

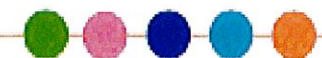


Proposition CGT pour un projet de RIDSIC

« Réseau Interministériel
Départemental des SIC »

Version 2 (18/10/2011)

Réunion OS/SGG le 14 octobre 2011



Glossaire

CNSIC	comité national des SIC
DD	direction départementale
DISIC	direction interministérielle des SIC
GCIDSIC	gouvernance collective interministérielle départementale des SIC
OS	organisation syndicale
PNA	position normale d'activité
RIDSIC	réseau interministériel départemental des SIC
RH	ressource humaine
SDIDSIC	schéma directeur interministériel départemental des SIC
SDINSIC	schéma directeur interministériel national des SIC
SDNSIC	schéma directeur national des SIC
SGG	secrétaire général du gouvernement
SIC	systèmes d'information et de communication

SIC

C'est quoi ?

Un **système** est un ensemble formé de composants reliés entre eux (tout autant que les composants, les interactions entre les composants du système sont importantes)

Une **information** est définie comme une donnée qui a du sens pour son utilisateur et sur laquelle une valorisation peut être effectuée.

Un **support informationnel** peut se comprendre comme l'ensemble des ressources à mettre en œuvre pour que l'information nécessaire aux missions et aux engagements soit disponible. L'information doit être accessible (règles à définir) à tous les acteurs du service. Ces derniers participeront à l'enrichissement et la pérennisation du SI.

Remarque CGT : la DISIC articule son projet autour de l'informatique et reste imprécise sur le volet informationnel (données).

C'est comment ?

Placé dans une perspective systémique intégrant des notions de sociologie des organisations, peuvent être repérés trois sous-systèmes en interaction étroite et permanente qui composent l'ensemble du support informationnel :

- Le sous-système technique (informatique, logiciels, données, ressources financières et suivi du sous-système)
- Le sous-système organisationnel (management, pilotage des projets)
- Le sous-système humain (pôle de compétences SI, le relationnel inter-fonctions, les ressources humaines...)

La définition du sous-système technique (infrastructure informatique interministérielle départementale commune) est un préalable pour dimensionner les moyens RH et les organiser.

La démarche retenue par le SGG est d'inverser cet ordre en imposant dans un calendrier contraint un sous-système organisationnel (SIDSIC) lié au sous-système humain par la mise à disposition en préfecture des personnels informatique des DDI



Proposition CGT :

En attendant la définition d'une infrastructure informatique interministérielle nationale commune et d'un volet informationnel (données) plus précis, la CGT propose une solution alternative (RIDSIC) qui maintient (sanctuarisation) à effectif constant les personnels informaticiens dans leurs services « informatique » actuels tout en faisant évoluer les organisations SIC existantes vers la mise en réseau interministériel départemental de référents informatique (restant en poste dans leurs actuelles entités informatique) pour de l'appui et de l'assistance de 2ème niveau interservice dans des domaines précis.

Contexte

- Déficit de communication vers personnel et OS,

➔ Tentative de passage en force

- Refus unanime de la mise à disposition

➔ Attention blocage

- Majorité pour une solution alternative et évolutive

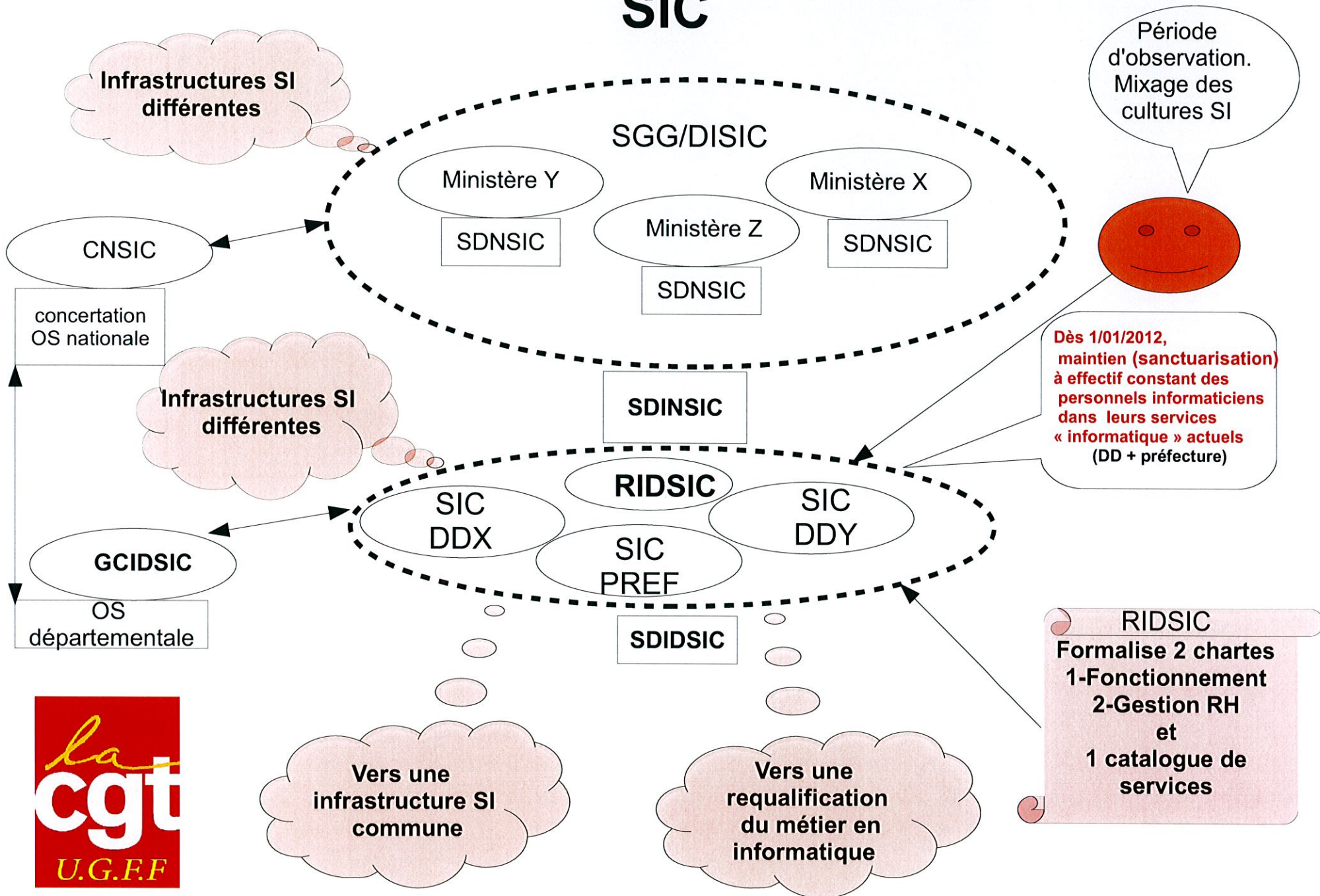
Proposition CGT un RIDSIC = association fonctionnelle des services SIC existants en DD et préfecture.

➔ *Son but un travail en commun (réseau), sans arriver à une complète fusion dans un SIDSIC. La « sanctuarisation » des effectifs actuels serait réalisée par le SGG au sein des services informatique des administrations d'origine (DD et préfecture). Cette « sanctuarisation » intervenant dès le 1/01/2012 n'est pas plus compliquée que ce que le SGG avait promis dans le cadre d'une mise à disposition (MAD) en SIDSIC...*

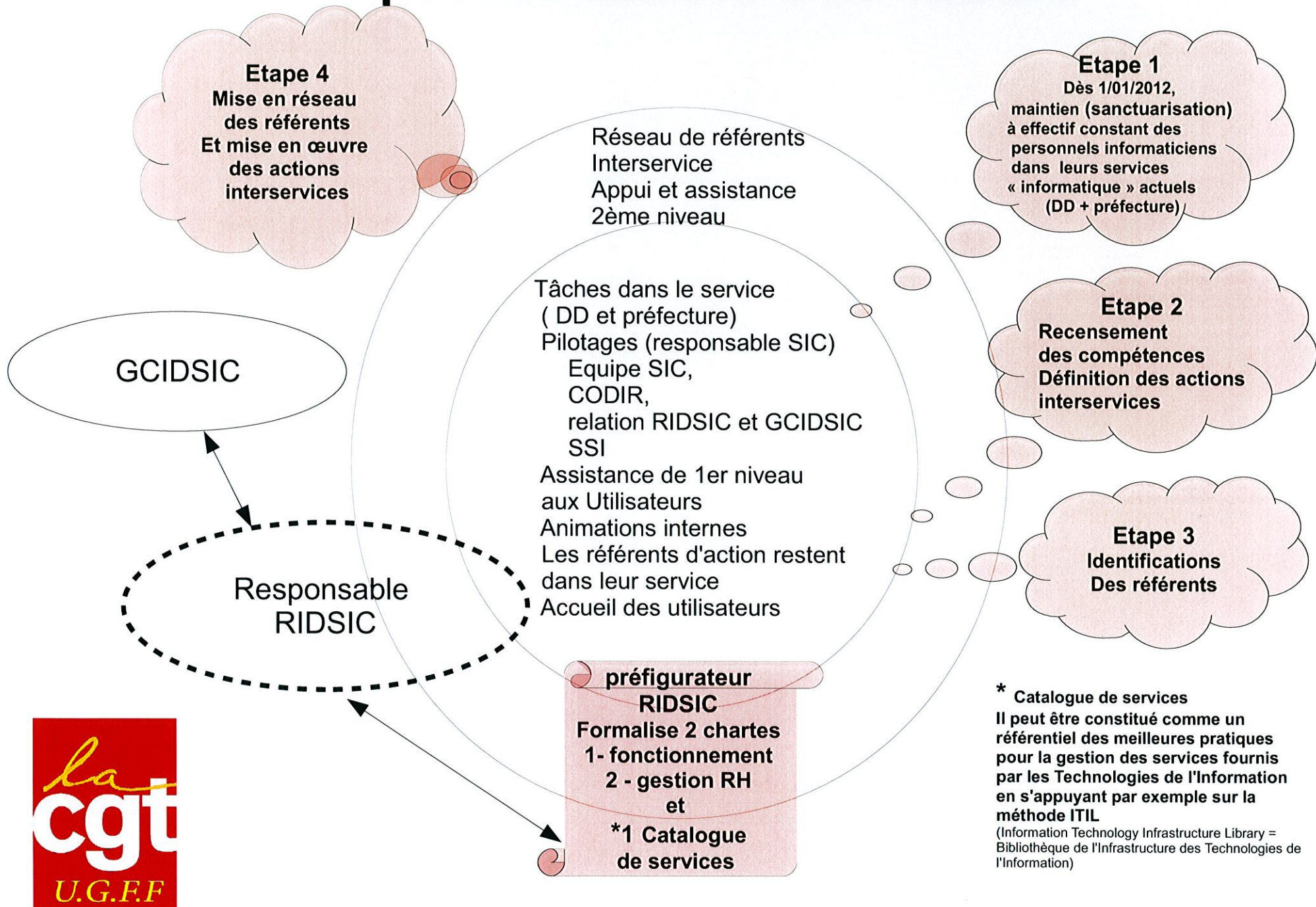


La question des SIC ne peut être déconnectée du maintien et du développement des missions, des services et des emplois dans le département.

Organisation interministérielle évolutive des SIC



Principes fondateurs d'un RIDSIC



moyens RH /actions interservices (exemples)

- **Responsable** du RIDSIC à désigner
 - lance les étapes 2, 3 et 4 (cf. diapositive 6)
 - formalise les deux chartes (fonctionnement et gestion RH du RIDSIC) et le catalogue de services
 - pilote le RIDSIC en s'appuyant sur chaque responsable SIC des DD et préfecture
 - secrétaire du GCIDSIC il rend compte de l'activité du RIDSIC au préfet président du GCIDSIC
- Identification de **réfèrent** de chaque action :
 - organisation de l'**appui** et de l'**assistance interministérielle départementale 2ème niveau** (vu son implication M ?)
 - **harmonisation** des postes de travail
(vu ses connaissances sur la standardisation à la DD : M ?)
 - installation centralisée des **postes de travail**
(vu la prise en compte de la sécurité des PdT en DD : M. ?)
 - **surveillance** des serveurs et réseaux
(vu ses propositions de surveillance alternée en DD : M. ?)
 - **administration** et dépannage des serveurs et réseaux
(vu la représentativité du parc de serveurs de la DD : M ?)
 - installation centralisée des **serveurs et réseaux**
(vu l'existant à la DDI en serveurs virtuels : M ?)
 - **achats** centralisés de matériel
(vu la mutualisation existante des achats à la DD : M ?)



Localisations possibles des référents par action : exemples

ACTIONS	DDT	DDCS	DDPP	PREF
pilotage du RIDSIC	(Responsable en DD ou préfecture)			
Appui et assistance aux utilisateurs (2ème niveau, intérim...) (éventuellement bipolaire)	(réf érent provisoire)			
harmonisation départementale et évolution du standard (réf érent unique ?)		(réf érent provisoire)		
Installation centralisée des postes de travail (réf érent unique ?)	(réf érent provisoire)			
surveillance des serveurs et réseaux (éventuellement alternée)			(réf érent provisoire)	
administration et dépannage des serveurs et réseaux (réf érent unique ?)		(réf érent provisoire)		
installation centralisée des serveurs et réseaux (réf érent unique ?)	(réf érent provisoire)			
achat centralisé du matériel (réf érent unique ?)	(réf érent provisoire en DD ou préfecture)			



Nota : le choix de la localisation des pôles pourrait éventuellement être décidé après l'avis de chaque responsable provisoire désigné.

RIDSIC, catalogue de services : exemple

Un RIDSIC peut s'appuyer sur un catalogue de services. Il peut être constitué comme un référentiel des meilleures pratiques pour la gestion des services fournis par les Technologies de l'Information en s'appuyant par exemple sur la méthode ITIL
 ((Information Technology Infrastructure Library = Bibliothèque de l'Infrastructure des Technologies de l'Information))

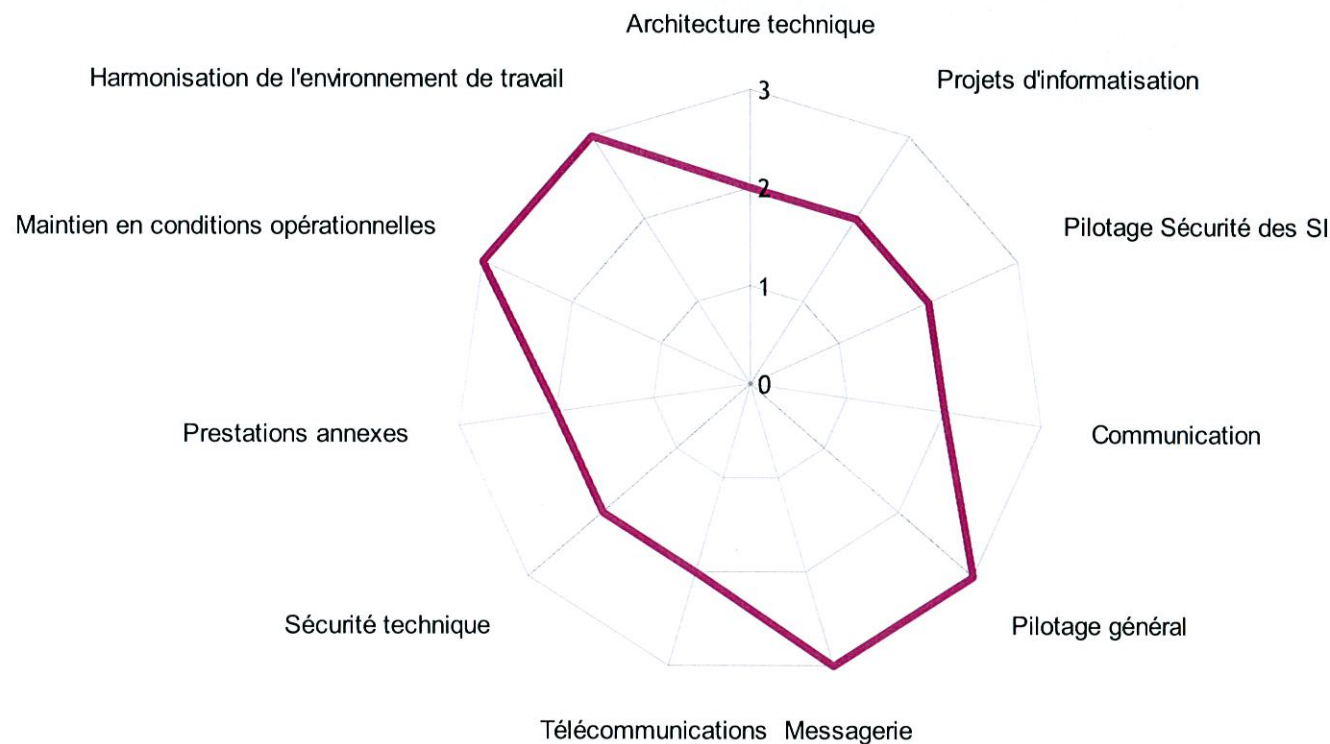
Domaines du catalogue de services	Services du catalogue	Processus	Descriptifs sommaires	Niveaux de service			Commentaires Modes de calcul		
				Niveau 1 (le juste nécessaire)	Niveau 2 (niveau correct)	Niveau 3 (Très bonne qualité de prestation)			
Fonctionnement des architectures techniques	Réseau filaire	1.1.1	Câblage	Extensions ou réfections de câblages, audits, consultations, etc.	9	13	19	50j câblage siège tous les 15 ans + 12j réf. d'1 site distant tous les 15 ans + 1 modif 5 j tous les 50 mvs de personnel Niv1 = tous les 20 ans Niv3 = tous les 10 ans	
		1.2.1	Définir et concevoir les architectures réseaux	Définir les besoins, choisir les technologies, matériels ...	4	5	6	Mode de calcul : Niveau moyen : 5j / an Niveau 1 : -20% / Niveau 3 : +20%	
	Eléments actifs	1.2.2	Installation des matériels réseaux (masterisation + déploiement)	- Créer un référentiel pour les infrastructures en terme de configuration. - Déployer des éléments de commutations pour la mise en production. - Déployer des éléments de routage pour la mise en production.	3	4	5	Mode de calcul : Niveau moyen : 4 j / an. Niveau 1 : -20 % Niveau 3 : +20 %	
		1.2.3	Assistance pour les équipements réseaux	- Identifier et enregistrer les problèmes, les classifier, investiguer et diagnostiquer, appliquer une solution et clôturer le problème. Mettre en place une surveillance du point de problème.	4	5	6	Mode de calcul : Niveau moyen : 0,5 j / intervention Niveau 1 : -20 % Niveau 3 : +20 %	
		1.2.4	Assurer la disponibilité des réseaux	- Etablir une supervision des réseaux, des éléments actifs et des divers matériels d'infrastructure	0	6	9	Mode de calcul : Niveau moyen : éléments de commutation + gestion des liens + supervision des flux : 0,5 j par mois Niveau 1 : pas de supervision Niveau 3 : +50%	
		1.3.1	Assistance pour les équipements et serveurs nationaux	- Identifier et enregistrer les problèmes, les classifier, investiguer et diagnostiquer, appliquer une solution et clôturer le problème. Mettre en place une surveillance du point de problème.	6	6	6	Pas sujet à niveau de service 0,5 j / intervention	
	Serveurs nationaux	1.3.2	Assurer la disponibilité et la sécurité des données applicatives	- Mettre en place des procédures de sauvegarde, les appliquer et les tester, délocaliser les sauvegardes. - Prendre en charge les demandes des utilisateurs ou des administrations centrales	13	13	13	Pas sujet à niveau de service 0,25j / semaine	
		1.4.1	Installation des serveurs de partage (masterisation + déploiement)	- Créer un référentiel pour les infrastructures en terme de configuration. - Déployer un serveur pour une mise en production. - Déployer une imprimante/copieur réseau pour la mise en production	14	18	22	Mode de calcul : Niveau moyen : déploiement serveur : 3j / serveur + déploiement impression : 0,5 j / imp Niveau 1 : -20 % Niveau 3 : +20 %	
	Serveurs locaux	1.4.2	Assistance pour les serveurs de partage ou d'authentification	- Identifier et enregistrer les problèmes, les classifier, investiguer et diagnostiquer, appliquer une solution et clôturer le problème. Mettre en place une surveillance du point de problème.	19	24	29	Mode de calcul : Niveau moyen : durée moyenne intervention : 0,25 j / intervention Niveau 1 : -20% Niveau 3 : +20%	
		1.4.3	Assurer la disponibilité des serveurs	- Etablir une supervision des serveurs + analyse des journaux	5	6	7	Mode de calcul : Niveau moyen : serveurs + solution impression : 1j/mois N1 : -20 % / N3 : +20 %	
		1.4.4	Assurer la disponibilité et la sécurité des données	- Mettre en place des procédures de sauvegarde, les appliquer et les tester, délocaliser les sauvegardes - Prendre en charge les demandes des utilisateurs pour la restauration des données	13	13	13	Pas sujet à niveau de service 0,25j / semaine	
			Architecture technique			91	113	134	
					Sous total ETP	0,45	0,67	0,67	



RIDSIC, qualité de service : exemple d'un tableau de bord

Un RIDSIC peut nécessiter au travers du catalogue de services, un outil de suivi et de pilotage des niveaux des service par action.

Niveau de qualité de service du SI du RIDSIC XX



Niveau qualité de service (dépend des moyens RH) :

- 1 le juste nécessaire
- 2 correct
- 3 très bonne qualité de prestation