

# Rapport d'activité 2019



**Syndicat Mixte des Systèmes d'Information SII**  
1, rue de l'Union  
93000 Bobigny Cedex  
Tél. : 01 41 60 85 00  
<http://www.sii.fr>

## Table des matières

I.	PRESENTATION GENERALE DU SII.....	4
A.	ADHERENTS ET COMPOSITION DU CONSEIL .....	6
	Les communes :.....	6
	Les établissements publics de coopération intercommunale: .....	6
	1. Composition du Conseil.....	6
B.	ORGANISATION DU SII .....	7
	1. Organigramme du SII.....	7
	ETAT DU PERSONNEL : EMPLOIS POURVUS .....	7
	2. Direction de l'établissement : .....	7
	3. Administration (3 agents) .....	7
	4. Service Etudes Fonctionnelles (10 agents).....	8
	5. Service Production (7 agents).....	9
	6. Service Assistance Maîtrise d'Ouvrage et NTIC (1 agent).....	9
	7. Gestion des Services et Qualité / SAU (2 agents) .....	9
C.	SYNTHESE SUR LES SERVICES OPERATIONNELS .....	10
II.	ACTIVITES ET PRESTATIONS DU SII .....	11
A.	LES PRESTATIONS.....	11
	1. Les Services d'Accompagnement.....	11
	2. Les Services Techniques.....	11
	3. Les Services Qualités .....	11
	4. Liste des applications fournies par le SII.....	12
B.	ACTIVITES ET REALISATIONS 2019 .....	13
	1. Études.....	13
	2. Production.....	16
	3. Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et NTIC .....	17
	4. Management Service et Qualité.....	19
III.	DONNEES TECHNIQUES.....	20
A.	TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES.....	20
B.	FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES.....	20
	1. Le Taux de Disponibilité .....	20
	2. Evolution des Comptes Citrix .....	21
	3. Evolution de l'Usage Internet .....	21
	4. Traitement des demandes et incidents par adhérent :.....	22

5. Evolution du Nombre de Boites E-Mail .....	25
6. Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels .....	25
7. Les Mises en Production en 2019.....	26

## INTRODUCTION

Ce document a pour but de présenter les activités du SII pour l'année 2019. Elles 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 2019 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 d'exercer 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 **45 applications** informatiques couvre la quasi-totalité des métiers liés à la gestion des collectivités territoriales et des établissements publics adhérents.

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.

## Le SII en chiffres :

En 2019 le système d'information fourni par le SII a permis de gérer ou produire :

- **96 256** bulletins de paies
- **34 072** enfants inscrits dans les activités scolaires et périscolaires
- **255 563** prêts dans les médiathèques
- **30 787** demandes de logements
- **160 831** actes médicaux dans les CMS
- **126 701** mandats et titres traités dans la gestion financière

Et aussi :

- **209** Téra octets de données
- **153** bases de données
- **270** serveurs virtuels
- **4307** boîtes aux lettres électroniques

## A. ADHERENTS ET COMPOSITION DU CONSEIL

Le SII compte 6 adhérents : 4 communes et 2 établissements publics de coopération intercommunale.

### Les communes :

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

### Les établissements publics de coopération intercommunale:

- ✓ **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 :

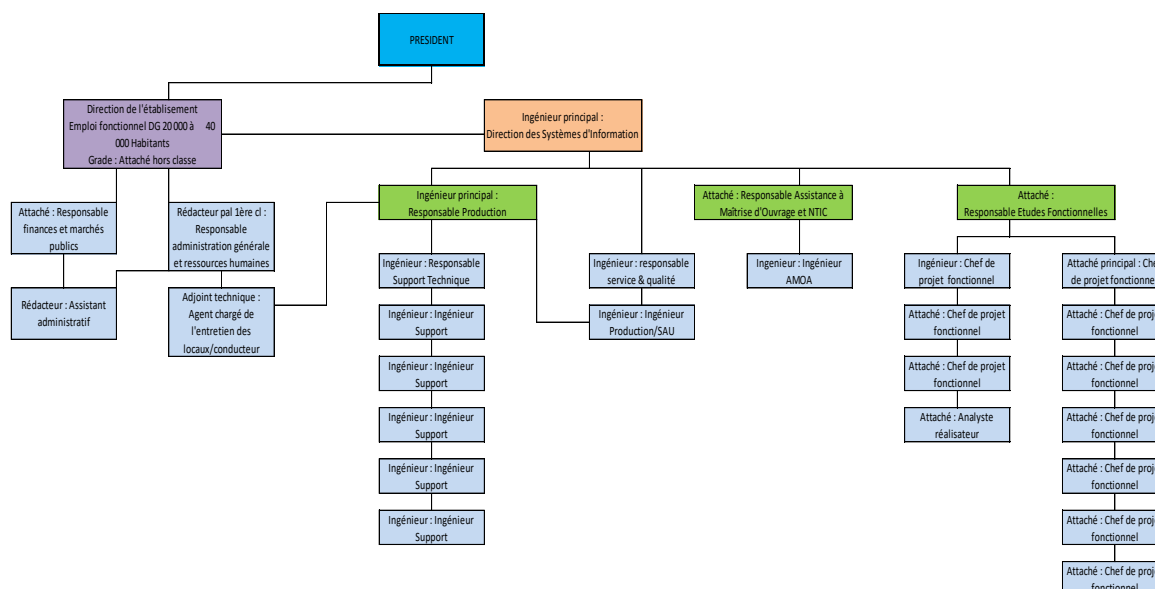
- Chaque membre ayant transféré les seules compétences obligatoires dispose d'un délégué titulaire et d'un délégué suppléant.
- Chaque membre ayant transféré au moins une compétence optionnelle dispose de deux délégués titulaires et de deux délégués suppléants.

### **Président : Laurent CHAUVIN**

Collectivité	Délégués Titulaires	Délégués Suppléants
Bobigny	Marc DRANE	Christian BARTHOLME
Bobigny	Christine GABEREL	Kumba KONATE
La Courneuve	Mélanie DAVAUX	Eric MORISSE
La Courneuve	Yohann ELICE	Zaïnaba SAID-ANZUM
Le Blanc-Mesnil	Jean-Philippe RANQUET	Karim BOUMEDJANE
Siresco	Nicole DUBOE	Patrice CALSAT
Syrec	Corinne LE MOIL	Julien DURO
Syrec	Isabelle MASSARD	William DELANNOY
Tremblay-en-France	Philippe BRUSCOLINI	Alexandre BERGH
Tremblay-en-France	Laurent CHAUVIN	Nijolé BLANCHARD

## B. ORGANISATION DU SII

### 1. Organigramme du SII



### ETAT DU PERSONNEL : EMPLOIS POURVUS

#### 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. Ces derniers dirigent les services et pilotent 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 (3 agents)

Le service administration est composé de deux agents directement rattachés à la Directrice Générale et d'un agent exerçant les missions de conducteur et d'entretien des locaux.

Les missions dévolues à ce secteur d'activité portent notamment 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 (10 agents)**

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

Le directeur de projet assure des missions de conseil dans les domaines de gestion des ressources humaines et de gestion financière auprès des adhérents. Il prend en charge la direction des projets relatifs aux domaines RH et Finances en coordination avec le responsable des études fonctionnelles et la direction générale.

Chaque chef de projet est en relation avec les services utilisateurs et les éditeurs de progiciels 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 Maîtrise 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), l'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)**

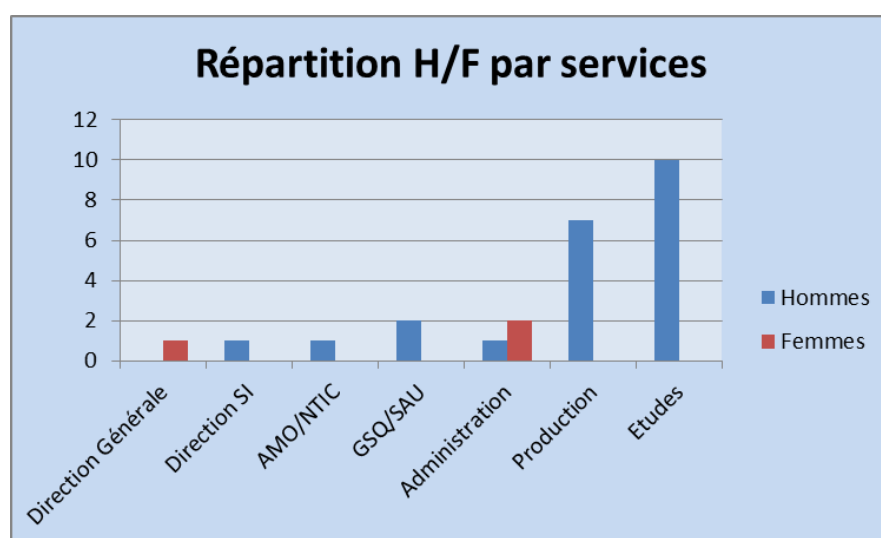
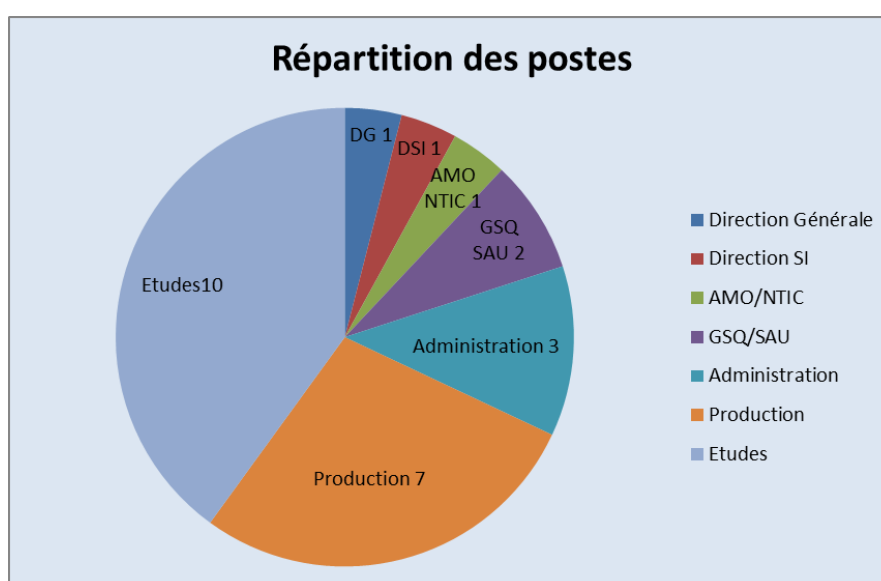
La cellule « Gestion des Services et Qualité » a pour rôle d'améliorer la qualité des prestations du SII auprès de ses adhérents et partenaires non adhérents. Elle veille, sur la base du règlement de service, de tableaux de bords de suivi d'activités, au respect des objectifs du SII vis-à-vis de ses 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. SYNTHÈSE 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	1	2	3
Production	7		7
Etudes	10		10
<b>TOTAL GLOBAL</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>25</b>



## 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'activités

## 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
		Mélodie / 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 couts
		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)
		Personalites	Gestion des personnalités

## **B. ACTIVITES ET REALISATIONS 2019**

### **1. Études**

#### **S.I. Finance :**

➤ **Nouveau Cadre Budgétaire (La Courneuve et SYREC) :**

Le SII a organisé le paramétrage et le déploiement du module nouveau cadre budgétaire. Ce module améliore la gestion des budgets et incorpore aussi un requêteur beaucoup plus interactif et plus puissant que ce qui existait précédemment.

Les principales améliorations métier sont un découpage plus simple entre la gestion du réglementaire et de l'analytique et l'incorporation d'un mécanisme de workflow dans l'élaboration budgétaire.

Il est à noter que les données comptables subissent de ce fait une migration lourde, pour laquelle le SII est intervenu dans les phases de contrôle très intensivement. Un audit préalable suivi de la montée d'un environnement de test complet augmenté de contrôles systématiques a été mis en place afin d'assurer une reprise totale.

➤ **Mise en place du PES BUDGET (Tremblay-en-France) :**

Le SII a mis en place avec la ville de Tremblay-en-France la dématérialisation des budgets, des décisions modificatives, ainsi que du compte administratif.

➤ **Mise en place de la signature des flux PES via le parapheur (La Courneuve) :**

Le SII a paramétré le parapheur de Docapost afin que les flux financiers de la ville de La Courneuve soient signés électroniquement.

➤ **ToTEM :**

La dématérialisation des budgets à partir de ToTEM (outil de transmission des données financières fourni par la DGFIP) supposant un suivi assorti de formations pour la plupart des adhérents.

➤ **Travail sur la distribution en Push de requêtes BO factures (Bobigny) :**

La ville de Bobigny avait mis en place une analyse du suivi de la facturation dans le but de gérer les délais globaux de paiement. Le SII est intervenu afin de revoir et corriger le déploiement de cette fonctionnalité pour les services concernés.

➤ **Bons de commandes au format courrier industriel (Tremblay-en-France):**

Le SII a poursuivi le travail commencé en 2018 plus particulièrement en calibrant les adresses visibles sur les bons de commandes.

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

- **E-carrières (La Courneuve et Tremblay-en-France) :**  
Déploiement et paramétrage du module de gestion des carrières.
- **GPEC (gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) :**  
Accompagnement et déploiement des modules logiciels pour la mise en œuvre de la GPEC.
- **PASRAU :**  
Finalisation de la mise en place du prélèvement à la source.
- **Coffre-fort électronique et dématérialisation des bulletins de paie (SII) :**  
Etude et mise en œuvre de la dématérialisation des bulletins de paie avec dépôt automatique dans le coffre-fort électronique.
- **DSN :**  
Dans le cadre de la préparation au passage DSN, audit et analyse sur la qualité des données.

### **Affaires générales :**

- **Gestion courrier (Bobigny) :**  
Etude et lancement du projet de mise en place de la solution DIGITECH AIRS COURRIER.  
Les phases de description du besoin fonctionnel et des définitions de workflow ont été achevées.
- **Gestion dématérialisée des délibérations (Bobigny) :**  
Le SII a lancé une étude en 2019 pour dématérialiser la gestion des délibérations via le logiciel AIRS DELIB. Les séances, les calendriers, les actes et les workflow recensés dans l'étude ont été validés. Il est prévu un déploiement en production courant 2020.
- **Gestion dématérialisée des arrêtés et décisions (La Courneuve) :**  
Dans le cadre de la poursuite de la dématérialisation des documents administratifs, le SII a procédé à la mise en test de la gestion des arrêtés et décisions, ainsi que l'interface avec le parapheur électronique. Pour rappel, l'étape précédente (réalisée en 2018) a consisté à la mise en place de la gestion des délibérations.

### Santé :

- **Nouvelle cryptolib -CMS et Maidis- (Bobigny, La Courneuve et Tremblay-en-France) :**

Mise en place du nouveau format de carte praticien et du nouveau cryptage des données médicales, dans le cadre du RGPD.

- **Gestion des impayés des centres de santé (Bobigny, La Courneuve et Tremblay-en-France) :**

Le Sii a procédé au développement d'une interface CMS / Finance dans le cadre du fonctionnement en PES (protocole d'échange standard des flux financiers) en vue du rattachement des pièces justificatives qui permettent via le centre éditique du trésor, l'envoi aux débiteurs d'avis de sommes à payer (ASAP).

### Elections :

- **R.E.U (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France):**  
Finalisation de la mise en place du REU (Répertoire électoral Unique) réalisé avant les élections européennes de Mai 2019.

- **Gestion soirée électorale (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France):**  
Développement dans VOX POPULI pour permettre l'intégration des données électorales au format EIREL.

### Restauration collective Restor (SYREC) :

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

### Enfance :

- **Concerto (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France):**  
Poursuite de l'étude de remplacement du système d'information pour la gestion de l'enfance. Le recueil des besoins a été finalisé.

- **Gestion des impayés dans Concerto (Bobigny, La Courneuve, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France):**  
Le Sii a procédé au développement d'une interface Concerto / Finance dans le cadre du fonctionnement en PES (protocole d'échange standard des flux financiers) en vue du rattachement des pièces justificatives qui permettent via le centre éditique du trésor, l'envoi aux débiteurs d'avis de sommes à payer (ASAP).

### Services techniques :

- **Urbanisme (Bobigny, Le Blanc-Mesnil, Tremblay-en-France) :**  
Le SII a réalisé le déploiement des portails Notaires/Professionnels et usagers, permettant la dématérialisation des échanges dans la gestion de l'instruction de l'urbanisme.  
La solution mise en place (Carte@DS) sera en capacité d'inter-opérer avec la plateforme d'état PLATAU.  
Le SII a également procédé à la mise en œuvre du CU (certificat d'urbanisme) automatique permettant la génération et la compilation d'informations structurées pour faciliter le traitement des dossiers d'urbanisme.
- **Equipements sportifs : (Bobigny) :**  
Révision complète du paramétrage de la solution planitech visant au suivi de la gestion des équipements sportifs par les gardiens.

### Médiathèque :

- **SI gestion bibliothèque (Bobigny, Tremblay-en-France):**  
Finalisation de la mise en place de la nouvelle version du système d'information de gestion des bibliothèques/médiathèques.

### Affaires sociales :

- **CCAS (La Courneuve) :**  
Etude de mise en œuvre de la télégestion des aides à domicile (planning et pointages).
- **Impayés CCAS (Tremblay-en-France et Bobigny):**  
Le SII a procédé au développement d'une interface CMS / Finance dans le cadre du fonctionnement en PES (protocole d'échange standard des flux financiers) en vue du rattachement des pièces justificatives qui permettent via le centre éditique du trésor, l'envoi aux débiteurs d'avis de sommes à payer (ASAP).

## **2. Production**

- **PCA :**
  - ✓ Déploiement de l'interconnexion à haut débit entre les deux salles (site principal et locaux annexes).
  - ✓ Déménagement de la salle chemin Vert vers les locaux annexes du SII.
  - ✓ Acquisition du matériel pour la seconde phase de la mise en place de la solution « hyper-convergente »
  - ✓ Construction de la nouvelle salle PCA
  - ✓ Déploiement de l'infrastructure technique 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 archivlog des bases de données critiques.
- **EXPLOITATION :**  
Choix de la solution de l'ordonnanceur en remplacement de la solution actuelle.
- **EXPLOITATION :**  
Automatisation de l'envoi des bulletins de salaires vers le coffre-fort électronique DIGIPOSTE.
- **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. Fin 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 19.5
- **SUPERVISION :**  
Début du projet de mise en place d'une supervision orientée « Métier ».

### **3. Assistance à Maîtrise d'Ouvrage et NTIC**

#### **Espace collaboratif :**

- Installation et Déploiement de la nouvelle release de la GED ELO.

#### **Convocation des Elus :**

- Mise en place de la plateforme Fast-Elus pour la dématérialisation des convocations pour le SIRESCO,
- Mise à disposition de la plateforme Fast-Elus pour Bobigny.

### **CMS :**

- Processus d'élaboration du cahier des charges devant permettre la recherche d'une nouvelle solution de gestion des centres de santé municipaux.

### **Marchés Publics :**

- Mise en place de la nouvelle plateforme des marchés publics.

### **Coffre-Fort Sécurisé :**

- Installation et mise en place de la solution DigiPoste de Coffre-Fort sécurisé en partenariat avec la Poste, en vue de déployer la solution aux différents adhérents et partenaires. Cette solution permettra le stockage dématérialisé des différents documents RH des agents.

### **Règlement Général Pour la Protection des Données - RGPD :**

- Audit et cartographie du SI 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 bureautique électronique sur la ville de Tremblay-en-France.

### **Contrôle de légalité :**

- Déploiement de la plateforme forme Fast-Actes Marchés Publics (documents dont la taille excèdent 20 Mo),

### **Refonte du Site Internet du SIRESCO :**

- Réalisation du cahier de charge fonctionnel et support à la préparation du DCE.

### **Site Internet du SII :**

- Réalisation et mise en place de la nouvelle version du site Web du SII.

## 4. Management Service et Qualité

### Mantis (Gestion de demandes et incidents) :

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 poursuit ses activités liées à la certification ISO 9001:2015 obtenue en 2017 pour le support aux utilisateurs et a engagé les premiers travaux en vue d'une extension de la certification au domaine de la gestion de projet.

Celle-ci repose sur un certain nombre de principes, notamment l'engagement de la direction, 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 de l'action 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 règlementaires qui le concerne, etc...)

S'agissant du domaine 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 Management Qualité :** contribue à la mise en œuvre de l'amélioration continue.
- **Processus Support Utilisateurs :** assure la mise en application des règles et procédures relatives 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 :

Dans le but de vérifier le bon fonctionnement du système de management de la qualité, un audit interne du système de management de la qualité est organisé chaque année.

Il permet de préparer l'audit officiel de l'établissement certificateur.

La certification est planifiée par le responsable qualité, et réalisée par un auditeur extérieur rattaché à un organisme de certification.

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

## III. DONNEES TECHNIQUES

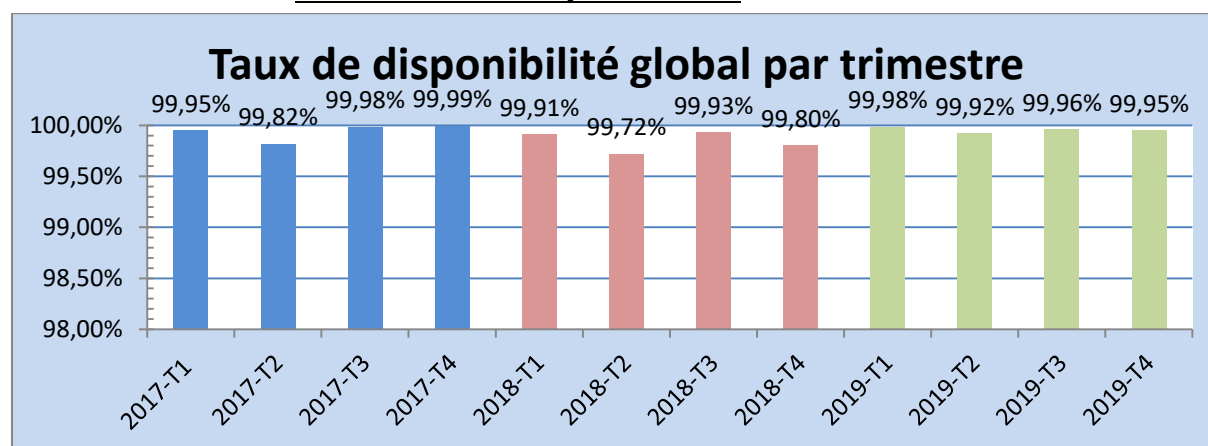
### A. TABLEAU DE SYNTHESE DES DONNEES TECHNIQUES

Le tableau ci-dessous représente l'évolution de certains indicateurs du SII sur plusieurs années par période de 5 ans, lorsqu'ils sont connus.

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
2019	76	769 677 688	4307	3328	3511	3350	455	257

### B. FOCUS SUR QUELQUES INDICATEURS CLES

#### 1. Le Taux de Disponibilité

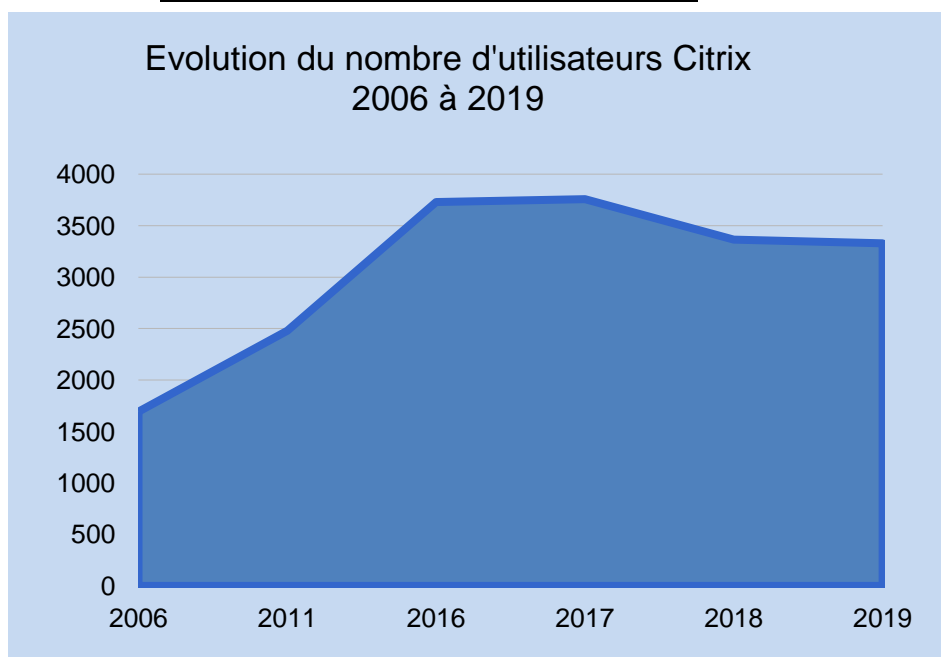


**Le taux de disponibilité du système d'information pour l'année 2019 s'établit à 99,95%.**

Le taux de disponibilité globale ci-dessus repose sur plusieurs aspects de l'infrastructure incluant les bases de données (ORACLE, MYSQL etc.) , l'internet pour les flux de navigation et plus largement les services issus de l'internet, le réseau pour

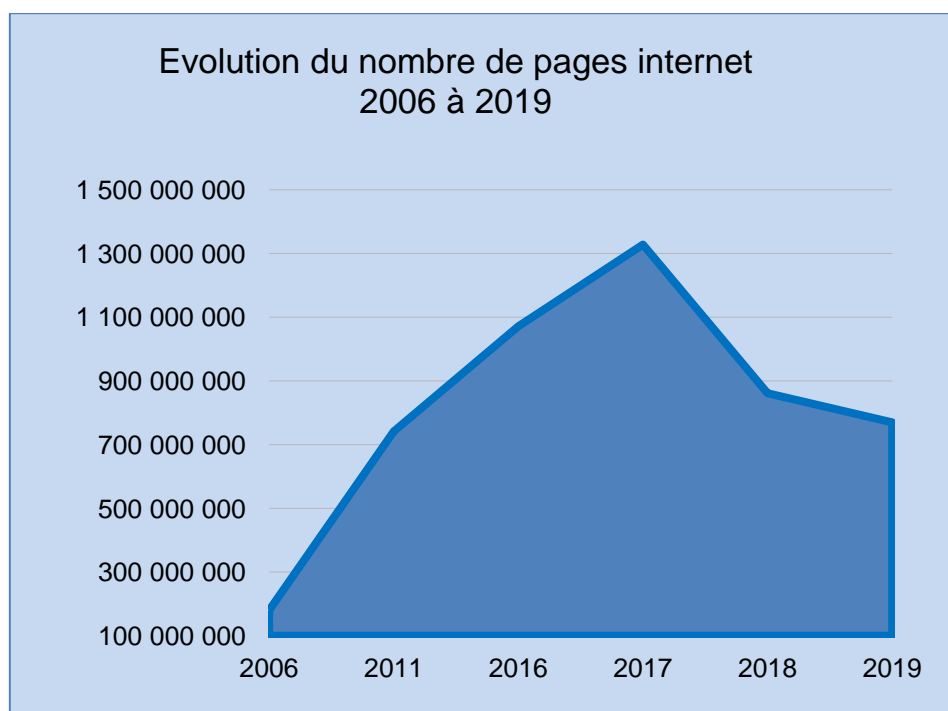
l'interconnexion des sites via la fibre optique et les liaisons spécialisés et les socles techniques permettant la fourniture des services applicatifs (CITRIX, WINDOWS, LINUX ).

## 2. Evolution des Comptes Citrix



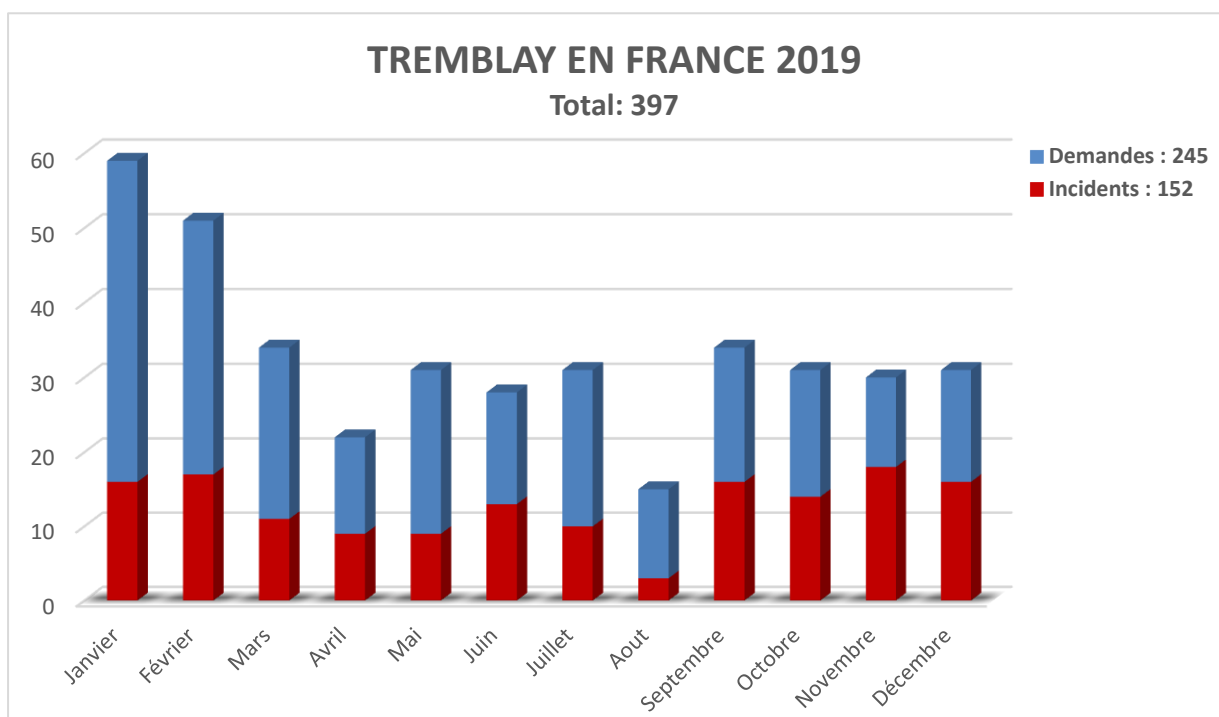
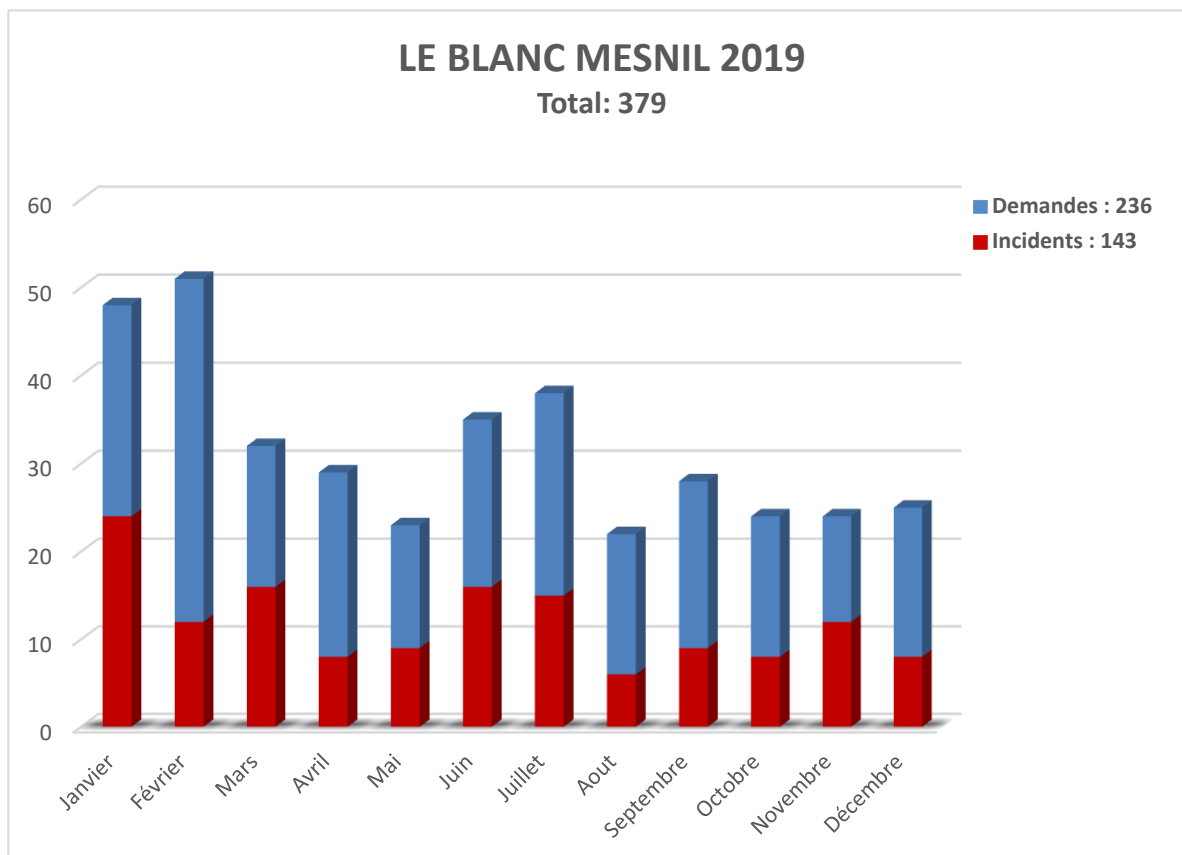
L'évolution du nombre de comptes CITRIX 2019 = 3328

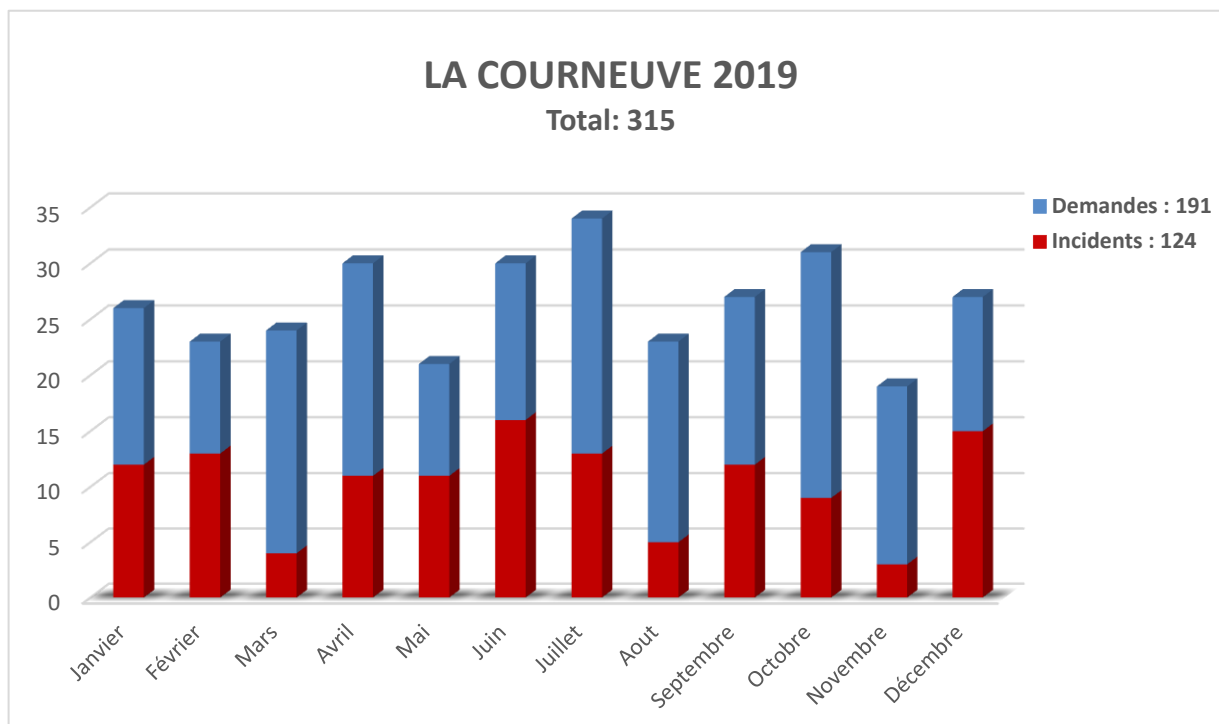
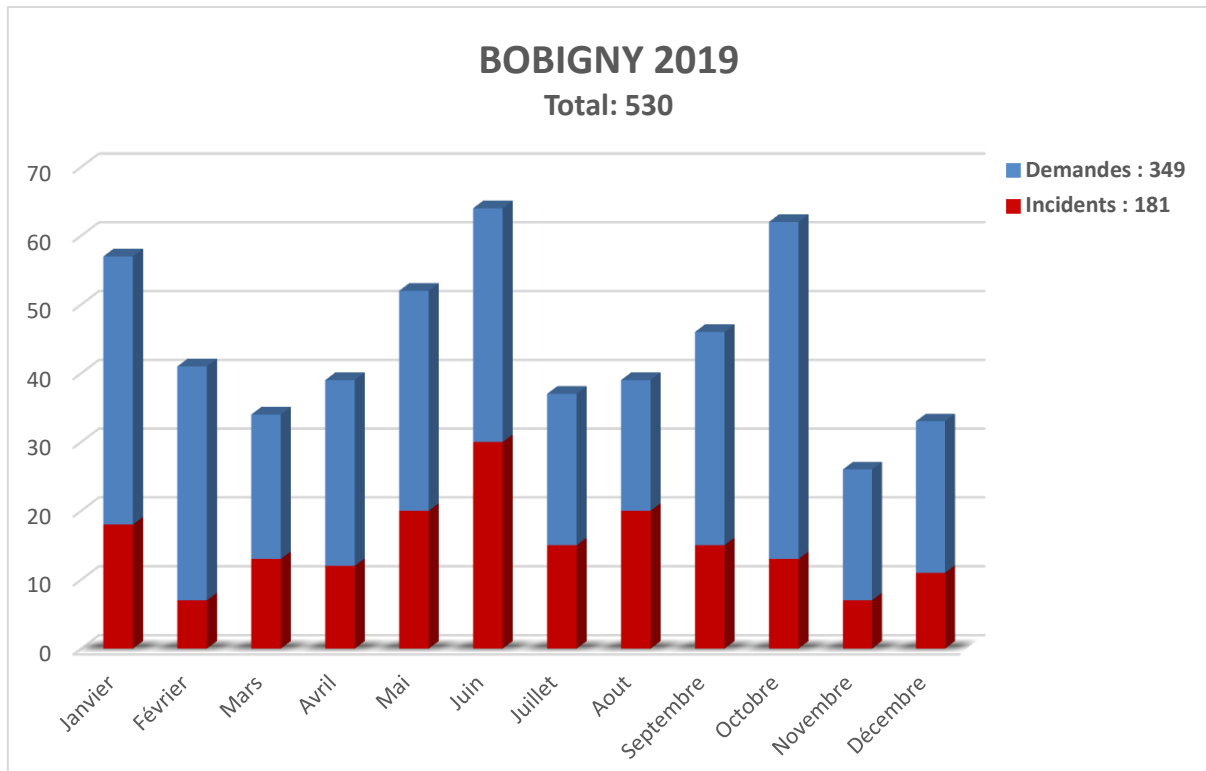
## 3. Evolution de l'Usage Internet



Le nombre de pages internet visitée en 2019 = 769 677 688

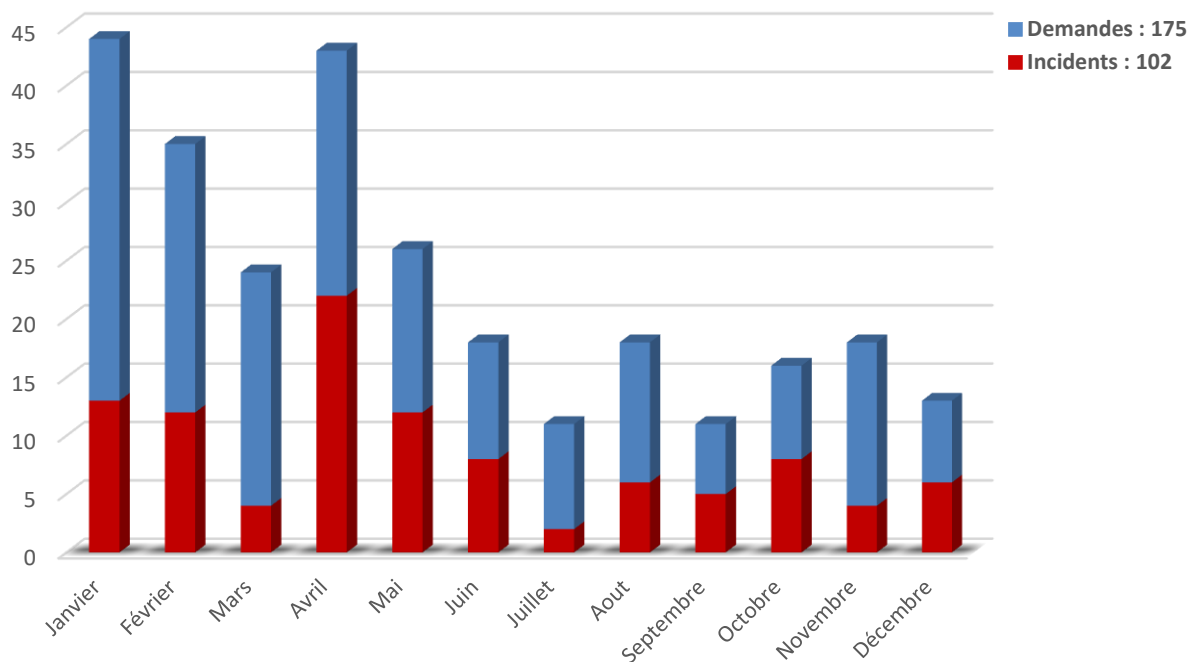
#### 4. Traitement des demandes et incidents par adhérent :





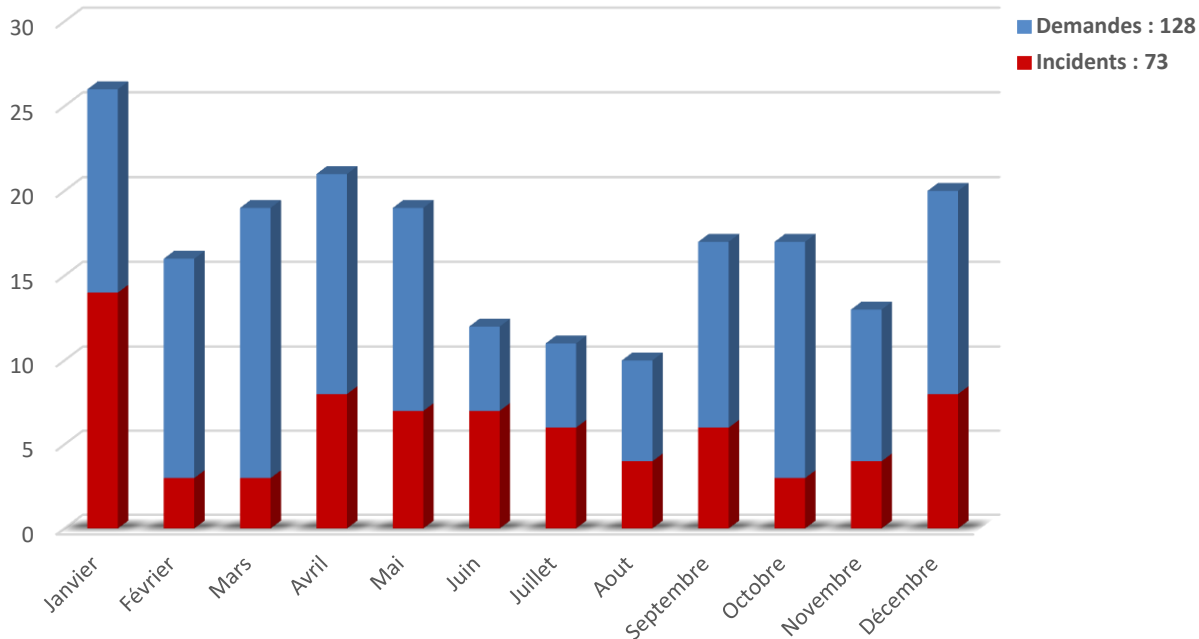
### SIRESCO 2019

Total: 277



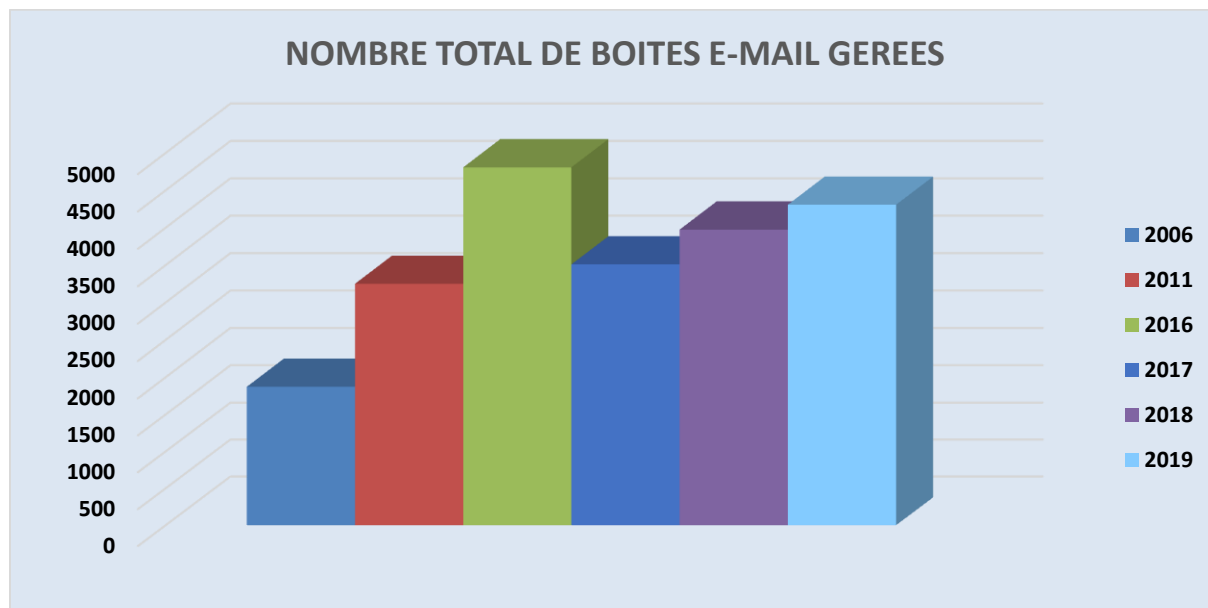
### SYREC 2019

Total: 201



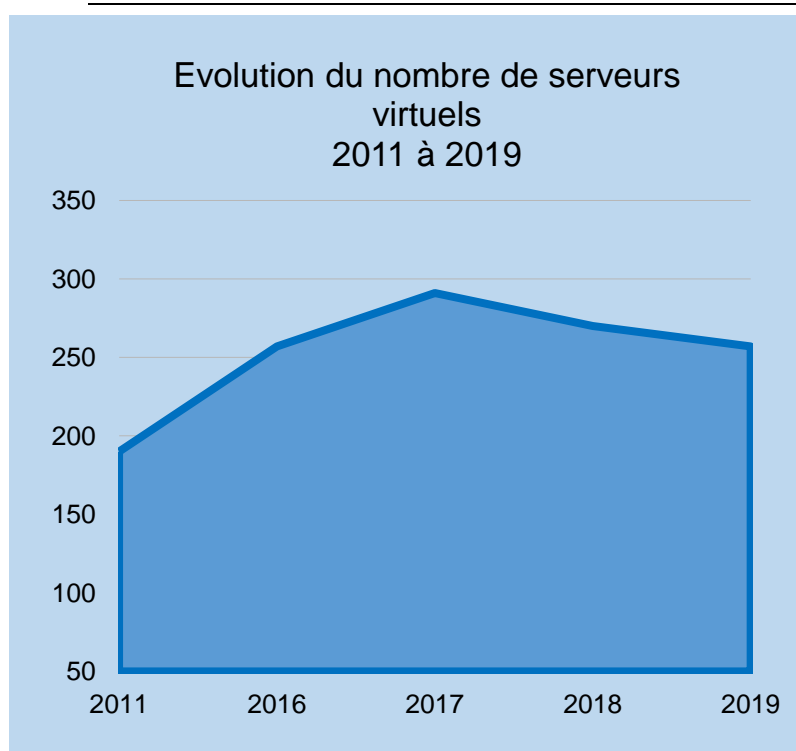


## 5. Evolution du Nombre de Boites E-Mail



Nombre de boîtes aux lettres messagerie = 4307

## 6. Evolution du Nombre de Serveurs Virtuels



Le nombre des serveurs virtuels (273 en 2019) 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 2019

Applications	MEP
SEDIT SIRH	11
ADAGIO (listes électorales)	10
CMS (SI-santé)	10
PREM (gestion locative)	9
MAIDIS (SI-santé)	6
SEDIT FINANCES	5
MANTIS (gestion Support)	4
PLANITEC (gestion Sports)	4
COLBERT (gestion Sce techniques)	3
MELODIE (gestion Etat civil)	3
CARTADS (gestion Urbanisme)	2
MDAEMON( messagerie électronique)	2
AIRS COURRIER (Démat courrier)	1
ASWEB (gestion CCAS)	1
MUNICIPOL (gestion ASVP)	1
AIRS DELIB (Démat Délib)	1
ELO (GED)	1
VOXPOPULI (gestion soirées électorales)	1
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>