

Guide pratique pour la mise en place du SIDSIC V1

24 août 2011

Note de cadrage

Objet : Guide pratique du SIDSIC V1 du 24 août 2011

Pilier de la révision générale des politiques publiques, la réforme de l'administration territoriale de l'Etat a conduit à la mise en place au niveau départemental d'une nouvelle organisation des systèmes d'information et de communication.

Cette réorganisation poursuit un double objectif : d'une part l'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service SIC rendu aux utilisateurs, et la réduction des coûts en mutualisant, au niveau départemental, les ressources SIC de la préfecture et des directions départementales interministérielles (DDI) d'autre part.

Ainsi, la circulaire du 25 janvier 2011 acte la décision de préfigurer des services interministériels départementaux des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) ayant vocation à :

- Assurer un soutien de premier niveau (assistance utilisateurs, installations et maintenance) sur le périmètre de la préfecture et des DDI.
- Mettre en œuvre les orientations nationales en matière de systèmes d'information et en particulier celles qui seront définies par la direction interministérielle des SIC (DISIC).

Un préfigurateur a été nommé dans chaque département afin d'identifier l'ensemble des ressources SIC (humaines, matérielles et budgétaires) sur le périmètre de la préfecture et des DDI au 1er janvier 2011, puis de concevoir le projet de service.

Le présent guide constitue un document de travail visant à accompagner les préfigurateurs dans la définition de leurs projets de service. Il leur est principalement destiné et contient les éléments suivants :

- Un exposé du contexte et des objectifs de la création des SIDSIC (éléments présents dans la V0 du guide et mis à jour depuis) ;
- Un rappel sur les principes fondateurs du SIDSIC en matière de périmètre d'activités et d'acteurs servis, d'organisation et de gouvernance (éléments présents dans la V0 du guide et mis à jour depuis). Sont également détaillés les principes relatifs aux conventions de service et à l'organisation de l'équipe du SIDSIC ;
- Une présentation du cadre administratif de la mise en place des SIDSIC, notamment des pré-requis juridiques, RH et budgétaires à respecter ;
- Des éléments relatifs à la mise en œuvre du SIDSIC :

- La démarche à suivre pour la gestion des ressources hors périmètre départemental RÉATE ;
 - Les critères de validation du projet cible ;
 - Un support d'aide à la mise en œuvre (sous forme de « check list ») ;
 - Les informations et indicateurs à faire remonter à la DISIC ainsi que la description du processus de communication avec la DISIC pendant la période de mise en œuvre ;
 - Enfin, une liste des facteurs clefs de la réussite.
- Les documents de références et des modèles de documents clefs :
- Décret et circulaire ;
 - PSSI en DDI (présent dans la V0) ;
 - Un modèle de structure à suivre pour les référentiels de procédure (présent dans la V0) ;
 - Une synthèse des bonnes pratiques par domaine fonctionnel (présent dans la V0) ;
 - La fiche de poste du responsable SIDSIC et une synthèse des compétences requises par domaine fonctionnel ;
 - Des 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) ;
 - Des modèles de tableaux de suivi des dépenses et des ressources.
 - Un glossaire

Par ailleurs, la DISIC a pour objectif de clarifier l'articulation de l'offre de services ministérielle et des prestations d'accès aux applications nationales avec les missions du SIDSIC. Dans cette optique, elle réalise un travail de synthèse des activités ministérielles en SI afin de formaliser cette articulation. Dans un second temps, la DISIC et les ministères identifieront les opportunités de convergence et mettront en œuvre les chantiers associés.

Table des matières

1. INTRODUCTION.....	7
1.1. <i>Contexte et objectifs.....</i>	<i>7</i>
1.2. <i>Descriptif de l'existant</i>	<i>8</i>
1.3. <i>Principes d'ensemble</i>	<i>10</i>
2. DESCRIPTION DES PRINCIPES FONDATEURS DU SIDSIC	13
2.1. <i>Offre de service portée par le SIDSIC.....</i>	<i>13</i>
2.1.1. <i>Périmètre d'activités</i>	<i>13</i>
2.1.2. <i>Périmètre des acteurs servis</i>	<i>32</i>
2.2. <i>Organisation et Gouvernance</i>	<i>33</i>
2.2.1. <i>Principes d'organisation interne du SIDSIC</i>	<i>33</i>
2.2.2. <i>Gouvernance et comitologie.....</i>	<i>33</i>
2.3. <i>Conventions entre le SIDSIC et les différents acteurs.....</i>	<i>37</i>
2.4. <i>Equipe du SIDSIC</i>	<i>40</i>
2.4.1. <i>Principes d'organisation interne</i>	<i>40</i>
2.4.2. <i>Responsable SIDSIC.....</i>	<i>41</i>
2.4.3. <i>Agents SIDSIC.....</i>	<i>42</i>
3. CADRE ADMINISTRATIF.....	43
3.1. <i>Juridique.....</i>	<i>43</i>
3.2. <i>Relatif aux ressources humaines</i>	<i>44</i>
3.2.1. <i>Regroupement des agents au sein du SIDSIC.....</i>	<i>44</i>
3.2.2. <i>Les modalités de gestion des agents du SIDSIC</i>	<i>46</i>

3.3.	<i>Budgétaire</i>	48
4.	MISE EN ŒUVRE DU SIDSIC	51
4.1.	<i>Le cas de la gestion des ressources hors périmètre départemental RéATE</i>	51
4.2.	<i>Préalable à la mise en oeuvre</i>	51
4.3.	<i>Support d'aide à la mise en œuvre du service</i>	52
4.3.1.	<i>Fonctionnement / Services</i>	53
4.3.2.	<i>Organisation</i>	54
4.3.3.	<i>Amélioration / Rationalisation</i>	54
4.4.	<i>Facteurs clefs de la réussite</i>	55
4.5.	<i>Partage des informations clefs du SIDSIC avec la DISIC</i>	56
4.5.1.	<i>Information relative à l'activité du SIDSIC</i>	56
4.5.2.	<i>Suivi de la maturité</i>	57
5.	ANNEXES ET DOCUMENTS DE REFERENCE	58
5.1.	<i>circulaire</i>	58
5.2.	<i>PSSI en DDI</i>	58
5.3.	<i>Référentiel de procédures</i>	58
5.4.	<i>Synthèse des bonnes pratiques par domaine fonctionnel</i>	58
5.5.	<i>Modèles de fiche de poste des agents SIDSIC</i>	62
5.5.1.	<i>Responsable SIDSIC</i>	62
5.5.2.	<i>Agent SIDSIC - informatique de proximité</i>	64
5.5.3.	<i>Agent SIDSIC - infrastructure</i>	65
5.5.4.	<i>Agent SIDSIC - gestion</i>	67
5.6.	<i>Modèles de convention de service</i>	68

5.7.	<i>Tableaux de suivi des ressources, dépenses et indicateurs d'activité</i>	69
5.8.	<i>Tableaux de suivi des ressources, dépenses et indicateurs d'activité</i>	76
5.9.	<i>Cartographie préliminaire des supports d'achat.....</i>	76
5.10.	<i>Modèle de convention type de mise à disposition d'agents de DDI..</i>	76
5.11.	<i>Glossaire</i>	76
5.12.	<i>Descriptif de l'existant des offres de service ministérielles et des prestations d'accès aux applications nationales</i>	77

1. Introduction

1.1. CONTEXTE ET OBJECTIFS

La réforme de l'administration territoriale de l'Etat (RéATE) est l'un des piliers fondamentaux de la révision générale des politiques publiques (RGPP).

La refonte des systèmes d'information et de communication (SIC) s'inscrit pleinement dans le cadre de la rationalisation de la structure territoriale de l'Etat et de la mutualisation des moyens au niveau local. Depuis 2009, des actions ont été menées en ce sens et une direction interministérielle des SIC (DISIC) a été créée, dont les objectifs ont été fixés par le décret n°2011-93 du 21 février 2011 relatif à sa création.

Par ailleurs, dès les premiers travaux engagés sous l'égide de la mission interministérielle pour la réforme de l'administration territoriale de l'État (MIRATE), le groupe de travail sur les systèmes d'information (GTSI) a défini comme objectif la création de services uniques chargés du support SIC de proximité. Ce service a vocation à rassembler les ressources SIC existantes en préfecture et DDI et remplacera donc les organisations SIC actuelles en départements (SDSIC et MSI). Le principe du service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication (SIDSIC) a été acté par la circulaire SIC-RéATE de juin 2009.

Les travaux du comité de pilotage national pour les systèmes d'information (CPNSI) ont permis de définir plus précisément le contour de ces services. Le bilan de ces travaux et les étapes devant conduire à la création des SIDSIC sont définis dans la circulaire SIC RéATE du 25 janvier 2011.

Les SIDSIC sont ainsi chargés de mettre en œuvre les orientations définies par la DISIC et d'assurer l'opérationnalité des SI via un soutien aux directions départementales interministérielles (DDI) et aux préfectures en termes d'assistance utilisateurs, d'installation et de maintenance.

La définition et la mise en place des SIDSIC est un projet ambitieux qui reflète la complexité de la réforme territoriale en France : périmètre d'applications très large, nécessité de tenir compte des réformes spécifiques engagées à tous les niveaux, organisation des SIC très différente entre les ministères, etc.

1.2. DESCRIPTIF DE L'EXISTANT

La formalisation des SIDSIC repose sur l'identification préalable de l'ensemble des ressources SIC humaines, matérielles et budgétaires sur le périmètre de la préfecture et des DDI en place au 1^{er} janvier 2011. Ce recensement vise un triple objectif :

- Permettre au préfigurateur de découvrir et de s'approprier le contexte SI des structures du département, et de préparer son projet de service en accord avec les principes fondateurs décrits dans ce document ;
- Donner à la DISIC une vue d'ensemble des moyens dédiés aux SIC ;
- Identifier, pour le soutien SIC de premier niveau (résolution des cas « simples » et réalisation d'un diagnostic pour les cas plus complexes), l'ensemble des adhérences fonctionnelles avec les services extérieurs au périmètre des DDI et de la préfecture, et distinguer les ressources localisées en DDI et préfecture exerçant des fonctions SIC pour le compte de services hors de ce périmètre.

Des modèles de tableaux ont été communiqués aux préfigurateurs en mars 2011. Ils ont vocation à aider ces derniers dans le recueil des données existantes et l'établissement des cartographies demandées, ainsi qu'à assurer une communication homogène de ces données.

Ces tableaux comprennent les informations suivantes :

■ Périmètre d'acteurs :

Afin de relever les adhérences fonctionnelles avec les services extérieurs au périmètre des DDI et de la préfecture, il est nécessaire que le préfigurateur identifie l'ensemble des acteurs et ressources sollicités actuellement par les DDI et la préfecture sur des activités relevant des SI, et plus particulièrement sur les fonctions de support.

Inversement, si les services SI des DDI et de la préfecture réalisent aujourd'hui des activités pour le compte d'autres bénéficiaires, il est important que le préfigurateur les identifie.

■ Effectifs des DDI et préfectures :

Le préfigurateur doit connaître le nombre global d'agents et le nombre d'agents affectés à des fonctions SIC par DDI et préfecture. Celui-ci sera complété par l'équivalent ETP, qui permettra d'identifier, le cas échéant, les problématiques de temps partagé de certains agents.

La création des SIDSIC suppose également un regroupement des compétences, dont il est nécessaire de connaître l'état des lieux actuel. Le préfigurateur s'attachera donc à

renseigner pour chaque agent son programme de rattachement, son corps, sa catégorie (A, B, C) et les activités SIC qu'il exerce.

Lorsque des services hors DDI et préfecture exercent une fonction support pour l'une de ces entités, ils doivent faire l'objet du même recueil d'informations.

■ Budget des DDI et préfectures :

Le préfigurateur doit connaître le budget relatif aux SI en 2010 et le budget prévisionnel pour 2011 par DDI et préfecture. Ceci comprend notamment :

- Les coûts relatifs aux postes de travail (acquisition et maintenance PC, imprimantes, licences bureautiques et hors bureautiques) ;
- Les coûts relatifs aux serveurs (acquisition et maintenance matériel, licences) ;
- Les coûts relatifs à la téléphonie (hors consommations et abonnements) : location et MCO ;
- Les coûts relatifs au câblage (équipements et maintenance) ;
- Les coûts d'étude et de développement informatique ;
- Les coûts relatifs aux activités multimédia

■ Equipement matériel et outils SI au sein des DDI et préfectures :

La connaissance du parc informatique des entités concernées (DDI et préfecture) permettra notamment d'évaluer le volume d'activité transféré vers le SIDSIC.

Pour chaque site de la préfecture et des DDI, le préfigurateur doit connaître l'ensemble des ressources matérielles suivantes :

- Les postes de travail (fixes, portables, imprimantes) ;
- Les serveurs (serveurs, baies, serveurs de stockage) ;
- La téléphonie (Autocom, postes téléphoniques fixes et portables) ;
- Le câblage.

Par ailleurs, si des effectifs SI localisés en DDI ou en préfecture exercent des missions pour des services hors de ce périmètre, le préfigurateur doit en avoir connaissance et identifier précisément ces bénéficiaires. Les données relatives à leur parc informatique devront alors également être recueillies.

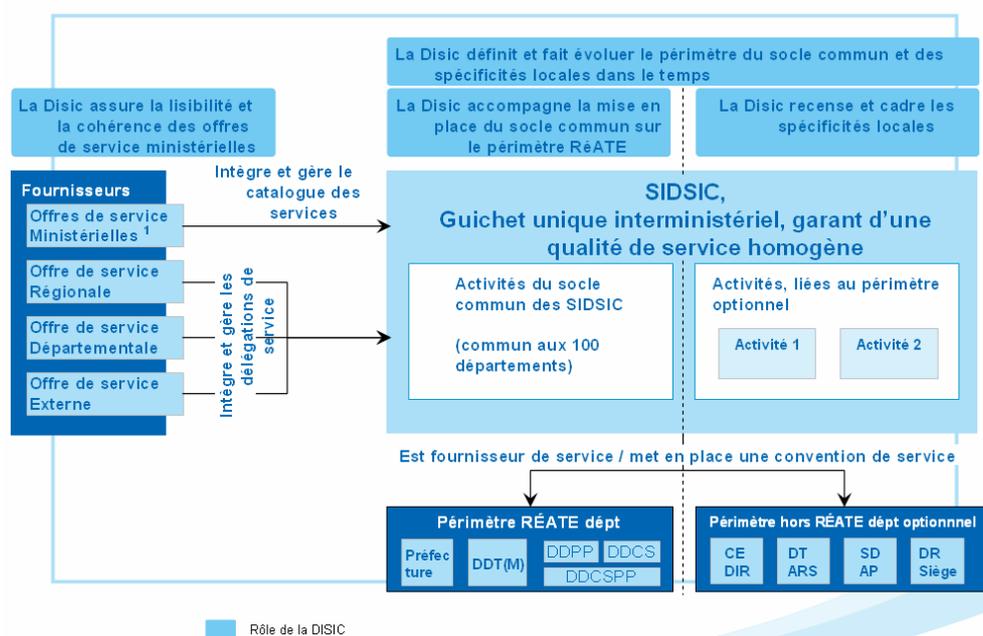
Le retour des tableaux de cartographie ayant été fixé à la date du 30 avril 2011, cette étape est aujourd'hui en grande partie réalisée. Elle permettra aux préfigurateurs de décliner localement les principes fondateurs du SIDSIC définis ci-après.

1.3. PRINCIPES D'ENSEMBLE

Le cadre de cohérence retenu est très pragmatique. Il permet de prendre en compte les mutualisations déjà mises en place dans certains départements. S'agissant du niveau régional, la mutualisation est optionnelle et doit être gérée en fonction du contexte local. En effet, la création des SIDSIC ne doit pas se traduire par la suppression des démarches de mutualisation déjà établies entre certaines DR et DD.

La cartographie ci-dessous formalise la position de client et de fournisseur de l'ensemble des acteurs autour du SIDSIC. Le rôle de la DISIC est déterminant. Il permet de rendre plus lisibles les offres ministérielles. Chaque SIDSIC devra intégrer ces offres et leurs contraintes dans le SI local. Par la suite, la DISIC va pouvoir conduire les opérations permettant de faire converger ces offres et d'en établir une certaine cohérence au niveau départemental. La DISIC a défini un socle commun d'activités à tous les départements pour les clients du périmètre REATE départemental que sont les préfetures et les DDI.

FIGURE 1



Par ailleurs, le SIDSIC établira des relations contractuelles avec d'une part les fournisseurs qu'ils soient régionaux, départementaux ou externes, et d'autre part avec ses clients. En effet, le SIDSIC est garant d'une qualité de service homogène sur l'ensemble de ses clients du périmètre RéATE départemental.

FIGURE 2

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

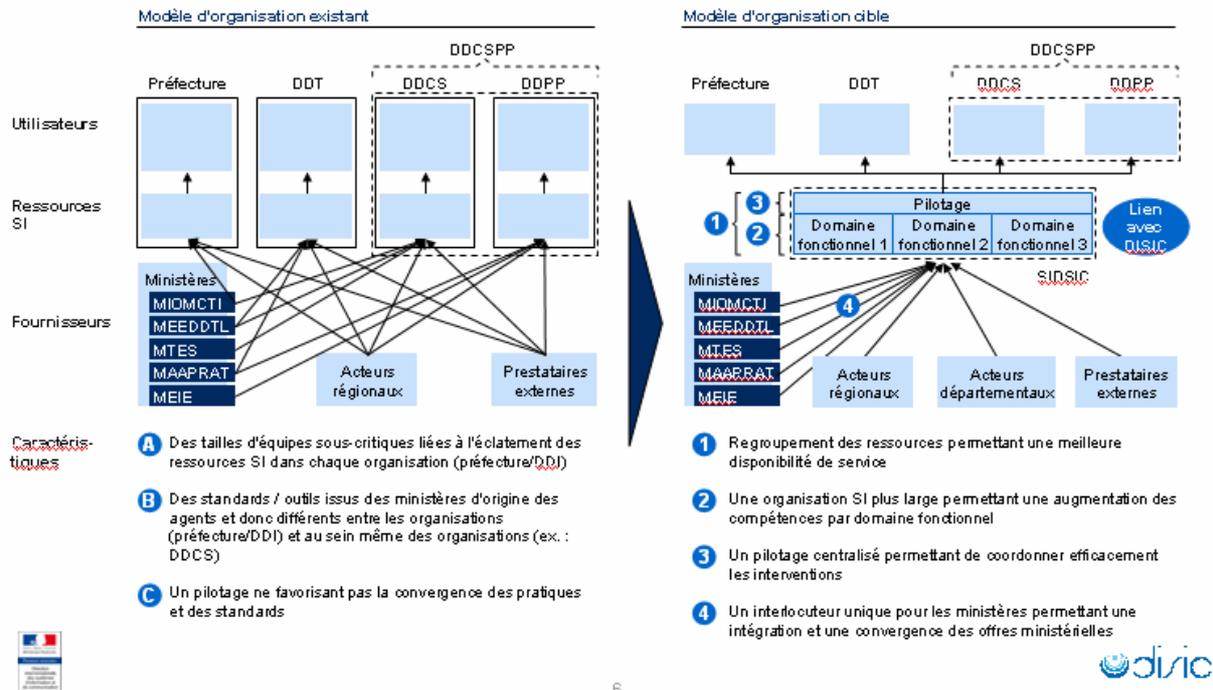
- Besoins d'un agent en DDT :**
- Besoins d'un agent en Préfecture :**
- Besoins d'un agent en DDCS, DDCSPP, DDPP :**
- Ouvrir ma session de travail **windows**
 - Accéder à ma messagerie
 - Partager un fichier avec ma collègue de bureau
 - Trouver un fichier sur un dossier x traité par le service Y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

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

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

Ce cadre de cohérence permettra de passer d'une organisation départementale diffuse et de services différents d'une structure départementale à l'autre, à une organisation cohérente permettant d'envisager des niveaux de service supérieurs, de la continuité de service mais aussi des gains d'efficacité autant au niveau départemental qu'au niveau ministériel.

FIGURE 3



Ce modèle d'organisation cible permettra aussi des mutualisations d'infrastructures améliorées dès la mise en place du réseau interministériel unique, une harmonisation des pratiques des agents SIC et des services unifiés pour l'ensemble des agents DDI/préfecture.

Le guide fait état d'un ensemble de bonnes pratiques qui devra être mis en place par le futur chef de service.

2. Description des principes fondateurs du SIDSIC

2.1. OFFRE DE SERVICE PORTEE PAR LE SIDSIC

La création des SIDSIC dans le cadre de la RéATE est motivée par un besoin d'harmoniser les activités et leur mode de fonctionnement tout en prenant en compte les spécificités locales en termes d'activité et les mutualisations déjà mises en place (par exemple dans les départements avec chef-lieu de région).

Un socle commun a été déterminé en fonction des contraintes ministérielles. Il établit une liste d'activités qui seront transverses à tous les départements. La DISIC s'attachera à définir et à accompagner les SIDSIC sur l'ensemble des missions définies dans ce cadre. De ce socle découlera l'analyse du dimensionnement et des moyens qui seront mis en œuvre localement.

Le périmètre a minima des utilisateurs de SIDSIC regroupe la préfecture et les DDI. En fonction des mutualisations déjà en place, il pourra être élargi dans certains départements.

Précisons que les différents niveaux d'intervention sont les suivants :

- N1 : prise en charge de toutes les demandes, premier diagnostic et résolution rapide du problème ou affectation de la demande à un technicien N2 ;
- N2 : diagnostic approfondi par des spécialistes des problèmes concernés ; résolution du problème ou affectation de la demande au niveau 3 ;
- N3 : résolution du problème par des experts (équipes MOE, fournisseurs, éditeurs de logiciels, etc.).

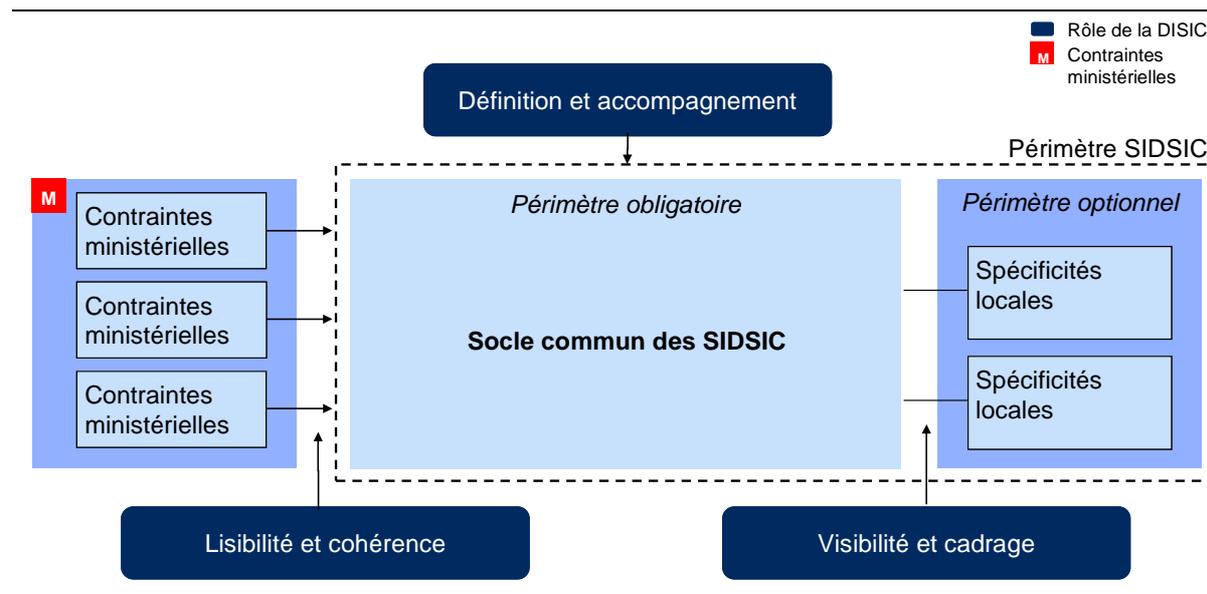
2.1.1. Périmètre d'activités

Ce périmètre d'activité se décompose entre :

- Un périmètre (ensemble d'offres de service) obligatoire, appelé socle commun.
- Un périmètre optionnel qui liste deux types d'activité :
 - Activités obligatoires mais seulement pour une partie des utilisateurs du SIDSIC ;

- Activités optionnelles car non présentes sur l'ensemble du territoire dans les SIDSIC.

FIGURE 4 : DESCRIPTION DU SOCLE COMMUN D'ACTIVITES



L'ensemble des activités du socle commun a vocation à être réalisé par chaque SIDSIC afin de garantir un fonctionnement efficace des SI. Ce socle commun d'activités se divise en une partie opérationnelle et une partie non opérationnelle.

Cinq domaines fonctionnels à dominante opérationnelle ont été identifiés :

- **Le domaine informatique de proximité / support aux utilisateurs** a en charge la gestion de bout en bout des moyens informatiques à disposition des utilisateurs finaux « du poste de travail jusqu'à la prise réseau » ;
- **Le domaine infrastructure partagé / systèmes et réseaux** a en charge la gestion de l'ensemble des outils non accessibles à l'utilisateur final et qui contribuent au bon fonctionnement des systèmes d'information locaux ;
- **Le domaine applications métier et ingénierie du SI** a en charge les tâches laissées au niveau local sur les applications métier nationales ;
- **Le domaine fonctions transverses** a en charge l'ensemble des activités ayant un impact sur plusieurs des pôles mentionnés ci-dessus ;
- **Le domaine fonctions particulières** a en charge la gestion des offres de service départementales SIC.

Deux domaines non opérationnels ont été identifiés :

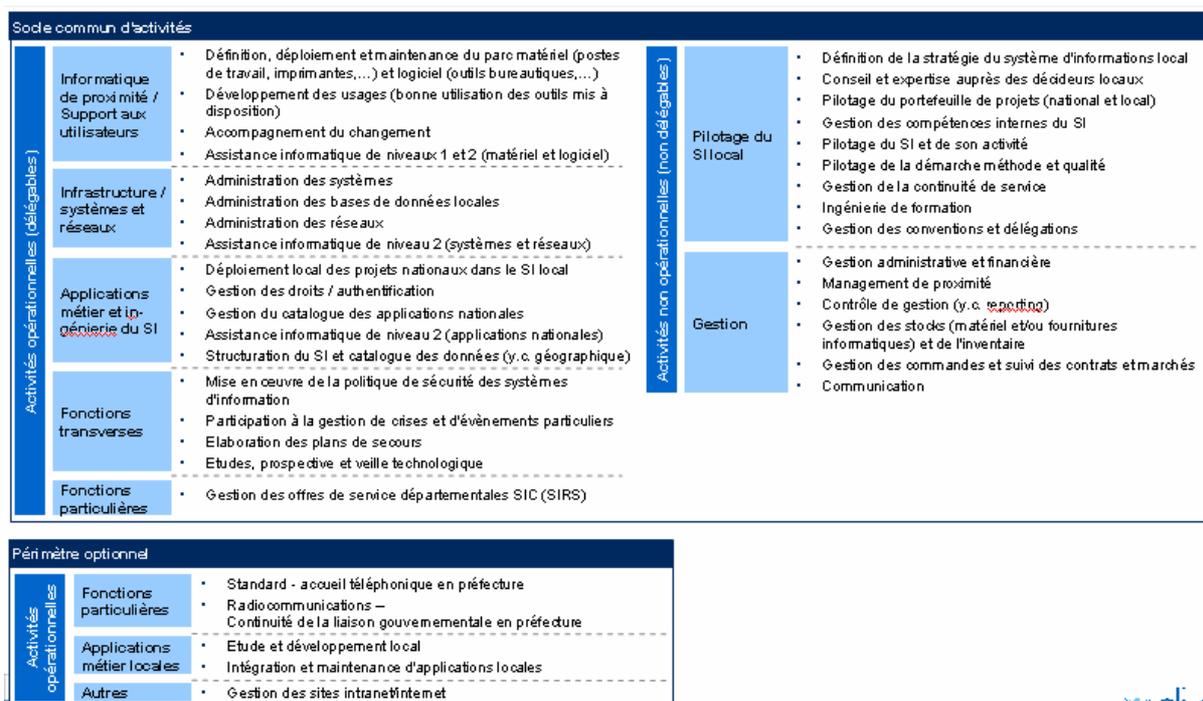
- **Le domaine pilotage du SI local** est directement réalisé par le responsable du SIDSIC ;
- **Le domaine gestion** a en charge le support interne des activités opérationnelles.

Par ailleurs, un certain nombre d'activités ne sont aujourd'hui réalisées que dans un nombre restreint de départements. Elles constituent un « périmètre optionnel » qui continuera à être assuré par le SIDSIC si le besoin se maintient mais n'ont pas vocation à être déployées sur l'ensemble du territoire. Ce périmètre intègre également des activités liées à un seul client du SIDSIC ou étant rattaché à un autre service (cas particulier des standards téléphoniques ou du suivi des radiocommunications en préfecture).

Les activités qui composent ce périmètre sont essentiellement de trois natures :

- Les fonctions particulières : standard (accueil téléphonique en préfecture) et radiocommunications / continuité de la liaison gouvernementale en préfecture ;
- Les spécificités liées au développement et à la maintenance d'applications locales répondant à des besoins non couverts par les applications nationales ;
- Les spécificités liées à des activités historiquement traitées par les agents SI et ne nécessitant plus forcément aujourd'hui de compétences spécifiques (ex : édition des sites intranet)

FIGURE 5



Les différents domaines fonctionnels sont détaillés ci-après avec pour chacun d'eux :

- La liste des activités qui le composent ;
- Les bonnes pratiques à mettre en œuvre ;
- Les indicateurs à mettre en place.

Dans le cadre des bonnes pratiques, certaines relèvent de contraintes ministérielles et sont donc obligatoires : elles sont identifiées par un sigle M rouge .

2.1.1.1. Socle commun – activités opérationnelles

Les activités opérationnelles sont déléguables. Elles peuvent être opérées par un acteur externe au SIDSIC. Dans ce cadre, elles doivent faire l'objet d'une convention qui définit exactement l'activité et les moyens mis en œuvre pour la réaliser avec les mêmes engagements de service pour l'ensemble des utilisateurs des services SIDSIC. Une activité opérationnelle ou un ensemble d'activités peuvent donc être délégués pour une partie des utilisateurs.

2.1.1.1.1. Informatique de proximité – support aux utilisateurs

■ Définition, déploiement et maintenance du parc matériel et logiciel

- Définition des configurations matérielles et logicielles standards ;
- Installation, configuration et déploiement des matériels informatiques (postes de travail, imprimantes, terminaux téléphoniques, etc.) ;
- Installation des applicatifs sur les postes de travail (outils bureautiques, antivirus, applications métier locales, etc.) ;
- Maintenance curative et préventive du parc matériel et logiciel (par exemple : mise à jour des antivirus).

■ Développement des usages

- Aide et incitation permanente à la bonne utilisation des outils mis à disposition.

■ Accompagnement du changement

- Facilitation de l'acceptation des changements induits par la mise en œuvre de nouveaux projets et dispositifs.

■ Assistance informatique de niveaux 1 et 2 (matériel et logiciel)

- Assistance technique de niveau 1 :
 - Réception et gestion assurée par un point de contact unique des demandes d'intervention de toute nature (informatique, radiocommunication, téléphonie) ;
 - Diagnostic de premier niveau et résolution directe du problème, ou affectation de la demande à un technicien assistance de niveau 2.
- Assistance technique niveau 2 :
 - Diagnostic approfondi et résolution des problèmes liés aux postes de travail, imprimantes et logiciels (hors applications locales et applications métiers nationales) ;
 - Sollicitation et gestion de l'assistance externe de niveau 3 (CAS, GUS, SZSIC, PNE, etc.) ;
 - Capitalisation des connaissances et des réponses apportées (rédaction et actualisation des fiches de procédures, base de connaissance, mise en ligne d'aide, etc.).

Bonnes pratiques relatives à l'informatique de proximité



a. Configuration standard

Afin d'améliorer l'efficacité de la maintenance et du support des postes de travail tout au long de leur cycle de vie, il est recommandé de définir un nombre restreint de configurations standards répondant à l'ensemble des besoins des utilisateurs. Dans cette optique il est recommandé d'établir un tableau des différents socles techniques utilisés (versions du système d'exploitation et des principaux logiciels utilisés).

b. Assistance aux utilisateurs – organisation

L'organisation de l'assistance est divisée en trois niveaux.

Un **premier niveau (N1)** est accessible à travers un outil de gestion des demandes. L'objectif de ce premier niveau est de résoudre les cas « simples » et de réaliser un diagnostic des cas plus complexes permettant de solliciter l'expertise adaptée pour traiter la demande.

En cas de non résolution par le niveau 1, un **second niveau (N2)** d'assistance est sollicité, assuré par des ressources spécialisées par domaine technique.

Enfin, en cas de non résolution par le niveau 2, un **troisième niveau (N3)** peut parfois être assuré par les experts ministériels ou les fournisseurs / prestataires.

Pour une bonne fluidité du traitement des demandes d'assistance, les interfaces entre les différents niveaux doivent être bien définies. Ceci est d'autant plus nécessaire pour les interfaces entre les niveaux internes et externes au SIDSIC. Notons par ailleurs que ces trois niveaux d'assistance ne correspondent pas forcément à des agents différents. En effet, au sein des SIDSIC les agents assurant l'assistance de niveau N1 peuvent également avoir un domaine de spécialisation et en assurer l'assistance de niveau 2 (par exemple : informatique de proximité).

c. Assistance aux utilisateurs – ressources humaines

Il est recommandé de veiller à la bonne rotation des équipes « support » aux différents niveaux N1 et N2 afin que ces agents puissent interagir avec tous les utilisateurs et sur tous types de requêtes ce qui permet d'actualiser en permanence leurs connaissances.

d. Assistance aux utilisateurs – canal d'accès

Chaque demande d'assistance ou signalement d'incident fera l'objet d'une saisie sur un outil centralisé. Cet outil permettra le suivi et la traçabilité des demandes au sein de l'équipe SIDSIC. Il permettra aussi d'établir un suivi d'activité mensuel. Cet outil doit assurer le lien utilisateur – poste – application – support.

Dans un souci de réactivité et de proximité, les utilisateurs doivent néanmoins pouvoir solliciter en direct le niveau N1 par des voies plus classiques (téléphonie, demande orale, ...) pour des problèmes urgents ou bloquants. C'est alors l'agent SIC qui créera le ticket sur l'outil centralisé d'assistance.

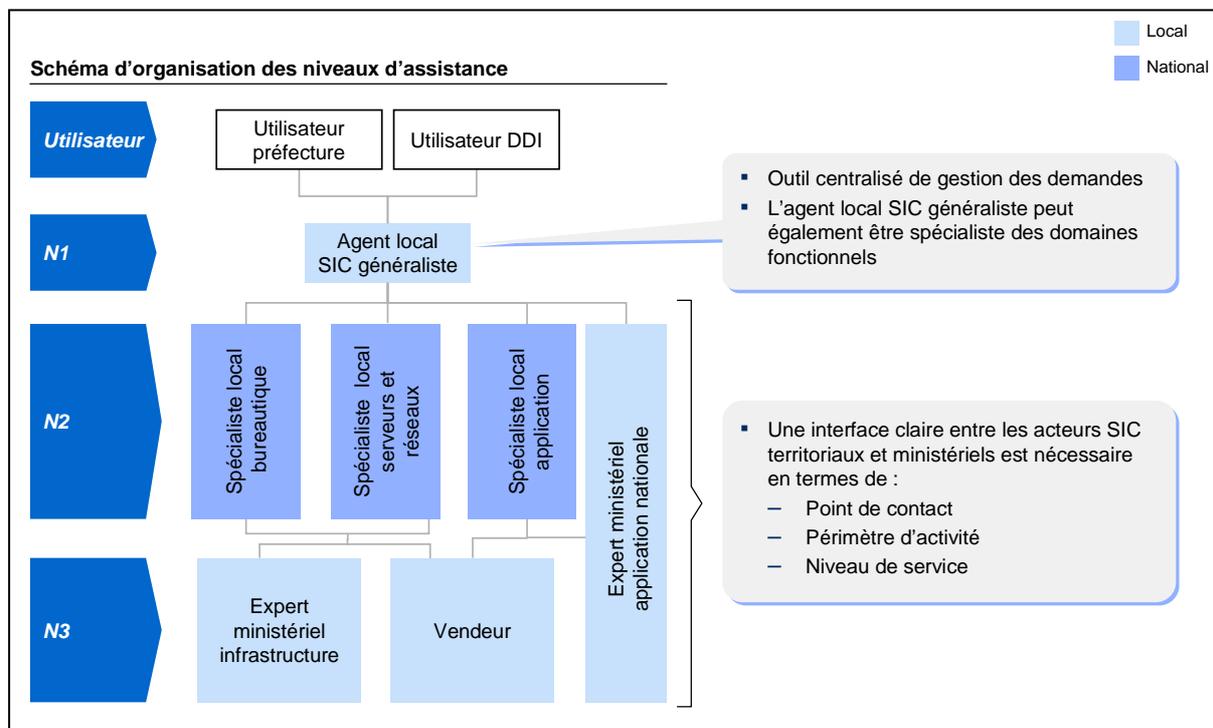
e. Assistance aux utilisateurs – amélioration continue

Conformément à la démarche ITIL, une revue périodique des incidents et des problèmes traités doit être effectuée afin d'identifier les incidents récurrents et de traiter prioritairement les causes racines.

Une enquête de satisfaction sous forme de QCM sera réalisée de manière régulière auprès des utilisateurs afin de vérifier le bon fonctionnement du service d'assistance.

Des fiches « reflexe » devront être réalisées pour codifier la marche à suivre pour répondre aux demandes les plus fréquentes des utilisateurs. Cela permettra au premier niveau d'assistance d'apporter des réponses plus rapides et plus pertinentes.

FIGURE 6 : BONNES PRATIQUES RELATIVES A L'INFORMATIQUE DE PROXIMITE



Indicateurs recommandés

Afin de mesurer le niveau de service assuré par ce pôle, de suivre son évolution et d'identifier les éventuelles actions correctrices à mener, il est nécessaire de suivre un panel d'indicateurs de deux natures :

Indicateurs d'utilisation des ressources	
Indicateur	Définition
Nombre de postes de travail par agent	Ratio du nombre de postes de travail (fixes et portables) / Nombre d'agent (personnes physiques)
Nombre de terminaux téléphoniques par agent	Ratio du nombre de terminaux téléphoniques / Nombre d'agent (pas ETP)
Part de postes de travail de moins de 5 ans	Nombre de postes de travail (fixes et portables) en fonctionnement de moins de 5 ans / Nombre total de poste de travail en fonctionnement

Indicateurs de niveau de service	
Indicateur	Définition
Taux de demandes d'assistance résolues en N1	Nombre de demandes clôturées au N1 / Nombre total de demandes
Délai moyen de traitement des demandes d'assistance	Délai moyen en heure entre l'émission de la demande par l'utilisateur et la clôture de la demande par le SIDSIC
Délai moyen de prise en charge des demandes d'assistance	Délai moyen en heure entre l'émission de la demande par l'utilisateur et la première prise en charge de la demande par un agent SIDSIC

2.1.1.1.2. Infrastructure partagée / systèmes et réseaux

Ces activités diffèrent en fonction du type de serveur ; on distingue :

- Les serveurs « locaux » : l'ensemble de la plate-forme est acquise, installée et maintenue par l'équipe SIDSIC ;
- Les serveurs « locaux » sur une définition nationale : certains ministères fournissent soit un support d'achat soit une « galette » ou « master » d'installation du type de serveur. Dans ce cadre, le ministère apporte le support de niveau 3.
- Les serveurs « nationaux » : la plate-forme est livrée et maintenue par le ministère compétent, l'équipe SIDSIC doit en général seulement assurer une exploitation dite de proximité (sauvegarde, restauration, etc.).

■ Administration des systèmes

- Installation et configuration des serveurs ;
- Administration et supervision des serveurs ;
- Maintenance et évolution des serveurs ;
- Gestion des sauvegardes et restaurations.

■ Administration des réseaux

- Gestion du câblage (définition et supervision des travaux, connexion physique entre les machines, etc.) ;
- Gestion des équipements réseaux (routeurs, commutateurs, VLAN, etc.) ;

- Gestion des équipements téléphoniques (autocommutateur, téléphones fixes et portables, etc.) ;
- Gestion des comptes utilisateurs (droits d'accès aux réseaux et ressources, etc.).

■ Assistance informatique de niveau 2 (systèmes et réseaux)

- Assistance de niveau 2 sur les problématiques de systèmes, de bases de données et de réseaux (après réalisation d'un premier diagnostic) :
 - Diagnostic approfondi et résolution des problèmes ;
 - Sollicitation et gestion de l'assistance externe de niveau 3 (CAS, GUS, SZSIC, PNE, etc.) ;
 - Capitalisation des connaissances et des réponses apportées (rédaction et actualisation des fiches de procédures, base de connaissance, mise en ligne d'aide, etc.).

Bonnes pratiques liées aux infrastructures partagées



f. Mutualisation / centralisation

La mise en place du SIDSIC devra s'accompagner d'une mutualisation des équipements (ex : systèmes, applications, etc.) et par conséquent des ressources humaines qui les administrent. Cette mutualisation pourra être amorcée dès la création du SIDSIC et devra être renforcée suite à la mise en place du réseau interministériel.

Une supervision centralisée des systèmes et des serveurs permettra une meilleure réactivité à moindre coût.

g. Formalisation des pratiques



La formalisation et la mise à jour régulière du référentiel des procédures relatives au système d'information permettront une meilleure efficacité des opérations et de la transmission des compétences et participeront au maintien de la continuité de service. Par ailleurs, le référentiel de procédures est une pièce obligatoire liée aussi à une exigence ministérielle. Par exemple, la certification ISO 17020 des services d'inspection en sécurité alimentaire et sanitaire (au niveau de la DDPP) est conditionnée pour partie par la réalisation de ce document, son maintien à jour et sa validation.

Il est également recommandé d'établir une cartographie détaillée du réseau, enrichie d'une description des équipements.

Indicateurs recommandés

Afin de mesurer le niveau de service assuré par ce pôle, de suivre son évolution et d'identifier les éventuelles actions correctrices à mener, il est nécessaire de suivre les indicateurs suivants :

Indicateur	Définition
Taux de disponibilité des serveurs locaux	100% moins [Total des temps d'indisponibilité (hors indisponibilité programmée) / Temps théorique de disponibilité]
Taux de disponibilité des réseaux	100% moins [Total des temps d'indisponibilité (hors indisponibilité programmée) / Temps théorique de disponibilité]
Volumes de stockage utilisés	Nombre de To de stockage utilisé
Volumes de stockage disponibles	Nombre de To de stockage disponible (utilisé + non utilisé) - total à date

2.1.1.1.3. Applications métier nationales et ingénierie du SI

■ Déploiement local des applications et infrastructures nationales

- Accompagnement du déploiement des applications nationales (y.c. accompagnement du changement).

M

■ Gestion des droits / authentification

- Gestion de l'annuaire des droits d'accès aux applications métiers nationales, lorsque ceux-ci ne sont pas directement gérés par un correspondant fonctionnel métier désigné parmi les utilisateurs directs des dites applications. Chaque ministère a des exigences concernant l'authentification permettant l'accès aux applications nationales :
 - l'IGC pour le MAAPRAT
 - les habilitations Cerbere pour le MEDDTL
 - les habilitations AD pour la CCRF
 - les habilitations AD pour le MTES

■ Gestion du catalogue des applications nationales

- Gestion centralisée des points de contact du support et des documentations (fonctionnelles et technique) de l'ensemble des applications nationales utilisées par les agents.

■ Assistance informatique de niveau 2 (applications nationales)

- Diagnostic approfondi et résolution des problèmes liés aux applications métiers nationales pour lesquelles la MOA ou MOE nationale a demandé le support en local;
- Sollicitation et gestion de l'assistance externe de niveau 3 ;
- Capitalisation des connaissances et des réponses apportées (rédaction et actualisation des fiches de procédures, base de connaissance, mise en ligne d'aide, etc.)

■ Gestion et Administration des référentiels de données (y.c. géographiques)

- Communication sur la disponibilité des informations ;
- Coordination du partage et assurance de la cohérence des données métiers dans toutes leurs composantes.

Bonnes pratiques relatives aux applications métier nationales



Le bon fonctionnement de ce pôle s'appuiera notamment sur la formalisation et la mise à jour régulière du référentiel des applications utilisées, contenant notamment :

- Les canaux de contact de l'assistance ministérielle ;
- Le niveau de service proposé (disponibilité, compétences) ;
- Le planning d'activités sur ces applications au cours de l'année.

2.1.1.1.4. Fonctions transverses

■ Mise en œuvre opérationnelle de la politique de sécurité des systèmes d'informations

- Mise en œuvre opérationnelle des directives interministérielles en matière de sécurité des systèmes d'information (PSSI, etc.) en liaison avec le RSSI. La PSSI DDI/Pref figure dans les documents de référence de ce guide.

■ **Participation à la gestion de crises et d'évènements particuliers**

- Fourniture de moyens de communication (activation d'un COD, mise en place d'un centre de traitement des appels, etc.) ;

■ **Elaboration des plans de secours**

- Définition, mise en œuvre et test des procédures et dispositifs de secours et notamment rédaction des plans de continuité ou reprise d'activité (PCA, PRA).

■ **Etudes, prospective et veille technologique**

- Suivi des avancées techniques du marché et des ministères de rattachement.

Bonnes pratiques relatives aux fonctions transverses



- a. Il sera réalisé au moins une fois par an des tests et/ou exercices permettant de s'assurer que les plans de secours fonctionnent. Ces exercices doivent permettre aussi de vérifier la bonne connaissance par l'ensemble de l'équipe des rôles et responsabilités de chacun face à un événement critique.
- b. Formalisation de l'ensemble des procédures concourant à la continuité et à la qualité du service (référentiel de procédures).

2.1.1.1.5. Fonctions particulières

■ **Relais des offres de service départementales SIC portées par des structures RéATE départementales**

- Intégration des offres de service dans le catalogue des services offerts au niveau départemental ;
- Gestion du niveau de service fourni aux DDI et à la préfecture.

- En qualité de guichet unique SIC, le SIDSIC intègre les offres de service SIC qui peuvent être portées par l'une ou l'autre des DDI/Préfecture. A titre d'illustration, les activités SIG rentrent dans ce type d'offres.
 - Le MAAPRAT et le MEDDTL portent une offre de service commune interministérielle sur les SIG. La compétence SIG est intégrée aujourd'hui aux compétences métier des ministères en DDT. Il s'agit d'une compétence rare mais fortement liée au SI métier, demandant l'utilisation d'outils spécialisés.
 - Le MAAPRAT et le MEDDTL formalisent le cadre type d'une offre de service départementale.

Les DDT de chaque département déclineront cette offre de service à minima auprès des autres structures départementales du périmètre RéATE départemental. Le SIDSIC a en charge de veiller à ce que cette offre réponde de manière uniforme aux besoins des usagers. Ainsi, les cellules SIG actuelles continueront à fonctionner comme actuellement mais avec un lien accru avec le reste du SI pour garantir la cohérence du SI global et avec de nouveaux demandeurs issus de la préfecture et des autres DDI.

Dans certains départements, d'autres acteurs comme les directions régionales portent ce service. Dans ce cas, c'est bien celles-ci qui continuent à offrir ce service et une convention de service sur cette mission doit être formalisée.

D'autres offres de service non portées par le SIDSIC actuellement peuvent également rentrer dans ce cadre en application des orientations ministérielles et inter ministérielles.

Bonnes pratiques relatives aux fonctions particulières



Organisation d'un bilan annuel ayant pour but le suivi du service et la définition d'axes d'amélioration.

2.1.1.2. Socle commun – activités non opérationnelles

Les activités non opérationnelles détaillées ci-dessous ne sont pas déléguables et doivent être assurées par les SIDSIC.

2.1.1.2.1. Pilotage du SI local

■ Définition de la stratégie du système d'information local en application des orientations ministérielles et inter ministérielles

- Déclinaison de la stratégie des DDI et de la préfecture en besoins informatiques ;
- Élaboration d'un plan d'évolution du système d'information (applications, technologies, etc.) et de l'organisation de la fonction informatique (mise en œuvre d'une gouvernance adaptée, etc.) ;
- Définition d'une politique départementale cohérente et homogène sur le renouvellement des postes (âge moyen cible du poste, proportion cible de postes achetés il y a moins de 5 ans, etc.) ;
- Définition d'une politique départementale relative aux impressions. Cette politique veillera à favoriser les impressions recto-verso et l'utilisation d'imprimantes de types copieur au détriment des imprimantes de bureau.

■ Conseil et expertise auprès des décideurs locaux

- Activité de conseil auprès des décideurs locaux pour les aider à formuler leurs besoins et leur proposer des solutions adaptées.

■ Pilotage du portefeuille de projets

- Suivi de l'avancement des projets locaux du stade de l'idée à la réalisation ;
- Définition / mise à jour du calendrier de mise en œuvre ;
- Mise en place d'un planning d'allocation des ressources par projets et domaines prioritaires.

■ Gestion des compétences internes au SI

- Identification des compétences indispensables au fonctionnement et à l'atteinte des objectifs du service (à court, moyen et long terme) ;
- Participation aux actions (formation, recrutement, définition des objectifs, etc.) garantissant la meilleure adéquation possible entre les besoins et les ressources.

■ Pilotage de l'activité

- Définition et planification des actions, répartition de la charge de travail et contrôle régulier des opérations.

■ Pilotage de la démarche "méthode et qualité"

- Définition et supervision d'une démarche locale de type «Méthodes et Qualité» (la mise en œuvre étant une activité du domaine fonctionnel "Gestion").

■ Gestion de la continuité de service

- Définition du niveau de service à apporter en fonction des engagements définis dans les conventions de service ;
- Vérification que les moyens mis en œuvre permettent bien d'atteindre ce niveau de service.

■ Ingénierie de formation

- Participation à l'élaboration du plan local de formation informatique avec les bureaux de formation locaux.

■ Gestion des conventions et délégations

- Formalisation et mise en place des conventions de service ;
- Préparation des revues périodiques de performance.

Bonnes pratiques relatives au pilotage du SI local



- a. Il est recommandé de formaliser la politique en matière d'impressions, la politique de communication et celle de renouvellement des postes (liste non exhaustive). Ces documents cadres devront être validés en Comité de Pilotage.
- b. Un tableau de bord des mises à jour du référentiel de procédures sera tenu. Il permettra d'évaluer le niveau de réalisation et la fréquence de mise à jour de ce référentiel.

2.1.1.2.2. Gestion

■ Gestion administrative et financière

- Gestion administrative et financière des budgets alloués ;
- Planification et contrôle de la bonne utilisation des ressources ;

■ **Management de proximité des ressources humaines**

- Validation et gestion des congés ;
- Entretiens ;
- Autres.

■ **Contrôle de gestion (y.c. reporting)**

- Reporting : production des indicateurs de fonctionnement et de niveau de service à destination notamment des clients externes dans le cadre de la convention de service
- Production des tableaux de bord internes (gestion interne du service) et externes (communication, auprès des décideurs, sur le niveau d'atteinte des objectifs fixés) ;
- Rédaction et suivi des conventions de service avec les structures clientes (DDI et préfecture) et avec les structures partenaires (notamment les éventuels délégataires)

■ **Gestion des stocks et de l'inventaire**

- Gestion proactive des stocks (ex : bandes de sauvegarde, cartouches d'imprimante, etc.) en anticipant les besoins de fonctionnement des structures ;
- Gestion administrative de l'inventaire (inscription, remise au domaine, etc.).

■ **Gestion des commandes et suivi des contrats et marchés**

- Suivi et exécution des commandes et contrats (maintenance logicielle, garantie, etc.).

■ **Communication**

La communication du SIDSIC doit s'inscrire dans le cadre d'un plan de communication approuvé en comité de pilotage des SI locaux.

- Communication régulière, transparente et structurée autour d'échéances clefs, sur les nouveaux projets et les changements en cours, à destination des utilisateurs ;
- Communication auprès du personnel sur les changements internes au SIDSIC et sur les nouvelles orientations SI.

- Communication sur les événements de production (notamment incidents) tant vers les utilisateurs que vers les structures support de niveau supérieur.

Bonnes pratiques en matière de gestion



- Mise en place d'un tableau de suivi des dépenses ;
- Mise en place d'un tableau de suivi des ressources.

Indicateurs recommandés

Indicateur	Valeur cible
Nombre de mises à jour du tableau d'indicateurs par an	Deux fois par an minimum
Nombre de revues de performance par an avec les utilisateurs (DDI/Préfecture)	Une fois par an au minimum

2.1.1.3. Périmètre optionnel – activités liées à des spécificités locales

Ce périmètre concerne les activités réalisées :

- Soit dans un nombre restreint de départements
- Soit pour un nombre réduit d'utilisateurs (service non homogène pour l'ensemble des usagers DDI/Pref du département)

Ces activités sont non exhaustives et peuvent à terme être intégrées dans le socle commun par la DISIC.

2.1.1.3.1. Fonctions particulières

■ **Standard – accueil téléphonique en préfecture**

- Les standards téléphoniques sont une spécificité locale. Cette activité est laissée au libre arbitre des préfets pour être intégrée ou non dans le cadre du périmètre d'activité des SIDSIC.

- Un préfet peut choisir localement d'offrir ce service pour l'ensemble des DDI/Préfecture. Dans ce cas, il ne s'agit plus d'une activité locale, mais d'une offre de service de la préfecture pour l'ensemble DDI/Préfecture. Il peut alors décider de laisser cette activité dans le périmètre du SIDSIC et le SIDSIC l'intègre et gère la délégation de service pour l'ensemble des DDI/Préfecture. Le positionnement est alors similaire à celle des offres portées par une structure RéATE départementale.

M ■ Radiocommunications

- Centralisation des besoins de maintenance sur les terminaux du département ;
- Gestion des conférences ACROPOL ;
- Intervention sur infrastructures radio locales.

Il s'agit d'une exigence ministérielle du MIOMCTI. En effet, chaque préfecture a l'obligation d'assurer la continuité des liaisons gouvernementales.

Bonnes pratiques en matière de fonctions particulières



La réalisation d'un suivi du temps passé sur chaque activité optionnelle et par bénéficiaire, de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage doit être systématique.

2.1.1.3.2. Applications locales

■ Etude et développement local

- Réalisation d'études pour la mise en place d'applications locales ;
- Développement.

Le périmètre des applications nationales dites « ministérielles » ne couvre pas l'ensemble du périmètre des besoins locaux en application. Ainsi, suivant les départements, l'accent a été mis sur des compétences en développement afin de répondre à la demande. Cependant, cette pratique doit être réservée pour les besoins ponctuels et doit être suivi par le SIDSIC. En effet, des développements dits « pirates » effectués par les agents ont souvent mis en péril les données du service concerné quand la personne a muté. Il est en effet très difficile, voire impossible, de reprendre un développement non cadré et en dehors du contexte SI local.

Ainsi, le développement local étant lié à des compétences rares, aux besoins locaux, cette activité ne fait pas partie du socle commun

Chaque besoin non couvert par une application nationale doit faire l'objet d'une déclaration de besoin auprès du ministère concerné avec copie à la DISIC.

■ Intégration et maintenance d'applications locales

- Prise en compte de la maintenance préventive et curative de l'application
- Installation et configuration de l'application sur les postes des agents utilisateurs.

■ Administration des bases de données locales

- Installation et configuration des bases de données (définition des espaces de stockage, etc.) ;
- Administration des bases de données (optimisation, évolution, etc.) ;
- Maintien de la disponibilité, de la cohérence et de la sécurité des bases de données ;
- Définition et implémentation des accès aux données (profils de connexion, privilèges, etc.) ;
- Gestion du droit des données locales.

Bonnes pratiques relatives au développement local



- Mettre en place un cadre de développement local (standard, charte, méthode de développement)
- Les bases de données seront centralisées et non intégrées au développement.
- La réalisation d'un suivi du temps passé de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage doit être systématique

2.1.1.3.3. Autres

Liste non exhaustive :

■ Gestion des sites intranet/internet

La gestion des sites intranet/internet est encore une activité SIC pour certains départements. Cette activité est aujourd'hui passée dans le domaine métier car elle ne nécessite plus de compétences spécifiques trouvées dans les services SIC. En effet, cette gestion doit être aujourd'hui rapprochée des agents responsables de la communication dans les services. Elle nécessite de la formation liée à leur mission sur leur application métier.

Ainsi, cette activité n'a pas été considérée comme faisant partie du socle commun.

■ Travaux de câblage

Certains départements réalisent encore leur propre câblage. Cette compétence est une compétence rare et peu utilisée. Dans la plupart des cas, le câblage est aux normes et les câbles nécessaires existent en standard sur le marché.

Ainsi, cette activité n'a pas été considérée comme faisant partie du socle commun.

Bonnes pratiques (autres)



Pour toutes les activités autres, il est nécessaire de réaliser un suivi du temps passé de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage mais aussi afin de vérifier régulièrement la bonne adéquation besoin/coût du service en local

2.1.2. Périmètre des acteurs servis

2.1.2.1. Socle commun

Les SIDSIC prendront en charge a minima les préfetures et les DDI.

2.1.2.2. Périmètre optionnel

En parallèle, la volonté de prendre en compte les enjeux locaux a motivé la définition de périmètres optionnels. Ainsi, le périmètre des acteurs bénéficiaires des services du SIDSIC peut varier dans le cas des départements où des schémas de mutualisation existent déjà. Cela regroupe notamment les cas suivants :

- Mutualisation avec les directions régionales (DREAL, DRAAF, DIRECCTE et/ou DRJSCS) dans les départements avec chef lieu de région

- Mutualisation avec les unités territoriales des directions régionales dans les autres départements.

Cependant, quel que soit le périmètre des acteurs servis, les types d'activités relevant du socle commun et celles relevant du périmètre optionnel sont les mêmes.

Il est à noter que certains cas de mutualisation doivent faire l'objet d'une validation nationale. C'est le cas pour les mutualisations avec les DIRECCTE et les UT DIRECCTE.

2.2. ORGANISATION ET GOUVERNANCE

2.2.1. Principes d'organisation interne du SIDSIC

L'organisation cible du SIDSIC doit respecter un certain nombre de principes directeurs :

- 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) ;
- 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.
- 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. La DISIC évaluera les organisations proposées par les préfigurateurs sur la base des principes énoncés ci-dessus.

2.2.2. Gouvernance et comitologie

Le responsable SIDSIC a vocation à participer aux comités de direction de la préfecture et des DDI, quelle que soit la forme de ces comités.

Sur le plan purement SI, quatre instances de gouvernance sont nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal de l'organisation et répondre aux attentes de l'ensemble des acteurs (DDI, préfecture, ministères de rattachement) :

Gouvernance nationale :

- Le Comité interministériel SIC (CTSIC) du périmètre RéATE est composé des DSI des différents ministères en question et de la DISIC. Ce comité se réunira sur le sujet SIDSIC à un rythme mensuel afin de définir les orientations stratégiques en matière de SIC départementaux et le suivi de la qualité du service et de l'efficacité.

Gouvernance départementale :

- 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 SIDSIC 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 SIDSIC 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.

Gouvernance interne au SIDSIC :

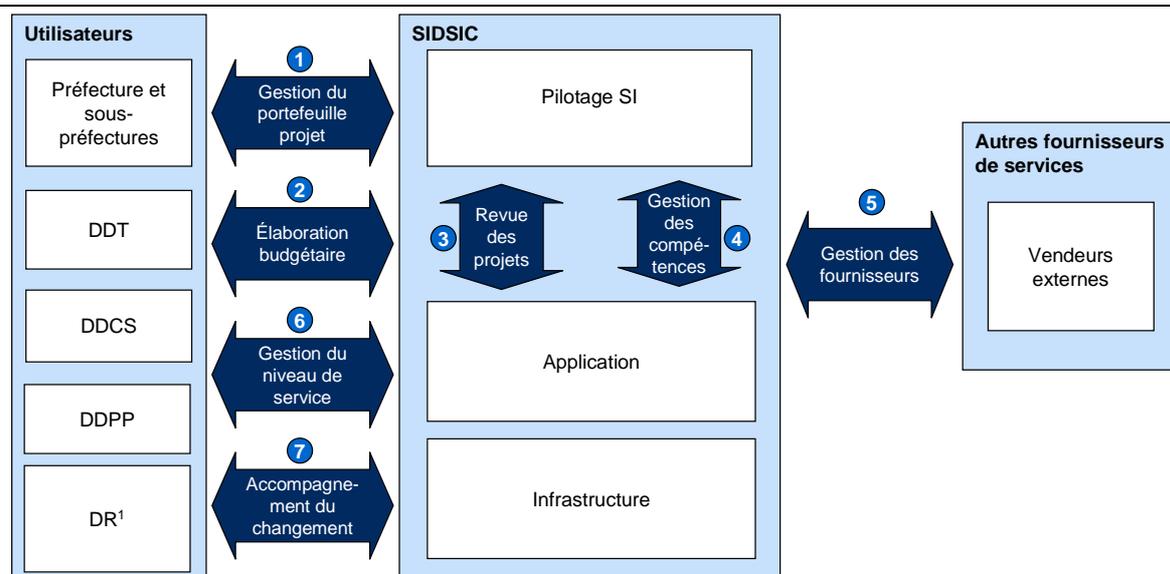
- Enfin le responsable SIDSIC et les responsables de pôles SIDSIC se réuniront plus régulièrement (a minima toutes les semaines) pour assurer le bon fonctionnement du service.

FIGURE 7 : LES DIFFERENTS NIVEAUX DE GOUVERNANCE

	Objectifs	Composition	Fréquence	
A CTSIC - volet RéATE	<ul style="list-style-type: none"> Définit la stratégie Pilote les grands projets Assure le suivi (efficacité et qualité) 	<ul style="list-style-type: none"> DSI ministères, DISIC 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les mois 	Niveau national
B Comité de pilotage des SI locaux	<ul style="list-style-type: none"> Définit la feuille de route au niveau local Réalise la supervision des services délivrés et des coûts associés 	<ul style="list-style-type: none"> SG préfecture, directeurs des DDI, chef de service SIDSIC 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les 6 mois 	Niveau départemental
C Comité opérationnel des SI locaux	<ul style="list-style-type: none"> Assure le suivi opérationnel de la feuille de route Identifie des solutions 	<ul style="list-style-type: none"> SG préfecture, responsable SIDSIC 	<ul style="list-style-type: none"> Tous les mois 	
D Responsable SI local	<ul style="list-style-type: none"> Assure le bon fonctionnement du service 	<ul style="list-style-type: none"> Responsable SIDSIC, responsables de pôle SIDSIC 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les semaines 	Interne SIDSIC

Les 4 instances de gouvernance identifiées ont pour objectif de piloter les sept processus clefs pour le bon fonctionnement du SIDSIC.

FIGURE 8 : LES SEPT PROCESSUS CLEFS DE GOUVERNANCE



1 Si un processus de mutualisation est déjà présent entre DD et DR dans les départements avec chef-lieu de région

SOURCE : Analyse de l'équipe

2. **La gestion du portefeuille projet** : ce processus est composé de quatre phases :
- L'identification des besoins à partir de la remontée des demandes projet des utilisateurs et l'estimation du coût et de la durée de mise en place de ces projets ainsi que de leur impact potentiel ;
 - La précision de la demande, qui prend place à travers un processus itératif entre le SIDSIC et les utilisateurs afin de les accompagner dans la formulation de leur requête ;
 - Un cas structuré est ensuite réalisé pour chacun des projets retenus ;
 - La liste de projets est ensuite validée et priorisée. Cette phase de validation tient compte du partage des ressources disponibles au sein du SIDSIC entre les projets nationaux (prioritaires) et les projets locaux.

Les trois premières étapes sont réalisées par le Comité opérationnel tandis que la validation et la priorisation du portefeuille projet sont intégrées par le Comité de pilotage.

- 2 L'élaboration budgétaire** est réalisée en fonction des besoins et des requêtes des différentes DDI et de la préfecture. Le budget est proposé par le responsable SIDSIC au Comité de pilotage des SI locaux pour validation. La partie 3.2 de ce guide détaille le budget des SIDSIC.
- 3 Le processus de revue des projets SI** est piloté par le Comité opérationnel ou par le Comité de pilotage suivant l'importance du projet. Les équipes dédiées au projet doivent faire régulièrement un état de l'avancement du projet ainsi qu'un point sur les risques identifiés et les actions proposées pour y répondre. Les responsables SI locaux peuvent éventuellement aider l'équipe projet à ce niveau en apportant leur regard extérieur sur l'identification des risques et sur la recherche d'actions correctrices.
- 4 La gestion des compétences SIC** est définie et pilotée par le Comité opérationnel SIDSIC. Le ciblage des postes à pourvoir, la revue des équipes et les entretiens/réunions sont donc organisés et pris en charge à ce niveau. Le comité de pilotage SIDSIC est chargé de valider les besoins en ressources humaines.
- 5 Le processus de gestion des fournisseurs** est assuré au niveau départemental par le SIDSIC qui bénéficie de l'appui du Comité opérationnel des SI locaux. Ce processus, au niveau départemental, ne peut être implémenté que si la nature de l'achat n'entre pas dans un accord cadre ou marché ministériel/interministériel. Il comprend les tâches suivantes :

- La recherche de nouveaux prestataires, la comparaison des services proposés, et la négociation active des contrats pour les prestations ne faisant pas l'objet de marchés nationaux. Le recours aux marchés, accords cadres nationaux disponibles est obligatoire.
- La mesure de la qualité du service fourni ;
- La revue de la performance du prestataire en sa présence afin d'identifier les éventuels problèmes et les actions correctrice, et potentiellement de renégocier des contrats pour obtenir des conditions plus avantageuses.

6 **Le suivi du niveau de service** repose sur la définition d'indicateurs de qualité de service et d'objectifs de performance. Ils sont mis en œuvre conjointement par le SIDSIC et les DDI et préfecture dans le cadre de conventions de service. Le responsable du SIDSIC est chargé de collecter ces indicateurs de suivi et de les transmettre au comité de pilotage des SI locaux. Un retour d'expérience est ensuite organisé et des actions correctrices sont définies.

7 **L'accompagnement du changement** est principalement pris en charge lors du déploiement de grands projets (nationaux ou locaux) par le comité de pilotage du SIDSIC qui définit le niveau de support attendu (formation, mise en place d'une ligne spécifique, etc.) et les objectifs précis à atteindre

2.3. CONVENTIONS ENTRE LE SIDSIC ET LES DIFFERENTS ACTEURS

Des schémas de mutualisation des effectifs SIC sont déjà en place dans certains départements. Plus précisément, quatre cas peuvent être distingués :

- Cas 1 : pas de mutualisation ;
- Cas 2 : les ressources SIC du SIDSIC fournissent des services SIC à un autre acteur local ;
- Cas 3 : certaines ressources du SIDSIC sont mutualisées avec celles d'un autre acteur et interviennent indifféremment pour les deux entités ;
- Cas 4 : les ressources SIC d'un acteur local fournissent des services SIC à une DDI

FIGURE 9 : SCHEMAS DE MUTUALISATION EXISTANTS

Existant			Part relative ¹	Cible	
Illustration	Description	Illustration		Description	
Cas 1 	<ul style="list-style-type: none"> Pas de schéma de mutualisation 		≈ 80%		<ul style="list-style-type: none"> Un seul pôle SIC départemental
Cas 2 	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources SIC de la DDI fournissent les services SIC à un autre acteur local (ex. : UT-DR, CE-DIR...) 				<ul style="list-style-type: none"> Un seul pôle SIC départemental
Cas 3 	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources SIC de la DDI sont mutualisées avec celles d'un autre acteur (ex. : DR) et interviennent indifféremment pour les 2 organisations 		≈ 20%	<div style="background-color: #e6f2ff; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> Deux options de gestion des équipes hors périmètre RéATE sont identifiées pour les cas 3 et 4 (détaillées dans la partie 4.2 du guide) L'identification de ces différents cas et de toutes ces options de traitement a conduit à l'élaboration de différents modèles de convention décrits par la suite </div>	
Cas 4 	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources SIC d'un acteur local (ex. : DR) fournissent les services SIC à une DDI 				

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

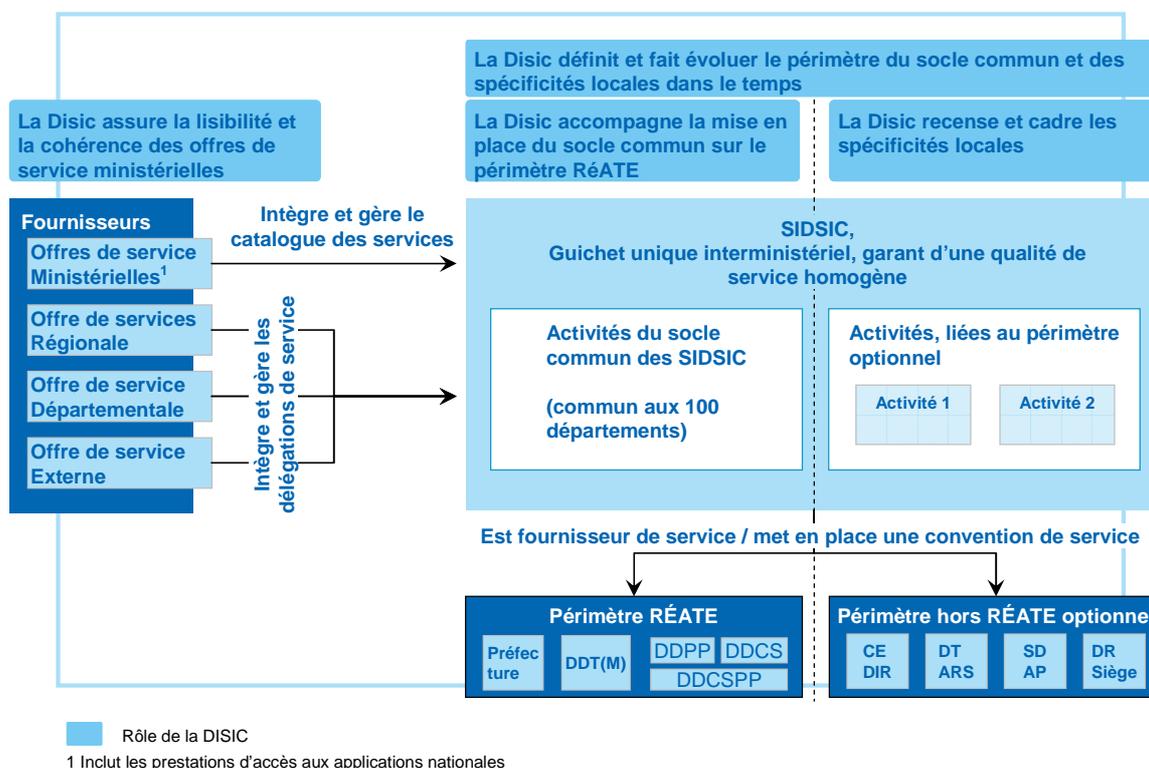
Dans un souci de respect de ces schémas de mutualisation et des spécificités locales, les cibles diffèrent en fonction des cas :

- Pour les cas 1 et 2, la cible est d'avoir un seul pôle SIC départemental ;
- Pour les cas 3 et 4, le préfet devra faire un choix entre deux cibles proposées (Cf. partie 4.1 de ce guide sur la gestion des ressources hors périmètre départemental RéATE).

Par ailleurs, les spécificités liées aux mutualisations existantes entre acteurs locaux seront formalisées dans les conventions de service. Quatre types de conventions de service seront mises en place pour répondre à ces différents cas :

- La convention simple RéATE, pour tous les cas, signée entre le SIDSIC d'un côté et la préfecture/les DDI de l'autre (afin de garantir l'homogénéité de service fourni aux différentes entités) ;
- La convention simple hors RéATE pour le cas 2, entre le SIDSIC et l'acteur hors périmètre RéATE (une convention devra être signée par bénéficiaire) ;
- Deux types de conventions possibles pour les cas 3 et 4 (« mode régie » et « mode forfait », détaillés dans la partie 4.1 du guide) ; entre le fournisseur (acteur hors ministère) et les utilisateurs (préfecture et DDI) ; où le SIDSIC joue un rôle d'intégrateur.

FIGURE 10 :



Chaque convention comporte donc des éléments spécifiques mais est structurée sur la base d'éléments communs. La convention « simple RÉATE » sert de base aux autres types de convention. Elle suit la structure détaillée ci-dessous :

■ Cadre de la convention

- Objet de la convention (périmètre global d'activités du SIDSIC) ;
- Désignation des parties contractantes ;
- Durée de la convention ;
- Modalités de diffusion de la convention.

■ Engagement des parties

- Informations et communication vers les utilisateurs ;
- Respect des orientations nationales (par exemple standards technologiques ministériels et interministériels) ;
- Respect de la confidentialité.

- **Offre de service**
 - Description des domaines fonctionnels ;
 - Modalités de mise en œuvre des prestations (pour l'assistance informatique aux utilisateurs) ;
 - Indicateurs de suivi et objectifs de performance ;
 - Définition des engagements de service
- **Gouvernance**
 - Rôles et responsabilités des contractants
 - Comitologie
- **Suivi de la convention**
 - Modalités d'actualisation
 - Modalités de suspension

2.4. EQUIPE DU SIDSIC

2.4.1. Principes d'organisation interne

Si le préfigurateur constitue et organise librement son équipe, il doit respecter un certain nombre de consignes ; d'une part les pré-requis RH (Cf. partie 3.3) et de l'autre, les principes listés ci-dessous :

- Le regroupement physique des agents n'est pas obligatoire. En effet, l'implantation géographique doit tenir compte de la répartition géographique des sites « sièges ». Cependant 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. ;
- Dans certains cas, en raison de la taille du SIDSIC ou de l'étendue de son domaine d'activité, un agent pourra avoir un rôle d'adjoint au responsable pendant une partie de son activité. Cependant, cette fonction d'adjoint ne pourra être exercée par à temps plein. Il s'agit d'une fonction d'intérim qui peut de plus être partagée par plusieurs agents suivant leurs disponibilités.
- L'ensemble des agents ainsi que le responsable du SIDSIC devront respecter le Règlement d'utilisation des Systèmes d'Information en DDI et Préfecture de la

Politique de Sécurité des SI en préfecture et en DDI (V1.0 du 19 avril 2010) et plus particulièrement son chapitre 1.8, relatif aux devoirs des administrateurs.

2.4.2. Responsable SIDSIC

La fonction de responsable SIDSIC est nouvelle et est composée de missions de natures très diverses. Les principales missions du responsable SIDSIC sont listées ci-dessous :

- Assurer l'intégration des ressources SIC départementales au sein du SIDSIC ;
- Garantir notamment via la mise en place et le suivi des conventions de services :
 - Le maintien du niveau de service actuel à court terme
 - Une amélioration de ce niveau de service à moyen terme
- Définir la stratégie de la fonction SIC locale en intégrant les orientations stratégiques nationales (ministères et DISIC) et les attentes des décideurs locaux (préfecture et DDI) ;
- Assurer le pilotage opérationnel quotidien des agents SIDSIC en visant à optimiser la gestion des ressources disponibles et en veillant à assurer la continuité de service ;
- Contribuer au développement personnel et professionnel des agents ;
- Harmoniser et professionnaliser les pratiques issues des différentes structures d'origine ;
- Assurer le pilotage technique et des services
- Assurer la gestion de crise ;
- Conduire la mise en œuvre des chantiers de convergence et de mutualisation afin d'optimiser les ressources SIC locales ;
- Se tenir informé sur l'évolution des technologies et des offres de service ministérielles et externes.

Afin de mener à bien ces missions, le responsable SIDSIC devra disposer à la fois de compétences managériales, techniques et relationnelles.

La fiche de poste type est annexé à ce guide (voir annexe 5)**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Afin d'accompagner les responsables SIDSIC dans leur nouvelle fonction, seront organisés :

- Une formation initiale d'une durée de deux jours, mise en place par la DISIC. Cette formation aura notamment pour but de :
 - Présenter les SIDSIC et l'impact attendu de manière interactive ;
 - Présenter les indicateurs de suivi qui seront mis en place ;
 - Former les responsables à la gestion des équipes via des exercices de mise en situation.
- Un suivi régulier structuré autour de journées d'animation nationale, organisées par la DISIC au moins une fois par an. Ces journées permettront le partage entre responsables SIDSIC et la DISIC et chaque ministère pourra profiter de cette opportunité pour paralléliser des journées ministérielles plus techniques.

Notons également qu'il est recommandé que le responsable de SIDSIC obtienne une habilitation « Confidentiel Défense » afin de pouvoir mener à bien l'ensemble de ses activités.

2.4.3. Agents SIDSIC

Quant à elles, les compétences requises pour les agents SIDSIC sont de deux natures :

- Des compétences transverses, dont tous les agents doivent faire preuve, afin de mener à bien les missions du SIDSIC :
 - Capacité d'organisation et de gestion des priorités ;
 - Aptitude au travail en équipe et capacité d'adaptation ;
 - Capacité de mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue ;
 - Capacité à formaliser les procédures (exploitation, secours, aide en ligne...).
- Des compétences spécifiques au domaine fonctionnel de spécialisation de l'agent, qui peuvent être aussi bien techniques que généralistes. Ces compétences clefs sont détaillées par domaine fonctionnel en annexe.

3. Cadre administratif

3.1. JURIDIQUE

Juridiquement, le SIDSIC est un service interministériel. Le choix de cette forme, validé en RIS, a été motivé par trois raisons :

- Elle garantit au responsable SIDSIC une autorité hiérarchique sur ses agents ;
- Elle assure la visibilité du service ;
- Elle permet de maintenir un contrôle national sur la création des SIDSIC.

Par ailleurs, conformément à la Circulaire du 25 janvier 2011, le SIDSIC est sous la responsabilité du Secrétaire général de la préfecture. Il s'agit donc d'un service interministériel rattaché à la préfecture. Ainsi, conformément à l'article 26 du décret du 29 avril 2004 modifié, la décision de création du service relèvera du préfet de département.

Cette décision ne peut cependant être prononcée qu'après avis positif de la DISIC (en application de la circulaire n°5359/SG du Premier Ministre en date du 31 décembre 2008 portant sur les modalités de présentation et d'examen des propositions d'organisation dans un cadre interministériel).

La circulaire du 19 août 2011 et le questions-réponses joint précisent l'ensemble des modalités pratiques à respecter lors de la création du SIDSIC dans chaque département :

- avis du CTP local de préfecture ;
- avis des CTP locaux des DDI si modification des organigrammes ;
- information des CTP centraux des préfectures et des DDI.

3.2. RELATIF AUX RESSOURCES HUMAINES

L'ESSENTIEL

L'agent ayant des missions SIC relevant des missions SIDSIC au moment de la création du service est affecté au sein du SIDSIC sous l'autorité hiérarchique et fonctionnelle du chef du SIDSIC après accord sur sa fiche de poste.

L'effectif de référence à la création est le nombre d'ETP mission SIC au 1 janvier 2011 en préfecture et DDI. Il sera modifié en fonction des accords d'affectation des agents.

3.2.1. Regroupement des agents au sein du SIDSIC

3.2.1.1. Principes généraux

Tout agent de DDI et de préfecture ayant des missions SIC relevant des missions SIDSIC au moment de la création du service ont vocation à rejoindre le SIDSIC après accord sur leur fiche de poste. Les agents issus de la préfecture seront affectés au sein du SIDSIC ; les agents issus des DDI seront mis à disposition de la préfecture et du SIDSIC. Il s'agira de mise à disposition à titre gratuit.

Le nombre de référence à la création est le nombre d'ETP mission SIC au 1 janvier 2011 en préfecture et DDI. Il sera modifié en fonction des accords d'affectation et de mise à disposition des agents.

L'affectation et la mise à disposition impliquent une modification des fiches de poste des agents. Ces derniers gardent la même mission mais leurs activités peuvent évoluer dans le cadre de la nouvelle organisation. Dès lors, le chef du SIDSIC rédige et valide avec chaque agent SIC leur fiche de poste à la lumière du projet de service validé. Ces dernières ne portent pas de changement substantiel de la mission de l'agent. Si l'agent ne rejoint pas le SIDSIC, il ne doit plus effectuer de missions SIC pour sa structure. Un cadre type de fiche de poste sera communiqué aux chefs de service pour les aider dans cette tâche.

Pour les agents mis à disposition, une convention devra être obligatoirement passée entre son administration d'origine et l'administration d'accueil. Concrètement les agents doivent pouvoir avant la signature de la convention entre ces deux administrations, formuler leur accord sur les fonctions qui leur seront confiées ainsi que sur leurs conditions d'emploi. La convention dûment complétée devra être communiquée aux agents avant sa signature par l'administration d'origine et

l'administration d'accueil. La signature de la convention doit intervenir préalablement à l'arrêté ou à la décision de mise à disposition de l'agent.

La convention peut être collective, c'est-à-dire concerner plusieurs agents, mais l'arrêté est nécessairement individuel.

La mise à disposition est prononcée pour une durée de trois ans et peut être renouvelée pour une période n'excédant pas cette durée.

Une fois le service créé et les agents affectés, le chef de service veillera à envoyer le nombre d'ETP d'origine (au 1^{er} Janvier 2011) et la liste nominative des agents du SIDSIC à la DISIC, en suivant le modèle d'état des lieux des ressources fourni en annexe de ce guide (tableaux de suivi des ressources, dépenses et indicateurs d'activité).

3.2.1.2. Cas particuliers relatifs au regroupement des agents

3.2.1.2.1. Le poste de responsable

Une fiche de poste pour le poste de responsable est validée pour l'ensemble des départements en métropole et fournie en annexe du guide pratique. Cette fiche est établie suivant le modèle RIME.

Contrairement aux postes des agents SIC en SIDSIC, le poste de responsable sera soumis à candidature. La fiche de poste doit être publiée sur la BRIEP à cet effet.

Les responsables des SIDSIC seront également affectés ou mis à disposition à titre gratuit en fonction de leur administration d'origine et seront soumis aux mêmes modalités de gestion que les agents des SIDSIC selon qu'ils sont issus des effectifs des DDI ou de la préfecture. L'autorité hiérarchique, pour ce qui les concerne, sera exercée par le secrétaire général de la préfecture.

3.2.1.2.2. Les agents exerçant des fonctions SIC à temps partagé

Certains agents sont partagés entre l'exercice d'une activité SIC et une autre activité. Dans ce cas, les agents sont affectés au SIDSIC pour la quotité de leurs activités relevant de la mission SIC. Cependant, il est recommandé que les agents puissent exercer leurs missions à temps plein sur le SIDSIC. Il est également recommandé d'éviter que les agents rejoignent le SIDSIC à moins de 50% de leur temps de travail. Par ailleurs, les conventions de mise à disposition permettent désormais les temps partiels.

3.2.2. Les modalités de gestion des agents du SIDSIC

3.2.2.1. Principes généraux

Les agents pourront être soit affectés au SIDSIC, et dans ce cas, leur gestion n'est pas modifiée, soit mis à disposition dans le cadre d'une convention qui permet de cadrer précisément leurs modalités de gestion. Dans les deux cas, l'affectation et la mise à disposition, permettent à l'agent de conserver le lien avec son administration d'origine.

La circulaire n°2167 du 5 août 2008 relative à la réforme du régime de la mise à disposition des fonctionnaires de l'Etat définit la répartition des tâches entre l'administration d'origine et l'organisme d'accueil comme suit :

L'administration d'origine :

- établit l'arrêté de mise à disposition ;
- continue de verser la rémunération à l'agent
- prend les décisions relatives aux congés régis par les points 3° à 10° de l'article 34 de la loi du 11 janvier 1984 ;
- prend les décisions relatives aux congés annuels et aux congés de maladie régis par les points 1° et 2° de l'article 34 de la loi du 11 janvier 1984 après avis de l'organisme d'accueil ;
- prend les décisions relatives au bénéfice du droit individuel à la formation (DIF) après avis de l'organisme d'accueil ;
- prend en charge la rémunération, l'indemnité forfaitaire ou l'allocation de formation versée à l'agent au titre du congé de formation professionnelle ou des actions relevant du DIF ;
- prend les décisions relatives à l'aménagement de la durée de travail après avis du chef de SIDSIC (temps partiel) ;
- supporte les charges financières résultant de la mise en œuvre des prestations statutaires servies à l'agent mis à disposition lorsqu'il est victime d'un accident de service ou d'une maladie professionnelle ;
- réaffecte l'agent à la fin de la mise à disposition ;
- exerce le pouvoir disciplinaire ;
- soumet un rapport annuel d'information aux comités techniques paritaires ;
- gère le dossier administratif du fonctionnaire.

L'organisme d'accueil, en l'occurrence la préfecture et le SIDSIC :

- fixe les conditions de travail du fonctionnaire mis à sa disposition. Cette notion est assez large et concerne l'organisation du travail. Elle concerne notamment les horaires et la durée du travail.
- prend les décisions relatives aux congés annuels et les congés maladie régis par les points 1° et 2° de l'article 34 de la loi du 11 janvier 1984 ;
- prend les décisions relatives aux autorisations spéciales d'absence ;
- verse au fonctionnaire, le cas échéant, un complément de rémunération, une indemnisation des frais et sujétions auxquels il s'expose dans l'exercice de ses missions ;
- organise l'entretien individuel et établit le rapport sur la manière de servir à destination de l'administration d'origine. A noter, que dans les organismes d'accueil où une évaluation ou un entretien professionnel est mis en place, l'agent peut en bénéficier dans les mêmes formes que celles prévues pour les agents relevant de cet organisme, ce qui est le cas des préfectures. Celui-ci tient alors lieu d'entretien individuel. Cependant l'agent reste soumis aux dispositions spécifiques à son administration d'origine pour sa notation et son avancement. Par ailleurs, le fonctionnaire peut bénéficier, dans son corps d'origine, de l'attribution de réductions ou de majorations d'ancienneté dans le respect des règles d'attribution applicables à ce corps.
- soumet un rapport annuel aux comités techniques paritaires.

La mise à disposition est obligatoirement formalisée via une convention qui précise :

- la nature des activités confiées au fonctionnaire : la convention de mise à disposition doit décrire précisément le poste sur lequel l'agent est employé et les fonctions qui lui sont confiées ;
- Les conditions d'emploi ;
- Les modalités de contrôle et d'évaluation des activités ;

Un modèle de convention est proposé en annexe du guide.

■ - Les déplacements

Les déplacements sont effectués en respectant les règles définies dans la structure d'accueil.

Dans le cadre particulier des SIDSIC, les frais de déplacement des agents continueront à être payés par la structure du ministère d'origine de l'agent (le budget de fonctionnement des agents SIC étant toujours attribué aux structures d'origine des agents)

■ - Les astreintes :

Les personnels peuvent être soumis à un régime d'astreinte, c'est-à-dire une intervention en dehors de l'horaire normal de service, lorsque la continuité du service ou des impératifs de sécurité l'exigent.

Dans le cadre d'une MAD, c'est l'organisme d'accueil qui fixe les obligations de service (art7 du décret n°2007-1542). Les agents restent néanmoins payés par leur administration d'origine, et dans le cadre des astreintes, ils seront payés sur la base du texte qui régit leur corps d'origine.

3.2.2.2. Cas particulier des agents affectés à temps partagé

Les agents affectés à temps partiel au SIDSIC sont sous l'autorité fonctionnelle et hiérarchique du chef de service SIDSIC pour la quotité de leurs activités relevant de la mission SIC. La convention de service départementale précisera la part d'ETP à temps partiel, les modalités de cogestion sont précisées par la convention de mise à disposition.

S'agissant des congés annuels et des congés de malade, l'article 7 du décret 16 septembre 1985 précise que ces décisions doivent être prises par l'un des organismes d'accueil préalablement désigné dans la convention comme assurant cette responsabilité. Il s'agit en pratique de l'administration qui emploie l'agent pour la quotité de temps de travail la plus importante, et le cas échéant, l'administration d'origine du fonctionnaire si celui-ci est employé pour la même durée au sein de celle-ci et d'un autre organisme. Les autres organismes d'accueil ainsi que l'administration d'origine doivent en être informés en amont.

3.3. BUDGETAIRE

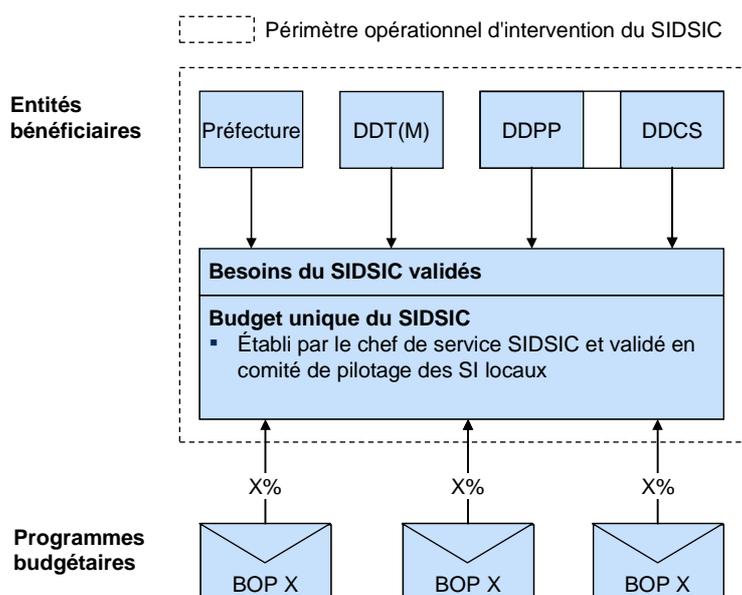
Dans un premier temps, le budget de fonctionnement courant des agents reste porté par leurs structures d'origine (BOP 307 pour les responsables et agents en provenance de préfetures et BOP 333 pour les responsables et agents de DDI).

Cette solution présente les avantages d'être cohérente avec une logique de site et d'être simple à mettre en œuvre. A terme, le budget de fonctionnement sera rattaché à un unique BOP.

Un bilan annuel d'utilisation du budget de fonctionnement sera présenté au comité de pilotage local des SIC. Il devra faire apparaître clairement les dépenses de déplacement des agents SIC.

Concernant le budget d'activité du SIDSIC, il devra être élaboré par le responsable SIDSIC sur la base des besoins puis validé en Comité de pilotage des SI locaux par l'ensemble des décideurs. La contribution de chaque structure bénéficiaire sera basée sur le nombre de postes de travail. Le budget sera alors porté par plusieurs BOP dans un premier temps. Les dépenses pourront être multi-imputées sur les différents BOP en suivant la procédure existante détaillée dans le guide DIAPASON de CHORUS.

FIGURE 11 : ELABORATION DU BUDGET D'ACTIVITE DU SIDSIC



La DISIC a initié un effort de transparence sur les supports d'achat en recensant les différents marchés ministériels ou interministériels utilisés aujourd'hui par les différentes organisations SIC départementales. Cet exercice a pour objectif :

- de donner de la visibilité au futur SIDSIC sur les marchés qui lui sont accessibles ;
- d'identifier les opportunités de convergence dans le cadre des chantiers menés par la DISIC, le SAE et les ministères du périmètre.

Un premier état de la consolidation des différents marchés en cours et à venir est disponible en annexe du guide pratique.

4. Mise en œuvre du SIDSIC

4.1. LE CAS DE LA GESTION DES RESSOURCES HORS PERIMETRE DEPARTEMENTAL REATE

Dans certains cas (cas 3 et 4 de la partie 2.3), des ressources SIC externes (ie : hors périmètre RéATE, par exemple des DR) fournissent des services SIC aux DDI. Deux options de gestion de ces ressources sont possibles et laissées à l'arbitrage du préfet :

- Option A « Mode régie » : le responsable du SIDSIC pilote directement et de manière opérationnelle les ressources SIC externes, ce qui lui permet de conserver les gains liés à la mutualisation. Il a une autorité fonctionnelle sur ses agents. Dans ce cas, les agents pourront être affectés à temps plein ou de manière partielle.
- Option B « Mode forfait » : le responsable du SIDSIC pilote uniquement le niveau de service délivré par les ressources SIC hors périmètre départemental RéATE.

4.2. PREALABLE A LA MISE EN OEUVRE

Les projets de service remis par les préfigurateurs seront évalués par la DISIC sur la base de critères correspondants au modèle cible défini. Ces critères sont listés ci-dessous et cette partie pourra faire office de fiche d'autoévaluation avant remise du projet de service.

- **Activité et périmètre d'acteurs**
 - Le projet de service inclut l'ensemble des activités (opérationnelles et non opérationnelles) définies dans le socle commun des SIDSIC ;
 - Le périmètre des acteurs servis par le SIDSIC est précisé et induit a minima la préfecture et les DDI ;
 - Les conventions de service à mettre en place sont identifiées et mentionnées dans le projet de service ;
 - Les exigences ministérielles listées dans la partie 2 de ce guide sont identifiées et mentionnées dans le projet de service :

- Mise en place d'un référentiel de procédures pour certification ISO 17020 du MAAPRAT ;
- Gestion de l'annuaire des droits d'accès aux applications métiers nationales.
- Continuité des liaisons gouvernementales

■ Organisation

- Les équipes SIDSIC sont organisées et animées en pôles fonctionnels ;
- Le projet de service prévoit qu'au moins 70% des équipes SIC des DDI et préfectures soient regroupées sur un site dès que les pré-requis réseaux seront livrés. Ce niveau correspond au regroupement de l'ensemble des domaines fonctionnels hors informatique de proximité

■ Gouvernance

- Les trois niveaux de gouvernance locale des SIDSIC (Comité de pilotage des SI locaux, Comité opérationnel des SI locaux et interne au sidsic) sont définis par le projet de service et respectent les orientations définies dans ce guide.

■ Dimensionnement

- L'ensemble des ressources transférées au SIDSIC est connu et renseigné dans le projet de service, y compris pour les acteurs hors périmètre RÉATE ;
- Les fiches de poste générique par domaine fonctionnel des agents SIC du SIDSIC sont annexées au projet de service.

■ Pré-requis administratifs

- Le projet de service prévoit de respecter les orientations nationales (en termes de rattachement des agents, budget des personnels, de fonctionnement et d'investissement).

4.3. SUPPORT D'AIDE A LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE

Ce support, sous forme de check-list, est à destination du chef du SIDSIC. Il s'agit d'identifier les actions à mettre en place dès les premières semaines de fonctionnement du SIDSIC, pour garantir le succès des opérations. En effet, l'ensemble des recommandations du guide ne peut être mis en œuvre immédiatement. Cette liste permet d'établir une première priorisation des actions.

A ce stade les objectifs prioritaires sont :

- la fourniture de services à destination des utilisateurs, avec un premier niveau d'amélioration de l'existant, notamment dans la gestion des demandes ;
- l'anticipation, le plus en amont possible, des transformations à venir, dans une optique de valorisation des modes de fonctionnement, des compétences et des bonnes pratiques.
- La mise en place des procédures permettant d'évaluer l'ensemble des indicateurs arrêtés dans les conventions de service.

4.3.1. Fonctionnement / Services

- Mettre en place un point de contact unique au profit des utilisateurs
 - Créer un numéro d'appel unique aux profits des utilisateurs du périmètre couvert par le SIDSIC (exemple : le 33 implémenté sur les PABX) ;
 - Le cas échéant, doubler ce numéro d'appel par un accès à ce guichet depuis un portail ;
 - Définir la plage de fonctionnement du guichet (HO 0800 – 1800, voire HNO éventuellement).
- Définir l'organisation du support utilisateur et notamment l'interface entre le premier niveau d'assistance à compétence généraliste et les différents domaines d'expertise
 - Identifier, au sein du périmètre fonctionnel du SIDSIC, les pôles de traitement les plus adaptés (compétence, capacité à traiter, réactivité, proximité, connaissance du terrain...) ;
 - Lister toutes les coordonnées des intervenants et leurs domaines d'actions associés ;
 - Mettre cette liste à disposition du guichet unique et s'assurer de sa tenue à jour ;
 - Reprendre, améliorer ou définir une procédure (ex : fiche reflexe) assurant en priorité le meilleur traitement des événements (anomalie de fonctionnement, demande d'un utilisateur..) ;
 - Assurer la traçabilité de ces événements pour optimiser la circulation des informations (notamment vis-à-vis des utilisateurs et des intervenants SIDSIC concernés) et mettre à niveau les indicateurs de gouvernance.
- S'engager, en communiquant vers les utilisateurs, sur un premier niveau de services

- Conformément au périmètre du SIDSIC ;
- En priorité sur les services les plus fréquents ;
- Sans régression vis-à-vis des niveaux de service existant.

4.3.2. Organisation

- Faciliter l'intégration des ressources humaines
 - Assurer une formation rapide du personnel pour le familiariser avec ses nouvelles activités éventuelles, son nouveau périmètre et ses interlocuteurs ;
 - Identifier les compétences absentes dans le SIDSIC (référence : kit de configuration) indispensables à combler pour assurer le niveau de fonctionnement attendu ;
 - Le cas échéant, initier une formation adaptée.
- Sécuriser les ressources budgétaires
 - Programmer les dépenses pour l'année et procéder aux ajustements nécessaires en gestion sur la base des besoins dûment justifiés.
- 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 ;
- Mettre en place la gouvernance
 - Contribuer à la gouvernance externe au SIDSIC en réalisant un premier comité de pilotage des SI locaux à minima dans le mois suivant la création du SIDSIC ;
 - Mettre en place la gouvernance interne au sein du SIDSIC.

4.3.3. Amélioration / Rationalisation

- Mettre en place une procédure permettant de détecter les axes d'amélioration
 - Initier une procédure de prise en compte du retour d'expérience des agents du SIDSIC ;
 - Mettre en place un premier outil de recueil et d'échange des retours d'expérience, des bonnes pratiques (« périmètre obligatoire » du guide

pratique, à court terme) au niveau départemental (forum, réunions d'échanges..).

- Mettre en place une procédure de pilotage technique et de gestion des équipements
 - Réaliser l'état des lieux précis des équipements SIC de la préfecture et des DDI, en priorité au niveau des infrastructures partagées ;
 - Associer un premier niveau de criticité et d'interopérabilité à ces équipements ;
 - Identifier les niveaux de connaissances et de compétences nécessaires à détenir vis-à-vis de ces équipements. Le cas échéant réaliser les formations nécessaires.

4.4. FACTEURS CLEFS DE LA REUSSITE

Point d'attention	Réponse
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Structurer à l'avance un plan de communication avec le personnel SIC et les utilisateurs ; communiquer sur le calendrier de mise en œuvre ; • Faire des points d'étapes réguliers avec les agents du SIDSIC ; • Donner des feedback réguliers aux agents du SIDSIC.
Dialogue social	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un dialogue avec les équipes SIC et leurs organisations de représentation avant de mettre en œuvre le SIDSIC ; • Ce dialogue devra être poursuivi par la suite afin faire remonter d'éventuels problèmes/revendications.
Service fourni aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les équipes supports de manière à éviter tout risque de dispersion et de afin d'assurer un service de qualité égal à tous les utilisateurs ; • Créer un numéro d'appel et une adresse électronique uniques pour les communications avec le service support du SIDSIC ; • Garder en tête l'objectif premier d'amélioration de la qualité de service.

Regroupement d'équipes	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des échanges et des réunions entre tous les agents SIC afin de créer une cohésion propre au SIDSIC ; • Eventuellement mettre en place des sessions d'immersion dans les autres services.
Compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Définir rapidement des modalités d'échange de compétence (en particulier dans le cas où seulement un agent SIC dispose de compétences sur un sujet donné) ; • Faire un recensement précis des besoins en formation.

4.5. PARTAGE DES INFORMATIONS CLEFS DU SIDSIC AVEC LA DISIC

Dans son rôle de pilotage de la mutualisation des moyens SIC locaux, la DISIC a vocation à accompagner l'ensemble des SIDSIC, au-delà de la création du service, durant toute la période de transformation.

Pour cela la DISIC demandera régulièrement au SIDSIC de remonter des informations relatives à sa performance du SIDSIC (qualité de service, efficacité et moyen) et sa maturité. Ces informations permettront à la DISIC de :

- Suivre l'impact de la mise en place des SIDSIC ;
- Harmoniser les pratiques et définir des mesures de référence ;
- Identifier les points d'amélioration des SIC territoriaux puis de définir et mettre en œuvre les actions de correction.

4.5.1. Information relative à l'activité du SIDSIC

Les informations à remonter à la DISIC sont de quatre types :

- **Périmètre du service :**
 - Description du périmètre des acteurs servis
 - Identification des effectifs SIC
- **Ressources humaines**
 - Ressources SIDSIC par activité

- Ressources SIDSIC par origine
- **Indicateur de performance**
 - Indicateur qualité de service
 - Indicateurs d'efficience
 - Indicateurs de moyen
- **Budget de fonctionnement et d'activités**
 - Détail du budget SIDSIC (réalisé et prévisionnel)

Ces informations devront être remontées annuellement à la demande de la DISIC. Par ailleurs, ces informations devront être remontées une première fois à la création du SIDSIC.

4.5.2. Suivi de la maturité

Par ailleurs, la DISIC a également développé un outil d'auto-évaluation de la maturité de l'organisation SIDSIC. Cet outil (disponible en annexe) se présente sous la forme d'une grille d'évaluation des pratiques sur l'ensemble des dimensions du modèle opératoire décrit dans le guide pratique.

Cette auto-évaluation devra être mise à jour et transmise à la DISIC annuellement à sa demande.

5. Annexes et documents de référence

5.1. CIRCULAIRE

En pièce jointe à ce guide.

5.2. PSSI EN DDI

En pièce jointe à ce guide.

5.3. REFERENTIEL DE PROCEDURES

La mise en place du référentiel de procédure est un élément déterminant pour garantir le bon fonctionnement et la continuité de service du système d'information dans les préfetures, DDI et autres acteurs locaux que le SIDSIC serait amené à gérer.

De plus, ce référentiel constitue une pièce obligatoire liée à une contrainte ministérielle. La certification ISO 17020 du MAAPRAT (au niveau des DDPP et DDCSPP) est ainsi conditionnée pour partie par la réalisation de ce document, son maintien à jour et sa validation. Ce référentiel représente par ailleurs une bonne pratique pour l'ensemble des ministères.

Le référentiel de procédures doit être établi par le SIDSIC, et validé en comité de pilotage par le secrétaire général de préfecture et les directeurs de DDI. Les plans d'actualisation annuels de ce référentiel devront également être présentés et validés en comité de pilotage.

Le périmètre, l'architecture et des modèles de fiches d'exploitation décrivant chacune des procédures seront communiqués par la suite.

5.4. SYNTHESE DES BONNES PRATIQUES PAR DOMAINE FONCTIONNEL

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des bonnes pratiques par domaine fonctionnel :

Périmètre obligatoire – socle commun à tous les SIDSIC

Informatique de proximité – support aux utilisateurs

a. Configuration standard

Afin d'améliorer l'efficacité de la maintenance et du support des postes de travail tout au long de leur cycle de vie, il est recommandé de définir un nombre restreint de configurations standards répondant à l'ensemble des besoins des utilisateurs. Dans cette optique il est recommandé d'établir un tableau des différents socles techniques utilisés (versions du système d'exploitation et des principaux logiciels utilisés).

b. Assistance aux utilisateurs – organisation

L'organisation de l'assistance est divisée en trois niveaux.

Un **premier niveau (N1)** est accessible à travers un outil de gestion des demandes. L'objectif de ce premier niveau est de résoudre les cas « simples » et de réaliser un diagnostic des cas plus complexes permettant de solliciter l'expertise adaptée pour traiter la demande.

En cas de non résolution par le niveau 1, un **second niveau (N2)** d'assistance est sollicité, assuré par des ressources spécialisées par domaine technique.

Enfin, en cas de non résolution par le niveau 2, un **troisième niveau (N3)** peut parfois être assuré par les experts ministériels ou les fournisseurs / prestataires.

Pour une bonne fluidité du traitement des demandes d'assistance, les interfaces entre les différents niveaux doivent être bien définies. Ceci est d'autant plus nécessaire pour les interfaces entre les niveaux internes et externes au SIDSIC. Notons par ailleurs que ces trois niveaux d'assistance ne correspondent pas forcément à des agents différents. En effet, au sein des SIDSIC les agents assurant l'assistance de niveau N1 peuvent également avoir un domaine de spécialisation et en assurer l'assistance de niveau 2 (par exemple : informatique de proximité).

c. Assistance aux utilisateurs – ressources humaines

Il est recommandé de veiller à la bonne rotation des équipes « support » aux différents niveaux N1 et N2 afin que ces agents puissent interagir avec tous les utilisateurs et sur tous types de requêtes ce qui permet d'actualiser en permanence leurs connaissances.

d. Assistance aux utilisateurs – canal d'accès

Chaque demande d'assistance ou signalement d'incident fera l'objet d'une saisie sur un outil centralisé. Cet outil permettra le suivi et la traçabilité des demandes au sein de l'équipe SIDSIC. Il permettra aussi d'établir un suivi d'activité mensuel. Cet outil doit assurer le lien utilisateur – poste – application – support.

Dans un souci de réactivité et de proximité, les utilisateurs doivent néanmoins pouvoir solliciter en direct le niveau N1 par des voies plus classiques (téléphonie, demande orale, ...) pour des problèmes urgents ou bloquants. C'est alors l'agent SIC qui créera le ticket sur l'outil centralisé d'assistance.

Infrastructure partagée – Serveurs et réseaux

Applications métier nationales et ingénierie du SI

Fonctions transverses

e. Assistance aux utilisateurs – amélioration continue

Conformément à la démarche ITIL, une revue périodique des incidents et des problèmes traités doit être effectuée afin d'identifier les incidents récurrents et de traiter prioritairement les causes racines.

Une enquête de satisfaction sous forme de QCM sera réalisée de manière régulière auprès des utilisateurs afin de vérifier le bon fonctionnement du service d'assistance.

Des fiches « reflexe » devront être réalisées pour codifier la marche à suivre pour répondre aux demandes les plus fréquentes des utilisateurs. Cela permettra au premier niveau d'assistance d'apporter des réponses plus rapides et plus pertinentes.

a. Mutualisation / centralisation

La mise en place du SIDSIC devra s'accompagner d'une mutualisation des équipements (ex : systèmes, applications, etc.) et par conséquent des ressources humaines qui les utilisent. Cette mutualisation pourra être amorcée dès la création du SIDSIC et devra être renforcée suite à la mise en place du réseau interministériel.

Une supervision centralisée des systèmes et des serveurs permettra une meilleure réactivité à moindre coût.

b. Formalisation des pratiques

M La formalisation et la mise à jour régulière du référentiel des procédures relatives au système d'information permettront une meilleure efficacité des opérations et de la transmission des compétences et participeront au maintien de la continuité de service. Par ailleurs, le référentiel de procédures est une pièce obligatoire liée aussi à une exigence ministérielle. Par exemple, la certification ISO 17020 des services d'inspection en sécurité alimentaire et sanitaire (au niveau de la DDPP) est conditionnée pour partie par la réalisation de ce document, son maintien à jour et sa validation.

Il est également recommandé d'établir une cartographie détaillée du réseau, enrichie d'une description des équipements.

Le bon fonctionnement de ce pôle s'appuiera notamment sur la formalisation et la mise à jour régulière du référentiel des applications utilisées, contenant notamment :

- Les canaux de contact de l'assistance ministérielle ;
- Le niveau de service proposé (disponibilité, compétences) ;
- Le planning d'activités sur ces applications au cours de l'année.

a. Il sera réalisé au moins une fois par an des tests et/ou exercices permettant de s'assurer que les plans de secours fonctionnent. Ces exercices doivent permettre aussi de vérifier la bonne connaissance par l'ensemble de l'équipe des rôles et responsabilités de chacun face à un événement critique.

b. Formalisation de l'ensemble des procédures concourant à la continuité et à la qualité du service (référentiel de procédures).

Fonctions particulières

Organisation d'un bilan annuel ayant pour but le suivi du service et la définition d'axes d'amélioration.

Pilotage du SI local

- a. Il est recommandé de formaliser la politique en matière d'achats, la politique en matière d'impressions, la politique de communication et celle de renouvellement des postes (liste non exhaustive). Ces documents cadres devront être validés en Comité de Pilotage.
- b. Un tableau de bord des mises à jour du référentiel de procédures sera tenu. Il permettra d'évaluer le niveau de réalisation et la fréquence de mise à jour de ce référentiel.

Gestion

- a. Mise en place d'un tableau de suivi des dépenses ;
- b. Mise en place d'un tableau de suivi des ressources.

Périmètre optionnel – Activités liées à des spécificités locales ou liées à un ensemble réduit d'utilisateurs

Fonctions particulières

La réalisation d'un suivi du temps passé sur chaque activité optionnelle et par bénéficiaire, de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage doit être systématique.

Applications locales

- a. Mettre en place un cadre de développement local (standard, charte, méthode de développement)
- b. Les bases de données seront centralisées et non intégrées au développement.
- c. La réalisation d'un suivi du temps passé de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage doit être systématique

Autres

Pour toutes les activités autres, il est nécessaire de réaliser un suivi du temps passé de façon à pouvoir faire un rendu en comité de pilotage mais aussi afin de vérifier régulièrement la bonne adéquation besoin/coût du service en local

5.5. MODELES DE FICHE DE POSTE DES AGENTS SIDSIC

5.5.1. Responsable SIDSIC

Catégorie statutaire / corps : A+, A confirmé

Définition synthétique du poste

- Conduire la mise en œuvre des orientations stratégiques en matière de systèmes d'information et de communication au niveau départemental telles que définies par la DISIC, les ministères du périmètre RÉATE départemental et les décideurs locaux.
- Cette mission se focalisera dans un premier temps sur l'intégration des ressources SIC départementales au sein de la nouvelle structure SIDSIC en veillant à garantir :
 - Le maintien du niveau de service actuel à court terme.
 - Une amélioration de ce niveau de service à moyen terme.

Activités principales

- Décliner et mettre en œuvre la stratégie de la fonction SIC départementale en intégrant les orientations stratégiques nationales (ministères et DISIC) et les attentes des décideurs locaux (SG de préfecture et directeurs DDI).
- Assurer le pilotage opérationnel quotidien des agents SIDSIC en visant à optimiser la gestion des ressources disponibles et en veillant à assurer la continuité de service et la gestion de crise.
- Assurer le pilotage technique et des services.
- Contribuer au développement personnel et professionnel des agents SIC de son équipe.
- Harmoniser et professionnaliser les pratiques issues des différentes structures d'origine.
- Conduire la mise en œuvre des chantiers de convergence et de mutualisation afin d'optimiser les ressources SIC locales
- Se tenir informé sur l'évolution des technologies et des offres de service ministérielles et externes

Savoir-faire

- Capacité d'encadrement et d'organisation d'un service (gestion de la charge de travail des agents, gestion des priorités et des urgences)
- Capacité à mettre en œuvre et assurer le bon déroulement au niveau local des projets de transformation définis au niveau national
- Aptitude à communiquer avec transparence et pédagogie auprès des décideurs locaux et des collaborateurs
- Aptitude à mettre d'accord les multiples clients (préfecture et DDI) sur les orientations des SIC départementaux
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité d'écoute et de dialogue avec les collaborateurs de l'équipe

Connaissances

- Architecture et fonctionnalités des systèmes d'information et de communication:
 - Configuration et maintenance des environnements de travail
 - Ingénierie et administration serveurs
 - Ingénierie et administration réseaux
- Normes et processus de qualité notamment en termes de :
 - Gestion de service (ex : ITIL)
 - Gestion de projet
- Normes et procédure de sécurité

Tendance d'évolution (facteurs et impact)

- Facteurs clés d'évolution des SIC à moyen terme
 - Convergence des SIC à l'échelle départementale
 - Formalisation de la relation client - fournisseur entre la fonction SIC et les utilisateurs
 - Rythme et ampleur de l'évolution des technologies et impacts sur les systèmes départementaux
- Impact sur l'emploi du responsable SIDSIC
 - Compétences accrues en gestion du changement

- Gestion orientée davantage vers les résultats

Spécificités du poste /contraintes :

Les missions sont exercées sur la base de l'article 10 du décret n°2000-815 du 25 août 2000 relatif à l'application de l'aménagement et de la réduction du temps de travail

Liaison hiérarchique :

Secrétaire général de la préfecture du département

Liaison fonctionnelle :

Préfecture, Directions départementales Interministérielles du département

Directions régionales et/ou autres structures administratives en fonction des conventions passées et des prestations de service offertes

Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication (DISIC)

5.5.2. Agent SIDSIC - informatique de proximité

Définition synthétique du poste

- Assurer la gestion courante de l'exploitation des ressources informatiques et de télécommunication en département et prendre en charge le support et le traitement des dysfonctionnements
- En particulier, assurer l'installation, la maintenance et le support des outils informatiques et de télécommunication mis à disposition des utilisateurs (ex : postes de travail, applications, postes téléphonique...)

Activités principales

- Définir et maintenir les environnements de travail informatique des agents
- Assurer le support de proximité auprès des agents :
 - Niveau 1 sur l'ensemble des problématiques SIC
 - Niveau 2 et 3 sur les problématiques liées aux environnements de travail
- Analyser et résoudre les incidents
- Formaliser l'ensemble des fiches de procédures et fiches réflexe de la mission.

Savoir-faire

- Aptitude à écouter et comprendre les besoins des utilisateurs

- Aptitude à communiquer de façon pédagogique auprès des utilisateurs finaux
- Capacité à prendre des engagements et à les respecter
- Capacité d'organisation et de gestion des priorités
- Aptitude au travail en équipe et capacité d'adaptation
- Capacité de mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue
- Capacité à formaliser les procédures (exploitation, secours, aide en ligne...)

Connaissances

- Architecture et fonctionnalités des environnements de travail :
 - OS (Windows)
 - Messagerie (Outlook, Thunderbird)
 - Bureautique (Microsoft Office, Open Office)
 - Antivirus et authentification (solutions diverses)
- Normes et processus de qualité notamment en termes de :
 - Gestion de service (ex : ITIL)
 - Gestion de projet
- Normes et procédures de sécurité

Tendance d'évolution (facteurs et impact)

Facteurs clés d'évolution des SIC à moyen terme

- Convergence des systèmes d'information et de communication à l'échelle départementale
- Formalisation de la relation client - fournisseur entre la fonction SIC et les utilisateurs
- Rythme et ampleur de l'évolution des technologies et impacts sur les systèmes départementaux

Impact sur l'emploi du responsable SIDSIC

- Compétences accrues en gestion du changement
- Gestion orientée davantage vers les résultats

5.5.3. Agent SIDSIC - infrastructure

Définition synthétique du poste

- Assurer la gestion courante de l'exploitation des ressources informatiques et de télécommunication en département et prendre en charge le support et le traitement des dysfonctionnements
- En particulier, assurer l'administration des serveurs et réseaux de communication et leur support

Activités principales

- Administration des serveurs
 - Installation et configuration des serveurs ;
 - Administration et supervision des serveurs ;
 - Maintenance et évolution des serveurs ;
 - Gestion des sauvegardes et restaurations.
- Administration des réseaux
 - Gestion du câblage ;
 - Gestion des équipements réseaux ;
 - Gestion des équipements téléphoniques ;
 - Gestion des comptes utilisateurs.
- Assistance de niveau 2 sur les problématiques de systèmes, de bases de données et de réseaux (après réalisation d'un premier diagnostic)

Savoir-faire

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

Connaissances

- Ingénierie et administration de serveurs (Windows et Linux en conformité avec les standards ministériels) en lien avec la politique de SSI
- Ingénierie et administration d'un réseau local (LAN) et de son interface avec les réseaux nationaux (WAN) en lien avec la politique de SSI
- Normes et processus de qualité notamment en termes de :
 - Gestion de service (ex : ITIL)

- Gestion de projet

- Normes et procédures de sécurité

Tendance d'évolution (facteurs et impact)

Facteurs clés d'évolution des SIC à moyen terme

- Convergence des systèmes d'information et de communication à l'échelle départementale
- Formalisation de la relation client - fournisseur entre la fonction SIC et les utilisateurs
- Rythme et ampleur de l'évolution des technologies et impacts sur les systèmes départementaux

Impact sur l'emploi du responsable SIDSIC

- Compétences accrues en gestion du changement
- Gestion orientée davantage vers les résultats

5.5.4. Agent SIDSIC - gestion

Définition synthétique du poste

- Assurer la gestion courante de l'exploitation des ressources informatiques et de télécommunication en département et prendre en charge le support et le traitement des dysfonctionnements
- En particulier, assurer le support administratif nécessaire au bon fonctionnement du service

Activités principales

- Gestion administrative et financière
- Contrôle de gestion et reporting
- Gestion des stocks et de l'inventaire
- Gestion des commandes et suivi des contrats et marchés

Savoir-faire

- Rigueur analytique et capacité de synthèse
- Connaissance du code et des procédures des marchés publics
- Communication
- Capacité d'organisation et de gestion des priorités
- Aptitude au travail en équipe et capacité d'adaptation

- Capacité de mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue
- Capacité à formaliser les procédures (exploitation, secours, aide en ligne...)

Connaissances

- Construction et suivi budgétaire
- Connaissance du code et des procédures des marchés public

5.6. MODELES DE CONVENTION DE SERVICE

En pièce jointe à ce guide.

5.7. TABLEAUX DE SUIVI DES RESSOURCES, DEPENSES ET INDICATEURS D'ACTIVITE

Périmètre SIDSIC

Acteurs supportés

	Acteurs locaux	Effectif agent - total	Effectifs agent par ministère d'origine					
			MIOMCTI	MEEDDTL	MAAPRAT	MTE5	DGCCRF	Autre
Socle commun	Total							
	Préfecture et sous-préfectures							
	DDT(M) et antennes							
	DDCS et antennes							
	DDPP et antennes							
	DDCSPP et antennes							
Périmètre optionnel	Total							
	<Acteur local optionnel 1>							
	<Acteur local optionnel 2>							
	...							
	...							

Ressources SIC

		ETP SIC - total	ETP SIC par ministère d'origine					
			MIOMCTI	MEEDDTL	MAAPRAT	MTE5	DGCCRF	Autre
Ressource interne SIDSIC	Total							
	Pour le socle commun							
	<Pour autre acteur 1>							
	<Pour autre acteur 2>							
	...							
Ressources externes SIDSIC rattachées fonctionnellement au responsable SIDSIC	Total							
	<Acteur 2>							
	<Acteur 1>							
	...							
	...							
Ressources externes SIDSIC non rattachées fonctionnellement au responsable SIDSIC mais réalisant des prestations pour des clients du SIDSIC	Total							
	<Acteur 2>							
	<Acteur 1>							
	...							
	...							

Ressources humaines SIDSIC

ETP SIDSIC	Ministère d'origine	Statut	Corps	Catégorie	Prime informatique (oui/non)	Charge par activité (%)						Autres - spécificité locales	Départ dans les 6 prochains mois ?	
						Informa-tique de proximité	Serveurs	Réseaux	Application	Fonctions transverses	Pilotage			Gestion
Ressource interne SIDSIC	«Agent 1»													
	«Agent 2»													
	«Agent 3»													
	«Agent 1»													
	«Agent 2»													
	«Agent 3»													
	«Agent 1»													
	«Agent 2»													
	«Agent 3»													
	«Agent 1»													
Ressources externes SIDSIC rattachées fonctionnellement au responsable SIDSIC	«Agent 1»													
	«Agent 2»													
	«Agent 3»													
Ressources externes SIDSIC non rattachées fonctionnellement au responsable SIDSIC mais réalisant des prestations pour des clients du SIDSIC	«Agent 1»													
	«Agent 2»													
	«Agent 3»													

Budget d'activités SIDSIC

En K€

			Budget 2010 (réalisé)	Budget 2011 (révisé)	Budget 2012 (prévision)
Informatique de proximité	Achat matériel	Poste de travail			
		Imprimante, copieur, fax			
		Téléphone			
		Petit matériel			
	Maintenance	Poste de travail			
		Imprimante, copieur, fax			
		Téléphone			
	Licence	Licence bureautique			
		Licence non-bureautique			
	Externalisation				
Infrastructure partagée	Achat matériel	Serveur			
		Auto commutateur et appliance sécurité			
		Câblage et éléments actifs			
		Infrastructure d'hébergement			
		Petit matériel			
	Maintenance	Serveur			
		Auto commutateur			
		Câblage			
		Infrastructure d'hébergement			
	Licence	Licence OS serveur			
		Licence autre			
	Externalisation				
	Transverse	Étude diverse			
Optionnel	Développement et études diverses				
	Matériel divers (ex : terminaux de pointage)				
Total					

Indicateurs clefs de l'activité du SIDSIC

Qualité de service

	Indicateur	Définition	Valeur	
			Mesurée	Négociée
Informatique de proximité	Délai moyen de traitement des demandes d'assistance	<i>Délai moyen en heure entre l'émission de la demande par l'utilisateur et la clôture de la demande par le SIDSIC - moyenne des 6 derniers mois</i>	XX	XX
	Délai moyen de prise en charge des demandes d'assistance	<i>Délai moyen en heure entre l'émission de la demande par l'utilisateur et la première prise en charge de la demande par un agent SIDSIC - moyenne des 6 derniers mois</i>	XX	XX
	Taux de demandes traitées en moins de 4h	<i>Nombre de demandes clôturées en moins de 4h / nombre de demandes totales - moyenne des 6 derniers mois</i>	XX	XX
Systèmes et réseaux	Taux de disponibilité des serveurs locaux	<i>100% moins le total des temps d'indisponibilité (hors indisponibilité programmée) / Temps théorique de disponibilité - moyenne des 6 derniers mois</i>	XX	XX
	Taux de disponibilité des réseaux	<i>100% moins le total des temps d'indisponibilité (hors indisponibilité programmée) / Temps théorique de disponibilité - moyenne des 6 derniers mois</i>	XX	XX
Fonctions transverses	Nombre d'exercices de test des dispositifs de secours par an	<i>Nombre d'exercice visant à tester les systèmes de secours et de reprise d'activité - total des 12 derniers mois</i>	XX	XX
Gestion	Nombre de revues de performance par an	<i>Nombre moyen de performance réalisée avec chacun des structures client - total des 12 derniers mois</i>	XX	XX
	Nombre de mises à jour du tableau d'indicateurs par an	<i>Nombre de mise à jour du tableau d'indicateur interne à destination de l'ensemble des clients - total des 12 derniers mois</i>	XX	XX

Indicateurs clefs de l'activité du SIDSIC (suite)

Efficiences

	<u>Indicateur</u>	<u>Définition</u>	<u>Valeur Mesurée</u>
Informatique de proximité	Taux de demandes d'assistance résolues en N1	<i>Nombre de demandes clôturées au N1 / Nombre total de demandes - moyenne des 6 derniers mois</i>	<input type="text" value="XX"/>
Systèmes et réseaux	Nombre moyen de serveurs virtuels par serveur physique	<i>Nombre total d'instances de serveurs virtuels / Nombre total de serveurs physiques - total à date</i>	<input type="text" value="XX"/>
Applications	Nombre d'applications mutualisées entre les structures	<i>Nombre d'application (SIC et non SIC) utilisé pour couvrir les besoins de l'ensemble des clients - total à date</i>	<input type="text" value="XX"/>

Indicateurs clefs de l'activité du SIDSIC (suite)

Autres

	Indicateur	Définition	Valeur Mesurée
Informatique de proximité	Part de postes de travail de moins de 5 ans	<i>Nombre de postes de travail (PC et fixe) en fonctionnement de moins de 5 ans / Nombre total de poste de travail en fonctionnement - total à date</i>	XX
	Nombre de postes de travail	<i>Nombre de postes de travail (fixe et portable) - total à date</i>	XX
	Nombre de postes téléphoniques	<i>Nombre de postes téléphoniques en fonctionnement (n'inclut pas les postes débranchés) - total à date</i>	XX
	Nombre de demandes d'assistance	<i>Nombre total de demande d'assistance émises par les utilisateurs - total des 6 derniers mois</i>	XX
	Nombre de ressources d'impression	<i>Nombre de ressources d'impression (imprimantes, copieurs...) - total à date</i>	XX
	Nombre d'agents servis	<i>Nombre d'agents dans les structures bénéficiaires des services du SIDSIC (y.c., dans les antennes)</i>	XX
	Nombre de sites siège	<i>Nombre de sites siège hébergeant des agents servis par le SIDSIC</i>	XX
	Nombre total de sites	<i>Nombre total de sites hébergeant des agents servis par le SIDSIC</i>	XX
Systèmes et réseaux	Nombre de serveurs de fichier	<i>Nombre total de serveurs de fichiers en fonctionnement - total à date</i>	XX
	Nombre de serveurs d'applications locales	<i>Nombre total de serveurs d'applications en fonctionnement - total à date</i>	XX
	Volumes de stockage utilisés	<i>Nombre de To de stockage utilisé - total à date</i>	XX
	Volumes de stockage disponibles	<i>Nombre de To de stockage disponible (utilisé + non utilisé) - total à date</i>	XX

5.8. TABLEAUX DE SUIVI DES RESSOURCES, DEPENSES ET INDICATEURS D'ACTIVITE

En pièce jointe à ce guide

5.9. CARTOGRAPHIE PRELIMINAIRE DES SUPPORTS D'ACHAT

En pièce jointe à ce guide

5.10. MODELE DE CONVENTION TYPE DE MISE A DISPOSITION D'AGENTS DE DDI

En pièce jointe à ce guide

5.11. GLOSSAIRE

Système d'Information	Système constitué des ressources humaines (le personnel), des ressources matérielles (l'équipement) et des procédures permettant d'acquérir, de stocker, de traiter et de diffuser les éléments d'information pertinents pour le fonctionnement d'une organisation.
Budget de fonctionnement	budget de fonctionnement courant des agents qui composent le service (déplacements, fournitures de bureaux,...)
Budget d'activités	budget dit d'activités correspond aux dépenses SIC (achat de matériels, maintenance, licences,...)
SAE	Service des Achats de l'Etat
RéATE	Réforme de l'Administration Territoriale de l'Etat
RGPP	Révision Générale de la Politique Publique
DISIC	Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de

	Communication
SIDSIC	Service Interministériel Départemental des Systèmes d'Information et de Communication
SIG	Sous-ensemble du SI qui permet de stocker, d'utiliser, de traiter et de diffuser les données géographiques.
CAS	Cellule d'Assistance et de Supervision du MAAPRAT
GUS	Guichet Unique des Services du MTES
PNE	Pôle National d'Expertise du MEDDTL
SZSIC	Service Zonal Des Systèmes d'information Et De Communication du MIOMCTI

5.12. DESCRIPTIF DE L'EXISTANT DES OFFRES DE SERVICE MINISTERIELLES ET DES PRESTATIONS D'ACCES AUX APPLICATIONS NATIONALES

En pièce jointe à ce guide