

**RAPPORT D'ACTIVITE SII**

**Syndicat Mixte des Systèmes d'Information SII**

1, rue de l'Union

93000 Bobigny Cedex

Tél. : 01 41 60 85 00

Fax : 01 41 60 88 70

<http://www.sib.fr>

Table des matières

I.	PRESENTATION GENERALE DU SII .....	3
A.	ADHERENTS ET COMPOSITION DU CONSEIL .....	4
	Les villes : .....	4
	Les établissements Publics : .....	4
1.	Composition du Conseil.....	4
B.	ORGANISATION DU SII.....	5
1.	Organigramme du SII.....	5
2.	Direction de l'établissement : .....	5
3.	Administration (2 agents).....	5
4.	Service Etudes Fonctionnelles (11 agents).....	6
5.	Service Production (7 agents) .....	6
6.	Service Assistance Maîtrise d'Ouvrage et NTIC (1 agent) .....	7
7.	Gestion des Services et Qualité / SAU (2 agents) .....	7
C.	SYNTHESE SUR LES SERVICES OPERATIONNELS .....	7
II.	ACTIVITES ET PRESTATIONS DU SII.....	9
A.	LES PRESTATIONS.....	9
1.	Les Services d'Accompagnement .....	9
2.	Les Services Techniques.....	9
3.	Les Services Qualités .....	9
4.	Liste des applications fournies par le SII .....	10
B.	ACTIVITES ET REALISATIONS 2018.....	11
1.	Etudes .....	11
2.	Production.....	14
3.	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et NTIC .....	15
4.	Management Service et Qualité .....	15
III.	DONNEES TECHNIQUES .....	17
A.	TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES.....	17
B.	FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES .....	17
1.	Le Taux de Disponibilité.....	17
2.	Evolution des Comptes Citrix .....	18
3.	Evolution de l'Usage Internet .....	18
4.	Traitement des demandes et incidents par adhérent : .....	19
5.	Evolution du Nombre de Boites E-Mail.....	22
6.	Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels .....	22
7.	Les Mises en Production en 2018 .....	23

## INTRODUCTION

Ce document a pour but de présenter les activités du SII pour l'année 2018, qui résultent, d'une part des orientations décidées par le SII sur la modernisation des systèmes d'information, et d'autre part de l'application du plan informatique 2018 adopté en comité syndical.

### I. PRESENTATION GENERALE DU SII

Le Syndicat Mixte des Systèmes d'Information (SII) est un syndicat mixte fermé, établissement public créé en 1971, pour permettre aux agents des membres adhérents de remplir plus efficacement leur mission de service public, en s'appuyant sur des ressources informatiques applicatives et techniques.

Doté d'une infrastructure performante et sécurisée, mais également d'une équipe hautement qualifiée, tant sur le plan technique que fonctionnel (métier), le SII propose des services clé en main.

Un portefeuille de 50 applications informatiques couvre la quasi-totalité des métiers liés à la gestion des collectivités territoriales et des établissements publics.

Le SII fournit également des services internet qui s'appuient sur une plate-forme technique offrant toutes les garanties de sécurité et de continuité de service. Ainsi le périmètre des services offerts par le SII inclut l'accessibilité au système d'information, l'hébergement de sites WEB, les services de télé-procédures, la navigation sur le WEB, le service de messagerie, le service de nom de domaine, d'interconnexion de sites distants en mode VPN, etc.

En outre, un accompagnement tout au long des processus liés au système d'information permet aux adhérents d'être soulagés de tâches complexes relatives aux métiers de l'informatique, mais également d'aborder les enjeux de mutations technologiques ou de l'administration électronique avec sérénité.

Enfin, la mutualisation mise en œuvre au SII favorise la maîtrise des dépenses grâce aux économies d'échelle induites par le partage des moyens et à une organisation orientée « qualité de service ». Elle contribue ainsi à enrichir l'outil mis à disposition des agents pour assurer leurs missions de service public, à placer les usagers au cœur du dispositif de l'administration électronique et à poursuivre la modernisation des échanges avec les partenaires institutionnels.

## A. ADHERENTS ET COMPOSITION DU CONSEIL

Le SII compte 6 adhérents, 4 villes et 2 établissements publics :

### Les villes :

- **Bobigny**
- **Le Blanc-Mesnil**
- **La Courneuve**
- **Tremblay-en-France**

### Les établissements Publics :

- **SIRESCO**
- **SYREC**

#### 1. Composition du Conseil

Conformément à l'article 5.1 des statuts, le syndicat est administré par un comité composé de délégués désignés par les communes et établissements publics de coopération intercommunale membres, dans les conditions suivantes :

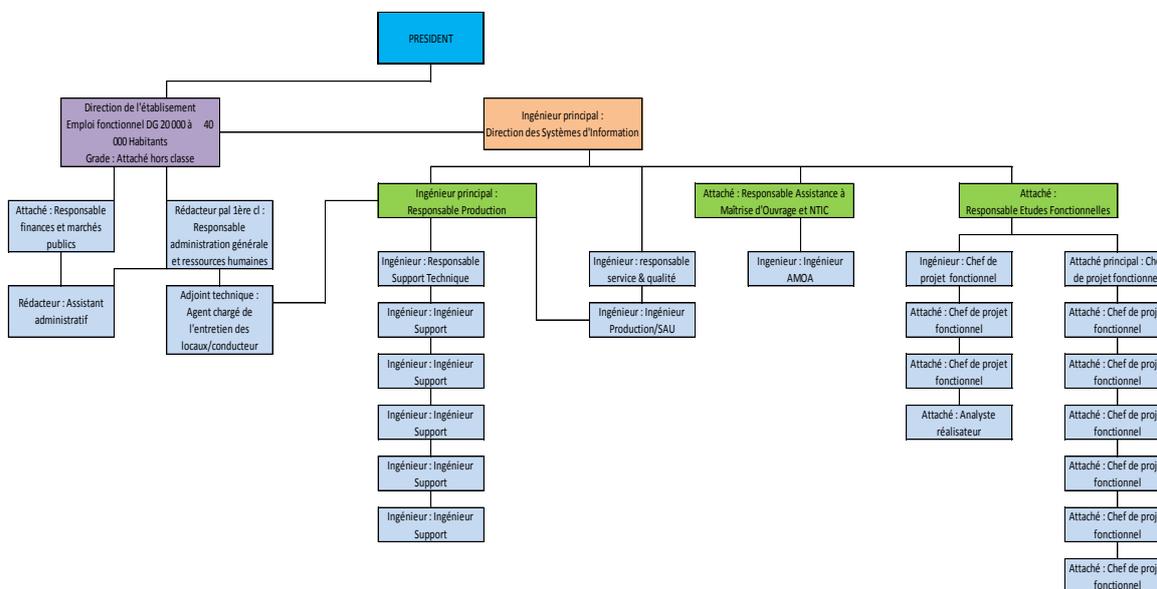
- Chaque membre ayant transféré les seules compétences obligatoires dispose d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant.
- Chaque membre ayant transféré au moins une compétence optionnelle dispose de deux délégués titulaires et de deux délégués suppléants

**Président : Laurent CHAUVIN**

<i>Adhérent</i>	<i>Délégués titulaires</i>	<i>Délégués suppléants</i>
<b>BOBIGNY</b>	DRANE Marc	BARTHOLME Christian
<b>BOBIGNY</b>	GABEREL Christine	KONATE Kumba
<b>LA COURNEUVE</b>	DAVAUX Mélanie	MORISSE Eric
<b>LA COURNEUVE</b>	ELICE Yohann	SAID-ANZUM Zaïnaba
<b>LE BLANC-MESNIL</b>	RANQUET Jean-Philippe	BOUMEDJANE Karim
<b>SIRESCO</b>	DUBOE Nicole	CALSAT Patrice
<b>SYREC</b>	MASSARD Isabelle	DELANNOY William
<b>SYREC</b>	LE MOIL Corinne	DURO Julien
<b>TREMBLAY-EN-France</b>	BRUSCOLINI Philippe	BERGH Alexandre
<b>TREMBLAY-EN-France</b>	CHAUVIN Laurent	BLANCHARD Nijolé

## B. ORGANISATION DU SII

### 1. Organigramme du SII



### 2. Direction de l'établissement :

La directrice générale et le DSI contribuent à la définition des orientations de la collectivité et à l'élaboration, sous la responsabilité de l'équipe politique, d'un projet partagé par toutes les parties prenantes de l'action publique. Dirigent les services et pilote l'organisation territoriale en cohérence avec les orientations préalablement définies.

#### a) Direction Générale (1 Directrice)

#### b) Direction des Systèmes d'Information (1 Directeur)

### 3. Administration (2 agents)

Le service administration est composé de deux agents directement rattachés à la Directrice Générale.

Les missions dévolues à ce secteur d'activité portent sur :

#### L'administration générale

- Organisation et suivi des réunions des différentes instances (Comités Syndicaux, groupes de travail...)
- Suivi de l'archivage
- Réception des visiteurs
- Enregistrement du courrier
- Entretien des locaux.

### **La gestion financière :**

- Aide à l'élaboration du budget
- Suivi de l'exécution du budget (dépenses et recettes)
- Gestion des immobilisations.

### **Les marchés publics**

- Elaboration des DCE en collaboration avec les services concernés
- Lancement et suivi de la procédure de mise en concurrence (Mise en ligne de l'annonce, suivi des questions/réponses, convocation de la CAO le cas échéant...)
- Exécution administrative et financière du marché.

### **Les Ressources Humaines**

- Gestion de la paie des agents
- Gestion des carrières des agents
- Gestion de la formation des agents
- Saisine des instances paritaires (élaboration des rapports, saisie des informations sur l'outil du CIG).

## **4. Service Etudes Fonctionnelles (11 agents)**

L'équipe, composée de chefs de projets et d'analystes réalisateurs, est en charge de la mise en place de nouvelles applications informatiques et du support fonctionnel « métier ».

Chaque chef de projet est en relation avec les services utilisateurs et les éditeurs de logiciels et anime les activités liées au portefeuille d'application dont il a la charge.

Ainsi, l'activité du service études fonctionnelles est divisée principalement en gestion de projet, support utilisateur, développement d'application, maintenance évolutive et maintenance corrective.

## **5. Service Production (7 agents)**

Il est garant du maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information. Il est organisé autour de 2 pôles essentiels :

### **Support technique**

La cellule a en charge l'architecture du système d'information, la gestion du réseau interne et externe, l'administration de l'infrastructure technique et logicielle des serveurs (système d'exploitation, bases de données, outils de supervision etc.). Elle prend également part au support utilisateur de 2ème niveau en y apportant son expertise.

### **Exploitation**

La cellule est en charge du lancement et contrôle des traitements, des sauvegardes, de la surveillance des réseaux et serveurs ainsi que du service des impressions.

## 6. Service Assistance Maitrise d'Ouvrage et NTIC (1 agent)

Il se positionne en amont des nouveaux projets. Il est en charge, auprès des partenaires, de les accompagner dans les phases préliminaires des projets, notamment pour le recueil des besoins des services utilisateurs, l'analyse des aspects organisationnels, pour l'élaboration des DCE (dossiers de consultation des entreprises), analyse des offres fournisseurs etc.

Il a également en charge la veille sur les nouvelles technologies notamment en matière de dématérialisation

## 7. Gestion des Services et Qualité / SAU (2 agents)

La cellule « Gestion des Services » a pour rôle d'améliorer la qualité des prestations du SII auprès de ses adhérents et partenaires non adhérents. Elle veille, sur la base du règlement de service, de tableaux de bords de suivi d'activités, au respect des objectifs du SII vis-à-vis de ses adhérents et partenaires non adhérents.

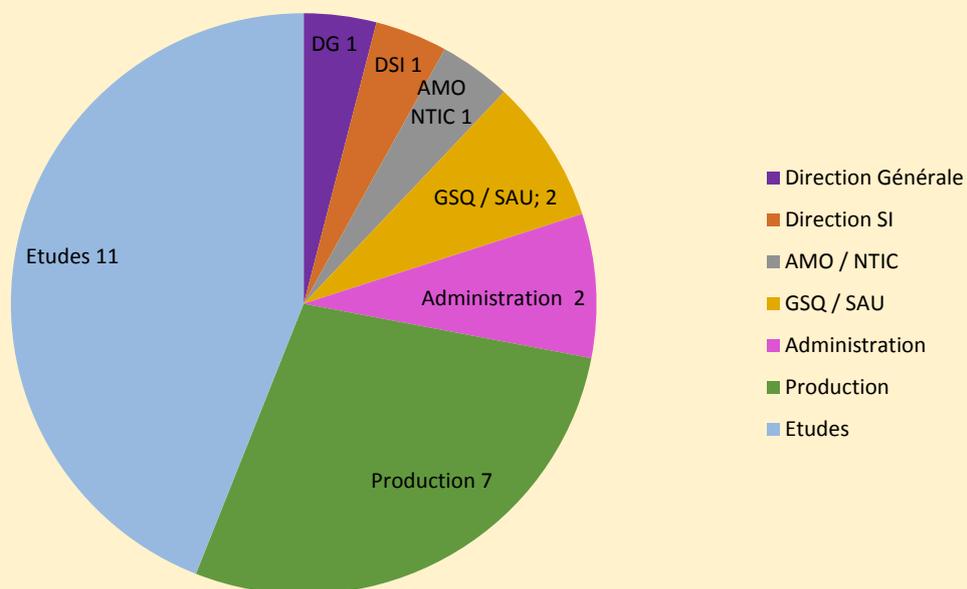
La gestion des incidents et des demandes fait également partie des processus déployés par le SII pour répondre aux critères de qualité de service. Le SAU (Service d'Assistance aux Utilisateurs) prend en charge les incidents et les demandes signalés et en assure le suivi.

Pour cette dernière activité le SII est certifié ISO 9001-2015 depuis juin 2017.

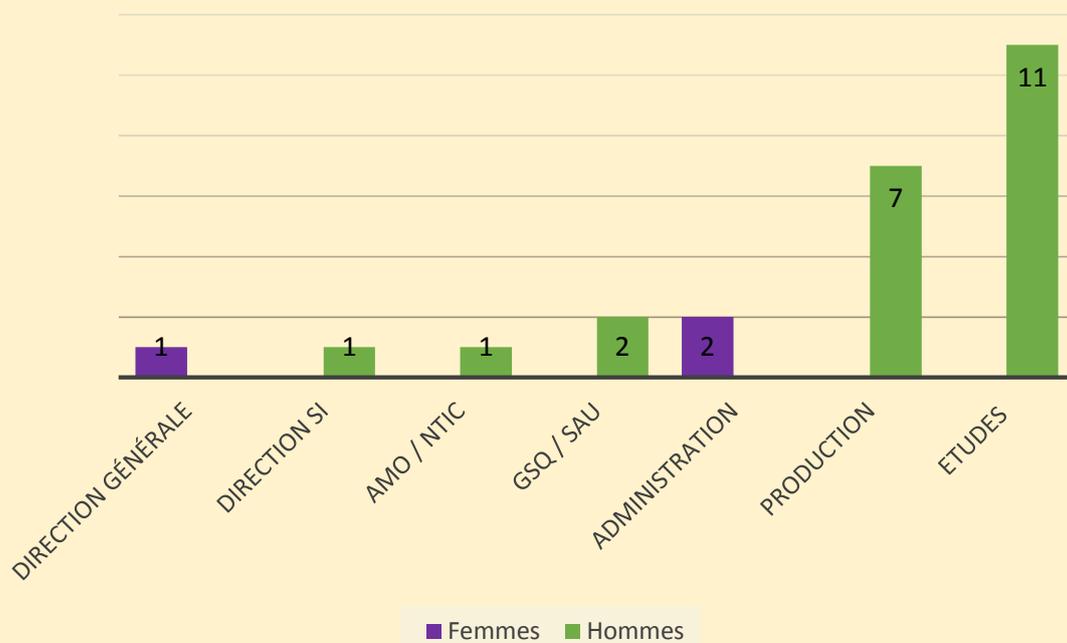
## C. SYNTHESE SUR LES SERVICES OPERATIONNELS

SERVICES	REPARTITION PAR SEXE		TOTAL EFFECTIF
	Hommes	Femmes	
Direction Générale		1	1
Direction SI	1		1
AMO / NTIC	1		1
GSQ / SAU	2		2
Administration		2	2
Production	7		7
Etudes	11		11
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>

## Répartition des postes



## Répartition H/F par service



## II. ACTIVITES ET PRESTATIONS DU SII

### A. LES PRESTATIONS

#### 1. Les Services d'Accompagnement

N°	Nom du Service
1	Assistance à Maîtrise d'Ouvrage
2	Assistance à Maîtrise d'Œuvre
3	Pilotage de projets
4	Conseil

#### 2. Les Services Techniques

N°	Nom du Service
1	Hébergement technique
2	Fourniture de services internet (FAI)
3	Service de production informatique
4	Sécurité informatique
5	Service d'exploitation

#### 3. Les Services Qualités

N°	Nom du Service
1	Préparation, suivi et contrôle des projets
2	Assistance des utilisateurs
3	Gestion des changements
4	Analyse et rapports d'activité

#### 4. Liste des applications fournies par le SII

DOMAINE	Code domaine	Applications	Description courte
Achats	ACH	Achat public	Gestion des appels d'offre
Actes Administratifs	ACT	Airs Courriers	Gestion électronique du courrier
		Delibs	Gestion des actes administratifs (délibérations, décisions, arrêtés)
		E-parapheur	Parapheurs électroniques
		Actes	Transmission des actes au contrôle de légalité
Affaires culturelles	ACU	ADAC	Annuaire des affaires culturelles
Affaires Militaires	AMI	Avenir	Gestion des affaires militaires
Affaires Sociales	ASO	Ccas,asweb	Gestion des centres d'action sociale
Communication Interne	COM	Maison des parents	Gestion d'annuaire organismes sociaux
		Bibliographie	Gestion des bibliographies
		Gepel	Gestion de la permanence des élus
		Phraseanet	Gestion des photothèques
		Intranet Ez	Intranet
Cuisine Centrale	CUI	RestCollec / Restor	Gestion restauration collective Gestion production cuisine centrale
Elections	ELE	Vox populi	Gestion des soirées électorales
		Adagio	Gestion des listes électorales
Enfance	ENF	Concerto	Gestion de l'enfance et petite enfance
État Civil	CIV	Requiem	Gestion des cimetières
		Alto	Gestion des demandes de pièces d'identité
		Méloдие / ActesWeb	Gestion des actes d'état civil
Finances	FIN	Recette	Gestion des régies de recette
		Opale	Gestion des immobilisations
		Finances	Système d'information de gestion financière
Gestion locative	LOC	Prem	Gestion office HLM
Hygiène & Santé	HSA	ESABORA	Gestion d'hygiène et de sécurité
		Cms /Maidis	Gestion des centres de santé municipaux Gestion du dossier médical
Lecture Publique	LPU	Orphée	Gestion des bibliothèques
Logement	LOG	Logement	Gestion demande de logement
Population	POP	RRP	Gestion du recensement
Ressources Humaines	GRH	E-Médecine Préventive	Gestion médecine préventive
		Incovar	Gestion du temps (horaires et congés)
		E-Formation	Gestion des formations
		E-Congés	Gestion des congés
		Bilan Social	bilan social
		N4DS	Déclaration des données sociales
Grh	Système d'information de gestion des ressources humaines		
Sports	SPD	Planitec	Gestion des équipement sportifs
Technique	TEC	Energie territoria	Gestion des fluides et analyse des coûts
		Gesdem	Gestion des demandes de voirie
		Lagos	Gestion des ordres de travaux
		Colbert	Gestion du patrimoine
Transversal	TRA	Sectorisation	Gestion de découpage géographique
		Annuaire	Gestion annuaire mairie
		BO XI	Gestion décisionnel
		mdaemon	Messagerie électronique
Urbanisation	URB	Entrepôt	Entrepôt des données
Urbanisme	LFO	Livre foncier	Gestion de l'urbanisme
Vie Quotidienne et Associations	VOA	Gestion Assoc	Gestion des associations
		Gestion des salles	Gestion de réservation des salles
		Municipol/Geo prév/Canis/Securville	Gestion CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévoyance de la Délinquance)
		Personnalités	Gestion des personnalités

## **B. ACTIVITES ET REALISATIONS 2018**

### **1. Etudes**

#### **S.I. Finances :**

- **Finalisation de la dématérialisation des Pièces Justificatives pour Bobigny, le SIRESCO et le SYREC.**
  
- **Réalisation d'un audit sur SIGF pour la ville de Bobigny.**
  
- **Migration sur e-Marchés (Pour le SIRESCO et le SYREC) :**  
Gestion des marchés en web2, ayant nécessité un gros travail de correction des données venant du client serveur. Cette opération vise à préparer les adhérents aux obligations liées à la dématérialisation des marchés via PES-MARCHE.
  
- **E-Achat (pour Le Blanc-Mesnil et La Courneuve):**  
Il s'agit de la gestion des commandes en mode web2 permettant la mise en œuvre d'une décentralisation des demandes incluant un circuit de validations et de signatures. Cette solution offre également des possibilités d'interopérabilité pour les logiciels externes au processus de commande (voir par exemple la réalisation de ASTECH pour Blanc Mesnil).
  
- **Nouveau cadre budgétaire (pour Le Blanc-Mesnil et La Courneuve) :**  
Module améliorant la gestion des budgets et qui incorpore aussi un requêteur beaucoup plus interactif et plus puissant que ce qui existait précédemment. Les principales améliorations sont un découpage plus simple entre la gestion du réglementaire et de l'analytique et surtout l'incorporation d'un mécanisme de workflow dans l'élaboration budgétaire.
  
- **Mise en place d'une interface ASTECH-e-Achat (pour le Blanc-Mesnil) :**  
Opération permettant de générer des commandes dans e-Achat à partir du logiciel ASTECH (gestion des services techniques).

#### **S.I. Ressources Humaines :**

- **Mise en œuvre de l'ensemble de la chaîne de traitement fonctionnel et technique du prélèvement à la source (PASRAU) Pour Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France, SYREC, SIRESCO :**  
Dans le cadre de la mise en place du prélèvement à la source à partir du 1 janvier 2019, le SII a déployé l'ensemble des outils nécessaires aux traitements et échanges des données (DGFIP, Net-entreprise, etc.) et a fourni l'assistance nécessaire aux services des ressources humaines.

- **Indemnités Assistantes Maternelles (Le Blanc-Mesnil) :**  
Création rubriques, barèmes, formules de calculs pour le calcul des indemnités spécifiques Assistantes Maternelles.
  
- **Mise en place du RIFSEEP (Pour Tremblay en France) :**  
Accompagnement pour la mise en œuvre du Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel.
  
- **Référentiel Agent :**  
Mise en place d'une interface entre le SIRH et le logiciel DIGITECH.
  
- **Audit SIRH (Bobigny) :**  
Réalisation d'un audit sur le système d'information des ressources humaines.
  
- **Paramétrage de la journée de carence (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France, SIRESCO, SYREC).**
  
- **Gestion de l'indemnité compensatrice de CSG (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France, SIRESCO, SYREC).**
  
- **N4DS:déploiement de PrépaDecla & MultiDecla (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France, SIRESCO, SYREC).**  
N4DS Déclarations Dématérialisées Des Données Sociales.

#### Affaires Générales :

- **Gestion courrier (pour la ville de TREMBLAY) :**  
Application des préconisations de l'audit réalisé sur la solution AIRS Courrier visant à l'amélioration de l'outil via un paramétrage plus adapté.
  
- **Gestion dématérialisée des délibérations (La Courneuve) :**  
Dans le cadre de la dématérialisation des documents administratifs, le SII a procédé au déploiement de la gestion des arrêtés et les décisions.

#### Santé

- **CMS :**  
Intégration des nouvelles grilles tarifaires.
  
- **HPRIM (Bobigny) :**  
Mise en place du dispositif de transmission des résultats d'analyses médicales dans l'application MAIDIS.

➤ **Sécurité (Bobigny, La Courneuve, Tremblay en France) :**

Etude de mise en conformité RGPD du logiciel santé (gestion de confidentialité, cryptage des documents, etc.).

### Elections

➤ **R.E.U (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France):**

Etude de mise en œuvre du Répertoire Electoral Unique. Le Répertoire Électoral Unique recense en temps réel l'ensemble des électeurs de manière nationale et permanente, afin de produire des listes électorales au plus proche de la réalité, extraites et fournies aux communes avant chaque scrutin.

### Etat civil

➤ **COMEDec (Le Blanc-Mesnil) :**

Le dispositif permet l'échange dématérialisé de données d'état civil. Le SII a installé une nouvelle version du logiciel Mélodie qui communique avec des « web services » fournis par l'ANTS.

Les agents de l'état civil détenteurs d'un agrément accèdent aux services de l'ANTS via un mécanisme de carte RGS 3\*, et peuvent ainsi faire leurs demandes de pièces d'état civil à d'autres mairies ou bien répondre à des demandes d'autres mairies, de notaires etc.

### Logement

➤ **Logement (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France):**

Mise en place d'interfaces web service pour le logiciel de gestion du numéro unique.

### Restauration collective

➤ **Restor (SYREC) :**

Poursuite du développement de l'application GPAO restor pour la partie production et gestion de stock.

### Enfance

➤ **Concerto (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France):**

Début de l'étude de remplacement de la solution Concerto dont l'éditeur annonce l'arrêt des développements.

➤ **Centres de loisirs (Bobigny) :**

Mise en œuvre du paramétrage des activités des centres de loisirs suite à une réorganisation des services.

➤ **OPUS mobilité (Le Blanc-Mesnil) :**

Mise en place d'un nouveau dispositif de pointage.

### Services techniques

➤ **Urbanisme (Bobigny, Le Blanc-Mesnil, Tremblay en France) :**

Remplacement de la solution URBAPRO par Carte@DS. Les usagers, les notaires, les services extérieurs (pompiers, bâtiments de France) pourront accéder et faire leur demandes via des portails internet.

- **Colbert (Bobigny) :**  
Poursuite du déploiement de la solution Colbert pour la gestion et le suivi des travaux.

### Médiathèque

- **SI gestion bibliothèque (Bobigny, Tremblay en France):**  
Mise en place de la nouvelle version de l'application ORPHEE NX.

## 2. Production

- **PCA :**
  - Etude pour l'interconnexion à haut débit entre les deux salles (site principal et locaux annexes).
  - Début de la mise en place de la future plate-forme PCA du SII basée sur une architecture « hyper convergente ». Choix du matériel, et réalisation de la première phase correspondant au déploiement de la solution sur le site principal.
  - Etude de l'architecture cible de la nouvelle salle PCA .
  - Etude d'optimisation et renforcement des liens de secours actuels.
- **SECURITE :**  
Poursuite de la mise en production de la sécurisation renforcée des données et passage en archivage des bases critiques.
- **EXPLOITATION :**  
Etude d'une solution de remplacement de l'ordonnanceur actuel.
- **EXPLOITATION :**  
Remplacement du système d'impression.
- **CITRIX :**  
Poursuite de la migration des applications dans une version plus récente de Citrix.
- **ANNUAIRE :**  
Poursuite de la migration de la structure d'annuaire d'authentification pour la ville de La Courneuve. Début de la migration de la ville de Tremblay en France.
- **STOCKAGE :**  
Modification du système VPLEX et reconfiguration du stockage et de la réplication des données sous VMware.
- **MESSAGERIES :**  
Migration vers la dernière version de Mdaemon 18.5.3 sur deux serveurs de messagerie pour validation fonctionnelle et technique.

### 3. Assistance à Maîtrise d’Ouvrage et NTIC

- **Convocation des Elus :**  
Mise en place de la plateforme Fast-Elus pour la dématérialisation des convocations pour le SIRESCO et préparation de mise à disposition de la plateforme pour Bobigny.
- **CMS :**  
Mise en place du processus de recherche de subventions sur le plan national et européen afin de pouvoir acquérir une nouvelle solution dans le cadre d’un projet global visant l’amélioration de l’offre de soin médical.
- **Marchés Publics :**  
Mise en place de la plateforme E-rédac pour l’aide à la rédaction des DCE.
- **Règlement Général Pour la Protection des Données - RGPD :**  
En association avec le DPO du SII (Maître Cécile VERNUDACHI du Cabinet JCCV) :
  - Audit et cartographie du système d’information du SII en vue de sa mise en conformité avec la réglementation européenne.
  - Réalisation d’un avenant RGPD à destination des différents éditeurs (Sous-traitants) du SII.
  - Vérification de la conformité des différentes applications avec le RGPD.
- **GPAO – Cuisine Centrale :**  
Suivi du projet de réalisation de la GPAO.
- **E-Parapheur :**  
Déploiement du parapheur électronique sur la ville de Tremblay-en-France.
- **Contrôle de légalité :**  
Déploiement de la plateforme Fast-Actes auprès du CCAS de Bobigny,
- **Refonte du Site Internet du SIRESCO :**  
Réalisation du cahier des charges fonctionnel et support à la préparation du DCE.

### 4. Management Service et Qualité

- **Mantis :**  
Travail sur l’amélioration de MANTIS et tests de la dernière version pour la prise en charge de fonctions permettant la mise en application des règles liées à la certification ISO 9001.
- **ISO 9001 :**  
Dans le cadre du service qualité et de l’amélioration continue, le SII a entrepris une démarche de maintien de la certification ISO 9001 obtenue en 2017 pour le support aux utilisateurs.

Celle-ci repose sur un certain nombre de principes, notamment l'engagement de la direction, l'implication des agents, l'approche processus et l'amélioration continue.

Cette démarche vise à garantir pour les utilisateurs des services de qualité et conformes au règlement de service, lequel définit les modalités de mise en œuvre des prestations du SII.

#### Description de la méthode :

*Les différents processus du management qualité se décomposent de la façon suivante :*

*Chaque processus fait l'objet d'une description des activités qui s'y rattachent, des enjeux à prendre en compte, des ressources sur lesquelles il s'appuie (humaines ou documentaires), des cadres réglementaires qui le concerne, etc.,*

S'agissant du domaine support aux utilisateurs, pour lequel le SII est certifié, les processus sont les suivants :

- Processus Gouvernance : garantit les bonnes pratiques concernant les arbitrages et leur mise en application.
- Processus qualité : contribue à la mise en œuvre de l'amélioration continue.
- Processus Support Utilisateurs : assure la mise en application des règles et procédures relative à l'assistance utilisateurs.
- Processus RH : permet le maintien des compétences liées aux activités support.
- Processus Achats : vérifie l'adéquation des fournisseurs aux objectifs de qualité du SII.
- Processus Production : régit les bonnes pratiques concernant le maintien en condition opérationnelle des systèmes d'information.

Tous les processus font l'objet d'évaluation via des indicateurs qui sont régulièrement analysés lors de réunions de suivi ou d'audit.

#### La certification et le suivi :

Une composante essentielle de la norme est de vérifier le bon fonctionnement du système de management de la qualité.

Un audit interne complet du système de management de la qualité est organisé chaque année.

La certification est planifiée par le responsable qualité, et réalisée par un auditeur externe.

Il donne lieu à un rapport d'audit, diffusé à la direction et aux pilotes de processus.

### III. DONNEES TECHNIQUES

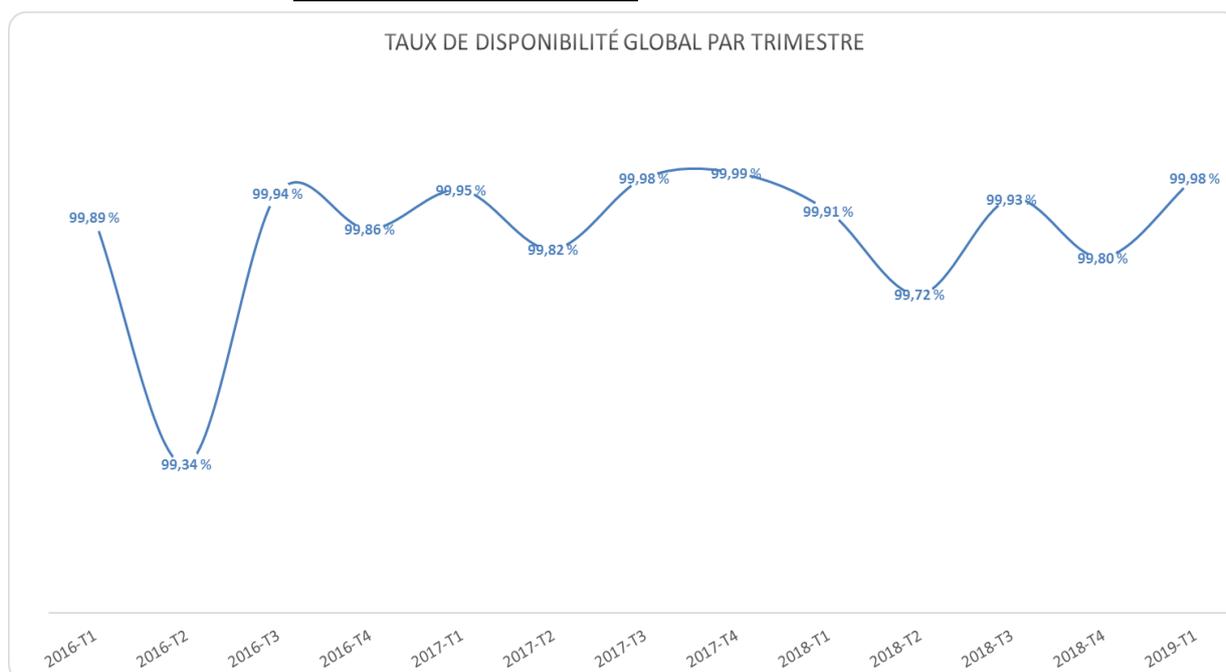
#### A. TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES

Le tableau ci-dessous représente l'évolution de certains indicateurs du SII sur plusieurs années :

Années	Mises en Production	Pages consultées	Boites mail	Utilisateurs Citrix	Tickets Support	Tickets techniques	Hôtes supervisés	Serveurs virtuels
2006		179 838 240	1872	1 693			102	0
2011	38	741 235 200	3250	2479	1497	1214	215	190
2016	62	1 071 189 804	4807	3729	4326	2599	302	257
2017	88	1 327 647 294	3509	3757	4183	3109	288	291
2018	77	860 979 432	3974	3364	4490	3190	256	270

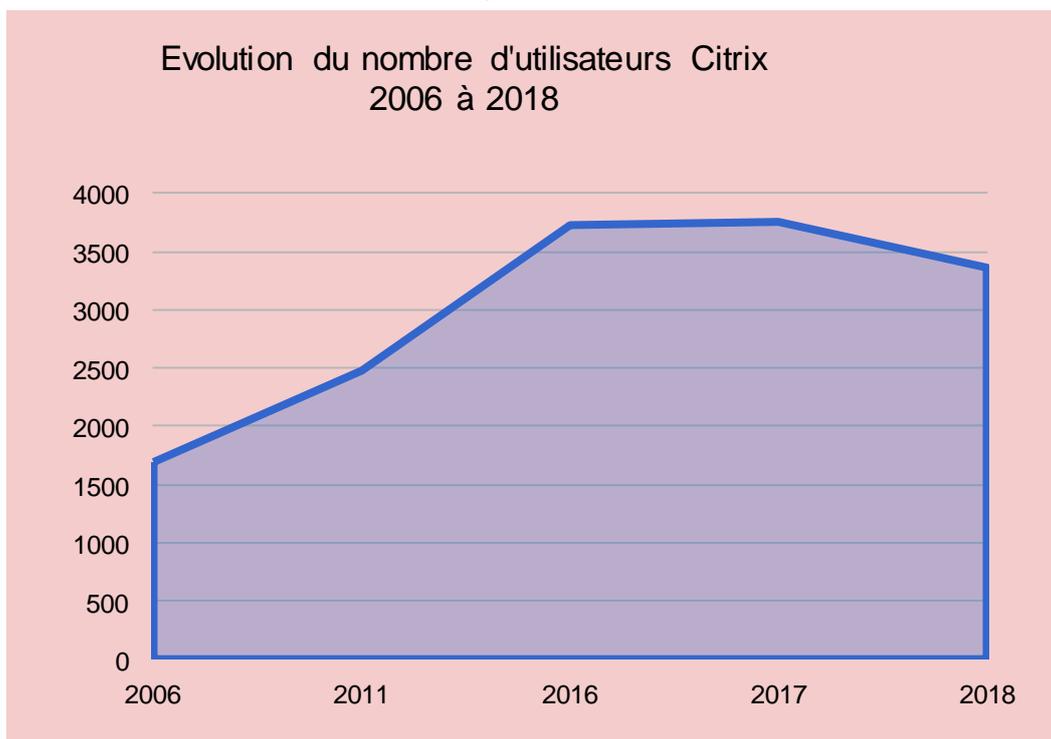
#### B. FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES

##### 1. Le Taux de Disponibilité



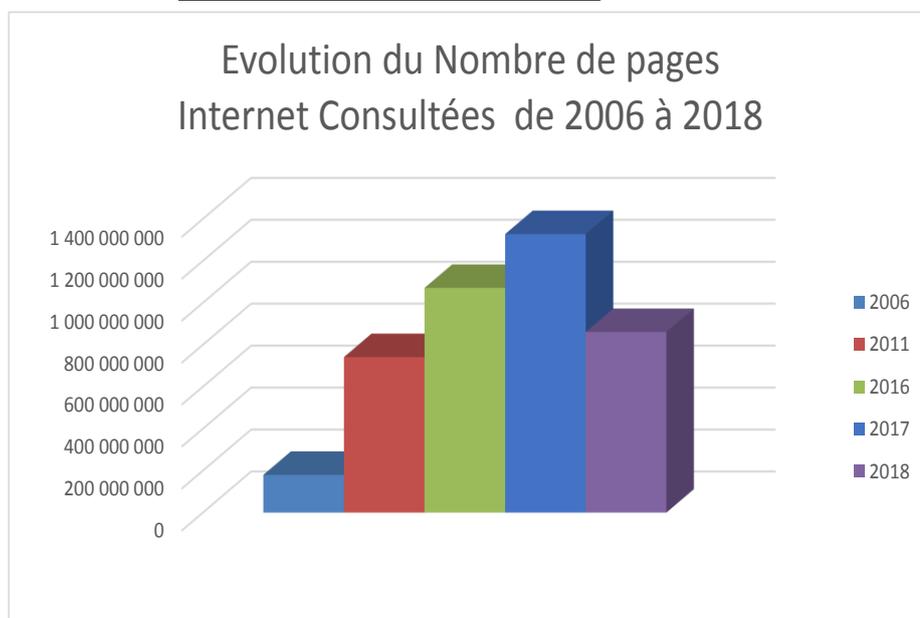
Les taux de disponibilité ci-dessus concernent plusieurs aspects de l'infrastructure incluant ORACLE pour les bases de données, l'Internet pour les flux de navigation et plus largement des services issus de l'internet, du réseau pour l'interconnexion des sites via la fibre optique et les liaisons spécialisées. Pour CITRIX, WINDOWS et APPLI\_WEB, il s'agit des flux liés à la fourniture des services applicatifs.

## 2. Evolution des Comptes Citrix

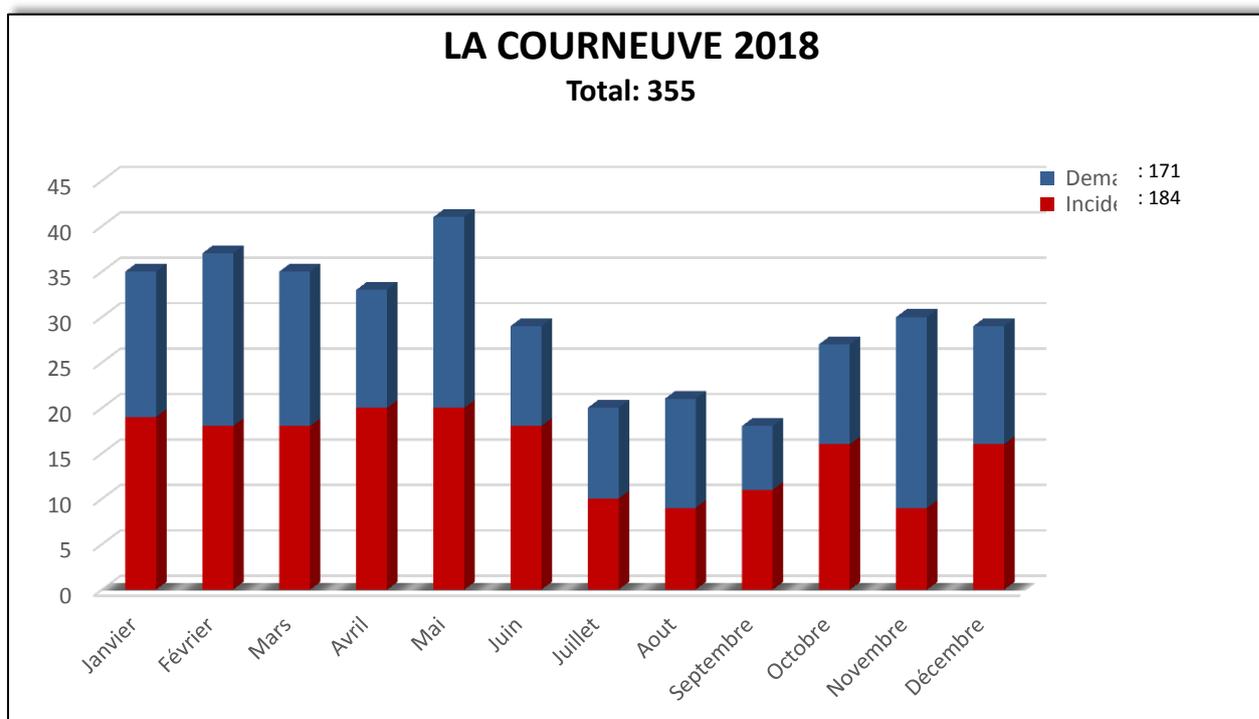
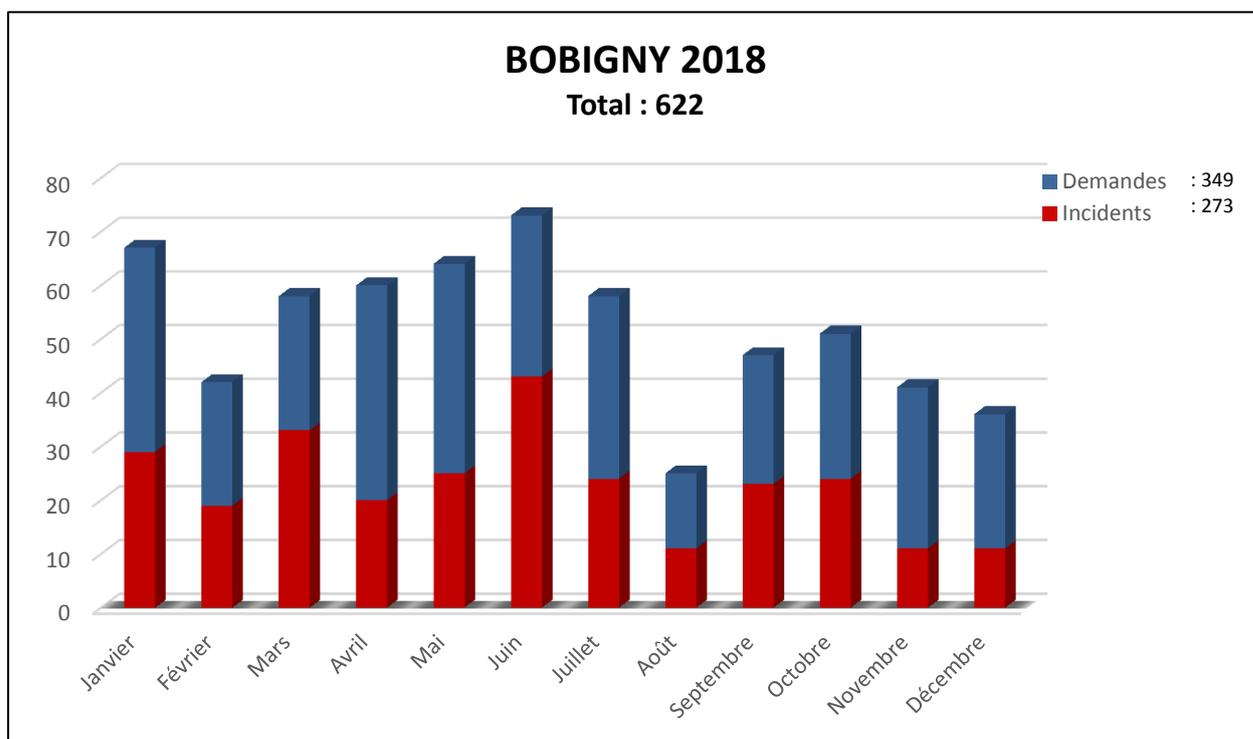


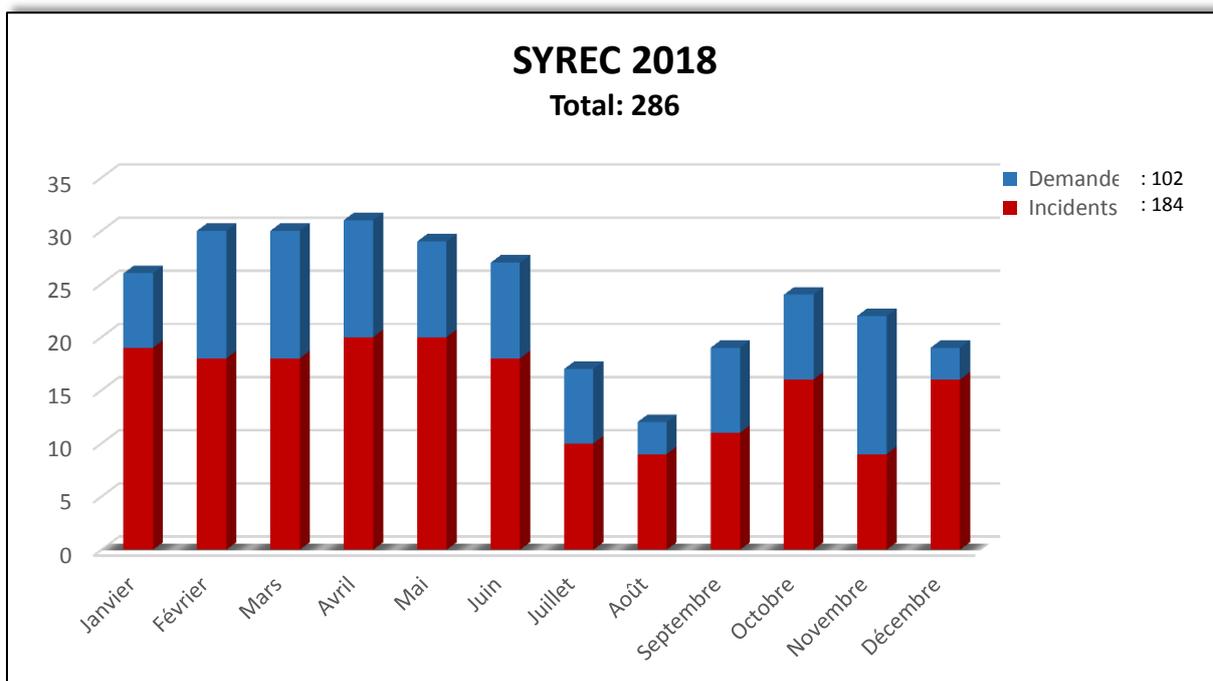
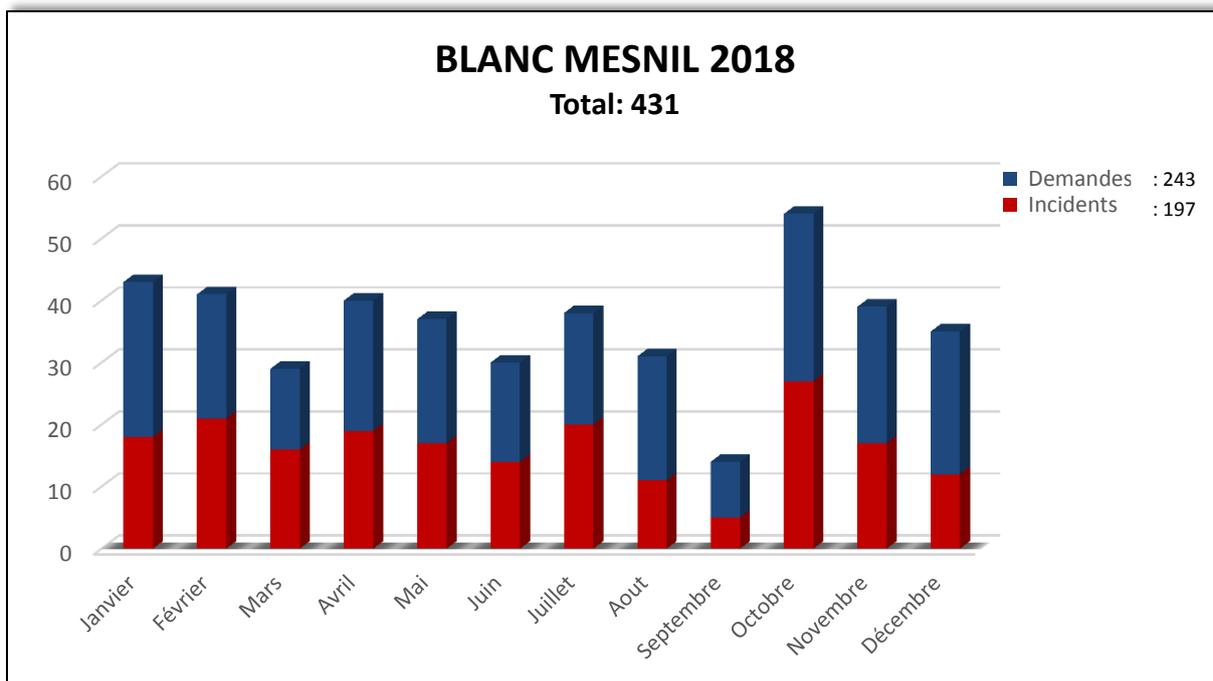
L'évolution du nombre de comptes CITRIX relève d'une part de la variation des solutions fournies et d'autre part du nombre accru d'utilisateurs s'appuyant sur les applications publiées sous CITRIX.

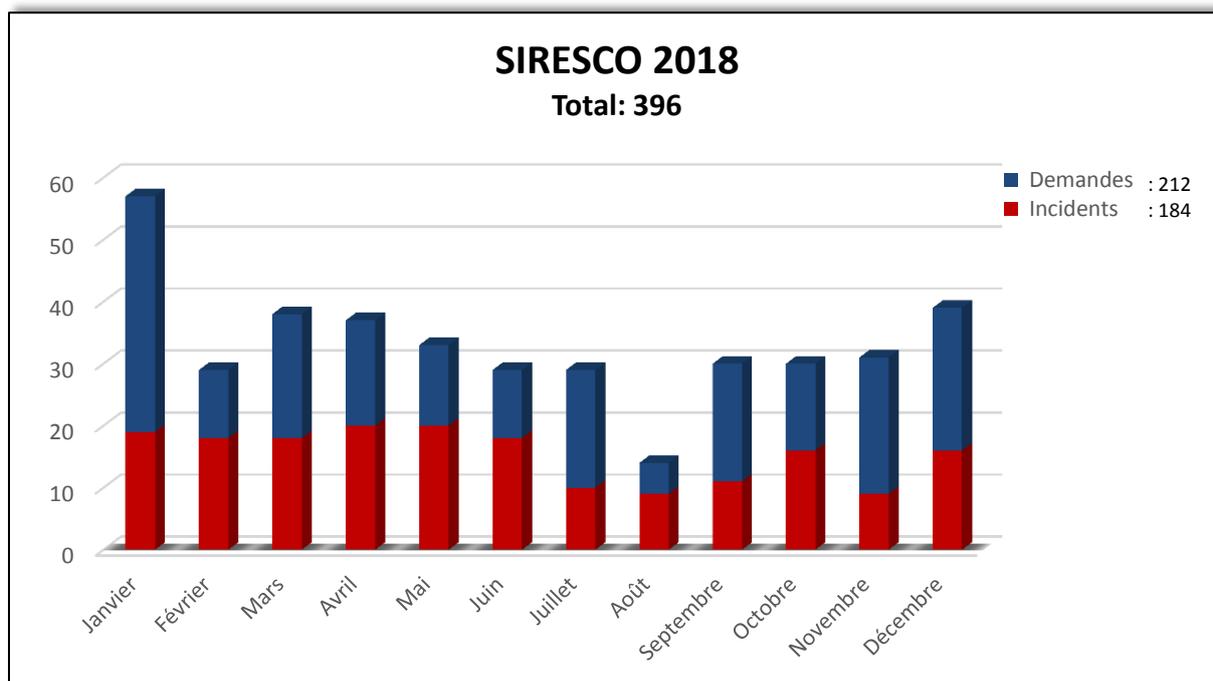
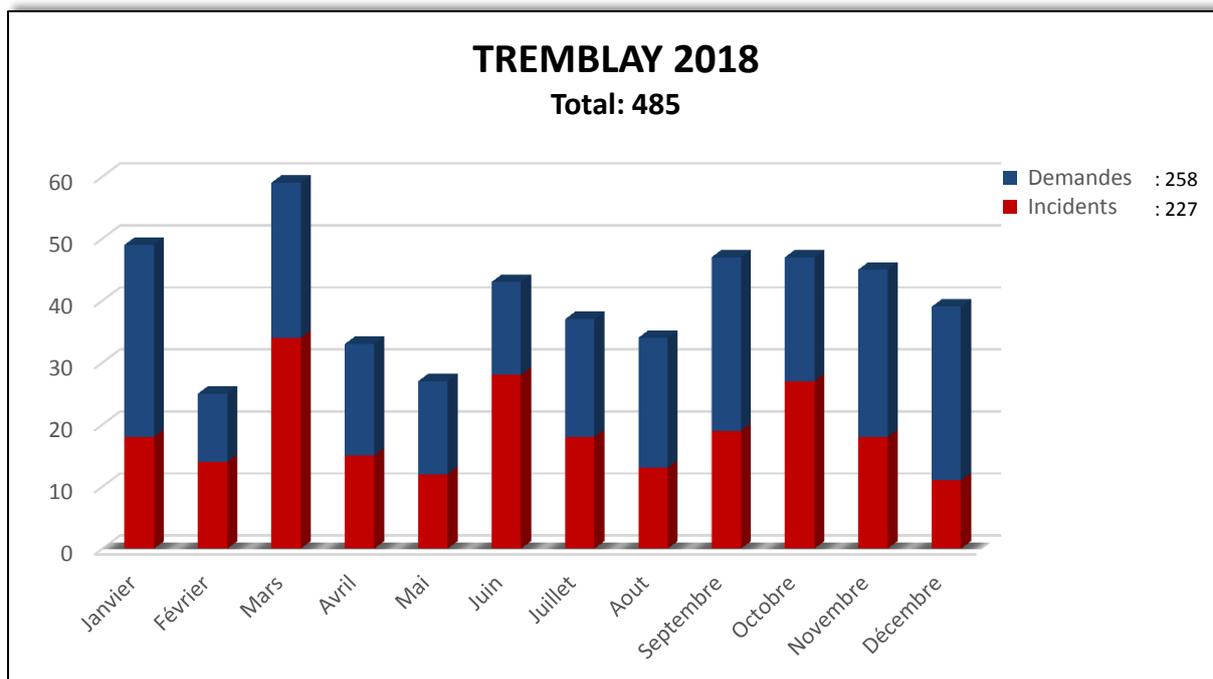
## 3. Evolution de l'Usage Internet



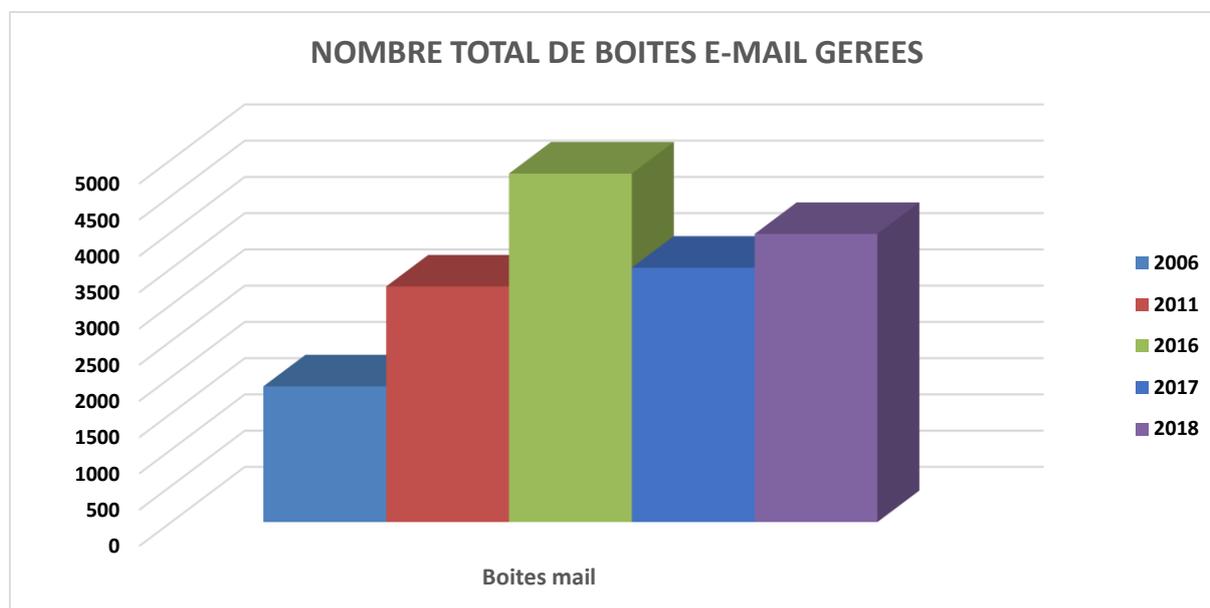
#### 4. Traitement des demandes et incidents par adhérent :



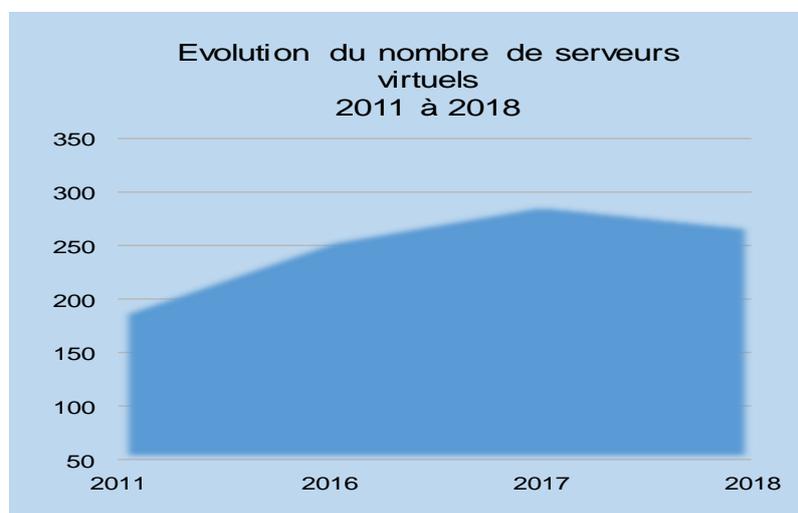




## 5. Evolution du Nombre de Boites E-Mail



## 6. Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels



Le nombre des serveurs virtuels correspond à la mise en œuvre de l'architecture de type VMWARE permettant d'accroître et d'optimiser les ressources de l'infrastructure d'hébergement.

## 7. Les Mises en Production en 2018

Applications	MEP
ADAGIO	1
ALTO	1
CARTADS	2
CCAS/ASWEB	3
CMS	10
COLBERT	1
CONCERTO	4
ESABORA	1
FAST PARAPHEUR	1
FINANCES	10
GRH	8
LOGEMENT	3
MAIDIS	3
MANTIS	4
MELODIE	3
MESSAGERIE	4
MUNICIPOL	2
OLFEO	1
PREM	9
REQUIEM	2
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

REPARTITION MISES EN PRODUCTION 2018

