



Plan Pluriannuel d'Investissement Informatique

Bureau municipal du 15 février 2016

I Introduction

II Synthèse de l'audit de l'infrastructure

III Proposition de PPI

A. Etat des lieux du système d'information

▪ Moyens humains et financiers :

- 1 responsable + 1 technicien et 1 assistant utilisateur
- 1 poste ouvert depuis le départ de la directrice en juillet 2013
- Peu de recours aux prestataires pour les déploiements, la gestion du parc et des serveurs
- Budget stable depuis 5 ans environ 170K€ hors masse salariale, 75K€ investissement (ville + écoles)

▪ Environnement :

- 252 PC dont 120 répartis sur 13 sites distants pour la mairie
- 190 postes dans les écoles (parc très hétérogène et chronophage)
- 9 serveurs, 108 imprimantes dont 58 en réseau
- 25 logiciels métier installés + bureautique Microsoft Office / Libre Office / Open Office

▪ La question de la gestion de la téléphonie:

- Enjeux de la téléphonie aujourd'hui gérée pour partie par la DSTM (matériel, portable et installation/maintenance) et pour partie par l'informatique (paramétrage autocom)
- Si le transfert intégral à l'informatique paraît opportun, la question de la capacité à prendre en charge (moyen humains et compétences) est posée

B. Réalisations 2015 et enjeux 2016

- **Principaux faits marquants de l'année:**

- Mise en place de l'accès Wifi en mairie (ajustement du paramétrage en cours)
- Renouvellement annuelle du parc / acquisition de licences Microsoft Office
- Migration logiciel CCAS Maintien à Domiciel en version Full Web
- Mallette numérique, 3 TNI, renouvellement de PC des 7 directeurs d'écoles
- Dématérialisation des flux financiers avec le trésor public
- Maintenance quotidienne

- **La question du mode de gestion et des moyens alloués**

- Développement du volume d'activité et technicité dans les mois et années à venir
- Réflexion sur l'externalisation de la gestion (serveurs, maintenance utilisateurs...)
- Le pilotage informatique des écoles (copil, quel projet?)
- Réflexion sur la mutualisation avec le territoire (infra, agents, ingénierie, achats groupés...)

C. Rappel de la commande politique

DOB 2015 – axe 1 : Améliorer le service rendu aux habitants

Action 6: moderniser les moyens informatiques

Conforter le budget d'investissement	Développer l'accès au numérique et développer la dématérialisation	Utiliser les nouvelles technologies pour améliorer le service aux usagers
<ul style="list-style-type: none">• La ville s'engage dès 2015 dans une politique d'amélioration et de modernisation de l'informatique dans les services municipaux• Un diagnostic devra être engagé pour mesurer les marges de progrès et établir des priorités• Au-delà d'une mise en conformité des moyens logiciels et matériels nécessaire au bon fonctionnement des services, l'objectif est d'améliorer les conditions de travail des services	<ul style="list-style-type: none">• Points WIFI dans les locaux de la mairie et sur la ville• Finances : circuit des factures, visa des bons de commande, transmission budget au contrôle de légalité, PESV2• Administration : parapheurs électroniques, courrier, gestion électronique des documents• Services opérationnels: outils de pilotage et de suivi des interventions et de l'activité	<ul style="list-style-type: none">• S'inspirer des expériences pertinentes mises en œuvre dans d'autres villes• Créer un groupe de travail sur l'innovation avec les cadres pour réfléchir aux opportunités• Associer les citoyens par le recours aux applications mobiles / questionnaires de satisfaction• Portail citoyen unique : paiement des services, démarches administratives

C. Rappel de la commande politique

Séminaire stratégique du 18 avril 2015

Gagner en efficacité interne et moderniser la relations population / élus / administration

Faire évoluer rapidement les outils de travail	Les différentes facettes de la dématérialisation	Effets attendus
<ul style="list-style-type: none">• messagerie, agenda partagés, bureautique, mails perso/commun• Modernisation des applications métier (portail famille), intranet,• Appareil mobiles (tablettes, smartphones...) pour faciliter et fluidifier le travail des élus et DG	<ul style="list-style-type: none">• Relation citoyenne: guichet unique, inscriptions, relation services/administrés• gestion interne: chaine comptable, documents et du courrier,• Elus : parapheurs électroniques et convocations/dossiers des conseils	<ul style="list-style-type: none">• Économies en fonctionnement (papier/copieurs)• Gain de temps et de réactivité• Technicité importante des sujet• Impact important sur le quotidien

I Introduction

II Synthèse de l'audit de l'infrastructure

III Proposition de PPI

II. Synthèse de l'audit de l'infrastructure

A. Rappel de la commande technique

- **Audit de l'infrastructure technique et fonctionnelle**
 - Configuration matérielle, sécurité, ressources
 - Gestion des changements et dysfonctionnements
 - Capacité, sauvegarde, disponibilité et continuité

- **Evaluation des moyens logiciels**
 - Gestion des utilisateurs, annuaires, agenda
 - Serveurs de messagerie et de fichiers
 - Outils de travail collaboratifs: logiciel bureautique, logiciels métier

- **Réalisation de la mission**
 - Réunion de cadrage
 - Entretiens techniques et analyse sur site
 - Etat des lieux et analyse des enjeux / besoins
 - Définition d'une feuille de route synthétique

II. Synthèse de l'audit de l'infrastructure

B. Etat des lieux

	Constat	Conséquences / risques
Infrastructure	<ol style="list-style-type: none">1. Infrastructure vieillissante et plus maintenue2. Haute disponibilité / sauvegarde perfectible3. Pas de plan de reprise d'activités4. Pas de gestion intégrée avec la téléphonie	<ol style="list-style-type: none">1. Evolutivité impossible, fonctionnalités absentes2. Perte de données et temps de récupération3. Délais de reprise de l'activité4. Mobilité réduite, maintenance et fonctionnalités
Modernisation des outils	<ol style="list-style-type: none">1. Services collaboratifs quasi-inexistant2. Serveurs et outils bureautique hétérogènes3. Messagerie et agenda non partagées4. Pas de stratégie globale GRC	<ol style="list-style-type: none">1. Capacité de gestion des projets transversaux2. Problèmes d'échange de fichiers, suivi de versions3. Perte de temps dans la gestion quotidienne4. Logiciels non intégrés et accessibles sites distants
Centre de service	<ol style="list-style-type: none">1. Gestion en mode dépannage/maintenance2. Manque d'outils de pilotage activité3. Moyens pour mener à bien les projets	<ol style="list-style-type: none">1. Maintenance courante chronophage vs stratégie2. Peu de capitalisation technique de l'équipe3. Délais mise en œuvre /conduite du changement

II. Synthèse de l'audit de l'infrastructure

C. Synthèse des risques opérationnels

- **Infrastructure vieillissante et obsolète entraînant des risques de sécurité**
- **Perte de données importante en cas de problème technique (virus, casse...)**
- **3 semaines pour reprendre l'activité en cas de défaillance lourde**
- **Logiciels métiers et bureautiques obsolètes**
- **Impossibilité de travailler à distance et en transversalité**
- **Niveau de service offert non adapté aux enjeux de modernisation**

II. Synthèse de l'audit de l'infrastructure

D. Feuille de route

	Cibles d'évolution	Projets à mettre en œuvre
Infrastructure	<ol style="list-style-type: none">1. Mise en place d'une infrastructure HD2. Refonte du système de sauvegarde3. Système de reprise d'activité4. Mise à niveau parc informatique	<ol style="list-style-type: none">1. Achats de serveurs physiques, switchs, routeurs2. Variante : avec ou sans duplication en cloud3. Variantes : second site, cloud privé/public4. Variantes : client virtuel ou poste classique
Modernisation des outils	<ol style="list-style-type: none">1. Outils partagés et logiciels bureautiques2. Stratégie logiciel métiers et élus3. Gestion performante des droits d'accès4. Mise à niveau du débit / site distants	<ol style="list-style-type: none">1. 2 variantes : achat ou location licence2. Portail enfance, parapheurs et convocations3. Amélioration réseau et service Windows4. Migration abonnement / travaux de connexion
Centre de service	<ol style="list-style-type: none">1. Outil de pilotage des interventions2. Convergence téléphonie / informatique3. Mise en œuvre du déploiement des projets4. Montée en compétence équipe	<ol style="list-style-type: none">1. Accompagnement mise en œuvre logiciel libre2. Renfort technique + AMO paramétrage3. Interne + nécessité appui AMO4. Plan de formation spécifique DSI

II. Synthèse de l'audit de l'infrastructure

E. Matrice des recommandations

1 - Prérequis critiques

1. Mise en place d'une infrastructure HD
2. Réseau et service Windows
3. AMO mise en œuvre du déploiement des projets

2 - Prioritaire à faire dans l'année

1. Outils partagés et logiciels bureautiques
2. Migration logiciel métier, parapheurs et convocations
3. Mise à niveau parc informatique

3 - Important à étaler dans le temps

1. Refonte du système de sauvegarde
2. Interconnexion des sites aujourd'hui non connectés
3. Gestion unifiée téléphonie / informatique

4 - Stratégique à affiner

1. Système de reprise d'activité
2. Renfort technique d'un agent (1/2 téléphonie % projets)
3. Assistance interne / externalisation

I Introduction

II Synthèse de l'audit de l'infrastructure

III Proposition de PPI

III. Proposition de PPI

A. Planning de mise en œuvre

Thématiques et projets	2016				2017				2018				2019			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
INFRASTRUCTURE																
1. Haute disponibilité	Préparation des projets	—————														
2. Système de sauvegarde					—————											
3. Plan reprise activité					—————			ou	—————							
4. Réseau et services windows			—————													
MODERNISATION DES OUTILS																
1. Bureautique / collaborative																
2. Logiciels métiers / démat																
3. Renouvellement parc																
4. Réseau / sites distants																
CENTRE DE SERVICE																
1. Outils de gestion activité		—————														
2. Renfort / recrutement		—————														
3. Prestation de services		—————														

III. Proposition de PPI

B. Estimation financières des enveloppes

Synthèse des enveloppes	2016	2017	2018	2019
INFRASTRUCTURE	175K	34K€		
MODERNISATION DES OUTILS	344K€	210K€	40K€	35K€
CENTRE DE SERVICE	10K€			
TOTAL	529K€	244K€	40K€	35K€