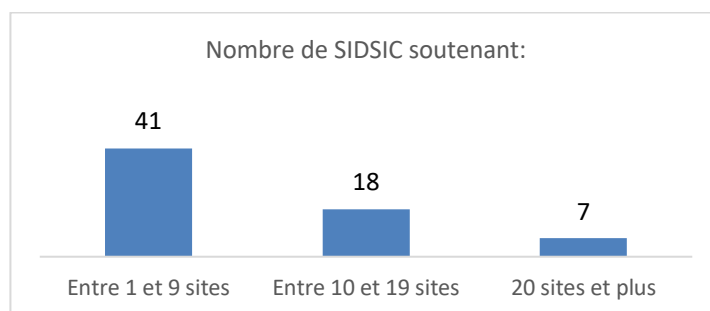
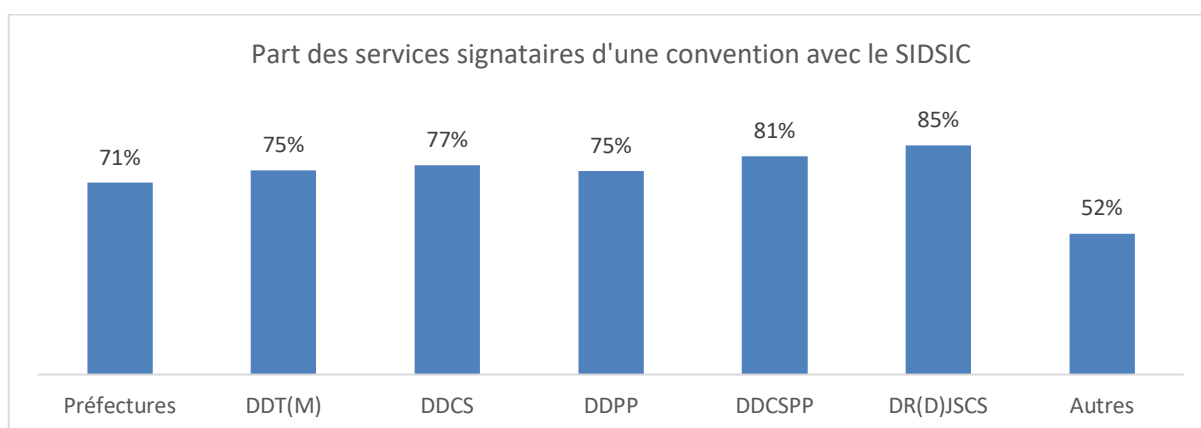
<sup>43</sup> Contributions des chefs de SIDSIC de l'Ariège, des Côtes-d'Armor, de la Mayenne, du Tarn, notamment.

## 2 PERIMETRE D'INTERVENTION DES SIDSIC

Tableau 1 : Services et agents soutenus par les SIDSIC participants à l'enquête et part des services ayant conclu une convention de service avec les SIDSIC

	Nombre de services soutenus	Nombre d'agents soutenus	Nombre de services pour lesquels une convention a été signée	Part des services signataires d'une convention avec le SIDSIC
Préfectures	72	16233	51	71%
Sous-préfectures	67	2727		0%
DDT(M)	65	12396	49	75%
DDCS	35	0	27	77%
DDPP	36	2487	27	75%
DDCSPP	36	0	29	81%
DR(D)JSCS (siège)	13	1951	11	85%
DR(D)JSCS (antennes)	9	298	0	0%
UT DREAL	11	173	0	0%
UD ARS	3	30	0	0%
UD DRAC -SDAP	8	50	0	0%
Autres	25	2331	13	52%

Source : mission ; données : enquête.



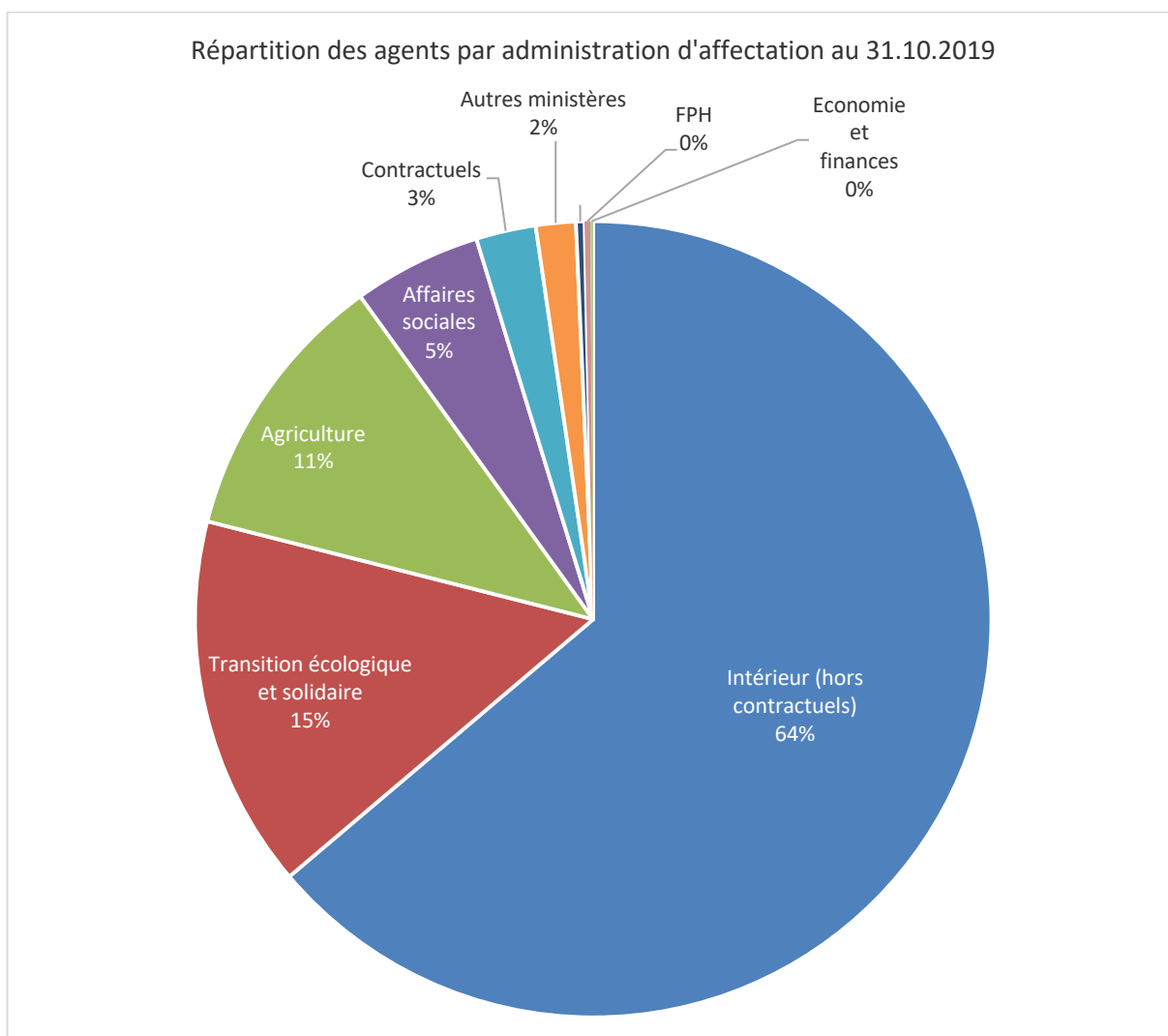
### 3 EFFECTIF DES SIDSIC

Les SIDSIC dont les chefs ont répondu à l'enquête cumulent un plafond d'emplois de 859 ETP<sup>44</sup>, au titre de l'année 2019. Les effectifs cibles déclarés par les chefs de SIDSIC (853,4 ETP) sont légèrement inférieurs aux plafonds d'emplois communiqués par la DRH du ministère de l'intérieur à la mission. Les chefs de SIDSIC déclarent 806 ETP en poste et 37 postes vacants. Rapporté au plafond d'emploi de 859 ETP, le taux de vacance d'emploi s'élève à 4,3 %.

Au total, 27 chefs de SIDSIC font état de vacances de poste, soit un tiers des répondants. Huit d'entre eux déclarent de deux ou trois postes vacants. Sont concernés l'Ain, le Calvados, l'Eure-et-Loir, le Loiret, la Meuse, le Pas-de-Calais, la Seine-Maritime et la Seine-Saint-Denis.

Sur 75 SIDSIC, 43 gèrent l'équipe du standard téléphonique. L'effectif réel des standards, de 230 ETP, représente 48 % de l'effectif réel total des SIDSIC concernés.

#### 3.1 Ministères d'affectation et parcours des agents en poste dans les SIDSIC



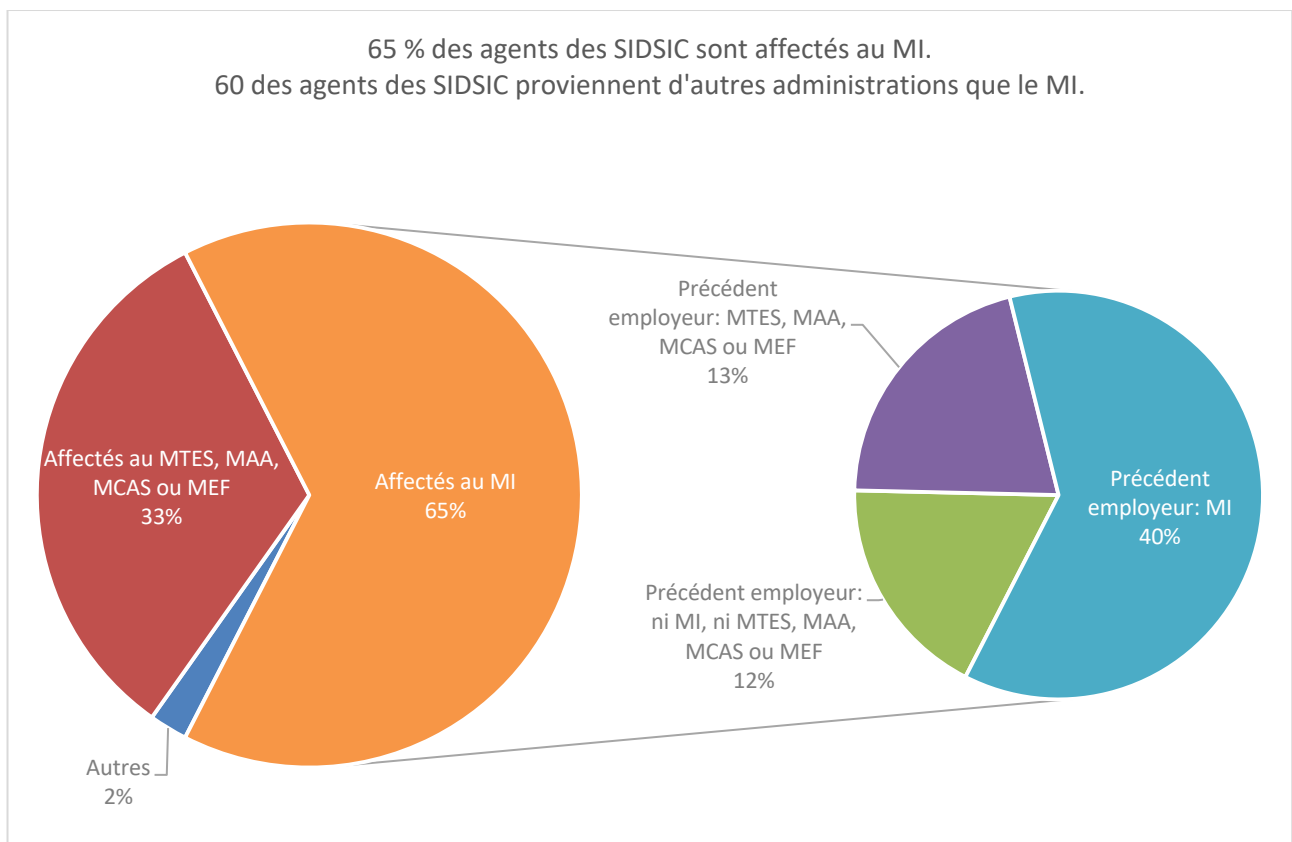
Les agents des SIDSIC sont aux deux tiers affectés au ministère de l'intérieur. Un tiers d'entre eux sont affectés à l'un des ministères pourvoyeurs d'emplois dans les DDI.

<sup>44</sup> Donnée reconstituée par la mission à partir des informations transmises par la DRH du ministère de l'intérieur.

Les origines ministérielles des agents affectés au ministère de l'intérieur sont diverses :

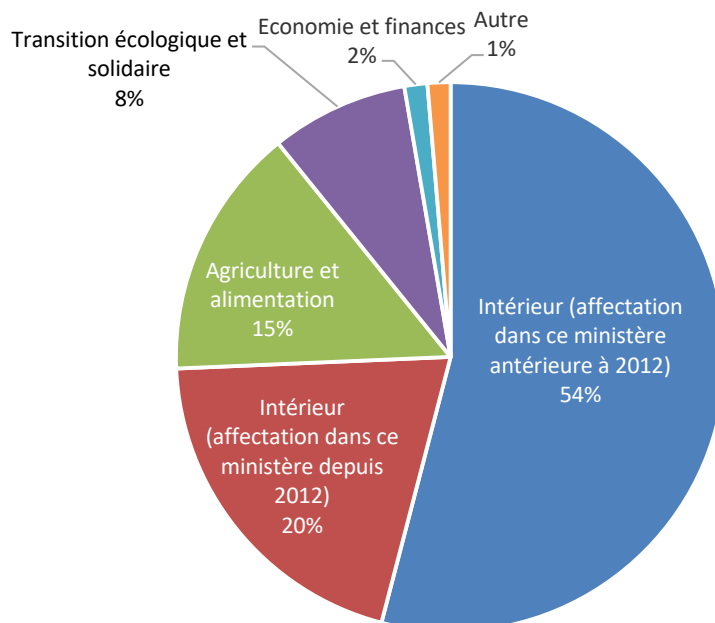
- 61 % d'entre eux étaient employés par le ministère de l'intérieur sur leur précédent poste ;
- 21 % étaient employés par le MTES, le MAA, le MCAS ou le MEF sur leur précédent poste ;
- 18 %, soit 97 agents, étaient précédemment employés par une autre administration ou entreprise (32 agents venu du ministère des armées, 21 du ministère de l'éducation nationale, 15 des collectivités territoriales, en particulier).

Les agents des SIDSIC affectés au ministère de l'intérieur et y ayant enchaîné deux postes représentent 40 % du nombre total des agents.

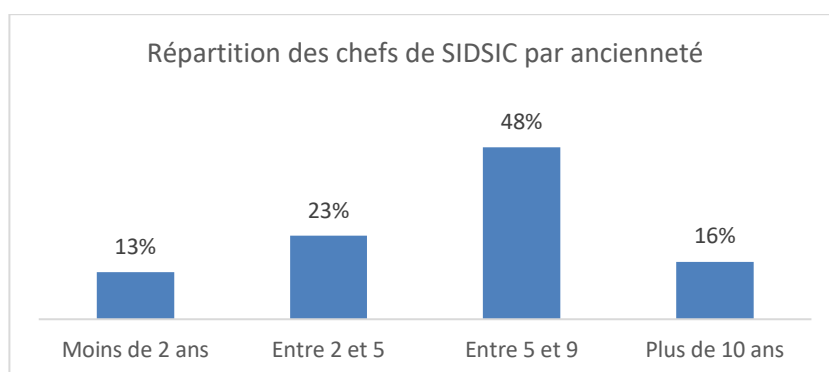


74 % des chefs de SIDSIC ayant répondu à l'enquête sont affectés au ministère de l'intérieur. Près d'un tiers d'entre eux ont occupé des fonctions dans d'autres administrations ou entreprises, avant de rejoindre un SIDSIC, sur un emploi du ministère de l'intérieur, depuis 2012 : sept au ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, au ministère des armées et au ministère de la justice, quatre en collectivités territoriales, deux dans le secteur privé, un au Conseil d'État. Ainsi, 46 % des chefs de SIDSIC ont travaillé dans d'autres environnements administratifs que celui du ministère de l'intérieur avant leur arrivée au SIDSIC.

Répartition des chefs de SIDSIC par ministère d'affectation



Répartition des chefs de SIDSIC par ancienneté



### 3.2 Recrutement

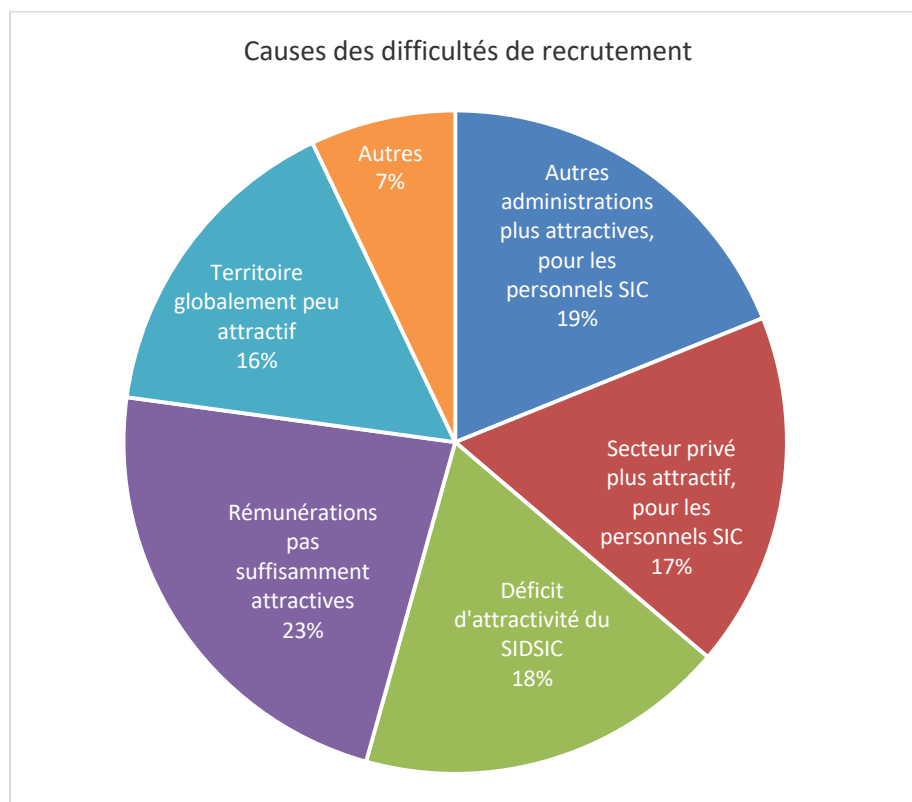
62 chefs de SIDSIC déclarent publier les fiches de poste sur la place de l'emploi public (ou la bourse interministérielle de l'emploi public, qu'elle a remplacée). Certains précisent utiliser le formulaire « démarches simplifiées » mis en place par la DRH du ministère de l'intérieur pour publier les fiches sur la place de l'emploi public. 12 indiquent recourir, en complément, à une publication sur des réseaux locaux (pôle emploi, par exemple), les intranets des administrations servies par le SIDSIC et les réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Tchap). Six recourent au bureau RH de la préfecture, pour l'emploi de vacataires et le remplacement des agents du standard.

En moyenne, la durée entre la publication de la fiche de poste et l'arrivée d'un agent, en 2018 et 2019, était de 7,2 mois. La moitié des SIDSIC indiquent que la durée moyenne de recrutement excède six mois. 10 d'entre eux déclarent une durée de recrutement supérieur ou égale à 10 mois.

52 % des chefs de SIDSIC participant à l'enquête déclarent rencontrer des difficultés de recrutement.

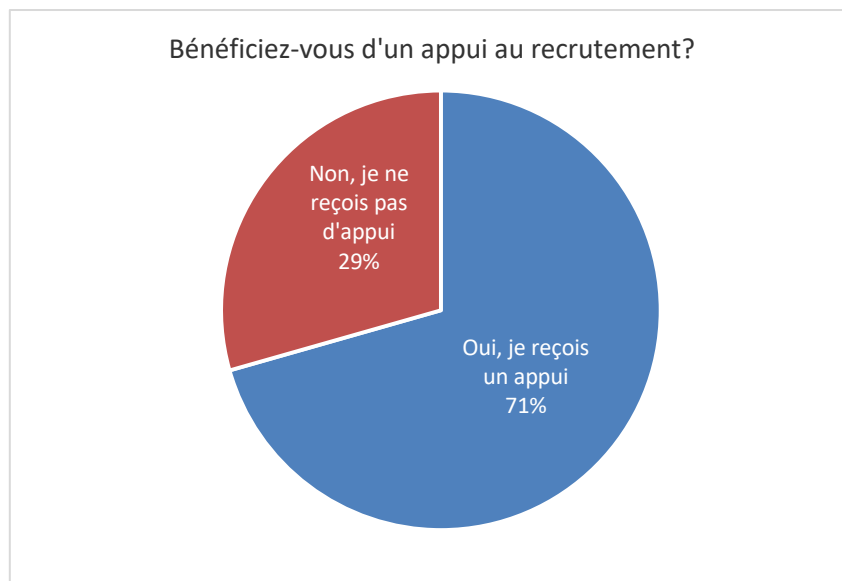


Les causes les plus souvent invoquées sont le manque d'attractivité des rémunérations (23 % des causes citées), l'effet d'éviction d'autres administrations (19 %), le déficit d'attractivité des SIDSIC (18 %), l'effet d'éviction du secteur privé (17 %) et le manque d'attractivité du territoire (16 %). Les autres causes mentionnées (7 %) concernent majoritairement des difficultés dans le processus de recrutement : rigidité des règles entravant le recrutement de contractuels et d'anciens militaires (en cause les articles L4139-3 et R4139-8 du code de la défense relatifs aux conditions d'intégration et de détachement sur des emplois civils) et la lenteur du processus (notamment le délai entre la date réelle et la date effective de départ à la retraite).



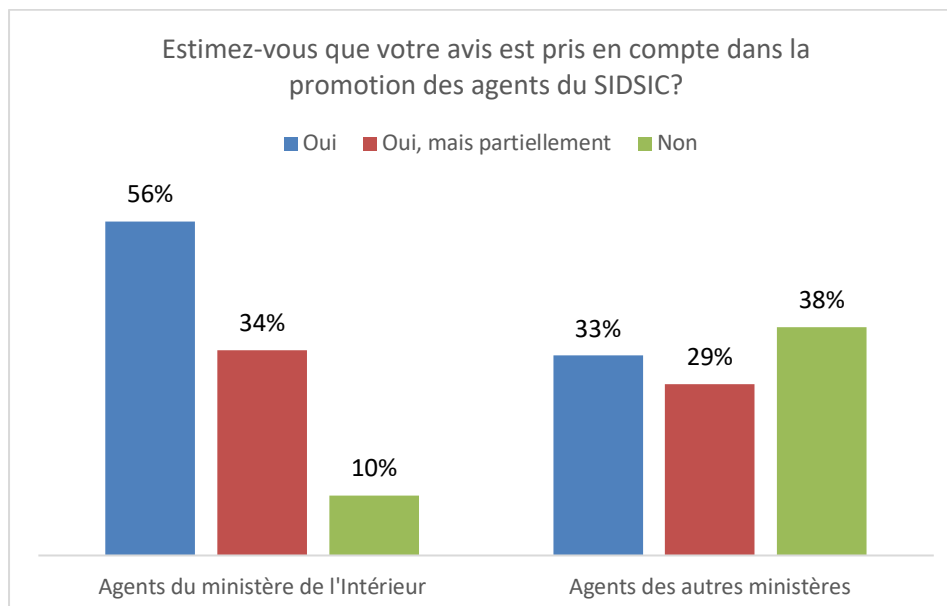
71 % des chefs de SIDSIC disent recevoir un appui extérieur à leur service dans lors des recrutements. Parmi les 48 chefs de SIDSIC concernés, tous déclarent recevoir un appui de la DRHM de la préfecture, cinq

mentionnent une aide des SG des DDI et deux d'une PFRH. 12 chefs de SIDSIC font référence à l'administration centrale (« autres ») pour souligner le rôle joué par la DINSIC et la DSAF, et son transfert à la DRH du ministère de l'intérieur.



### 3.3 Promotions

Les chefs de SIDSIC estiment que leur avis est davantage pris en compte lors des processus de promotion du ministère de l'intérieur que lors de ceux des autres ministères auxquels sont affectés les agents des SIDSIC.



### 3.4 Compétences particulières

36 % des chefs de SIDSIC participant à l'enquête déclarent qu'un ou plusieurs de leurs agents détiennent des compétences particulières méritant d'être valorisées au-delà du département. 35 % estiment que ce n'est pas le cas et 29 % n'ont pas répondu à cette question.

Les 27 chefs de SIDSIC faisant état de la présence de compétences particulières dans leur service mentionnent majoritairement des compétences liées aux infrastructures : huit citent l'administration des serveurs et la virtualisation, cinq les terminaux légers et leur technologie RDS (*remote desktop services*), cinq l'administration des réseaux et deux la téléphonie. Dans le domaine des applications, sept déclarent disposer de compétences en développement, trois en assistance à maîtrise d'ouvrage et un en accessibilité web. Plus marginalement, des chefs de SIDSIC mentionnent des compétences en formation aux outils de bureautique, en sécurisation bâtementaire et en animation régionale des SIDSIC.

### 3.5 Commentaires libres sur les effectifs

Invités à apporter des observations complémentaires sur les effectifs, les chefs de SIDSIC ont mis avant les questions des recrutements. 16 sur 42 ont consacré leur commentaire à cet enjeu.

- Certains font état de difficultés passées ou actuelles pour recruter (manque d'attractivité, impossibilité de conserver de bonnes recrues en CDD en leur proposant un CDI), d'autres de leur action pour recruter (plusieurs recrutements d'anciens militaires).

*« Il est dommage de ne pas pouvoir recruter sous contrat CDI lorsque l'on ne trouve pas de fonctionnaire pour combler le poste. J'ai actuellement le cas d'un contractuel compétent que je ne peux malheureusement pas fidéliser. C'est compliqué pour lui et pour moi, je suis dans le doute à chaque fin de contrat. Le CDI est une solution importante pour le service, notamment dans le cas où vous trouvez un technicien qui répond complètement au besoin. »*

- Les avis sur les relations avec l'administration centrale sont partagés : l'appui de la DINSIC en matière de recrutement est souligné par un chef de SIDSIC, un autre estimant ne pas recevoir suffisamment d'aide. Un troisième signale des difficultés dans la période de passage de relai entre la DSAF et la DRH du ministère de l'intérieur.
- Cinq chefs de SIDSIC signalent un nombre important de départs à la retraite dans les prochaines années et anticipent des difficultés de recrutement.

*« Dans trois ans, trois agents partiront en retraite, il faudrait pouvoir prévoir un tuilage d'au moins 3 mois pour assurer une bonne continuité de service. »*

*« Nombre de personnes dans la tranche des 5 années de départ en retraite avoisine 50 %. Difficulté pour recruter certains profils notamment expert radio. »*

*« Départ de 60 % des agents actuels d'ici 2026. »*

Le deuxième sujet le plus abordé par les chefs de SIDSIC concerne le niveau des effectifs (12 commentaires à ce sujet). Ce dernier est qualifié de « calibré au plus juste » et d'« insuffisant » pour mener à bien des opérations ponctuelles (migration vers Windows 10, élections, déménagement) ou en cas d'événements locaux exigeant une intervention du SIDSIC, et accompagner les projets numériques. Les règles de dimensionnement des effectifs des SIDSIC sont remises en question par certains.

*« L'effectif de référence jusqu'à lors fixé à 17 est largement insuffisant pour un exercice correct des missions dévolues au SIDSIC ; Il a été arrêté sans prise en compte des agents temporaires (vacataires, services civiques, ...) qui composent, instamment, une part non négligeable des effectifs des services métiers, voire jusqu'à 50 % (ex : CERT, DMI, ...) - sans compter le perpétuel turn-over engendré par ce caractère éphémère du poste de ces agents. »*

*« Le nombre d'agents n'est pas un critère suffisant pour dimensionner un SIDSIC. Il faut par exemple, prendre en compte le fait qu'ils soient ou pas rassemblés sur un même site, voir leurs formations et leurs compétences, ...). »*

*« 7 ETP est un pallier en deçà duquel un SIDSIC ne peut pas fonctionner si on souhaite garder une réactivité et un maintien en condition des infrastructures, matériels et logiciels. »*



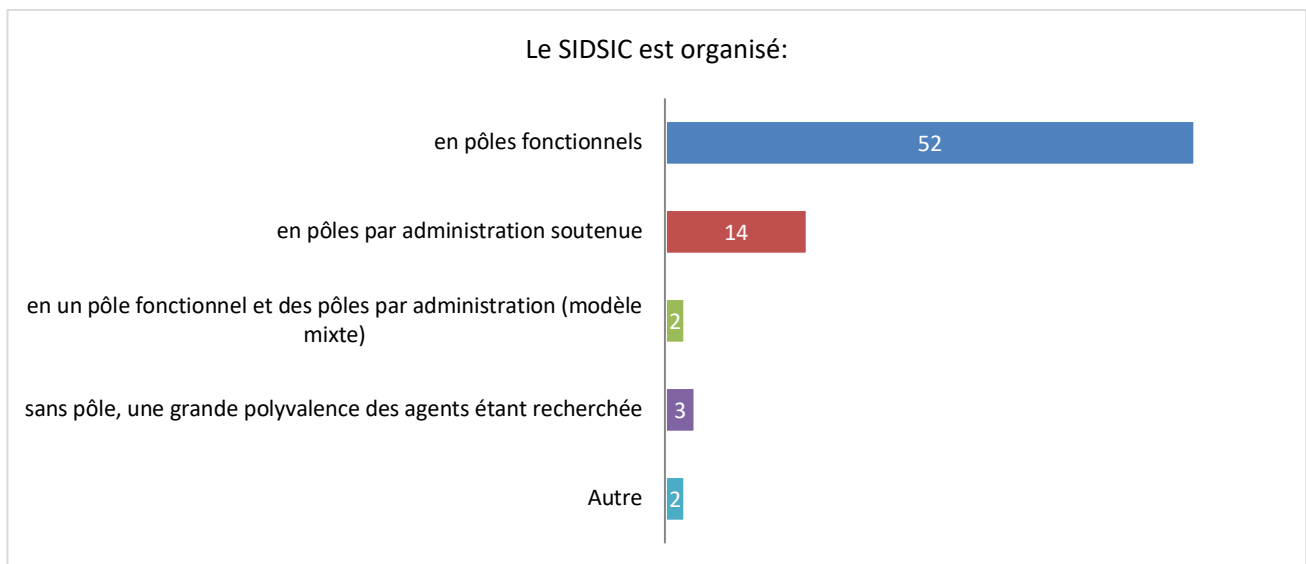
Plusieurs chefs de SIDSIC s'interrogent sur le renforcement de leur effectif, en vue de l'augmentation du nombre d'utilisateurs à prendre en compte, dans le cadre de la réforme de l'OTE et des opérations que nécessite la création des secrétariats généraux communs.

Certains chefs de SIDSIC voient dans une révision des missions des SIDSIC et dans la convergence des SI ministériels des évolutions qui permettraient au SIDSIC de rendre un meilleur service, à partir des effectifs actuels.

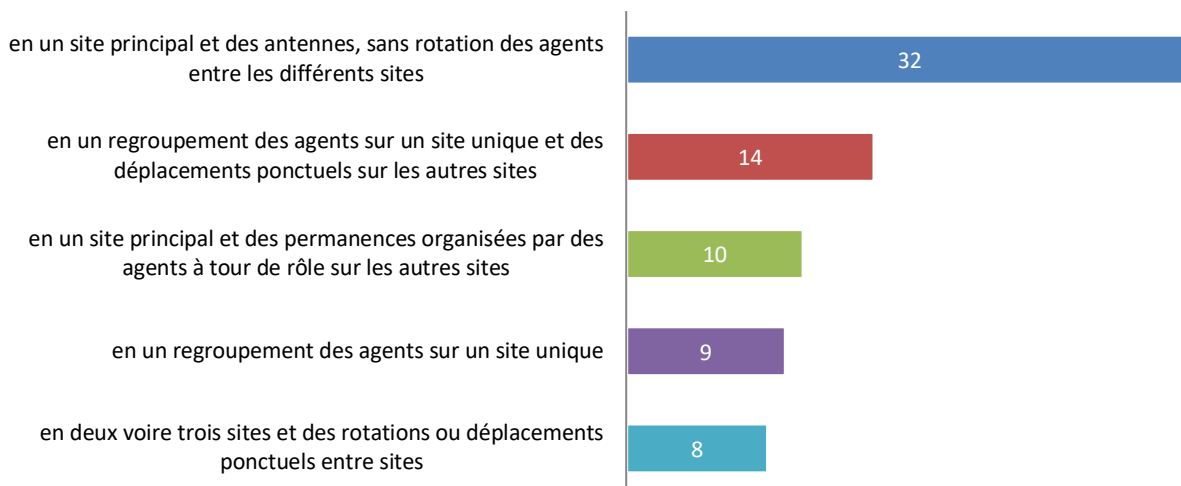
« Certaines opérations devraient sortir littéralement de la gestion des SIDSIC comme la maintenance et le changement des clés de chiffrement des terminaux radios des hôtels de police (70 radios portatives à suivre ainsi que des radios installées dans les voitures), en effet, il serait plus pertinent que cela soit directement les commissariats qui se chargent de reprogrammer leurs terminaux radios vu qu'ils les utilisent. »

## 4 ORGANISATION DES SIDSIC ET FONCTIONNEMENT INTERNE

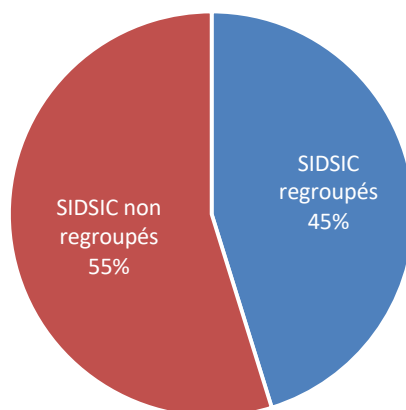
### 4.1 Organisation



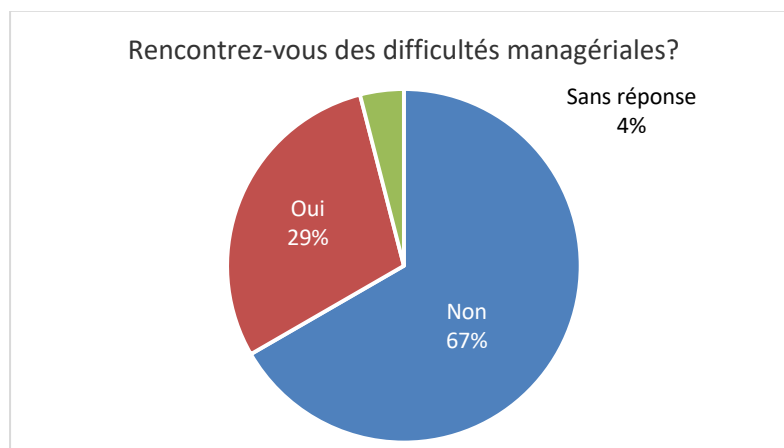
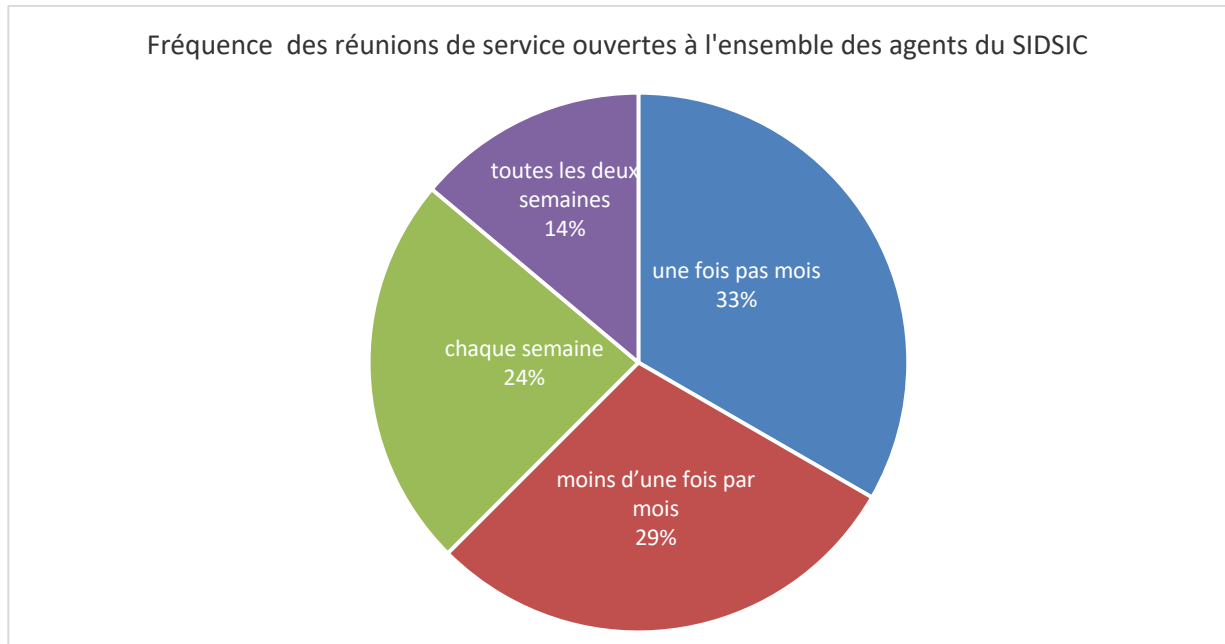
### Sur le plan immobiliser, le SIDSIC est organisé:



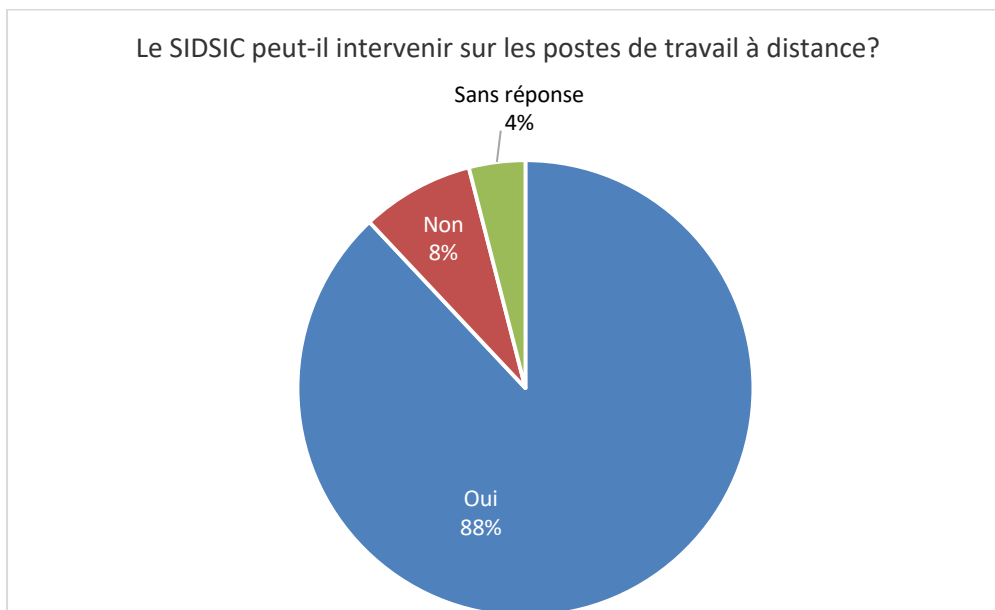
### Etat des regroupements des SIDSIC



## 4.2 Fonctionnement interne



Les 22 chefs de SIDSIC déclarant rencontrer des difficultés de management avancent comme première explication le manque de polyvalence des agents sur les missions du SIDSIC (cité 13 fois). Ces difficultés sont aussi expliquées par le manque de compétences d'un ou plusieurs agents (cité 10 fois) et le refus d'agents de se former (cité neuf fois également). Plus marginalement sont mentionnés le refus de travail en équipe et l'acceptation d'un service interministériel (quatre fois).



### 4.3 Commentaires libres sur l'organisation et au fonctionnement interne

66 chefs de SIDSIC sur les 75 qui ont répondu à l'enquête (soit 88 %), affirment que leurs équipes peuvent intervenir à distance pour effectuer des maintenances et des dépannages, mais les nombreux commentaires expriment des difficultés pour utiliser pleinement ces possibilités.

Tous considèrent que ces dispositifs sont souvent utiles (« *La prise en main à distance proposée par la DINSIC a le mérite d'exister...* »), mais qu'ils sont rendus complexes par la configuration des réseaux et des outils, lesquels ne sont pas interopérables, peu cohérents et pas harmonisés en termes de niveau de sécurité.

Toutefois, même si pour quelques-uns la prise en main à distance (PMAD) - au moins dans son contexte informatique actuel - est décrite comme inadaptée au travail des équipes (« *L'outil de prise en main à distance n'est pas adapté à notre fonctionnement quotidien, il est lourd à mettre en place et à utiliser.* »), ou bien ne pouvant fournir qu'une réponse partielle aux besoins (« *On ne peut intervenir à distance que sur une partie des postes de travail.* »), les chefs de SIDSIC semblent plutôt dans l'attente de pouvoir mieux utiliser cet outil, qui leur permettrait de repenser l'implantation de leur service et d'optimiser l'intervention des équipes par moins de déplacements et plus de polyvalence (« *La prise de main à distance de la préfecture vers une DDI est en théorie techniquement possible. Dans la pratique, c'est très contraignant et peu efficient. Nous sommes donc contraints à des déplacements inutiles.* »).

Les attentes d'approches interministérielles partagées, de formats standardisés et d'architectures plus homogènes sont fréquentes et argumentées, pour donner en quelque sorte toute sa pertinence au RIE créé il y a sept ans (« *... une politique interministérielle SIC qui n'a jamais eu les moyens d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixée : mise en place du réseau interministériel de l'État décloisonné et interopérable, déploiements d'offres de services interministérielles partagées et déployables sur l'ensemble du périmètre de l'État, généralisation de la mutualisation et de la standardisation des outils et technologies SIC, etc...* »).

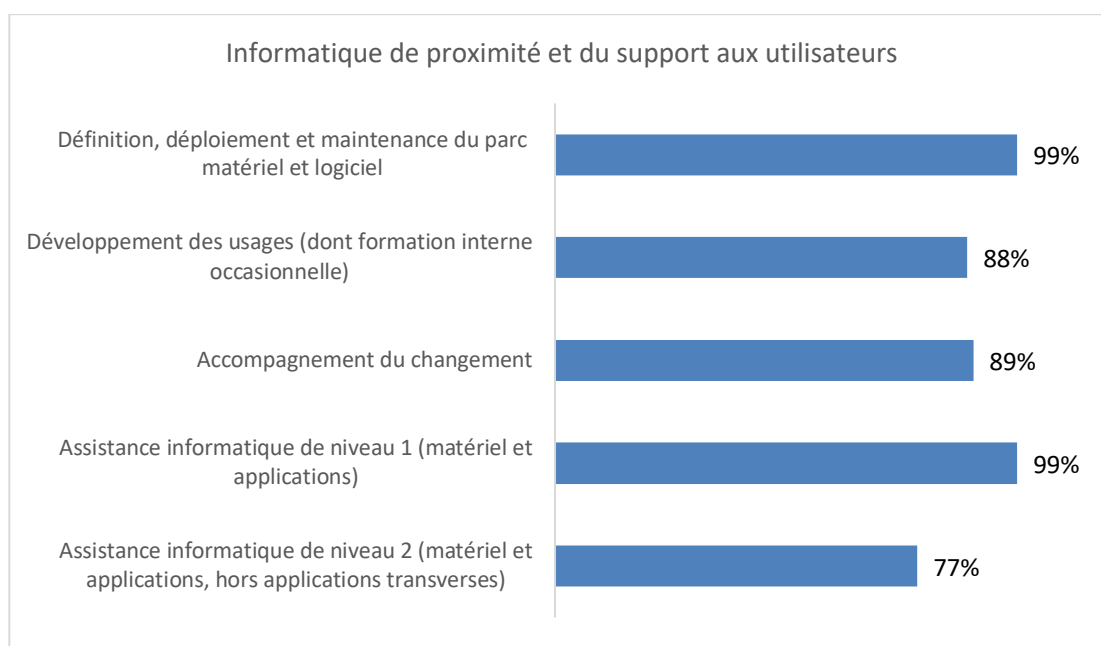
Le rôle que prend désormais le ministère de l'intérieur sur les SIC de l'ATE est commenté, sans certitude quant à l'amélioration à en attendre, notamment en raison d'approches différentes dans le fonctionnement des réseaux informatiques, entre les services du ministère de l'intérieur, et les ministères techniques et les DDI. (« *On constate la mise en place de deux sphères très peu communicantes : celles des préfectures avec les systèmes et les outils développés et mis en œuvre par les services du ministère de l'intérieur, et celle des*

directions départementales interministérielles dont les solutions techniques émanent de plusieurs ministères avec une mise en cohérence assurée jusqu'à ce jour par la DINSIC »).

Un commentaire résume bien l'ensemble : « La PMAD doit être fluide et doit nous faciliter notre travail, ce n'est pas le cas actuellement. En effet, depuis 7 ans nous demandons une ouverture des flux réseaux entre les DDI et les préfectures. A ce jour ce problème n'est toujours pas résolu ».

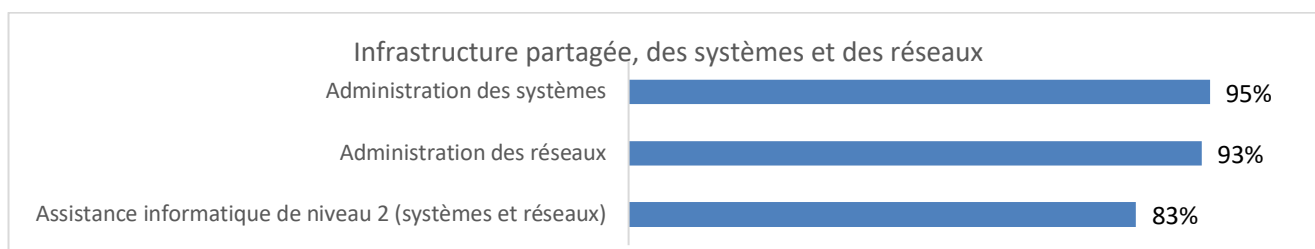
## 5 SERVICES FOURNIS PAR LES SIDSIC

### 5.1 Informatique de proximité et support aux utilisateurs



12 chefs de SIDSIC font état de missions « autres », dans le domaine de l'Informatique de proximité et du support aux utilisateurs. Ils déclarent des missions dans de très nombreux domaines : des opérations en matière d'infrastructures (réseaux, téléphonie, radio), de sécurité des systèmes d'information, de développement web et d'accessibilité numérique, ainsi que le soutien aux utilisateurs des "VIP", notamment.

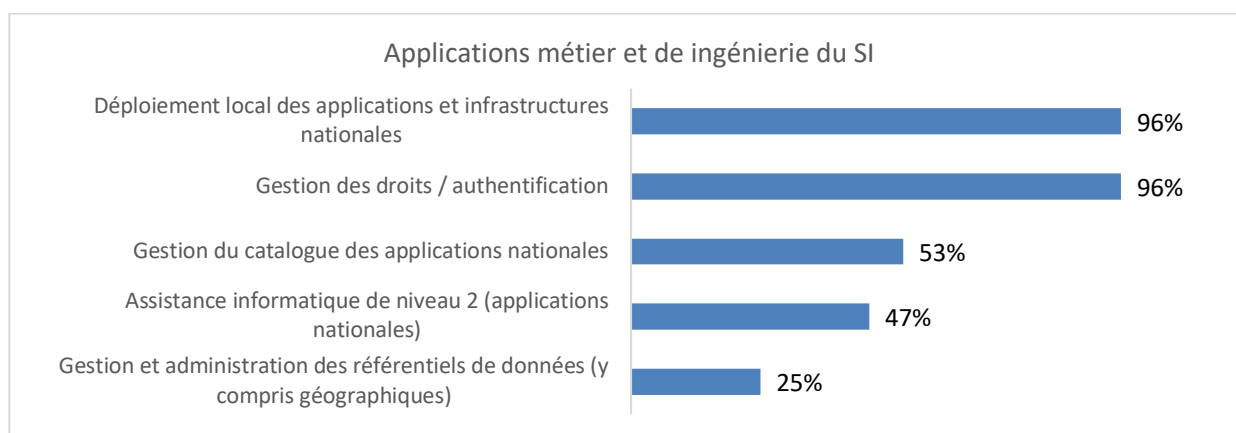
### 5.2 Infrastructure partagée, systèmes et réseaux



Neuf chefs de SIDSIC déclarent d'autres missions dans le domaine de l'infrastructure partagée, des systèmes et des réseaux. Ils mentionnent des conseils et un suivi relatif à des travaux de câblage,

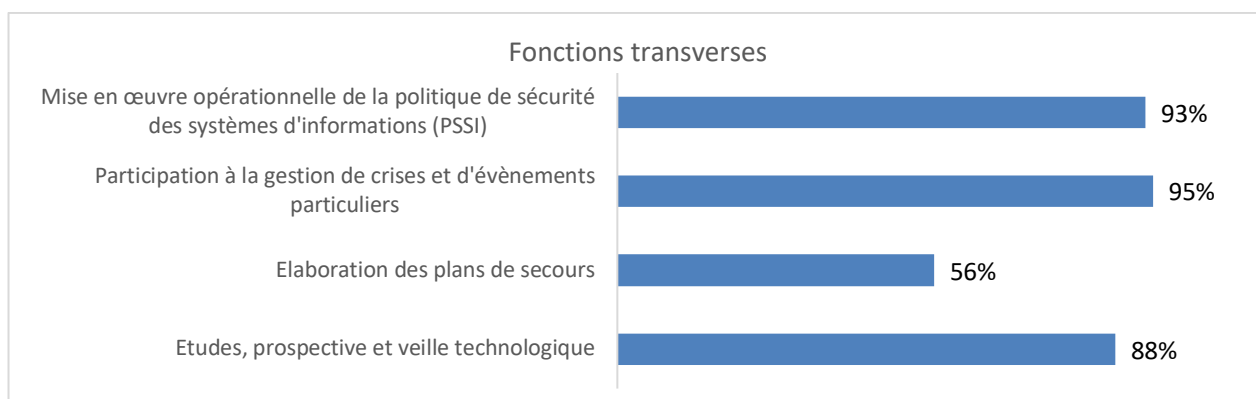
d'aménagement, des activités en matière de téléphonie sur IP, de SSI, et de radio (pilote du réseau radio du futur, par exemple) et d'alerte des populations (SAIP).

### 5.3 Applications métier et ingénierie du SI



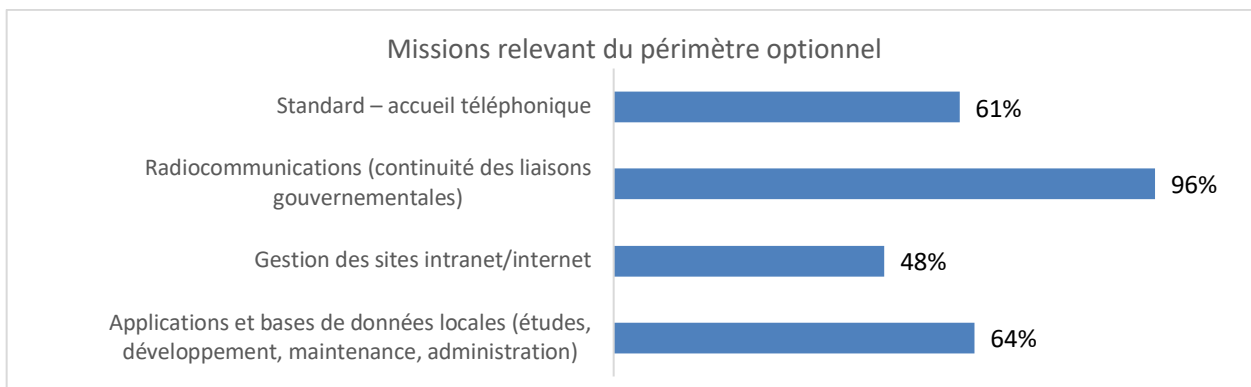
Comme « autre mission » dans le domaine des applications métier et de l'ingénierie du SI, un chef de SIDSIC indique intervenir en assistance à maîtrise d'ouvrage sur l'ensemble du périmètre et élaborer et maintenir des SI documentaires.

### 5.4 Fonctions transverses



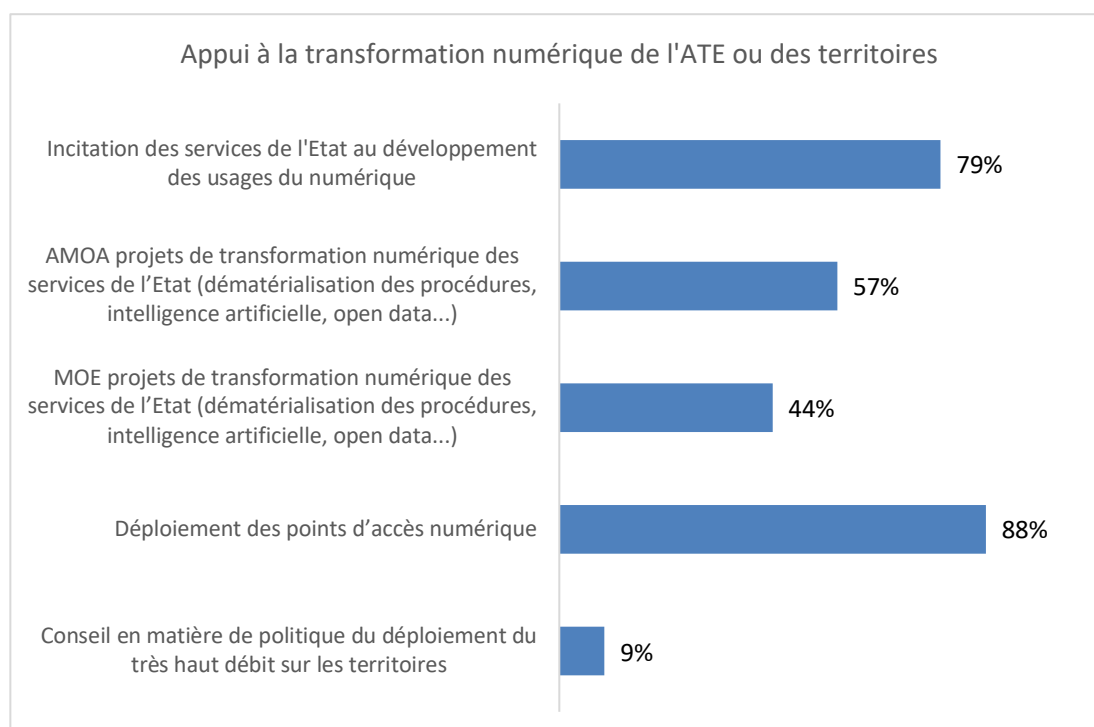
10 chefs de SIDSIC déclarent remplir d'autres fonctions transverses : élaboration de plans de secours, de systèmes de sauvegarde centralisés, de plans de continuité de l'activité et de plans de reprise de l'activité. Deux chefs de SIDSIC font référence à leur participation à l'organisation des élections. De nombreuses autres activités transverses sont mentionnées plus ponctuellement : accompagnement numérique et administration de sites web, mise en place de GED, correspondant RGPD, visio-conciergerie, gestion de la sécurité bâtiminaire, gestion budgétaire des SIC, standard et numéro unique pour les services de l'État, etc.

## 5.5 Périmètre optionnel (missions mises en œuvre pour une part des services soutenus)



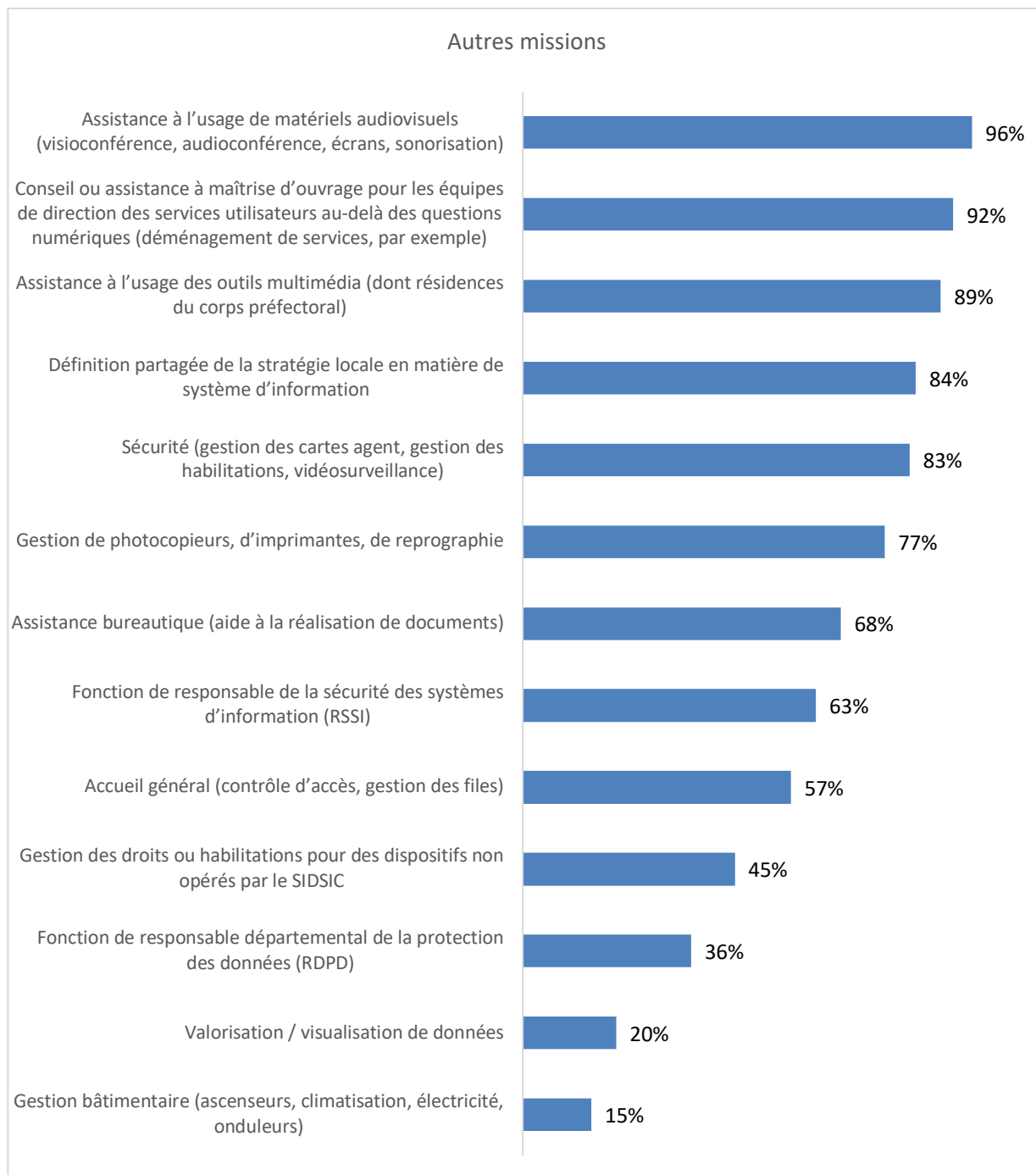
Au titre des « autres missions » relevant du périmètre optionnel, plusieurs chefs de SIDSIC mentionnent le développement et le maintien des sites intranets et d'interfaces web locales, ainsi que la gestion budgétaire des SIC. Sont cités plus ponctuellement des missions en matière de GEC, de contrôle d'accès, de sécurité bâtementaire, d'alerte des populations (SAIP), de protection des données, de gestion des salles et de leur sonorisation.

## 5.6 Transformation numérique



En matière de transformation numérique des services de l'État, des chefs de SIDSIC mentionnent leur intervention en assistance à maîtrise d'œuvre (et non maîtrise d'œuvre directement), la création d'un site pilote pour l'ATE, l'appui au déploiement des maisons France service et au déploiement des points d'accès numérique et préfecture et sous-préfectures. Deux chefs de SIDSIC indiquent suivre le déploiement du très haut débit et de la téléphonie mobile.

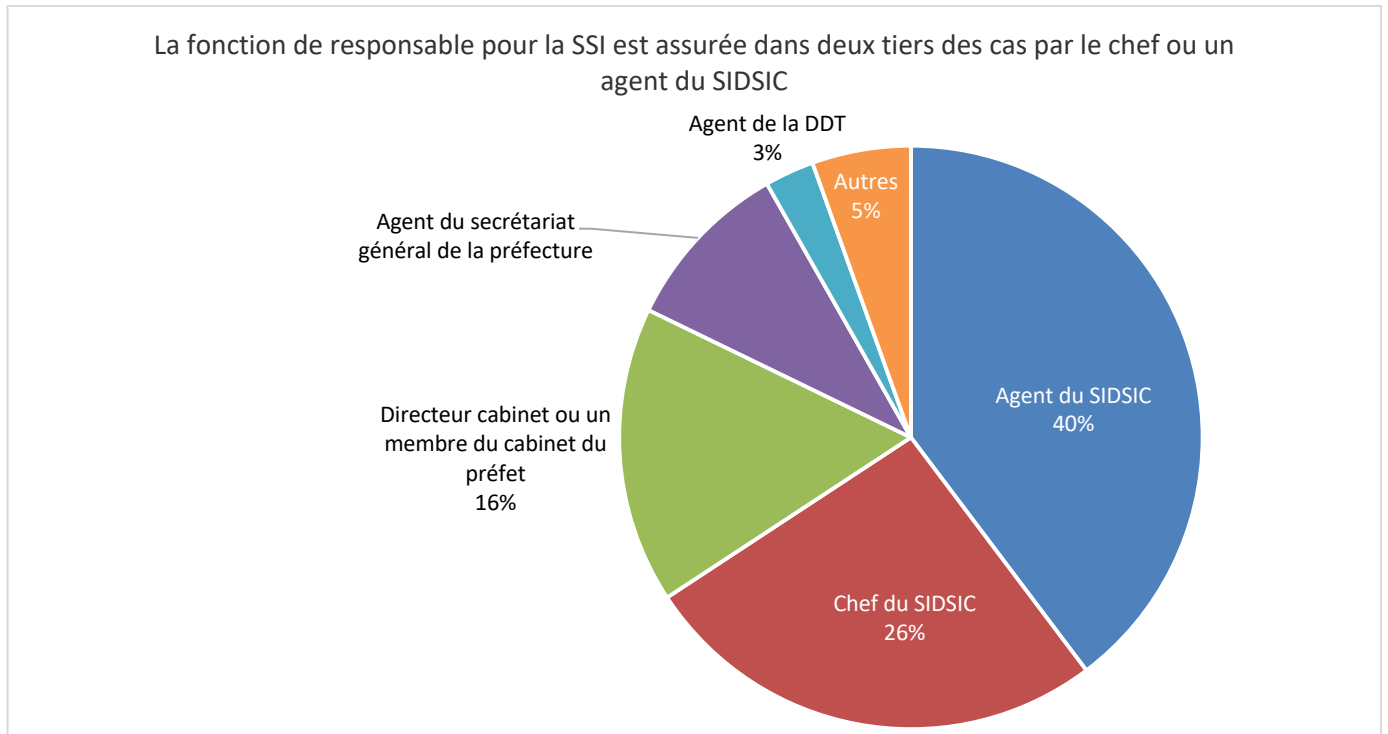
## 5.7 Autres missions réalisées



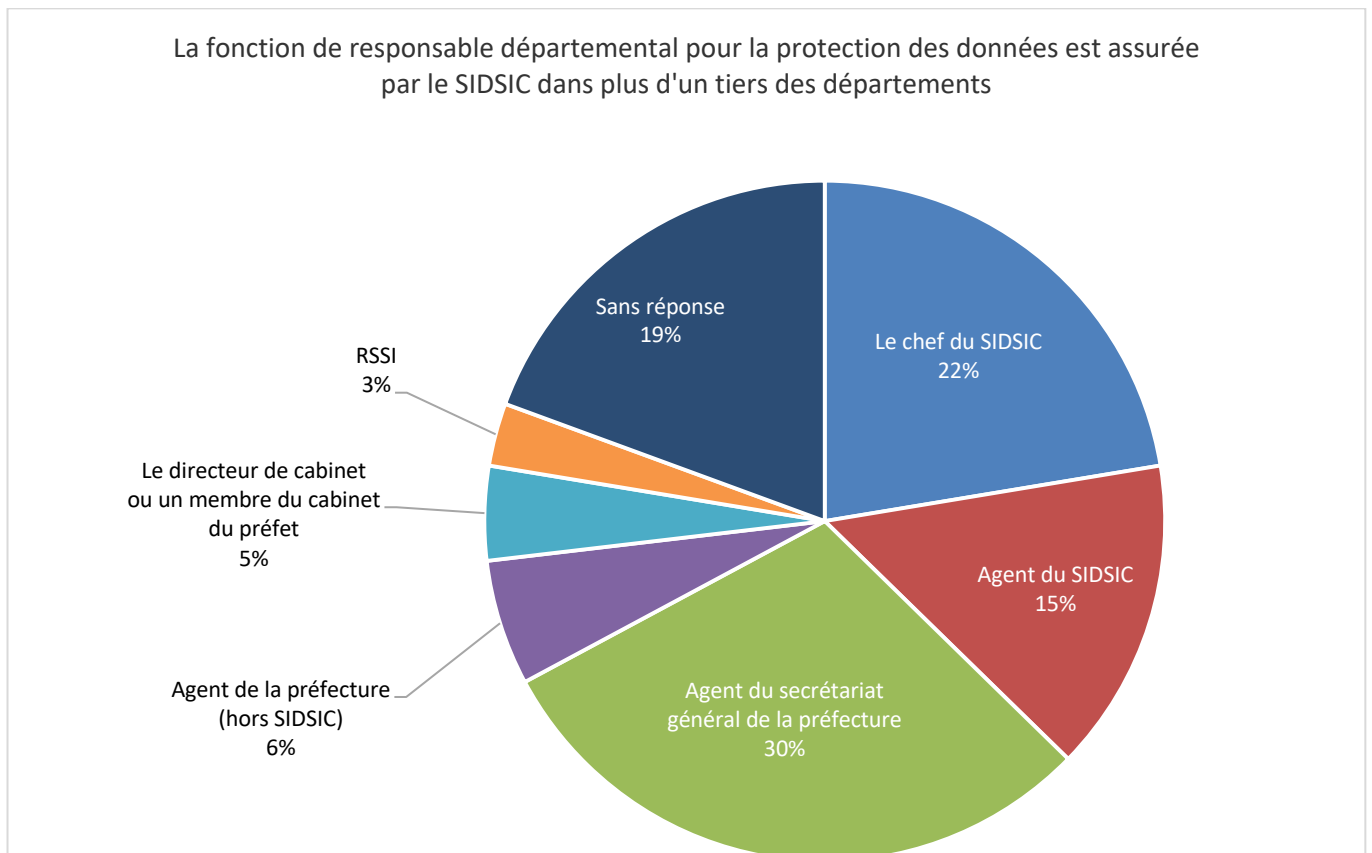
Parmi les activités non mentionnées dans l'intitulé des questions du questionnaire, les chefs de SIDSIC citent l'équipement pour le télétravail, la gestion des salles, le recueil des actes administratifs. En matière de vidéo-protection, un chef de SIDSIC précise son rôle : l'hébergement des éléments actifs et un appui technique à la société détentrice du marché d'entretien.



## 5.8 Responsabilité départementale de la sécurité des systèmes d'information

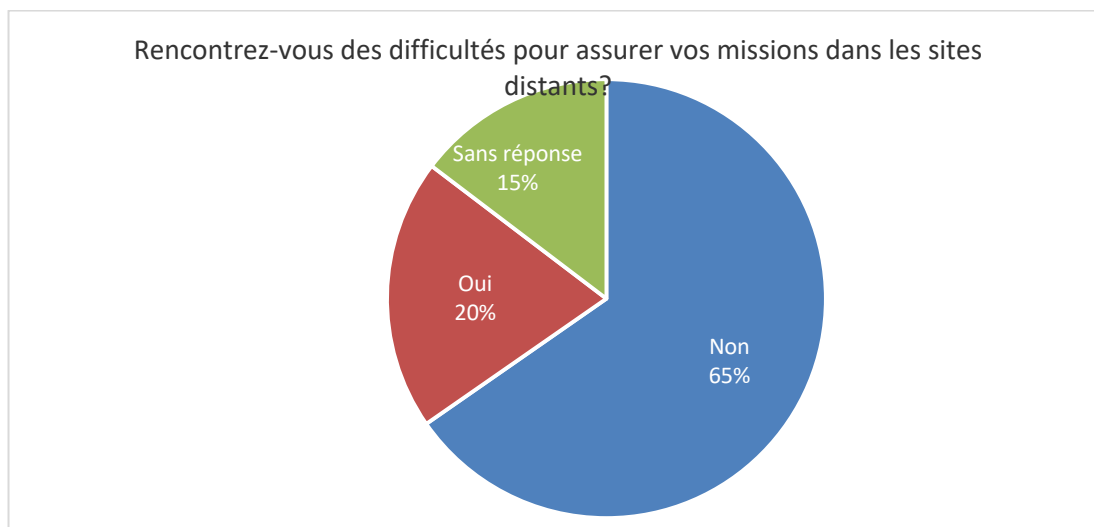


## 5.9 Responsabilité départementale de la protection des données



Trois chefs de SIDSIC indiquent que la fonction de RDPD, remplie par un agent du SG de la préfecture ou par le SIDSIC, n'est assurée que pour la préfecture.

### 5.10 Réalisation des missions dans les sites distants



Les difficultés invoquées par les chefs de SIDSIC (15 ayant répondu « oui » à la question « Rencontrez-vous des difficultés pour assurer vos missions dans les sites distants, implantés hors du chef-lieu du département ? ») concernent le manque de véhicules disponibles (cité six fois) et les temps de déplacement (cités cinq fois). Cette dernière difficulté doit être rapprochée du grand nombre de sites à soutenir (cité deux fois), du manque d'effectifs (cité deux fois) et du fait que la prise en main à distance ne permet pas de régler tous les incidents (cité deux fois). Des chefs de SIDSIC ont aussi rapporté des demandes ne concernant pas leurs attributions. La faiblesse du débit sur les sites distants n'a été mentionnée qu'une seule fois.

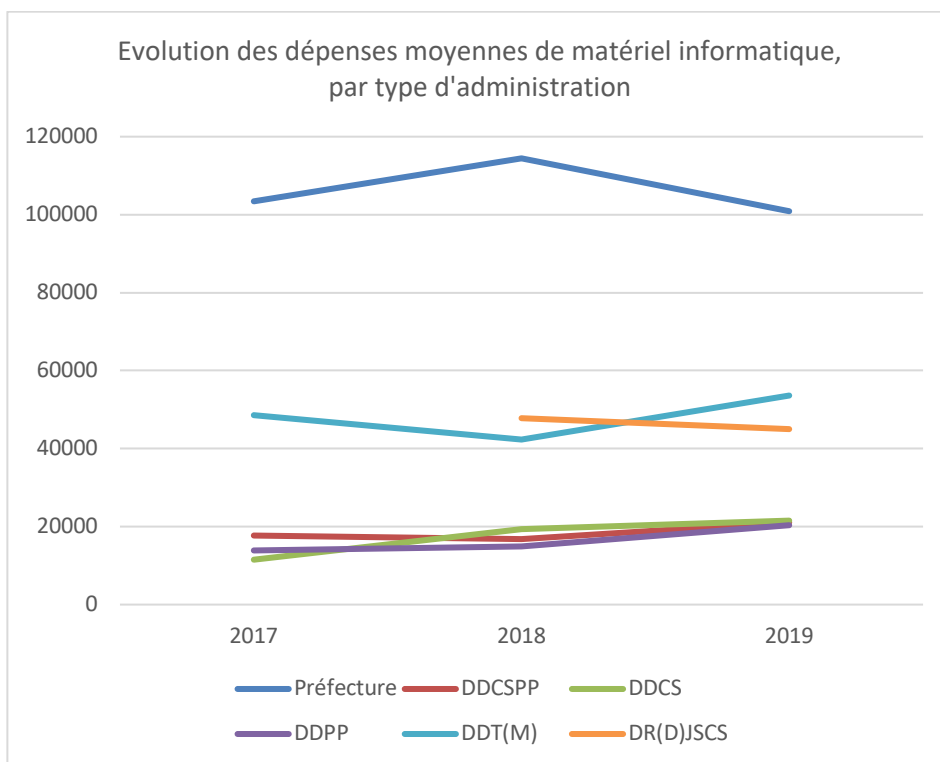
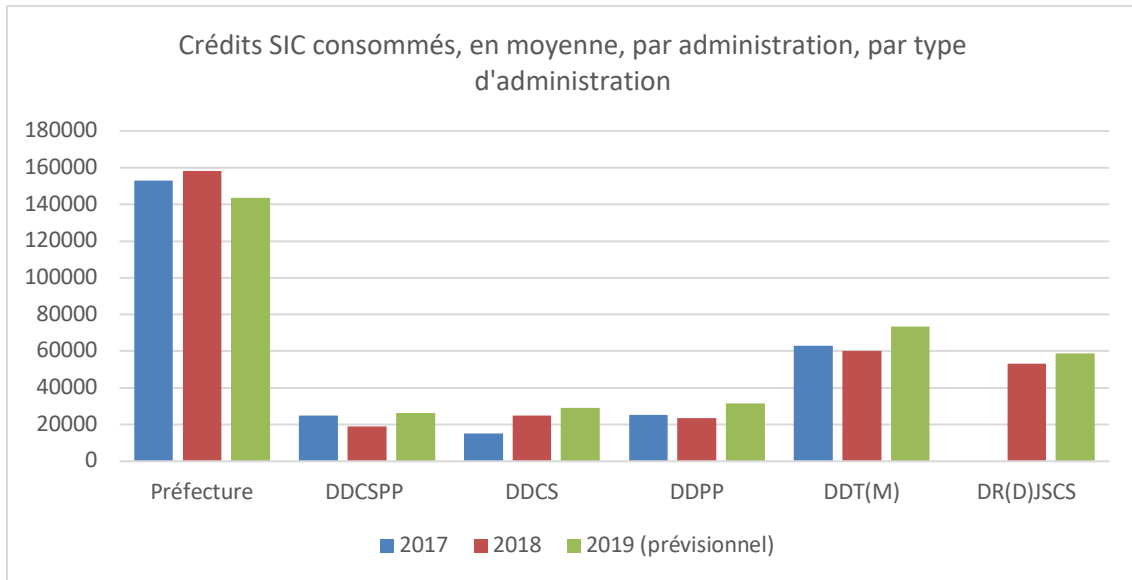
### 5.11 Commentaires libres sur les services fournis

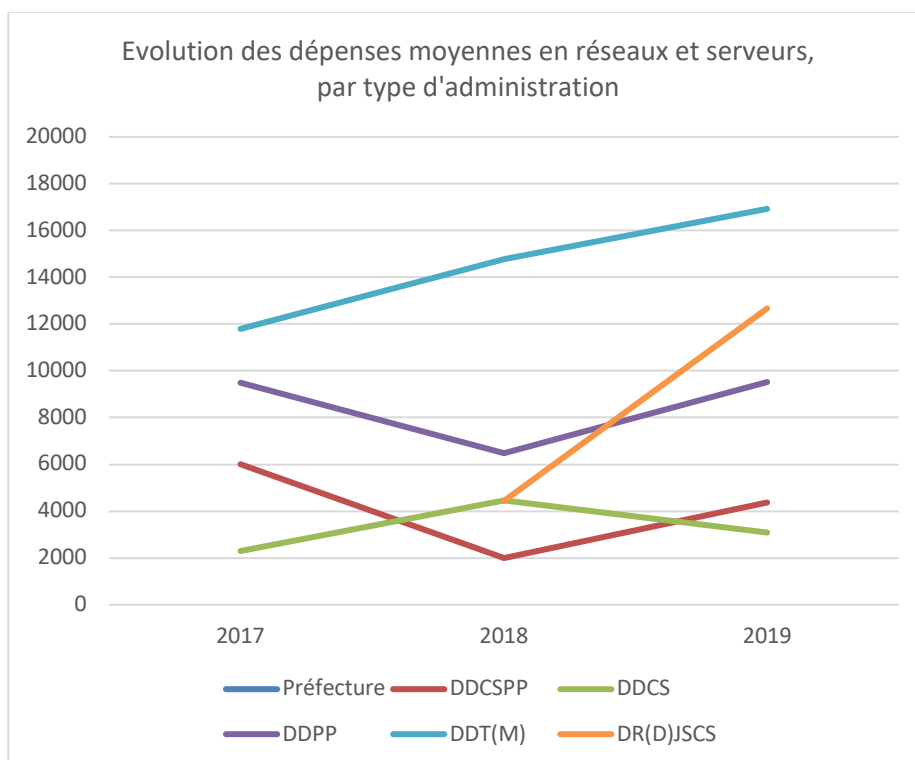
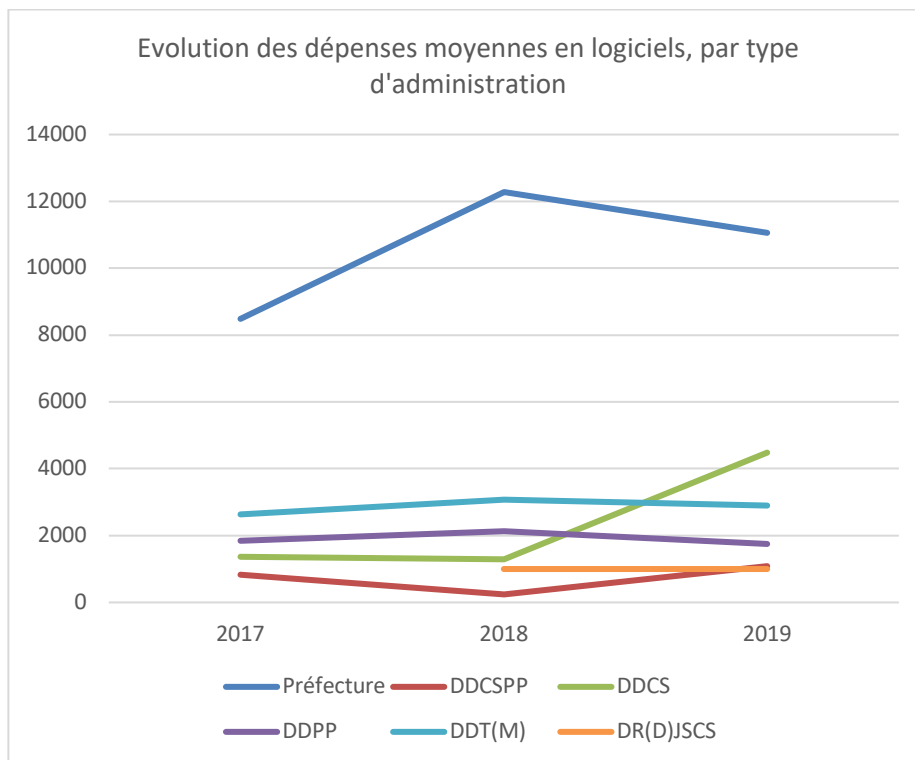
Interrogés par une question ouverte sur les services fournis (« Souhaitez-vous ajouter un commentaire au sujet des services fournis par le SIDSIC ? »), 24 SIDSIC ont apporté des commentaires diversifiés dont les lignes de force sont le poids des sollicitations, notamment d'urgence ou régaliennes, parfois considérées comme indues (assistance bureautique) et la tension sur les effectifs. Plusieurs SIDSIC signalent leur implication comme assistance à maîtrise d'ouvrage pour dématérialiser des procédures. D'autres regrettent un manque de considération de leur travail par les responsables et les agents dans les services utilisateurs.

## 6 BUDGET CONSACRE AUX SYSTEMES D'INFORMATION

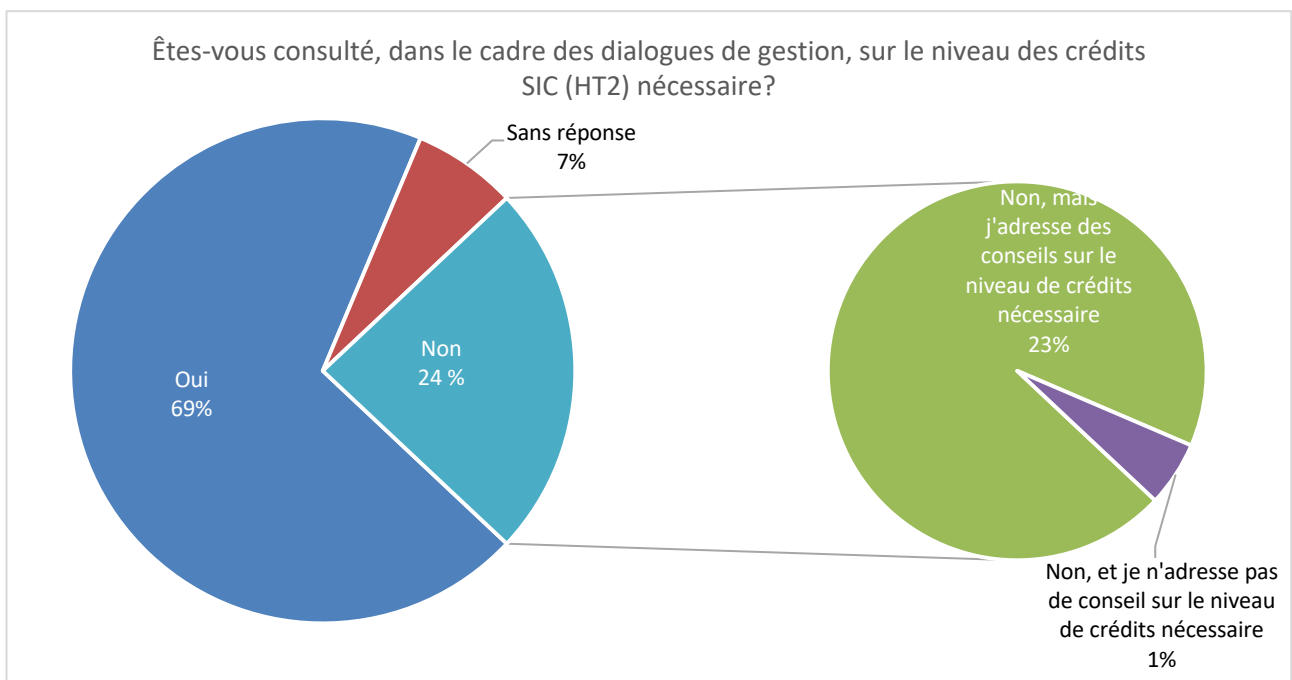
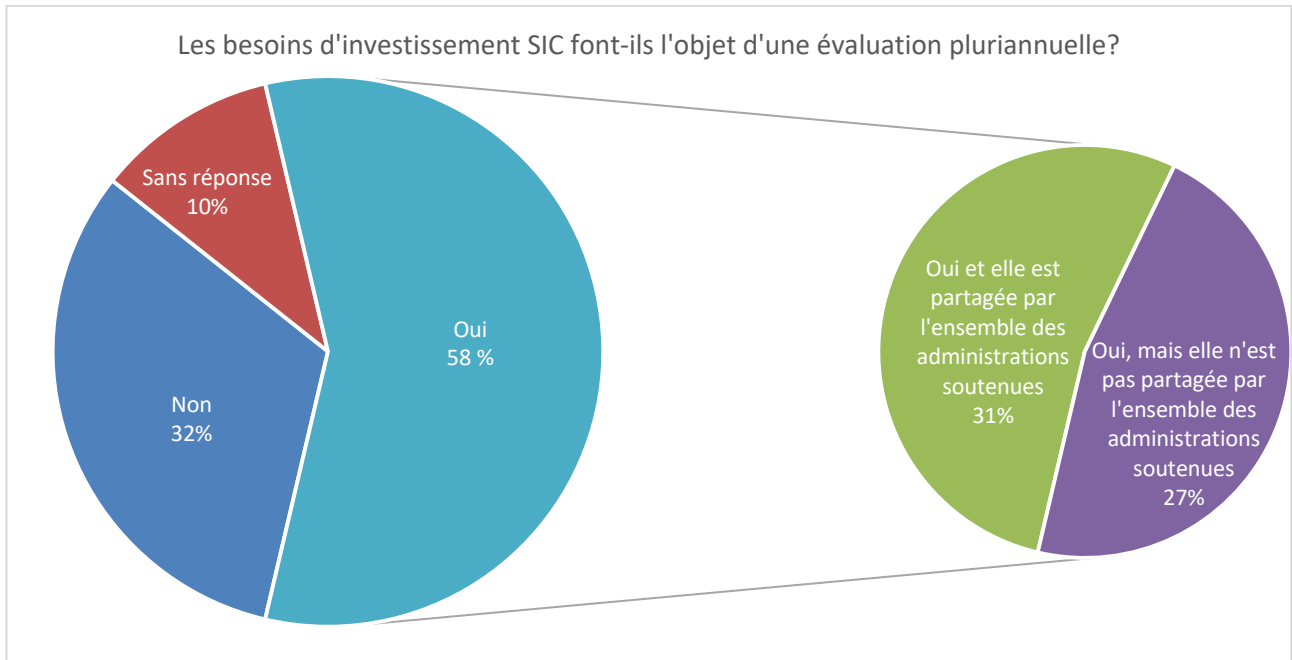
### 6.1 Montants des crédits

Dans les quatre graphiques ci-après, les montants sont exprimés en euros.





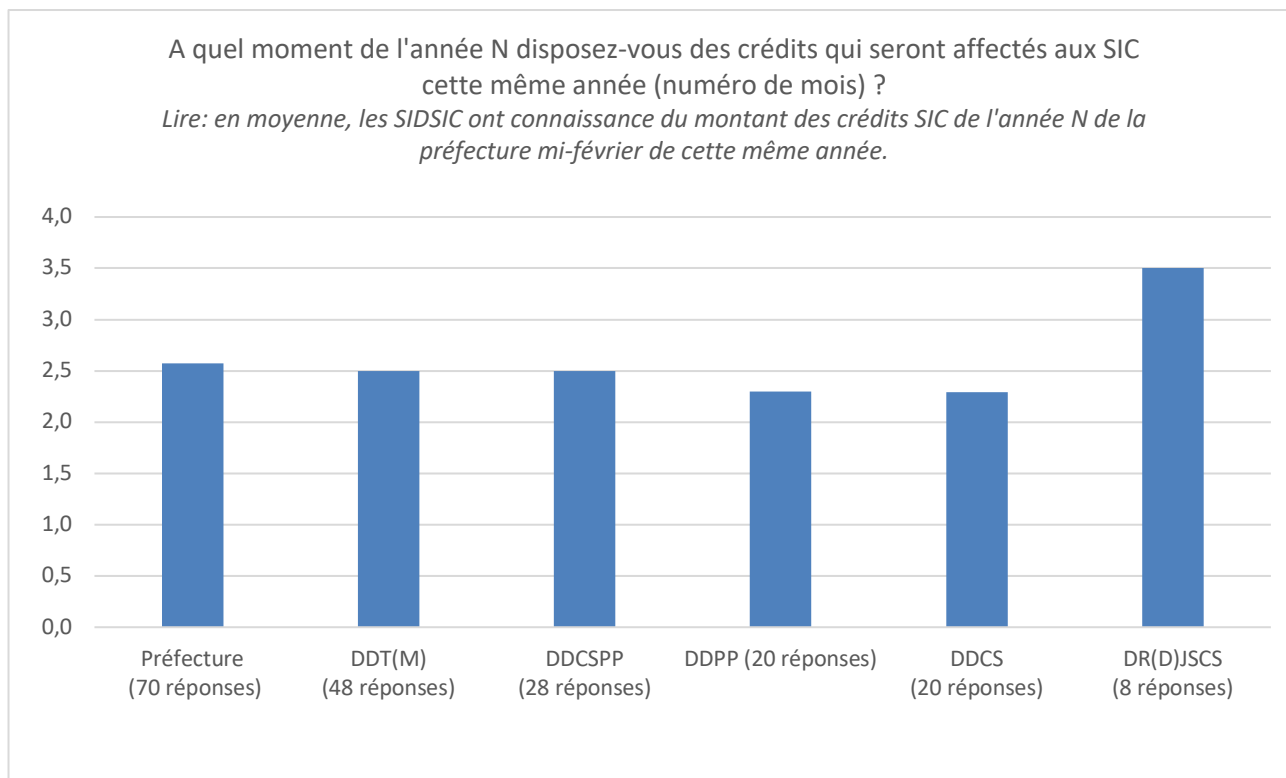
## 6.2 Programmation



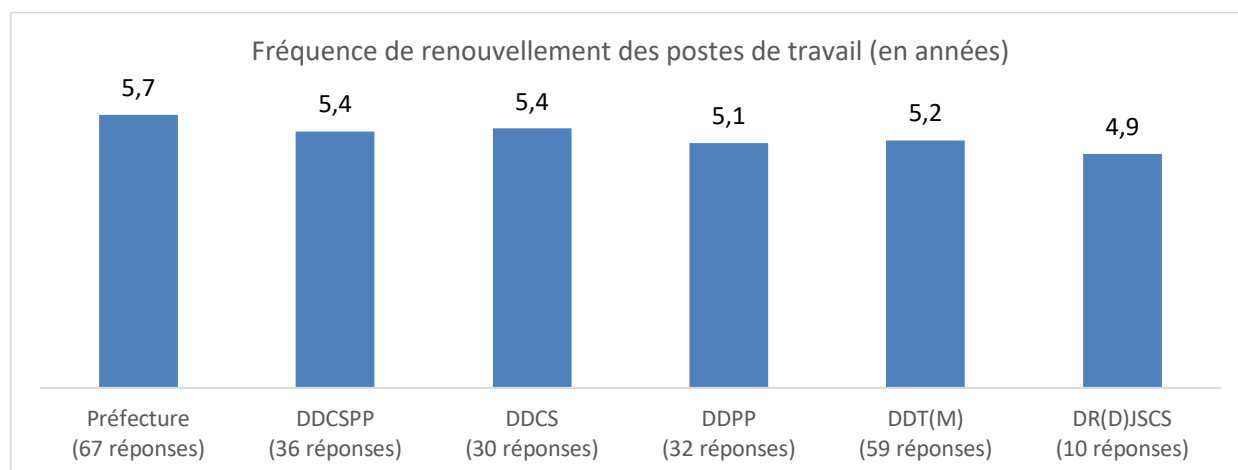
Les chefs de SIDSIC indiquent avoir une visibilité sur les crédits qui seront affectés aux SIC par les préfectures dans leur grande majorité (93 % des SIDSIC savent à quelle date les crédits sont disponibles) et dans la majorité des DDT (64 %). Ils semblent disposer d'une moindre visibilité sur les crédits SIC disponibles en DDCSPP (37 %), en DDPP (27 %) et en DDCS (23 %). Cet écart s'explique toutefois par le fait que les chefs de SIDSIC sont en relation, soit avec une DDCSPP, soit avec une DDPP et une DDCS. Néanmoins, globalement, les réponses indiquent une visibilité plus systématique des SIDSIC sur les crédits SIC disponibles en préfecture qu'en DDI.

Les SIDSIC disposent des crédits en moyenne mi-février, pour les préfectures comme pour les DDI, avec un écart à cette moyenne légèrement plus important en préfecture et en DDT(M) que dans les autres DDI.

Sur les 13 DR(D)JSCS soutenues, les chefs de SIDSIC indiquent connaître les crédits de huit d'entre elles. Les crédits sont en moyenne disponibles mi-mars, mais avec d'importants écarts à cette moyenne (le mois d'août est cité deux fois).



### 6.3 Achats



Pour réaliser les acquisitions de matériels SIC, les chefs de SIDSIC indiquent à 59 % disposer d'instructions techniques provenant de l'administration centrale ou du niveau régional. 23 % déclarent ne pas recevoir d'instruction et 19 % n'ont pas répondu à cette question. 38 chefs de SIDSIC ont précisé le type d'instructions reçues. Ces réponses font apparaître une diversité des sources d'instructions techniques :

- le ministère de l'intérieur est cité par 19 chefs de SIDSIC, souvent en faisant référence à des spécifications données en 2019 concernant les ordinateurs portables ;
- les DSI ministérielles de façon générale sont mentionnées par six chefs de SIDSIC ;

- la DINSIC est citée par cinq chefs de SDSIC ;
- le recours aux marchés nationaux (ODICe) est évoqué par 17 chefs de SIDSIC, tandis que trois mentionnent des marchés régionaux de la plateforme régionale des achats. Certains commentaires soulignent des problèmes de disponibilité des matériels sur les marchés nationaux.

« Récemment instructions du MI, par messagerie sur les postes NOEMI; Instruction début 2018 du MI sur les postes SBNA. En dehors de ces instructions, choix local à parmi des marchés nationaux, des marchés interministériels et catalogue. »

« Uniquement pour 2019 avec le plan d'investissement, en 2018 initiative locale de rationaliser les achats sur même type de matériel quelque soit la DDI ou PRef. »

« en partie, de manière disparate »

## 6.4 Commentaires libres sur le budget

Les 38 chefs de SIDSIC ayant commenté cette section de l'enquête ont majoritairement (24) décrit les différences de gestion des crédits, en préfecture et en DDI. Qu'ils soient centres de coûts ou non pour la préfecture, les chefs de SIDSIC indiquent connaître les crédits du programme 307 disponibles pour les SIC, tandis que les crédits du programme 333 sont gérés par les DDI. L'intervention des chefs de SIDSIC dans les processus achat des DDI est souvent limitée aux postes de travail, aux réseaux et aux serveurs, tandis qu'ils gèrent les approvisionnements des préfectures concernant la téléphonie (y compris les communications), les copieurs, les prestations, etc. Certains chefs de SIDSIC notent un écart important entre les crédits consacrés aux SIC, à la préfecture et dans les DDI, certaines utilisant ce poste comme une « variable d'ajustement » (terme utilisé par six chefs de SIDSIC). 11 commentaires appellent de leurs vœux la mutualisation des crédits SIC des préfectures et des DDI.

« Le circuit des achats est différents en Préfecture, DDT et DDCSPP.

Préfecture : Budget annuel de 150 000 euros, beaucoup de liberté pour le chef de SIDSIC dans la gestion de ce budget. En plus des SIC, le budget couvre le paiement des abonnements téléphoniques, location de copieurs...

DDT : Budget annuel de 20 000 euros confiés au chef de SIDSC. Besoin de demander des dotations complémentaires en cours d'année pour procéder à certains achats. Les abonnements téléphoniques et locations de copieurs sont payés par un autre service.

DDCSPP : Aucun budget confié au chef de SIDSIC, nécessité de consulter le secrétaire général de la DDCSPP pour le moindre achat. Les abonnements téléphoniques et locations de copieurs sont payés par un autre service. »

Neuf chefs de SIDSIC font état d'une sous budgétisation des crédits de fonctionnement SIC, majoritairement en DDI, mais aussi dans certains cas en préfecture. Les appels à projet du programme 333 sont mentionnés comme permettant de compenser partiellement les dotations insuffisantes de certaines DDI.

« Des modes de gestion différents en matière de crédits exceptionnels avec des calendriers de dialogue de gestion différents entre 307 et 333. Le surplus d'activité en fin d'année pour consommer des reliquats de crédits variables et parfois excessifs (constitution de stocks). Parfois des crédits exceptionnels affectés à de nouveaux projets alors que manquent des crédits simplement pour faire l'essentiel. »

« Des financements par appel à projets qui ne sont pas équitables entre les administrations, dernier exemple en date : financement 2019 conséquent attribué aux DDI pour qu'elles renouvellement leurs anciens postes de travail suite à la migration vers Windows 10, par contre rien de prévu pour les préfectures (alors que c'est ici que le besoin est le plus important). »

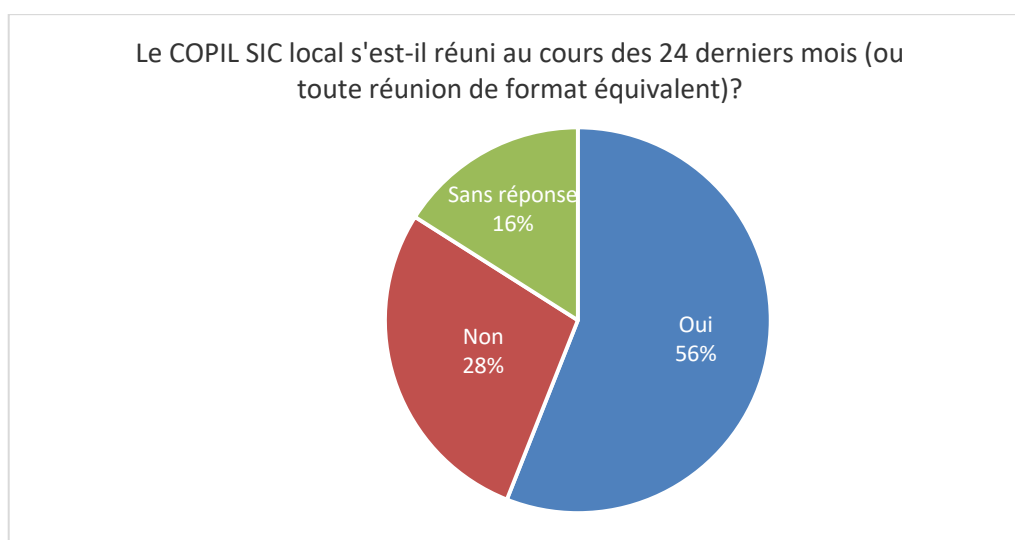
Sur le processus achat, des chefs de SIDSIC demandent des instructions plus claires et délivrées à temps, citant deux exemples :

- des instructions intervenues tardivement concernant le cahier des charges des postes Windows 10, tandis que tous les ordinateurs proposés dans le cadre du marché national ODICE ne respectaient pas ce cahier des charges ;
- certains SIDSIC ont acheté des ordinateurs portables pour les DDI à l'automne 2019, grâce à une délégation de crédits supplémentaires, sans avoir eu l'information dès la mise à disposition des crédits que ces postes devaient répondre au cahier des charges NOEMI du ministère de l'intérieur.

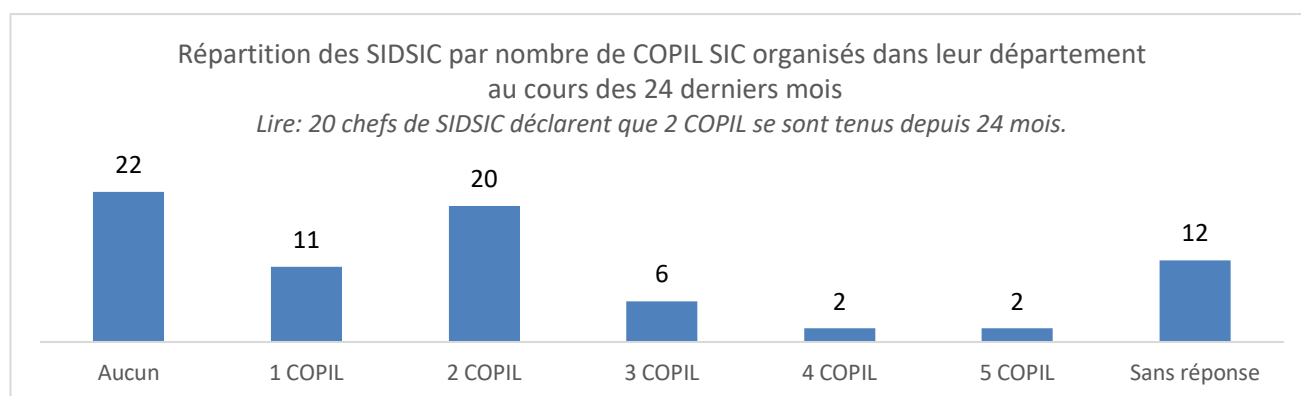
## 7 GOUVERNANCE LOCALE DES SIDSIC

### 7.1 Réunion des instances

56 % des chefs de SIDSIC déclarent qu'un COFIL des SIC local (cf. annexe n°6) s'est réuni dans les 24 derniers mois. Cette faible occurrence n'a pas empêché 86 % des services soutenus d'exprimer leurs besoins opérationnels, dont 39 % formalisent par écrit leur expression de besoin.

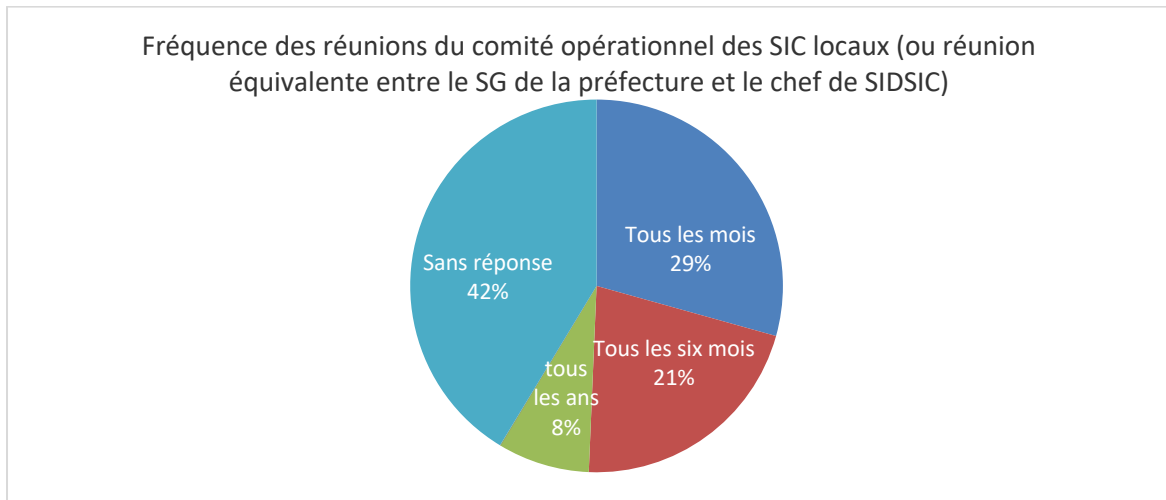


Dans les départements dans lesquels un COFIL SIC a été organisé au cours des 24 derniers mois, en moyenne, deux réunions se sont tenues sur cette période.



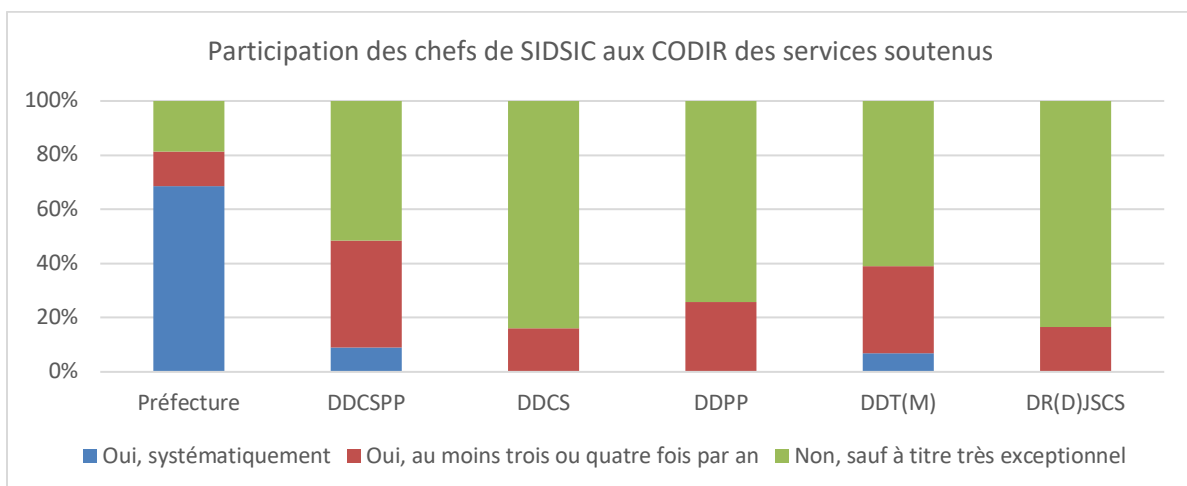
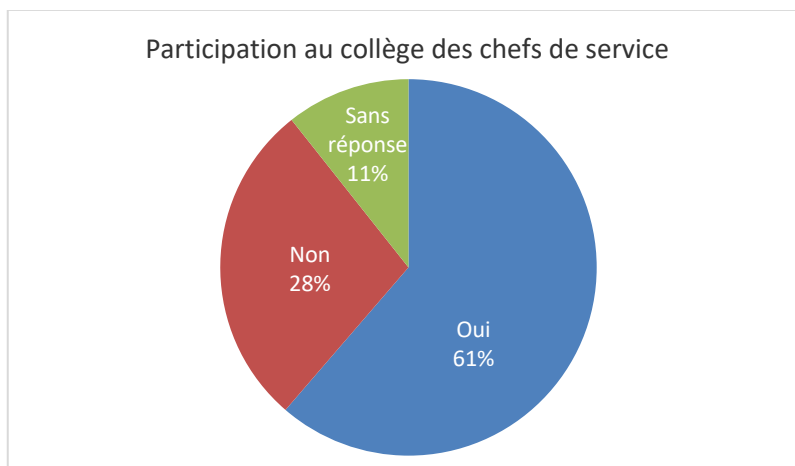


Le comité opérationnel des SIC locaux (cf. annexe n°6) se réunit chaque mois pour seulement 29 % des SIDSIC, tous les six mois pour 21 %, tous les ans pour 8 %

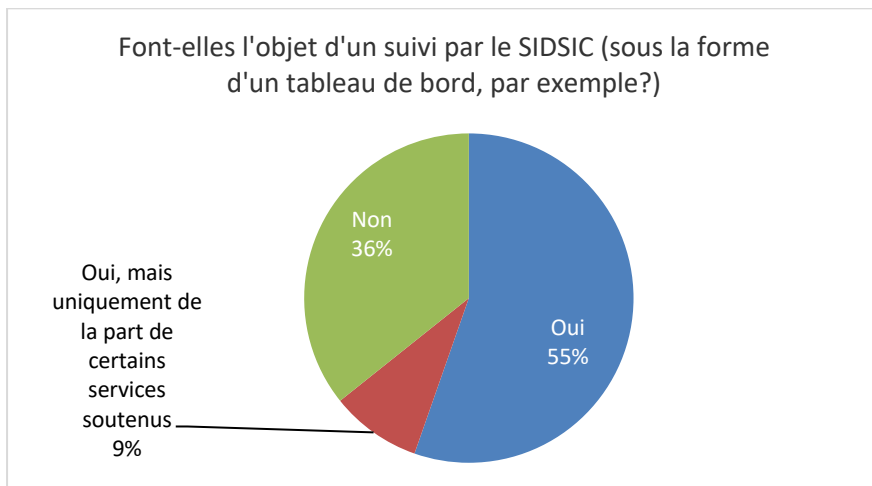
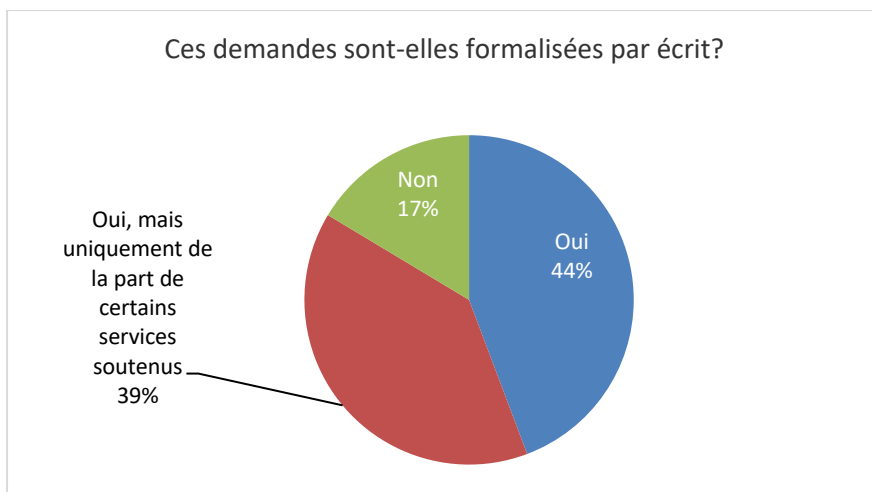
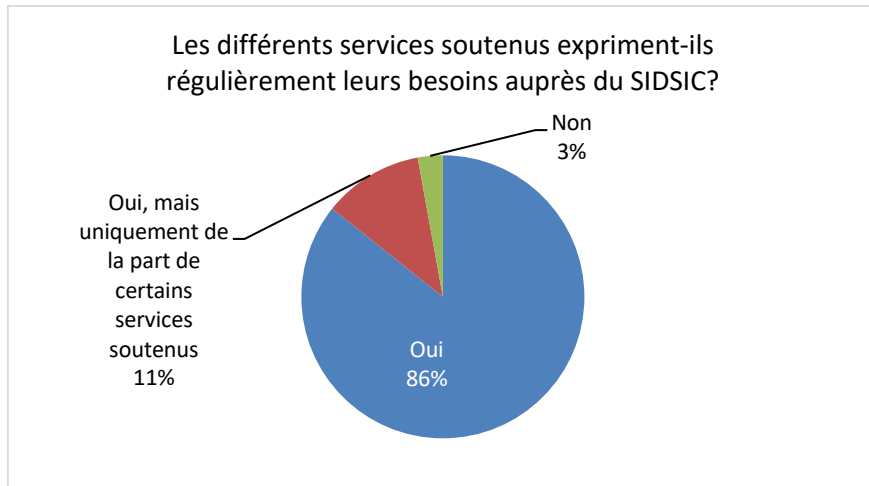


## 7.2 Association des chefs de SIDSIC aux comités de direction et au collège des chefs de service

61 % des SIDSIC participent au collège des chefs de services tandis que 62 % sont présents au CODIR de la préfecture. A contrario, la participation aux CODIR des DDI demeure globalement faible ou inexistante.



### 7.3 Modes d'expression des besoins



## 7.4 Commentaires libres sur la gouvernance locale

Les tendances suivantes ressortent des commentaires collectés :

- la participation aux organes de pilotage de l'ATE (CODIR, COPIL, collège) est très dépendante du management préfectoral, des changements de personnes et de l'intérêt porté aux systèmes d'information par l'encadrement supérieur ;

« Depuis l'arrivée de notre nouveau SG préfecture en septembre 2018, les réunions du comité de pilotage opérationnel des SI sont passées à une fréquence bi-hebdomadaire. Il en ressort des échanges très intéressants et un climat de confiance réciproque.

La participation aux CODIR en DDI reste malheureusement exceptionnelle. A mon sens, le SIDSIC devrait participer à minima une fois par trimestre aux CODIR en DDI pour maintenir un dialogue de qualité avec les services métiers et une bonne prise en compte des contraintes et besoin de chacun ».

« Je rêve parfois de voir le secrétaire général aussi souvent qu'il voit le chef du service SRHM. J'avais exprimé ce vœu auprès du précédent secrétaire général et à qui je demandais de jouer son rôle dans la gouvernance SIC car je ne puis pour ma part être juge et partie. Celui-ci m'a rétorqué que j'étais cadre et que je devais me prendre par la main et ne pas l'embêter avec des sujets triviaux. Nous ne nous sommes donc vus que 2 fois dans le cadre de mon évaluation professionnelle. »

- la création des SGC crée une attente, et dans certains cas une inquiétude quant au repositionnement des SIDSIC dans les organes de la gouvernance locale. La volonté de continuer de participer au CODIR préfet ou/et SG est soulignée de même que le regret de ne pas être plus présent aux CODIR des DDI.

« Il est très important que le Chef du Sidsic puisse continuer à participer aux Codir Préfecture, DDI. Dans le cadre de la création des SGC, le Sidsic doit garder son autonomie de décision, son centre de coût Sic interministériel, et ses liens directs avec les autorités préfectorales et directeurs des DDI. Ce fonctionnement doit être préservé. Par conséquent le Sidsic devrait rester sous la hiérarchie directe du SG de la préfecture, car il traite des projets stratégiques qui doivent être élevés au niveau décisionnel. »

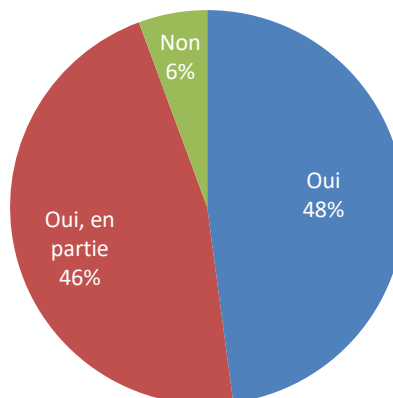
## 8 GOUVERNANCE NATIONALE, ZONALE ET REGIONALE

### 8.1 Relations avec le niveau national

Les modalités d'échanges entre les SIDSIC et la DINSIC sont jugées satisfaisantes par 48% des répondants et en partie satisfaisantes par 46%. Seuls 6% répondent par la négative à la question posée.

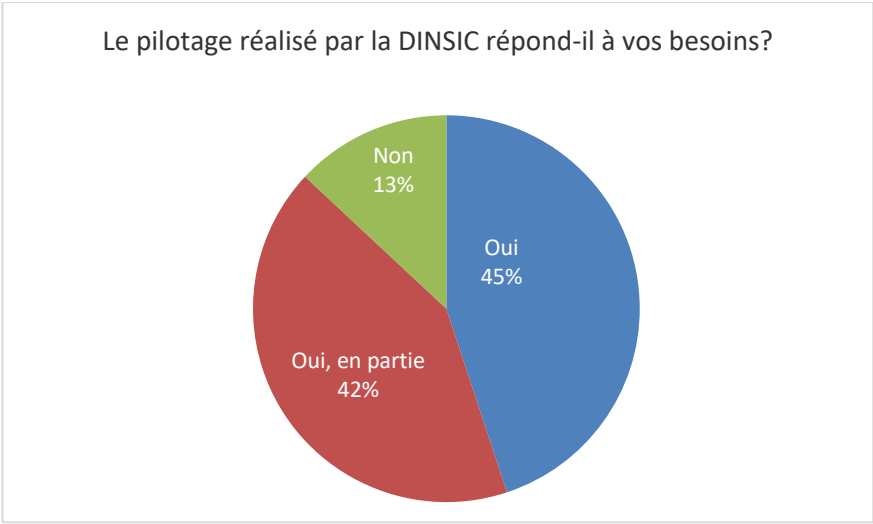
Si la RNat et les outils collaboratifs sont appréciés, la profusion de ces derniers et la densité de l'information sont critiquées.

Les modalités d'échanges avec la DINSIC (Rnat, plateforme osmose...) sont-elles satisfaisantes?



Le pilotage par la DINSIC est jugé conforme aux besoins des SIDSIC par 45% des répondants et en partie conforme par 42%. Seuls 13% jugent ce pilotage négativement. Les commentaires insistent sur la bonne volonté et les efforts de la DINSIC pour animer le réseau et tenter d'apporter des réponses opérationnelles mais regrettent qu'elle n'ait pas eu les moyens et le poids pour imposer aux ministères l'indispensable convergence technique et l'interopérabilité entre les applications. La reprise en mains du réseau par le ministère de l'intérieur suscite des espoirs sur ce point.

*« La DINSIC a fait ce qu'elle pouvait pour faire converger les outils, les systèmes d'information mais s'est heurtée au manque de volonté des différents ministères et aux conflits d'intérêts entre eux. On le voit aujourd'hui avec la nouvelle solution de messagerie du MI Angelo qui n'est pas la solution interministérielle Melanie ! »*



A la question « Obtenez-vous des ministères les informations et outils nécessaires à vos missions ? », les services sont 72% à répondre oui en partie, 13 % oui et 15% non. Les principaux motifs d'insatisfaction tiennent à la dissémination de l'information, au manque de cohérence entre les outils, au manque d'information de la part des ministères.

*« Manque de dialogue entre les ministères afin de trouver des solutions convergentes et facilement utilisables en département. »*

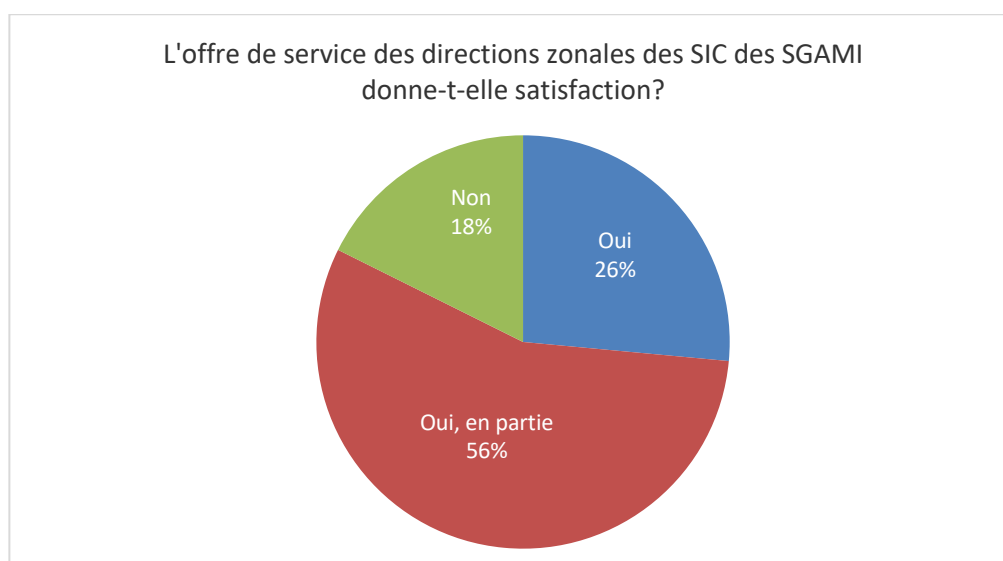


## 8.2 Relations avec le niveau zonal

L'offre de services des DZSIC des SGAMI est jugée satisfaisante par 26 % des répondants et partiellement satisfaisante par 56%. Les principaux points à relever sont :

- la pertinence du rôle des SGAMI reconnue sur le périmètre du ministère de l'intérieur et sur les réseaux et infrastructures ;
- une légitimité qui reste à conquérir sur le reste de l'ATE et sur l'offre de services et d'outils clé en main pas toujours adaptée aux besoins
- la propension vivement critiquée des SGAMI à facturer certaines de leurs prestations aux SIDSIC.

« Le SGAMI est en soutien au niveau des réseaux et des applications régaliennes du Mi seulement. »



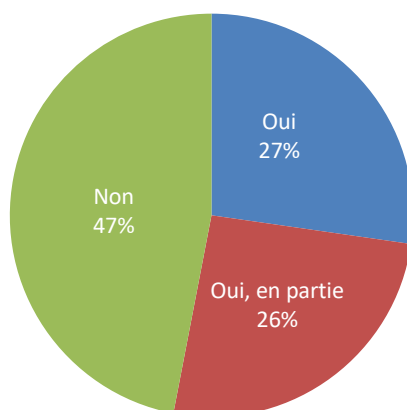
## 8.3 Relations avec le niveau régional

Enfin, l'animation des SGAR en matière de transformation numérique est jugée utile en partie pour 26% des répondants, pleinement utile pour 27% et non utile pour 47%.

Ce résultat très mitigé se reflète dans la diversité des commentaires, certains louant la bonne relation avec le niveau régional de l'État, d'autres déplorant une relation inexistante ou un positionnement des SGAR inadapté et en décalage avec la réalité des missions des SIDSIC.

« Jusqu'à présent l'animation des SGAR en matière de transformation numérique était davantage tournée vers la prospective et la recherche de nouvelles solutions et répondre à de nouveaux besoins. Dans les faits cela ne répond pas aux missions quotidiennes des SIDSIC mais apporte la perspective de nouvelles missions de paramétrages d'outils, d'assistance et de promotion de ces outils. En clair, la perspective de charges supplémentaires est difficile à intégrer dans la charge quotidienne du SIDSIC. »

L'animation du SGAR en matière de transformation numérique vous apporte-t-elle un appui dans l'exercice de vos missions?



#### 8.4 Commentaires libres sur la gouvernance nationale, zonale et régionale des SIDSIC

La trentaine de chefs de SIDSIC qui ont commenté la gouvernance actuelle ont relevé son manque de lisibilité, le nombre trop important de partenaires, la multiplicité des sources d'information et l'incapacité cette gouvernance à produire des décisions de simplification des SI. Certains soulignent cependant l'intérêt des réunions nationales organisées par la DINSIC et l'appui technique des SGAMI.

Les avis sont partagés sur la perspective du transfert de la gouvernance au ministère de l'intérieur et au renforcement du rôle des SGAMI. Elle suscite autant d'espoirs que d'inquiétudes.

*« J'espère que le passage de témoin de la DINSIC au MI va renforcer la vision interministérielle. Le pilotage, l'appui technique et organisationnel, ... doivent absolument suivre cette diversité des missions des SIDSIC. »*

*« C'est une bonne chose à la condition que le SIDSIC (sauf à ce qu'il soit relégué en pôle ou section d'un bureau au sein du SGC) reste l'interlocuteur légitime direct local des préfets/SG et directeurs de DDI d'une part, que la gouvernance nationale par le MI soit flexible par rapport aux besoins et contextes des DDI. »*

*« La convergence vers un système intérieur et surtout une reprise du périmètre des DDI par les SGAMI DSIC est une excellente chose. Attention à ne pas affaiblir ces services qui vont voir leur périmètre grandir ! »*

*« La gouvernance DNUM (MI) - SIDSIC est appelée à passer par les SGAMI. Ceux-ci doivent s'adapter, se moderniser pour intégrer le volet interministériel. »*

*« Le pilotage des Sidsic par la Dinsic ne doit pas être supprimé, bien au contraire il doit être confirmé. »*

Deux modèles sont proposés, quant à l'échelon d'animation supra-départementale : l'un la confie aux SGAMI, l'autre au niveau régional, avec le SIDSIC du chef-lieu de région comme pilote.

Enfin, plusieurs propositions pratiques sont formulées : rédaction d'un guide d'organisation (« qui fait quoi ? ») sur le niveau national et local, « recours plus important à la visioconférence pour multiplier les occasions de se réunir sans surcoût ni perte de temps », « catalogue unique présentant l'ensemble des offres » des SGAMI et des SGAR, production d'un « outil de pilotage national permettant au SIDSIC de présenter des indicateurs significatifs ».

## 9 LES REALISATIONS DES CHEFS DE SIDSIC

Interrogés par une question ouverte sur une « réalisation dont vous êtes particulièrement fier, en qualité de chef de SIDSIC (dans le service rendu, le pilotage de votre équipe, l'organisation du service, etc.)? », 46 SIDSIC ont répondu sur les 75 répondants validés.

Les réponses, qui portent souvent sur plusieurs aspects, font apparaître que les chefs de SIDSIC valorisent principalement :

- les efforts pour structurer et diriger le service et développer la cohésion et la compétence de l'équipe et faciliter l'obtention de promotions, cités par 24 réponses ;
- l'investissement multiforme sur les infrastructures (modernisation des réseaux, serveurs, salles, matériels), cité par 19 réponses.

D'autres enjeux sont mis en exergue par un nombre significatif de réponses (entre 7 et 8 chacun) :

- l'attention apportée au support de proximité, y compris pour les événements sensibles, indiquée dans 8 réponses ;
- les progrès accomplis en matière de gouvernance locale et de positionnement stratégique, cités dans 7 réponses ;
- la capacité d'innovation sur des projets d'envergure locale voire nationale, cités par 7 réponses ;
- la reconnaissance par la satisfaction exprimée par les utilisateurs, mentionnée par 8 réponses.

En raison de l'intérêt des réponses des chefs de SIDSIC, la mission a décidé de les retranscrire dans cette annexe, en les rendant anonymes.

**Tableau 2 : Réponses anonymisées des chefs de SIDSIC à la question « Souhaitez-vous souligner une réalisation dont vous êtes particulièrement fier, en qualité de chef de SIDSIC (dans le service rendu, le pilotage de votre équipe, l'organisation du service, etc.)? »**

À mon arrivée, j'ai découvert un service où même si une organisation par pôle existait, dans la pratique les techniciens du SIDSIC étaient des généralistes pour certains n'ayant que de vagues connaissances techniques. Toutes les décisions devaient passer par le chef SIDSIC et le peu de décisions qui ne passaient pas par le chef SIDSIC étaient contre-productif. Une radio couloir était installée au sein du service polluant son action.

En deux ans en tant qu'adjoint puis deux ans en tant que responsable, nous nous sommes efforcés :

- de construire un véritable esprit d'équipe ;
- de re-profiler les postes en les spécialisant ;
- de challenger et faire monter en compétence les agents ;
- de veiller à un recrutement adapté ;
- de construire un véritable niveau de management intermédiaire au niveau des chefs de pôle pour servir de relais au chef SIDSIC ;
- d'améliorer les aspects logistiques ;
- d'insuffler l'esprit projet à l'équipe et l'esprit de la norme ITIL.

Je regrette toutefois mon incapacité à faire reconnaître à leur juste valeur les efforts effectués par mon équipe essentiellement constituée de techniciens alors que je me suis basé sur des fiches de poste de catégorie A pour profiler les postes. Au vu de leur progrès, certains mériteraient une promotion que je ne

peux donner.
Arrivé depuis moins d'un an dans le département, j'ai repris en l'état l'organisation du SIDSIC, sans conventions signées, avec un effectif considérablement réduit. Il me semble avoir obtenu une bonne cohésion de l'équipe avec qui j'ai pu réaliser des projets événementiels d'ampleur. Les retours quant au service rendu sont positifs de la part des directeurs des DDI et du SG de la Préfecture.
Avoir atteint un niveau d'intégration des systèmes d'information sans équivalent en France, dotant chaque agent ATE servi, d'un poste de travail universel, dissocié de l'utilisateur en fixe comme en mobilité.
Avoir une communication du haut vers le bas des catalogues de services proposés aux organismes soutenus.
Ce qui fait la qualité d'une structure ce sont les agents et je suis particulièrement fier de ceux qui composent le SIDSIC. On leur demande beaucoup et ils sont présents. A la vitesse des réformes qui s'enchainent et devant le peu de reconnaissance qu'on leur témoigne en matière de rémunération et d'avancement surtout sur le périmètre hors MI, j'espère que leur motivation va durer encore longtemps. L'enquête de satisfaction annuelle de nos clients est très positive donc l'organisation et le pilotage répond aux besoins. C'est le résultat qui compte.
Cela a pris du temps, mais la DIDSIC est maintenant depuis environ 4 ans une équipe interministérielle, chaque technicien intervient sur l'ensemble du périmètre Préfecture, sous-préfectures, DDCS et DDPP. Une hotline et un système de tickets GLPI départemental sont mis en place. L'organisation de la direction est très régulièrement revue pour que le service rendu soit bon, mais également afin de permettre aux techniciens de travailler dans de bonnes conditions. De nombreux techniciens ont réussi des concours, il y a eu des avancements : tous les agents SIC sont passés techniciens. Tous les câblages ont été refaits (Préfectures, une sous-préfecture, la DDCS, la DDPP et la DDT qui n'est pas dans notre périmètre), les locaux techniques ont tous été revus. Une installation commune à la Préfecture, aux sous-préfectures et aux 3 DDI est en place, cela permet d'une part une administration technique centralisée et d'autre part de permettre une organisation mutualisée des standards. Le projet de STATE (Service de Téléphonie pour l'ATE) est en cours de mise en œuvre. La virtualisation des serveurs a été mise en place, des terminaux légers également, mais ils sont en cours de retrait. Malgré les difficultés liées aux RIE multiples, tous les systèmes, câblages, photocopieurs, badgeuses, serveurs, ont été prévus dès les achats pour fonctionner en interministériel.
Définition de l'organisation et de l'infrastructure téléphonique et informatique du pôle administratif puis accompagnement de toutes les entités, qu'elles relèvent ou non du périmètre ATE.
Développement d'une application RSST (registre santé et sécurité au travail) qui est aujourd'hui en cours de déploiement dans des services départementaux et régionaux sur toute la région. Déploiement d'un système de sûreté (vidéo-surveillance, intrusion, contrôle d'accès, etc.) en préfecture et sous-préfectures. Mise en place d'un plan triennal SIC.
Développement en interne d'une application de gestion de l'accueil des migrants dans la région. Expertise et participation au tests des nouveaux logiciels et matériel (NoèMI par exemple) sur les aspects accessibilité aux personnes handicapées.
En synthèse : - au plan managérial, je suis satisfait d'avoir réussi à instaurer et maintenir une bonne cohésion d'équipe entre des agents SIC d'origine et de culture métiers différentes et d'avoir encouragé et développé la polyvalence technique au sein de l'équipe dans un environnement très hétérogène ; - au plan technique SIC, je suis satisfait d'avoir réussi à maintenir en condition opérationnelle depuis mon arrivée des environnements techniques très hétérogènes et peu interopérables et d'avoir mené avec succès des projets structurants d'infrastructure : mutualisation de la téléphonie sous IP entre préfecture et DDI / promotion et assistance pour développer les nouveaux usages numériques / rénovation et sécurisation des infrastructures serveurs des différentes entités.



<p>Etre arrivé jusque-là, malgré la baisse des effectifs et la pression interne au service par certains agents, à maintenir l'organisation cible du service en pôles fonctionnels. Chaque pôle fonctionnel est responsable, dans son domaine métier, de l'ensemble des périmètres soutenus. Par exemple, le pôle serveur hébergé en DDT s'occupe de l'intégralité des serveurs de PREF / Ss-pref / DDI.</p>
<p>Homogénéisation des SI de la Préfecture et des DDI autour d'architectures virtualisées et de téléphonie sur IP.</p>
<p>Il y a exactement 4 ans que je suis chef du SIDSIC et même si tout est loin d'être parfait, ma plus grande satisfaction est de manager des techniciens très compétents qui assurent un service de très grande qualité auprès des utilisateurs. Pour preuve, les 3 dernières enquêtes de la DINSIC montrent une satisfaction élevée (plus de 90%) des agents à l'égard du service rendu par le SIDSIC. Ceci met en évidence et concrétise l'engagement du SIDSIC au service des agents qu'ils servent.</p>
<p>J'ai été le précurseur en 2000 de la mise en place du système TS (RDS actuellement) qui remplace les PC par des terminaux et qui nous a permis de diminuer les coûts fonctionnels, d'augmenter la longévité des matériels tout en augmentant la qualité du soutien à l'utilisateur. Ce système continue à faire ses preuves.</p>
<p>Je ne parlerai pas d'une réalisation en particulier, ou plutôt si !          Cette réalisation, c'est la DIDSIC sous sa forme actuelle... le service est devenu direction... les techniciens travaillent ensemble sur un seul site (qui n'est pas la préfecture), disposent d'un règlement intérieur (calqué sur celui des DDI) validé en CT préfecture...          Chaque nouveau préfet ou secrétaire général est un nouveau challenge pour veiller à ce que la DIDSIC soit reconnue pour ses larges compétences SIC.          J'espère juste que le SGC ne sera pas un élément de trop...</p>
<p>Je suis fier d'avoir créé ce service interministériel qui, malgré le manque de reconnaissance actuel (positionnement futur dans l'organigramme de la préfecture, déclassé, primes, évolution de carrière...) et le manque considérable d'outils (ouvertures des réseaux...), fonctionne bien au quotidien. Malgré tout, la conscience professionnelle des agents SIC et l'investissement sans faille du chef de SIDSIC nous a permis de créer un réel échelon départemental interministériel reconnu et apprécié par les DDI et la préfecture (les enquêtes qualité me permettent de confirmer mes dires).          Merci à la DINSIC de nous aider sur tous les aspects suivants : techniques, RH, etc. Il convient qu'elle garde ce rôle important pour nous, qu'elle continue de nous piloter, surtout sur le domaine du numérique.          Les agents du SIDSIC s'investissent dans leur travail, il ne s'agit pas de casser cet élan positif, bien au contraire il faut leur donner de l'espoir, leur permettre d'évoluer dans leur métier, leur faire comprendre que le SIDSIC est le maillon départemental interministériel indispensable, qui pourrait permettre à moyen terme de réduire considérablement la fracture numérique. Je m'y emploie tous les jours, mais les réorganisations à venir ne me facilitent pas la vie. Je reste persuadé qu'il faudrait réellement stabiliser la vie quotidienne des SIDSIC et déjà les conforter dans ce qu'ils réalisent actuellement, car ils le font bien.</p>
<p>Je suis fier d'avoir mis en place des outils communs sur l'ensemble du périmètre qui améliorent la qualité du service rendu à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une supervision permanente de tous les éléments sensibles des sites qui permet une information quasi immédiate de tous les techniciens en cas de défaillance (réseau, commutateurs, serveurs...), outil développé par la DSIC et installé par les SGAMI ;</li> <li>- d'avoir participé avec la DINSIC, l'ANSSI la DSIC/SGAMI et tous les techniciens du SIDSIC à l'élaboration de la solution de prise en main à distance déployée aujourd'hui au niveau national.</li> </ul>
<p>Je suis particulièrement fier de la réalisation du point d'accès numérique sous Linux et qui a permis aux préfectures qui le souhaitaient d'avoir un poste très sécurisé et très autonome à disposition. Notre expertise nationale sur Alcasar est également un sujet de fierté, car nous avons su prouver que nous avons des compétences malgré la taille de notre département.          Enfin, en matière de sécurité informatique, nous avons créé un séminaire SSI qui se réunit 2 fois par an et qui regroupe des personnes du privé, du public (FPE, FPT et FPH), des associations ainsi que les SIDSIC de la zone et leurs homologues de gendarmerie et DDSP. Ce séminaire est orienté ludique afin que les participants soient acteurs et appréhendent au mieux la sécurité par rapport à leur environnement.</p>
<p>Jusqu'en 2015, le SIDSIC était réparti sur les 3 sites. La préfète et le SG de l'époque ont constaté que les</p>

<p>sous-équipes de techniciens, souvent réduites à 3 voire 2 techniciens, n'étaient pas performantes. Chacun devait être polyvalent sur tous les domaines et n'était finalement bon nul part (constat des autorités !). Une étude a été menée pour répartir les missions en restreignant le nombre de missions par technicien, à charge pour lui de les exercer sur l'ensemble du périmètre. Cette restructuration s'est terminée en 2016 par le regroupement du SIDSIC sur un même lieu géographique, à la DDT.</p> <p>Aujourd'hui l'ensemble du SIDSIC se réunit chaque matin dans ses locaux de la DDT et, après une réunion de briefing, les techniciens partent sur les sites suivant l'actualité.</p> <p>Notre mode de fonctionnement actuel, basé sur un échange d'informations et un souci constant de trouver une solution de façon réactive, nous a permis d'obtenir 100% de taux de satisfaction à la dernière enquête.</p>
<p>L'enquête de satisfaction annuelle est un bon baromètre du service rendu auprès des entités servies.</p> <p>La qualité des rapports dans l'équipe et le témoignage des agents relatifs aux interventions du SIDSIC me rend particulièrement fier du travail accompli par tous.</p> <p>Le regroupement du SIDSIC dans la cité administrative (hors préfecture) est un facteur essentiel pour la cohésion et l'efficacité du SIDSIC.</p>
<p>La construction d'un service SIC interministériel, interopérable et regroupé au sein d'une direction visible et lisible dans l'organisation territoriale de l'État, telle que souhaité par le deuxième volet de la RéATE.</p>
<p>La mise en place de terminaux légers au sein de la préfecture et de la DDCS apporte un confort de travail aux utilisateurs et aux techniciens. Ce dispositif est en train d'être déployé à la DDPP pour apporter la même souplesse.</p>
<p>Le déploiement de l'architecture RDS/TL qui permet aux agents de monter en compétence sur une architecture technique intéressante et qui simplifier grandement la gestion du parc informatique libérant ainsi les agents de tâches peu gratifiantes. Il est cependant regrettable que nous n'ayons pas pu étendre cette architecture aux DDI.</p>
<p>Le regroupement des agents sur un seul site qui améliore la gestion de l'équipe et accroît la polyvalence des agents. Le standard mutualisé pour 4 départements</p>
<p>Le SIDSIC a fait économiser à la préfecture 100 000 euros en 3 ans, en recyclant les ordinateurs de réforme de la DDT en terminaux légers et en postes sécurisés pour les élections... et le SIDSIC a fait économiser à la DDPP 1 500 euros lors de l'achat d'un poste SIG via la préfecture échangé contre une palette de ramettes de papier.</p> <p>Depuis 3 ans, aucun incident majeur du périmètre des SIC n'est imputable au SIDSIC.</p>
<p>Le SIDSIC a investi dans la gestion de crises (achat de matériels, tests de nouvelles pratiques avec le SGAMI...).</p>
<p>Le SIDSIC a travaillé à la réalisation de quelques applications web qui sont bien utilisées par les services.</p> <p>Nous avons bénéficié pour cela d'un contractuel pendant quelques mois : il a travaillé sur une application pour la gestion des appels de la cellule d'information au public et sur une application pour la gestion de financement pour la DETR, la DSIL et le FNADT qui s'interfacent avec « démarches simplifiées » pour récupérer des données déposées par les communes. Cette dernière application a été remise au SGAMI pour en faire la publicité ; deux autres préfectures devraient bientôt l'utiliser.</p>
<p>L'uniformisation du service rendu à l'agent, quelle que soit son administration (DDI ou Préfecture).</p>
<p>Malgré les différences de statut des agents du SIDSIC, nous avons réussi à créer une équipe hyper soudée qui est unanimement reconnue au niveau local à la fois par sa réactivité et disponibilité mais surtout par la compétence des agents du SIDSIC et leur proximité avec les agents.</p>
<p>Mise en place d'une nouvelle organisation au SIDSIC (via un cabinet d'expérimentation du SGAR PFRA et de coaching), demande d'audit réseau et SSI au SGAMI pour le site de la préfecture, amélioration de la sécurité et de la résilience de l'infrastructure préfecture (électrique, réseau et serveur) et de la DDI, déploiement du service d'assistance GLPI national sur les 3 sites avec gestion du ticketing, inventaire via OCS national, refonte de l'intranet préfecture, déploiement de GRR, sensibilisation sur la PSSI auprès des agents, communication régulière avec les services et les autorités, renouvellement programmé et pluriannuel de l'inventaire, modernisation de la salle de COD et des salles de visioconférences, renforcement des échanges avec le SGAMI et la DSIC =&gt; organisation de la réunion zonale des SIDSIC à la préfecture en octobre 2019.</p>
<p>Mutualisation de l'accueil (physique, téléphonique et point d'accès numérique) dans un pôle accueil au sein</p>

<p>du SIDSIC (post PPNG). Vulgarisation de « démarches simplifiées » au sein du périmètre.</p>
<p>Mutualisation des standards téléphoniques avec trois autres départements. Remplacement et mise en réseau des PABX préfecture cité administrative et des sous-préfectures (documents du marché et suivi). Remplacement du PABX DDT. Câblage Préfecture et une sous-préfecture, câblage DDT (documents du marché et suivi). Cahier des charges et câblage + installation téléphonique d'une maison de l'État. Mise en place du système contrôle d'accès par la carte agent préfecture cité administrative et de l'impression sécurisée par la carte agent.</p>
<p>Nous avons mené plusieurs projets innovants dans le département, dont un financé sur le PIA ; les directions nous ont intégrés systématiquement en amont de ces projets et nous avons apporté nos connaissances et nos expertises techniques. Un nouveau positionnement des SIDSIC, qui ne nous permettra plus d'assister à ces comités de direction, nous retirera toute l'ingénierie que nous pouvons apporter et nous positionnera effectivement comme un service support (déploiement, entretien, dépannage).</p>
<p>Organisation du service, cohésion d'équipe, prise en compte de la réelle interministérialité et établissement d'un relationnel durable avec les DDI malgré la prégnance du monde MI.</p>
<p>Oui j'en ai plusieurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la création d'une direction interministérielle et départementale du numérique et des systèmes d'information et de communication ;</li> <li>- le déploiement en lien avec le préfet, secrétaire générale, DDI, SGAMI, DINSIC, DSIC MI, DSIC ministérielle, SCN RIE et en particulier SGAMI et SPIE du projet standard et numéro uniques pour les services de l'Etat dans le département ;</li> <li>- les nombreux évènements pour lesquels la DIDNSIC en partenariat avec la gendarmerie et le SDIS a su répondre et donner une très bonne image des SIC : installation du réseau INPT dans un nouvel équipement de transport ; contrôles du réseau INPT dans 6 tunnels de grande longueur, nombreuses étapes du tour de France avec couverture INPT et Rubis sur tous le trajet en faveur des forces de sécurité intérieures et civiles dont corps préfectoral ; organisation de G7 ; évènement festif annuel (143 000 personnes) ;</li> <li>- réponses toujours positives de ma part sur les projets demandés ;</li> <li>- reconnaissance sur le plan départemental de nos interventions dans ces domaines de l'urgence et de l'évènementiel ;</li> <li>- je suis entouré d'une équipe très professionnelle et très réactive.</li> </ul>
<p>Participation à une maison de l'État ; organisation et ambiance générale au sein du SIDSIC ; SIDSIC réuni sur un unique site avec une permanence en préfecture.</p>
<p>Pas assez de recul sur ce poste. Une bonne ambiance de travail et un travail en équipe est nécessaire pour répondre aux nombreuses missions locales et interministérielles.</p>
<p>Passage sous TOIP Interministérielle.</p>
<p>Profitant d'un financement via le BOP 333, nous avons pu acquérir pour les 3 DDI dont nous assurons le soutien un ensemble d'équipements serveur qui nous permet de faire converger nos infrastructures serveurs. En soi, c'est très peu et fort logique mais cela constitue une évolution notable par rapport à l'hétérogénéité des systèmes qui étaient en place.</p>
<p>Recâblage complet de la préfecture, des sous-préfectures et des 2 DDI en pluriannuel (2017-2021) - marché local de plus de 1,3 M€ porté par le SIDSIC seul. Structure fonctionnelle du SIDSIC est passé de 0 A à 5 ISIC en 5 ans pour 15 ETP constants. Développement fort de l'apprentissage (3 à 4 apprentis par an, dont un BAC+5 ingénieur, sont formés par le SIDSIC). Développement de l'AMOA (1 poste A dédié) pour les métiers afin d'instruire le volet SIC de leurs projets métiers. Ouverture en 2019 du soutien SIC aux SI de sureté en périmètre bâtementaire.</p>
<p>Regroupement des effectifs du SIDSIC sur un seul site (DDT), afin de favoriser le pilotage et le transfert de compétences.</p>

Mise en place d'outils collaboratifs pref/DDI visant à faciliter le travail des fonctions supports (GLPI ticketing pour sujets RH et logistique en plus du SIDSIC). Le SIDSIC est maintenant connu et reconnu de tous, avec une identité et un positionnement lui permettant d'intervenir sur un panel de missions pour la totalité des entités RéATE.
Regroupement des effectifs du SIDSIC, ce qui a favorisé l'esprit d'équipe. Acceptation de l'outil GLPI par les utilisateurs des services et les techniciens du SIDSIC. Respect des engagements pris vis-à-vis des services soutenus avec une bonne gestion des priorités. Implication dans l'utilisation de l'INPT lors des exercices de sécurité civile (signature d'une convention départementale + conseils à l'usage).
Remise à plat en cours de l'ensemble des missions des différentes équipes pour redéfinir les missions, les fiches de postes, les processus... du SIDSIC en lien avec une nouvelle gouvernance, et la mise en place d'un catalogue de services. Les aspects opérationnels (continuité des liaisons gouvernementales) déjà fortement présentes dans le département sont confortées et renforcées afin d'être un appui interdépartemental voir zonal (travail qui débute).
Taux de satisfaction élevé des agents soutenus par le SIDSIC, taux de promotion important depuis la création du SIDSIC. Création d'un lien de confiance entre autorités, agents soutenus et SIDSIC.
Tous les nombreux projets de réhabilitation des locaux à la ville chef-lieu (préfecture et cité) ainsi que la création du nouveau COD.
Une très haute disponibilité des différents SI.

## 10 VOIES D'AMÉLIORATION

### 10.1 Difficultés techniques, relevant du niveau national, qui nécessiteraient d'être réglées de façon prioritaire

En première priorité, la très grande majorité des réponses concerne la suppression de l'organisation en silos des informatiques ministérielles. La plupart des moyens techniques permettant d'y parvenir sont donc mentionnés :

- l'ouverture des flux réseaux, le décloisonnement local entre préfecture et DD ;
- l'uniformisation des annuaires de réseau et des serveurs de domaine.

Quelques réponses mentionnent la nécessité d'augmenter les débits du réseau et l'amélioration de la visioconférence.

En deuxième et troisième priorités, l'unification de la messagerie est très largement citée, quelques réponses mentionnent la nécessité d'unifier les PSSI ministérielles, la visioconférence à nouveau et l'unification des logiciels bureautiques.

### 10.2 Modifications à apporter en priorité, dans le cadre d'action des SIDSIC, pour améliorer le service rendu

Interrogés par une question ouverte sur les priorités en termes de cadre d'action des SIDSIC pour améliorer le service rendu, 57 SIDSIC ont répondu sur les 75 répondants validés et cité au total 115 priorités : 57 de rang 1 ; 35 de rang 2 (une autre réponse se contentait de renvoyer à un document non joint) ; 23 de rang 3.

Les 57 réponses de rang 1 expriment des attentes prioritaires qui se répartissent en trois ensembles :

- la convergence technique des infrastructures et du poste de travail et dans une moindre mesure la modernisation des équipements (18 réponses également) ; en particulier, la convergence technique est la plus fréquemment citée (14 réponses) ;
- la gouvernance SIC (18 réponses), principalement locale, le périmètre des missions des SIDSIC (souhait d'un recentrage) et la reconnaissance des SIDSIC en général et en lien avec la création des SGC (volonté de conserver un positionnement à part entière) ;
- le management, la gestion et les moyens (17 réponses), notamment le budget d'investissement et de fonctionnement et niveau des effectifs du SIDSIC.

Les items se rapportant directement à l'amélioration de la qualité de service sont faiblement cités (quatre réponses de rang 1). L'intitulé de la question ouverte considérait cette amélioration comme une finalité ; par conséquent il apparaît logique que les réponses des SIDSIC se soient concentrées sur des leviers indirects d'amélioration, sans que cela doive être interprété comme une marque de désintérêt par rapport au service rendu.

L'analyse de l'ensemble des réponses montre que certains sujets apparaissent davantage dans les priorités de rang 2 et 3 : les développements logiciels, la gouvernance territoriale et nationale et la résorption des disparités statutaires.



## 1 METHODOLOGIE

Les données issues des deux enquêtes suivantes effectuées auprès des SIDSIC ont été croisées :

- l'enquête « infra-supra » 2018 menée par la DINSIC pour le dialogue de gestion DSAF-SIDSIC, servant à apprécier l'effectif de chaque SIDSIC par rapport au modèle théorique de dimensionnement et à tenir compte de spécificités locales. Les données sont exploitables pour 91 SIDSIC, laissant tout de même cinq départements sans visibilité. Par service « infra », la DINSIC désigne les services compris dans le périmètre de droit commun des SIDSIC, à savoir la préfecture (dont les sous-préfectures), la DDT(M), la DDCCS, la DDPP, la DDCCSPP et la DR(D)JSCS ; les services « supra » sont les autres services soutenus le cas échéant par un SIDSIC ;
- l'enquête ad hoc menée par la présente mission auprès des SIDSIC, appelés à fournir les nombres approximatifs d'agents soutenus, par type de service soutenu ; 73 SIDSIC ont transmis des données exploitables. Les commentaires qualitatifs exprimés au sujet du périmètre des services soutenus ont également été analysés. Les effectifs des sous-préfectures ont été comptabilisés au sein de ceux des préfectures ; ceux des DDI comportent les sites détachés (antennes, abattoirs...) ; les sièges et les antennes des DR(D)JSCS ont été pris en compte dans leurs départements respectifs de localisation ; les DDCCS ont été distinguées du siège des DRDJSCS.

## 2 PERIMETRE DES SERVICES SOUTENUS PAR DEPARTEMENT

Tableau 1 : Identification des principaux services soutenus par les SIDSIC

SIDSIC	Enquêtes exploitables		Liste des services « infra ATE » soutenus par le SIDSIC (entièrement ou <i>partiellement</i> )	Commentaires (périmètre des services soutenus, nombre d'agents soutenus)	Ecart nombre d'agents souvenus entre enquêtes mission et DINSIC
	DINSIC infra supra 2018	SIDSIC 2019 (Mission)			
01	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus	-9%
02	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCCS, DDPP	Quelques services supra soutenus	ND
03	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP	Ecarts significatifs de comptage	-11%
04	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP		-2%
05	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP	Des services supra soutenus	7%
06	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCCS, DDPP, DRJSCS (antenne)	Ecarts significatifs de comptage	5%
07	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCCSPP		ND
08	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP		8%
09	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP		-1%
10	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus, d'où l'écart	31%
11	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCCSPP	Ecarts significatifs de comptage	15%
12	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCCSPP		2%

13	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRJSCS (siège)		-1%
14	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRDJSCS (antenne)	Écarts significatifs de comptage	-16%
15	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
16	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		-1%
17	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		ND
18	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		-7%
19	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus, d'où l'écart	-14%
2A	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDPP, DRDJSCS (siège et DDCS)	Incohérence de données sur services supra soutenus	4%
2B	Non	Non	ND		ND
21	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRJSCS (siège)	Écarts significatifs de comptage	-6%
22	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		ND
23	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
24	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus, d'où l'écart	17%
25	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRJSCS (antenne)	Écarts significatifs de comptage	-17%
26	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Écarts significatifs de comptage	5%
27	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Écarts significatifs de comptage	15%
28	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		-3%
29	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		3%
30	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP	Écarts significatifs de comptage	15%
31	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRJSCS (antenne)	Incohérence de données sur services supra soutenus	-1%
32	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
33	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDPP, DRDJSCS (siège et DDCS)	Incohérence de comptage DRDJSCS/DDCS	ND
34	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRJSCS (siège)	Écarts significatifs de comptage	-2%
35	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRJSCS	Incohérence de données sur services supra soutenus ; écarts significatifs de comptage	22%
36	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Écarts significatifs de comptage	-9%
37	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		-2%
38	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Écarts significatifs de comptage	13%
39	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Écarts significatifs de	30%



				comptage	
40	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCSPP		6%
41	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
42	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		ND
43	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		-5%
44	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDPP, DRDJSCS (siège et DDDCS)		ND
45	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDPP, DRDJSCS (siège et DDDCS)	Écarts significatifs de comptage	-13%
46	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
47	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
48	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus ; écarts significatifs de comptage	-19%
49	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		2%
50	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus	ND
51	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRDJSCS (antenne)		ND
52	Non	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
53	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus, d'où l'écart	9%
54	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRDJSCS (antenne)		1%
55	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Écarts significatifs de comptage	15%
56	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		ND
57	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus ; écarts significatifs de comptage	12%
58	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		5%
59	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRJSCS (antenne)		ND
60	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		1%
61	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP	Incohérence de données sur services supra soutenus	ND
62	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		1%
63	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Antenne DRDJSCS non mentionnée	ND
64	Non	Oui	ND		ND
65	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		5%
66	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP	Écarts significatifs de comptage	16%
67	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDPP, DRDJSCS (siège et DDDCS)		-3%

68	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
69	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDPP, DRDJSCS (siège et DDCS)	Ecart significatif de comptage, incohérence de comptage DRDJSCS/DDCS et sur services supra soutenus	-1%
70	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
71	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Données incomplètes dans l'enquête Mission SIDSIC	-65%
72	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus, d'où l'écart	-26%
73	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Ecart significatif de comptage	12%
74	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		2%
75	Non	Oui	Préfecture, DDCS, DRJSCS (siège)		ND
76	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRDJSCS (siège)		-4%
77	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services infra et supra soutenus, d'où l'écart	-34%
78	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP		-2%
79	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Ecart significatif de comptage	33%
80	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP, DRJSCS (siège)		ND
81	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP	Ecart significatif de comptage	-19%
82	Oui	Non	Préfecture, DDT, DDCSPP		ND
83	Oui	Non	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		ND
84	Non	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP		ND
85	Oui	Oui	Préfecture, DDTM, DDCS, DDPP		3%
86	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCS, DDPP, DRDJSCS (antenne)		0%
87	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP, DRDJSCS (antenne)	Ecart significatif de comptage	-7%
88	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
89	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
90	Oui	Oui	Préfecture, DDT, DDCSPP		1%
91	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus ; écarts significatifs de comptage	65%
92	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP	Incohérence de données sur services supra soutenus ; écarts significatifs de comptage	108%
93	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP		0%

94	Oui	Oui	Préfecture, DDCS, DDPP	Ecart significatifs de comptage	-6%
95	Oui	Non	Préfecture, DDCS, DDPP		ND
Total	91 Oui / 96	73 Oui / 96			

Source : mission. Infra ATE : préfecture, DDI, DR(D)JSCS. ND : non disponible

### 3 ANALYSE DES RESULTATS

Dans les départements non franciliens de métropole, le périmètre des services soutenus par le SIDSIC comprend systématiquement la préfecture, les DDI et le cas échéant la DR(D)JSCS (siège ou antenne).

Dans les départements franciliens, soit l'équivalent des DDT(M) de province est constitué d'UT de directions régionales dotées de leur propre soutien SIC (Paris et petite couronne), soit les DDT sont soutenues par un pôle SIC autonome, distinct des SIDSIC (grande couronne).

Les écarts de comptage des agents soutenus entre les données issues des deux enquêtes sont considérés comme significatifs dès lors qu'ils approchent d'au moins 10 % globalement ou pour une catégorie de service soutenu. Ces écarts peuvent tenir notamment :

- à l'imprécision ou à l'incohérence des données pour les services « supra », en particulier lorsque leur soutien par le SIDSIC est partiel (limité aux infrastructures ou à la téléphonie, par exemple en cité administrative, pour la DDSP, pour des armées), ce qui devrait normalement conduire à leur appliquer une clé de pondération de charge de support et à ne pas les compter pour des agents complets ;
- à la prise en compte des effectifs non permanents dans les nombres d'agents soutenus, en préfecture ou DDI. Certains chefs de SIDSIC ayant répondu à l'enquête ont même volontairement inclus les postes de travail des vacataires, apprentis, stagiaires et services civiques.

Pour 25 SIDSIC, soit le tiers de ceux pour lesquels l'écart relatif entre les effectifs soutenus selon l'enquête de la mission et l'enquête DINSIC est d'au moins 10% dans un sens ou dans un autre, ce qui correspond à un impact d'au moins 1 ETP dans les effectifs cibles. Les écarts les plus prononcés concernent le plus souvent des SIDSIC de départements fortement urbanisés, en particulier en Ile-de-France.

Au-delà du fait que cinq départements ne sont pas du tout renseignés, la cohérence et la fiabilité des données remontées par les SIDSIC dans le cadre de l'enquête DINSIC « infra-supra » apparaissent limitées voire nulles dans certains cas, ce qui ne permet pas d'éclairer utilement le dialogue budgétaire sur l'adéquation missions-moyens.

### 4 SERVICES « SUPRA » SOUTENUS PAR LES SIDSIC

Pour mesurer l'ampleur des mutualisations effectuées au-delà du périmètre de droit commun des SIDSIC, la mission s'est efforcée d'identifier plus précisément les services « supra » soutenus par les SIDSIC d'après l'enquête infra-supra 2018 de la DINSIC, qui demande des commentaires qualitatifs aux SIDSIC mais n'exige pas d'eux qu'ils ventilent précisément les effectifs soutenus par service. Les informations qualitatives ainsi recueillies, en partie imprécises, ne sont pas forcément cohérentes avec les données agrégées transmises par chaque SIDSIC, avec des écarts parfois très importants et non justifiés, soulevant un problème de traçabilité. D'après les informations disponibles, les écarts tendent plutôt à surestimer les charges pour les gros départements.

Selon l'enquête précitée, 43 SIDSIC servent au moins 10 agents de services « supra » et 9 au moins 70 agents de services « supra ». Un total de 2 653 agents servis « supra » est ainsi recensé, dont 2 212 dont la

provenance administrative est précisée. Ces nombres sont à comparer avec les 53 159 agents des services soutenus « infra » ; les agents « supra » représentaient 4,8% du total des agents soutenus par les SIDSIC. Ceux dont le service de rattachement est connu provenaient, pour près de la moitié (1 131), de services du MTES : principalement les DIR (523 agents, dans 12 départements) ; une partie des UD ou UID DREAL (293 agents, dans 14 départements) ; les autres proviennent de DREAL, de l'ONCFS, de l'AFB et du STRMTG. D'autres contingents significatifs exercent en UT ARS, en DDFIP, en DSDEN, en UDAP/STAP, pour l'OFII ou l'ONAVGC. Certaines données de provenance apparaissent peu fiables (UT DIRECCTE) et susceptibles d'un double compte avec des services préfectoraux ou des DDI.

AE : autorisation d'engagement

AMOA : assistance à maîtrise d'ouvrage

ANDSIC : association nationale de directeurs et chefs de services des systèmes d'information et de communication

ANSSI : agence nationale de la sécurité des systèmes d'information

ATE : administration territoriale de l'État

BOA : boîtier d'optimisation d'accès

CAP : commission administrative paritaire

CAR : comité de l'administration régionale

CASPER : ConnAître la Situation du PERsonnel (logiciel de gestion du temps de travail)

CCN : centre à compétence nationale

CCP : commission consultative paritaire

CGAAER : conseil général de l'agriculture, de l'alimentation et des espaces ruraux

CGEDD : conseil général de l'environnement et du développement durable

CIA : complément indemnitaire annuel

CIMAP : comité interministériel de la modernisation de l'action publique

CINUM : comité interministériel du numérique

CINUM-ATE : comité interministériel du numérique – administration territoriale de l'État

CITP : comité interministériel de la transformation publique

CO2 : dioxyde de carbone

CODIR : comité de direction

COMU : outil de visioconférence

COFIL : comité de pilotage

COFIL DDI : comité de pilotage du dispositif d'intervention inter-inspections dans les directions départementales interministérielles

COSINUM : comité d'orientation stratégique interministériel du numérique

CSRI : centre support régional informatique

CSU : chaîne de support utilisateur

CT : comité technique

CTM : comité technique ministériel

DDAF : direction départementale de l'agriculture et de la forêt

DDASS : direction départementale des affaires sanitaires et sociales

DDCS : direction départementale de la cohésion sociale

DDCSPP : direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations

DDCS/PP : groupement des DDCS, DDPP et DDCSPP

DDE(A) : direction départementale de l'équipement (et de l'agriculture)

DDI : direction départementale interministérielle

DDICSTE(PP) : direction départementale de l'insertion, de la cohésion sociale, du travail et de l'emploi (et de la protection des populations)

DDPP : direction départementale de la protection des populations

DDT(M) : direction départementale des territoires (et de la mer)

DDSV : direction départementale des services vétérinaires

DGAFP : direction générale de l'administration et de la fonction publique

DGCCRF : direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

DGDDI : direction générale des douanes et droits indirects

DGFIP : direction générale des finances publiques

DINSIC : direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (ex-DISIC)

DINUM: direction interministérielle du numérique (ex-DINSIC)

DIR : direction interrégionale des routes

DIRECCTE : direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

DISIC : direction interministérielle du système d'information et de communication de l'État

DMAT : direction de la modernisation et de l'action territoriale

DNUM : direction du numérique (du ministère de l'intérieur)

DR : direction régionale

DRAAF : direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt

DRAJES : délégation régionale académique à la jeunesse, à l'engagement et aux sports

DR(D)JSCS : direction régionale (et départementale) de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale

DREAL : direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement

DRETS : direction régionale de l'entreprise, du travail et de la solidarité

DRH : direction des ressources humaines

DRHM : direction des ressources humaines et des moyens

DRIEA : direction régionale et interdépartementale de l'équipement et de l'aménagement

DRIEE : direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie

DSAF : direction des services administratifs et financiers du Premier ministre

DSDEN : direction des services départementaux de l'éducation nationale

DSI : direction des systèmes d'information

DSIC : direction des systèmes d'information et de communication (du ministère de l'intérieur)

DZSIC : direction zonale des systèmes d'information et de communication

ESIC : équipe systèmes d'information et de communication

ETNA : environnement de travail numérique de l'agent

ETP(T) : équivalent plein temps (travaillé)

GLPI : gestion libre de parc informatique

GRH : gestion des ressources humaines

IDF : Ile-de-France

IGA : inspection générale de l'administration

IGÉSR : inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche

IGAS : inspection générale des affaires sociales

IGSCCRF : inspection générale des services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

ITIL : Information Technology Infrastructure Library

JITSI : outil de webconférence

JSVA : jeunesse, des sports et vie associative

LAN : Local Area Network

M€ : million d'euros

MAA : ministère de l'agriculture et de l'alimentation

MaaRCH : logiciel de gestion électronique de documents

MAESIC : mission d'appui aux ESIC

MCAS : ministères chargés des affaires sociales

MEF : ministère de l'économie et des finances

MI : ministère de l'intérieur

MTES : ministère de la transition écologique et solidaire

NBI : nouvelle bonification indiciaire

OCS : Open Computer and Software

OS : organisation syndicale

OTE : organisation territoriale de l'État

PC : Personal Computer

PEC : programme d'emploi des crédits

PFRA : plateforme régionale des achats

PIA : programme investissements d'avenir

PM : Premier ministre

PMAD : prise en main à distance

PLF : projet de loi de finances

PSSI : politique de sécurité du système d'information

RBOP : responsable de budget opérationnel de programme

R(D)PD : responsable (départemental) de protection des données

R(D)SSI : responsable (départemental) de la sécurité du système d'information

RÉATE : réforme de l'administration territoriale de l'État

RenoIRH : renouveau des outils informatiques relatifs aux ressources humaines

RESYTAL : système d'information de la direction générale de l'alimentation

RH : ressources humaines



RIE : réseau interministériel de l'État

RIFSEEP : régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel

RIM : réunion interministérielle

RNat : réunion nationale des chefs de SIDSIC

RUO : responsable d'unité opérationnelle

SG : secrétaire général

SGAMI : secrétariat général pour l'administration du ministère de l'intérieur

SGAR : secrétaire général pour les affaires régionales

SGC : secrétariat général commun (à la préfecture et aux DDI d'un département)

SGG : secrétariat général du Gouvernement

SI : système d'information

SIC : systèmes d'information et de communication

SI-CCRF : service informatique concurrence, consommation et répression des fraudes

SIDSIC : service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication

SIRH : système d'information ressources humaines

SORA : système opérationnel pour les réseaux et les activités (logiciel métier de la DGCCRF)

SSI : sécurité du système d'information

TECH.GOUV : programme de transformation numérique du service public

TEFP : travail, emploi et formation professionnelle

TOIP : téléphonie sur protocole internet

UDCCRF : unité départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

UO : unité opérationnelle

UR : unité régionale

UT : unité territoriale

VPN : virtual private network

WiFi : wireless fidelity (connexion sans fil)

WIKI-T : système d'information de la direction générale du travail