

BILAN D'ACTIVITE 2017



28/05/2018

CONTENU

1	L'EDITORIAL DU PRESIDENT	4
2	Les points assaillants de l'activité 2017	5
3	Le SIIM94 : plus de 40 ans d'innovations numériques.....	6
3.1	Une expertise centrée sur la mutualisation	6
3.2	Une gouvernance collective	7
3.3	Le périmètre général de l'infogérance du SIIM94 94.....	8
4	Une rétrospective 2007-2017	8
4.1	Les évolutions 2007-2017 des Systèmes d'Information	8
4.2	Les évolutions des infrastructures	10
5	Les défis qui se présentent	10
6	Bilan financier 2017 - hors centrale d'achat	13
6.1	Rappel des Orientations Financières du DOB 2017.....	13
6.2	Exécution de la section de fonctionnement	14
6.3	Exécution de la section d'investissement	17
7	Bilan Ressources humaines.	19
8	Bilan Activités d'infogérance	22
8.1	Les moyens et supports pour l'infogérance	23
8.2	Projets et Opérations menées en 2017	24
8.3	Perspectives 2018.....	24
8.4	Analyse détaillée des volumétries d'activité de maintien en conditions opérationnelles	25
9	Bilan d'Activité Management des Systèmes d'Information	28
9.1	Les projets 2017.....	28
9.2	Les perspectives 2018 du pôle SI	29
9.3	Quelques points de repère 2017	30
9.4	Réalisations détaillées 2017	31
9.5	Répartition de l'activité du pôle SI par activité.....	32
9.6	Répartition de la charge globale sur les domaines.....	34
10	Activité « Support Utilisateurs ».....	37
10.1	Mission et caractéristiques du service.....	37
10.2	Métriques de l'activité 2017	38
10.3	Perspectives 2018.....	40
11	Activité du Service Assistance Technique postes de travail	41
11.1	Chiffres clés pour l'assistance technique.....	41
11.2	Perspectives 2018.....	43

- 12 Annexe 1 : glossaire des principaux logiciels utilisés par ordre alphabétique.....**Erreur ! Signet non défini.**
- 13 Annexe 2 : évolutions 2007-2017 des Systèmes d'Information.....**Erreur ! Signet non défini.**
- 14 annexe 3 : liste détaillée des logiciels et de leurs usages par domaine.....**Erreur ! Signet non défini.**
- 15 Annexe 4 : logiciels du socle des applications mutualisées.....**Erreur ! Signet non défini.**

1 L'EDITORIAL DU PRESIDENT

L'éditorial du Président sera communiqué ultérieurement

Jean-Michel ARBERET
Président
Maire-Adjoint d'Arcueil

2 Les points assaillants de l'activité 2017

L'année 2017 a particulièrement sollicité les équipes, aux prises à une augmentation de la charge de travail liée à la conjonction de plusieurs facteurs :

- l'augmentation du périmètre du Système d'Information qui génère plus d'activité de maintien en conditions opérationnelles
- la mise en œuvre de projets de mise en conformité règlementaires
- la mise en œuvre de projets de résorption de l'obsolescence
- le lancement de projets de sécurisation des infrastructures.

Concernant la gouvernance, le SIIM94 a poursuivi ses travaux de mise en place de la commission OPH et de rééquilibrage progressif des cotisations.

Pour les Systèmes d'Informations, le pôle a été très sollicité par les changements de toute nature
À cet titre, il a contribué aux principaux projets menés par le pôle SI cette année :

- Gestion des services d'aide sociale (BL Social),
- Déploiement du logiciel de gestion des délibérations AIRS Délib
- Déploiement du logiciel de Gestion des centres médicaux de santé Crossway SAS, du logiciel Doctolib
- Déploiement du Gestion des Kiosques familles : portails de télé-services pour les familles,
- Recherche du logiciel de gestion du nouveau suivi de courrier.
- Création d'un « store applicatif » pour les agents de l'OPALY,
- Poursuite des projets de dématérialisation des finances, des RH
- Changement des systèmes décisionnels

De même, au cours de cette année, le SIIM94 a poursuivi la réorganisation du pôle infrastructure. Malgré ce contexte, plusieurs grands projets structurants ont été menés (tout en soutenant les évolutions des Systèmes d'Information) :

- Un projet « phare » : la mise en place d'un plan de secours informatique. Le choix de l'architecture cible a été fixé en mars 2017. L'année 2017 a été consacrée aux études préalables et détaillées. Le projet se poursuit en 2018.
- Le choix de la salle d'hébergement du site de « secours »,
- L'étude de la mise aux normes de la salle informatique qui a été construite en 2003,
- La refonte des architectures systèmes et réseaux.

Les chapitres suivants vous permettront d'approfondir progressivement l'activité du SIIM94 : son identité, ses moyens au regard des évolutions 2007 – 2017 du périmètre des Systèmes d'Informations, le bilan détaillé des activités 2017, les précisions générales (en annexes).

3 Le SIIM94 : plus de 40 ans d'innovations numériques pour les collectivités

3.1 Une expertise centrée sur la mutualisation

Depuis 1974, le SIIM94 accompagne les villes et établissements publics du territoire en assurant l'infogérance de leurs Systèmes d'Information tout au long de leur cycle de vie. C'est un établissement public constitué sous forme de syndicat mixte ouvert.

En 2017, le SIIM94 a fourni des prestations à 6 villes, 4 OPH, l'établissement Public Territorial GOSB et autres établissements publics (SAF94, SIDORESTO, SMBVB, et Théâtre Antoine Vitez).



Au fil des années, il a développé une compétence qui le différencie de prestataires classiques d'infogérance, en ajoutant une forte plus-value sur les Systèmes d'Information :

- L'accompagnement des maîtrises d'ouvrage,
- La connaissance personnalisée des agents des collectivités
- La connaissance approfondie des métiers, de l'environnement des collectivités, de leurs Systèmes d'Informations, de leurs architectures et de leurs interactions.
- La connaissance des partenaires et fournisseurs susceptibles d'intervenir sur ces Systèmes d'Information, et développement de pratiques de centrales d'achat avec conseil (logiciels et matériel)

Au quotidien : l'infogérance étendue des Systèmes d'Informations des villes et autres adhérents représente un environnement de travail pour les quelques 110 applications (cf annexe 4) accessibles par plus de 3500 utilisateurs.

L'ensemble des activités est assuré par :

- Une équipe technique de 21 ingénieurs et techniciens qui assurent la gestion des systèmes, réseaux et postes de travail,
- Une équipe de 14 Ingénieurs dédiés aux Systèmes d'Information,
- Une équipe pluridisciplinaire de 6 ingénieurs chargée de l'assistance utilisateurs, des formations,
- Une équipe d'assistance technique sur poste de travail de 6 ingénieurs et techniciens.

Pour des besoins plus spécifiques, les adhérents du SIIM94 peuvent également bénéficier de facilités d'achats mutualisés par la centrale d'achat qui a été mise en place (serveurs, matériels réseau, micro-ordinateurs, logiciels système, etc.)

La mutualisation au niveau d'un seul établissement public de toutes ces prestations permet de garantir une homogénéité, et une cohérence globale des Systèmes d'Information. **Les Villes adhérentes au SIIM94 peuvent ainsi s'appuyer sur un Système d'Information fiable, leur permettant d'assurer leurs missions de Service Public et le développement du service public numérique**

3.2 Une gouvernance collective

Le SIIM94, c'est également une volonté de transparence et de partage d'orientations pour la maîtrise des moyens mutualisés mis en œuvre.

Elle se traduit par une **gouvernance collective, qui associe pleinement les Elus, la Direction du SIIM94, les Directions Générales de chaque Ville, et les DSI**. Cette gouvernance s'exerce au travers d'outils et de méthode de travail dans un processus d'amélioration permanente.

Un organe fondamental de fonctionnement du SIIM94 est le Bureau, qui décide des orientations stratégiques et pilote les travaux du SIIM94. Il se réunit en moyenne deux fois par trimestre.

Sa composition est la suivante :

- Jean-Michel Arberet : président – représentant ville d'Arcueil
- Franck Bombled : Vice-président – représentant ville de Gentilly
- François Ducellier : Vice-président – représentant ville de Villejuif
- Jean-Pierre Moineau : Vice-président – représentant ville de Vitry sur Seine
- Christian Pallatier : Secrétaire du bureau – représentant du collège des adhérents « autres »
- Séverine Peter : Vice-présidente – représentante ville d'Ivry sur Seine

Il appuie ses décisions sur les travaux menés par la Direction Générale du SIIM94, en collaboration avec les Directions Générales des villes.

La mise en place d'une commission spécialement dédiée aux OPH

La position des OPHs dans les activités du SIIM94 s'est considérablement renforcée depuis quelques années, notamment par l'extension du périmètre du Système d'information géré et la complexification des infrastructures à allouer à leurs activités.

C'est pourquoi le comité syndical a créé une instance spécifique, dont l'objet est de travailler sur l'informatique des offices, sur les liens entre les OPHs et le SIIM94, et d'alimenter la réflexion du comité syndical.

3.3 Le périmètre général de l'infogérance du SIIM94 94

Pour assurer au quotidien un service public de qualité dans une multitude de domaines, les villes et les établissements adhérents peuvent s'appuyer sur des applicatifs couvrant les métiers suivants :

- Santé : gestion des centres de Santé : prise de rendez-vous par SMS, dossier Patient et consultations,
- Famille : gestion des inscriptions en crèches, gestion des centres de loisirs, facturations aux familles et paiement en ligne,
- Règlementaire : gestion des listes électorales et des élections, Etat civil, Cimetières,
- Logement : gestion des demandes de logement,
- Action sociale : gestion des aides sociales et CCAS,
- Restauration scolaire : gestion de la restauration scolaire,
- Gestion des OPH : gestion du patrimoine, gestion financière, gestion locative et gestion technique des OPH
- Services techniques : gestion du patrimoine bâti et de l'inventaire,
- Fonctionnement des collectivités :
 - gestion financière : gestion budgétaire et comptable, gestion de la dette,
 - gestion des marchés publics,
 - gestion ressources humaines,
 - Gestion des assemblées,
 - Courrier : gestion du courrier.

4 Une rétrospective 2007-2017

Le SIIM94 s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de ses processus, dans les objectifs suivants :

- Fournir à nos collectivités un SI innovant, de haute qualité et sécurisé
- Générer de la valeur pour nos collectivités
- Renforcer les relations avec nos adhérents
- Optimiser notre fonctionnement et maîtriser nos coûts

Depuis quelques années, le SIIM94 a mis en valeur ses efforts de gestion. La mesure de ces efforts peut être observée au regard des évolutions successive des Systèmes d'Informations et des architectures techniques.

4.1 Les évolutions 2007-2017 des Systèmes d'Information

Les changements intervenus depuis 10 ans sur les Systèmes d'Informations sont nombreux.

De l'informatisation interne de tâches ou de processus simples, nous avons assisté depuis quelques années à une informatisation de plus en plus intégrée des processus des organisations et à une ouverture vers les institutions ou le citoyen. Quelques facteurs sont à l'origine de ces évolutions :

- Les évolutions liées à la stratégie des adhérents en matière de Système d'Information.
- Les évolutions réglementaires : Depuis 2005, l'état a souhaité impulser une nouvelle dynamique en dématérialisant les échanges inter-administration d'une part (Actes, HELIOS) et les échanges administrations-usagers d'autres part.

- Les évolutions liées à l'obsolescence des systèmes : la durée de vie limitée des matériels et systèmes impose un rythme soutenu de mise à jour ou de migrations des logiciels.

Ainsi, le SIIM94, s'est attaché à mettre en œuvre ces évolutions, avec l'appui des éditeurs et des adhérents, en respectant les contraintes d'activité et d'organisation de chacun.

Le tableau suivant résume domaine par domaine les principales évolutions intervenues entre 2007 et 2017 (détail des évolutions en annexe 2 du Bilan d'activité) :

Domaine	Evolutions
Actions sociale	Migrations importantes : logiform vers AS Web puis BL social
Affaires civiles et citoyennes	<ul style="list-style-type: none"> • Une extension de périmètre « géographique » pour la ville de Champigny, Ivry et Vitry • utilisation des Systèmes d'Information Géographiques (SIG), • interconnexions avec les logiciels de recensement citoyen, • Expérimentations : interconnexions avec Franceconnect, interconnexions hôpitaux pour les déclarations de décès sur Villejuif
Courrier	2007 : logiciel interne de suivi de courrier dédié exclusivement au suivi des courriers entrants, 2017 : choix du progiciel ELISE de gestion de courrier multicanal aux fonctionnalités étendues
Culture	Le SIIM94 a accompagné deux villes dans leur acquisition d'un logiciel de gestion des médiathèques.
Dématérialisations des flux vers les institutions	<p>depuis 2007, les changements réglementaires en matière de communication inter-institution ont amené à réviser profondément tout notre environnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • signature électronique, parapheur électronique, coffre forts électronique, • transmission préfecture : Actes, délibérations, arrêtés, etc, • transmissions DGFIP : budget (Totem), remplacement des protocoles ocre et indigo par le PES, intégration de la norme SEPA, dématérialisation des factures (CHORUS), dématérialisation des pièces jointes de la paye (HELIOS) et autres pièces jointes, • relations entreprises : plateformes de marchés publics en ligne, • ressources humaines : déclarations de charges, N4DS, DSN, demandes formations CNFPT.
Familles	<ul style="list-style-type: none"> • Une extension de périmètre « géographique » pour la ville de Champigny, Ivry et Vitry • Une extension permanente des périmètres fonctionnels : <ul style="list-style-type: none"> ○ Facturation et multi facturation, ○ Télépaiement (2011) : paiements régie et TIPI ○ Portail famille (inscription, dossier, télépaiement) • des évolutions réglementaires (norme SEPA, TIPI), • des obsolescences : modification des éditions
finances	<ul style="list-style-type: none"> • Une extension de périmètre « géographique » pour la CAVB • Une extension permanente des périmètres fonctionnels de CORIOLIS : <ul style="list-style-type: none"> ○ Portails documentaires financiers (2009), Décisionnel (2009), ○ Axes d'analyse (2012), ○ Modules de circuit de validations. • des évolutions réglementaires (PES, TOTEM, SEPA, HELIOS, CHORUS, PES ASAP),
Patrimoine - immobilier	<ul style="list-style-type: none"> • mise en œuvre d'une solution de gestion locative pour le SAF94, • mise en place d'un logiciel de gestion du patrimoine, des interventions des régies et des stocks.
OPH	<ul style="list-style-type: none"> • Une extension permanente des périmètres fonctionnels : <ul style="list-style-type: none"> ○ RAD-LAD factures pour PIH, ○ Fonctionnalités de gestion du patrimoine, ○ Finances : mise en œuvre des TIP, PES, SEPA, ○ Modules GED, gestion des courriers, store applicatif pour phablettes. • liés à des évolutions réglementaires (PES, TOTEM, SEPA, HELIOS, CHORUS, PES ASAP)

Domaine	Evolutions
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none">• lié à des obsolescences : changement du produit ESTIA vers l'ERP ULIS• Une extension de périmètre « géographique » pour la CAVB, puis le GOSB,• Une extension permanente des périmètres fonctionnels de SEDIT RH :<ul style="list-style-type: none">○ Portails documentaires et Décisionnel (2009),○ E-congés, e-formation, e-médecine, pro, e-carrière, nouveau décisionnel BO, e-GPEC,• des évolutions réglementaires (N4DS, DSB, dématérialisation CNFPT),• des obsolescences : modification des éditions.
Santé	<ul style="list-style-type: none">• 2007 : Une extension de périmètre « géographique » pour Gentilly pour le dossier patient (MAIDIS)• Une extension permanente des périmètres fonctionnels des applications:<ul style="list-style-type: none">○ mise en place gestion administrative des CMS (2007),○ Mise en place Hexalis (gestion des laboratoires),○ Rappels rendez-vous par SMS,○ Rendez-vous en ligne par Doctolib,○ Changement de Maidis en Crossway,• évolutions réglementaires (demandes de remboursement électronique, CCAM, CDR).
Urbanisme, habitat	<ul style="list-style-type: none">• Une extension de périmètre « géographique » de WEBDOSS (Villejuif),• Une extension permanente des périmètres fonctionnels des applications:<ul style="list-style-type: none">○ Migrations Pelehas (demande de logements),○ Mise en œuvre des cotations de demandes,○ Procédures de mise à jour des noms de rue,• des évolutions réglementaires (Numéro unique régional).

4.2 Les évolutions des infrastructures

En 10 ans, les infrastructures du SIIM94 sont passées d'une architecture client-serveur, à une architecture WEB. Parallèlement, elles ont évolué vers de la virtualisation qui permet :

- D'optimiser de manière souple et dynamique les ressources des serveurs.
- De réduire le nombre et le volume des serveurs.

De même, la gestion des télécoms et réseaux s'est améliorée et les aspects de sécurité se sont renforcés.

5 Les défis qui se présentent

Les évolutions actuelles des Systèmes d'Informations sont placées sous le signe de la sécurisation de l'informatique, à des niveaux fonctionnels, organisationnels et techniques.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) se positionne comme une évolution majeure de la législation en matière de protection des données personnelles. Les niveaux d'exigence pour les conditions d'hébergement de données sensibles passent du simple agrément à une exigence de certification. La mise en conformité a été intégrée dans les travaux du SIIM94 dès 2017.

Concernant les infrastructures, Les inondations de 2016 pendant lesquelles le SIIM94 a dû interrompre la production informatique plusieurs jours, ont révélé l'importance d'un plan de secours. Il est aujourd'hui en cours de déploiement pour les premières phases.

A partir de 2018, le SIIM94 a positionné une priorité sur la sécurisation des Systèmes d'Information :

- Mise en place d'un plan de continuité informatique basé sur de l'hyper-convergence et la réplication instantanée des systèmes sur deux sites,
- Mise en conformité RGPD,
- Processus de certifications pour l'hébergement des données de santé, et ISO 27001 sur le processus
- Processus d'agrément pour l'hébergement des archives de données publiques.

Par ailleurs, toujours dans le cycle d'amélioration continue du service à nos utilisateurs, le SIIM94 poursuit l'extension du périmètre du Système d'Information et l'amélioration de celui-ci.

Bilan Finances Et Ressources Humaines

6 Bilan financier 2017 - hors centrale d'achat

Pour effectuer ses missions, le SIIM94 s'est appuyé sur un budget d'**environ 5,67 millions d'€** de dépenses : frais de personnel, maintenance des applications, autofinancement, dépenses de gestion courante...

Les recettes proviennent principalement, pour 80% d'entre-elles, de la cotisation statutaire des cinq villes adhérentes. Toutefois, une part des recettes provient de prestations particulières, qu'il s'agisse de demandes spécifiques des villes ou des prestations fournies aux autres organismes adhérents.

A cela s'ajoutent les recettes et les dépenses de la centrale d'achat pour le compte des adhérents, pour environ 730 k€ en 2017, ainsi que le résultat de 2016 qui a été affecté à des dépenses exceptionnelles pour un montant de 900 k€ (notamment au provisionnement ultérieur des investissements du plan de secours et des projets en phase de lancement).

6.1 Rappel des Orientations Financières du DOB 2017

L'année 2017 s'est annoncée comme une année de forts investissements à lancer, tant au niveau des Systèmes d'Information, que des infrastructures informatiques.

Ces projets découlaient d'une double orientation :

- D'une part, les volontés d'évolution formulées par les exécutifs (gestion de la relation citoyen notamment),
- D'autre part, les changements règlementaires récents qui accélèrent le rythme de mutation vers la « république numérique », tout en renforçant les contraintes de sécurité autour de la maîtrise de la donnée publique.

Par déclinaison sur les Systèmes d'Information, et avant arbitrage, le périmètre du portefeuille de projet pour 2017 intégrait les projets suivants :

- Gestion de courrier,
- Recherche d'un logiciel portant sur la gestion de la relation citoyen,
- Remplacement du logiciel de gestion des familles et de la facturation,
- Poursuite des projets engagés
 - renouvellement du Système d'Information des centres médicaux de santé,
 - renouvellement des systèmes décisionnels RH et finances,
 - Gestion des conseils municipaux,
 - Pièces justificatives dématérialisées à l'appui des flux comptables vers le Trésor (PESV2).
- Extension des fonctionnalités sur des progiciels existants : Logement, Ressources humaines, Finances, gestion des aides sociales

Le DOB prévoyait également des projets structurants pour les infrastructures: La mise en place d'un plan de secours - Plan de reprise d'activité indispensable pour la maîtrise des données publiques.

6.2 Exécution de la section de fonctionnement

6.2.1 Recettes 2017 hors centrale d'achats

Les recettes réalisées, excédent 2016 reporté compris, s'élèvent à 6 434 365.12 €, soit 98.79% des crédits ouverts.

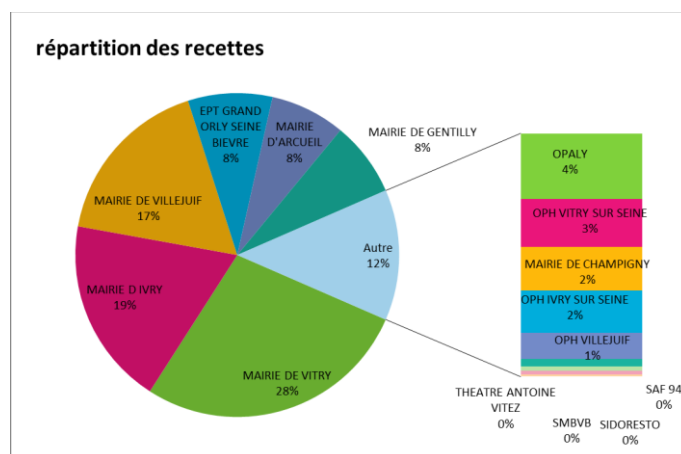
chapitre	libellé	Prévisions	Réalisations	Colonne1
013	variations de stocks	10 630,00	12 319,53	115,89%
70	produits des services	262 100,00	170 646,48	65,11%
74	dotations	5 171 225,00	5 182 225,16	100,21%
75	autres produits			
002	résultat reporté	1 069 173,95	1 069 173,95	100,00%
Total		6 513 128,95	6 434 365,12	98,79%

Dans le détail, les cotisations statutaires et à la carte (compte 74) des villes adhérentes et des collectivités partenaires sont réalisées à hauteur de 100.21% et nous enregistrons également des atténuations de charges (compte 013) et des produits de services refacturés (compte 70) pour un montant global de près de 183 000 €.

Répartition des recettes par adhérents

Raison Sociale	cotisation	infogérance ALC	prestations ALC recurrentes	formation	refacturation	spécifique	Total général
MAIRIE D'ARCUEIL	289 500 €	26 000 €	71 205 €	1 400 €			388 105 €
MAIRIE DE GENTILLY	252 000 €		131 715 €	3 325 €			387 040 €
MAIRIE D'IVRY	884 500 €	41 250 €	27 820 €	16 184 €	2 625 €		972 379 €
MAIRIE DE VILLEJUIF	881 030 €	12 000 €					893 030 €
MAIRIE DE VITRY	1 335 000 €	66 502 €		25 900 €		- €	1 427 402 €
EPT GRAND ORLY SEINE BIEVRE		349 000 €	88 059 €				437 059 €
MAIRIE DE CHAMPIGNY		122 184 €					122 184 €
OPALY		162 000 €				20 552 €	182 552 €
OPH IVRY SUR SEINE		118 000 €					118 000 €
OPH VILLEJUIF		54 000 €				19 034 €	73 034 €
OPH VITRY SUR SEINE		114 000 €	17 144 €			1 768 €	132 913 €
SAF 94		12 500 €	4 505 €			3 640 €	20 645 €
SIDORESTO		12 000 €					12 000 €
SMBVB		5 545 €					5 545 €
THEATRE ANTOINE VITEZ		4 400 €	5 937 €				10 337 €
Total	3 642 030 €	1 099 381 €	346 386 €	46 809 €	2 625 €	44 994 €	5 182 225 €

NB : le volume d'ingénierie provient essentiellement de l'achèvement du projet de remplacement du système de gestion des OPH de Villejuif et de l'OPALY.



6.2.2 Dépenses hors centrale d'achat et prestations refacturées

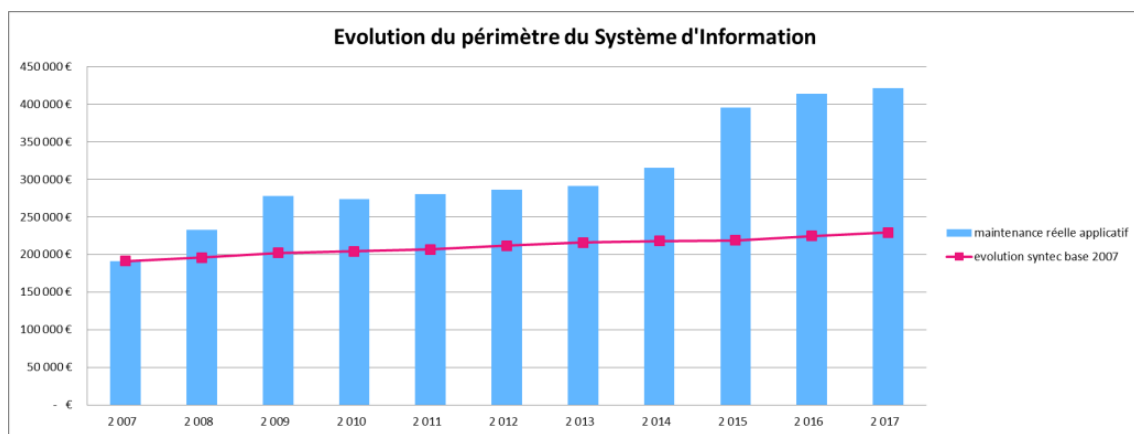
chapitre	libellé	Prévisions	Réalisation	%
011	frais de gestion	1 376 400,00	1 154 917,66	83,91%
012	charges de perso	3 128 753,95	3 055 002,26	97,64%
65	autres charges	36 000,00	36 000,00	100,00%
66	intérêts	147 325,00	121 815,72	82,69%
67	charges exceptionnelles	130 000,00	125 684,42	
022	dépenses imprévues	900 000,00		
023	virement	299 650,00		
042	opérations d'ordre	495 000,00	492 911,09	99,58%
	dt dot amort	495 000,00	492 911,09	99,58%
	dt valeur compt immo	0,00	0,00	
Total		6 513 128,95	4 986 331,15	76,56%

Les dépenses réalisées s'élèvent pour leur part, toujours hors dépenses de la Centrale d'achats, à 4 986 331.25 € :

- les dépenses courantes de gestion (compte 011) s'élèvent à 1 154 917.66 € (dont 167 k€ de prestations refacturées, désormais spécifiquement fléchées), soit 83.91% des crédits ouverts
- les frais de personnel (compte 012) s'élèvent à 3 055 002.26 €, soit 97.64% des crédits ouverts,
- les intérêts de la dette et frais financiers (compte 66) à 121 815.72 €, soit 82.69% des crédits ouverts.

L'exécution de ces dépenses s'élève à 93.25% des crédits ouverts. Entre 2016 et 2017, les charges de fonctionnement sont globalement stables.

Recherche de l'augmentation du périmètre du Système d'Information 2007-2017

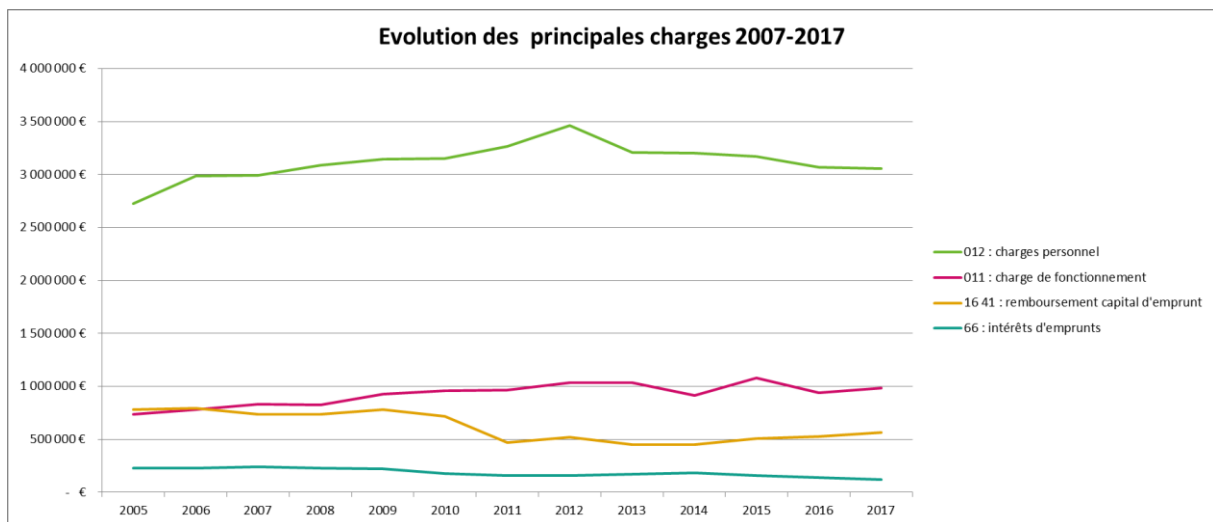
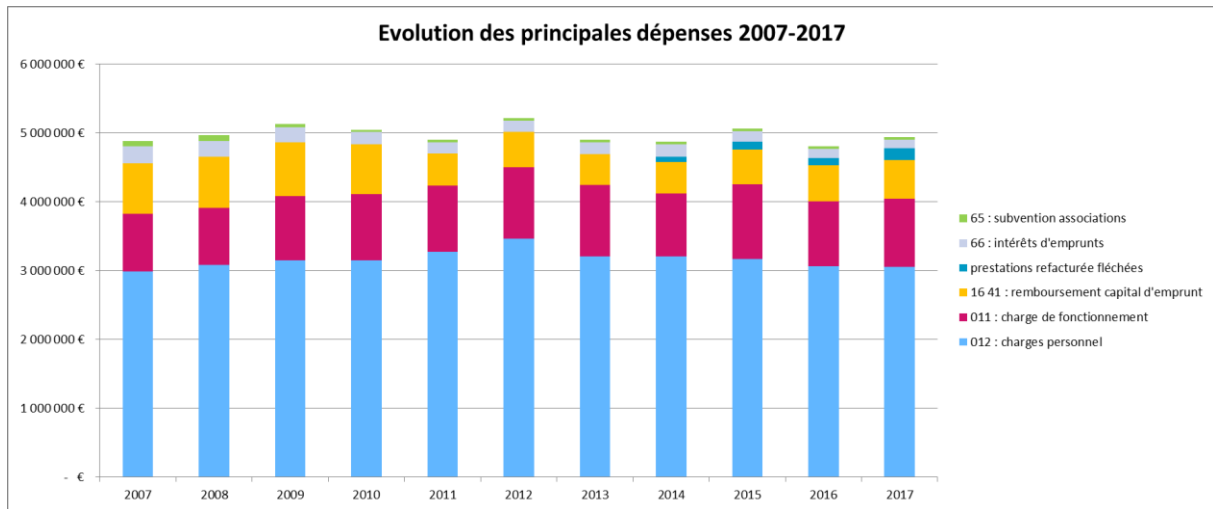


En 2017, le montant de la maintenance des logiciels a suivi l'indice Syntec, sans augmentation spécifique du périmètre comptable d'infogérance.

En dix ans, depuis 2007, le patrimoine applicatif a plus que doublé : +120 %.

Le patrimoine applicatif actuel, hors logiciels systèmes, est évalué à environ 2 105 700.00 € (le montant de la maintenance annuelle correspondant en général à 20% du montant des licences).

Historique évolution des charges CA 2007-2017



L'accroissement du périmètre du Système d'Information a été entièrement absorbé de manière transparente dans les budgets successifs : Hors charges financières et remboursement de la dette, l'évolution des charges du SIIM94 (hors emprunts et dépenses exceptionnelles) a été de 8.6% de 2007 à 2017, alors que l'indice Syntec de l'informatique évoluait de 19.6 % sur la même période.

6.3 Exécution de la section d'investissement

6.3.1 Recettes d'investissements

chapitre	libellé	reports 2016	Prévisions	Réalisations	%	Reports 2017	Total
16	emprunts	500 000,00 €	500 000,00 €	500 000,00 €	100,0%	500 000,00 €	1 000 000,00 €
10	dotations		81 000,00 €	87 560,00 €	108,1%		87 560,00 €
13	subvention d'équipement		61 500,00 €	61 500,00 €			61 500,00 €
024	cessions d'immo		0,00 €				
1068	excédent capitalisé		0,00 €	0,00 €			0,00 €
021	virement		299 650,00 €				
040	opérations d'ordre		495 000,00 €	492 911,09 €	99,6%		492 911,09 €
001	résultat reporté		92 807,26 €	92 807,26 €			92 807,26 €
Total			2 029 957,26 €	1 234 778,35 €			1 734 778,35 €

En Investissement, les recettes réalisées, excédent 2016 reporté compris, s'élèvent à 1 234 778.35 €, soit 60.83% des crédits ouverts de 2 029 957.26 €. Avec le report de l'emprunt de 500 000 €, le montant atteint 1 726 081.55 €, soit 85.45% des crédits.

Les recettes d'investissement ont été réajustées au BS de manière à intégrer les délais d'exécution des projets et des dépenses sur les marchés d'investissements, qui ont été reportées en fin d'année et au début 2018.

6.3.2 Dépenses d'investissements

chapitre	libellé	Prévisions	Réalisations	%	Reports	Total
20	immo incorporelles	1 095 707,26	624 671,14	57,01%	412 089,95	1 036 761,09
21	immo corpo	347 250,00	315 616,67	90,89%	14 735,68	330 352,35
23	immo en cours	12 000,00	11 759,48	98,00%		11 759,48
16	remb. Capital dette	575 000,00	568 204,99	98,82%		568 204,99
001	résultat reporté					
Total		2 029 957,26	1 520 252,28	74,89%	426 825,63	1 947 077,91

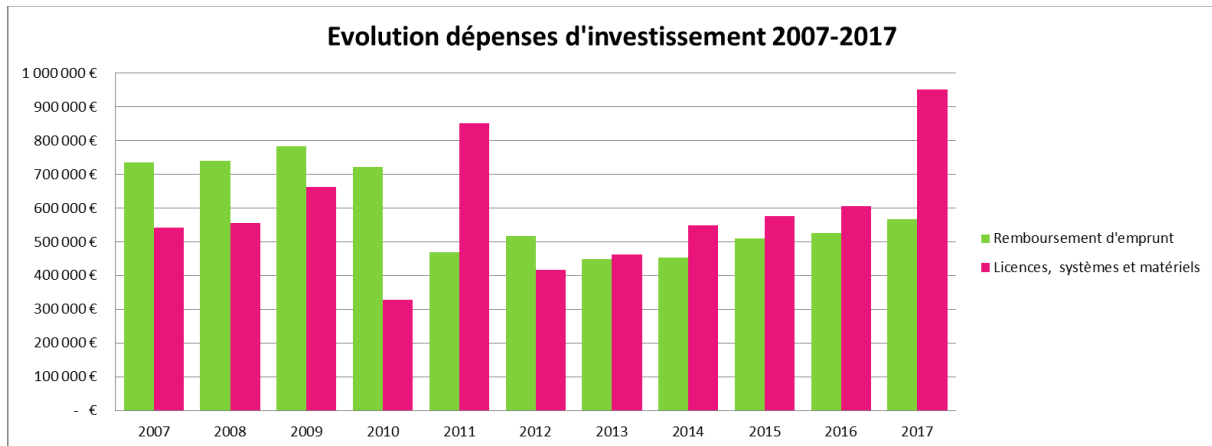
Concernant les dépenses réalisées, elles s'élèvent à hauteur de 1 520 252.28 €, soit 74.89% des crédits prévus. Avec les reports 2017-2018 de 426 825.63 € ce montant atteint 1 947 077.91 €, soit 95.92% des crédits ouverts.

Dans le détail,

- les réalisations des frais d'études et achats de logiciels (compte 20) s'élèvent à 624 671.14 €, soit 57.01% des crédits ouverts,
- les acquisitions de matériels (compte 21) s'élèvent à 315 616.67 €, soit 90.89% des crédits prévus,
- les travaux à 11 759.48 €, soit 98% du prévu
- le remboursement du capital de la dette (compte 16) à 568 204.99 €, soit 98.82%.

Avec les reports, le taux de réalisation atteint 94.62% au compte 20 et 95.13% au compte 21.

La plupart des projets sont en cours d'exécution, et les mandatements dépendent des phases de réceptions.



L'année 2017 s'est traduite par un niveau élevé de dépenses d'investissement. Contrairement aux autres années à fort investissement (2005 et 2009), 2017 a été marqué par un faible remboursement d'emprunt, et de fortes dépenses d'équipement, traduisant une importante modernisation des Systèmes d'Information.

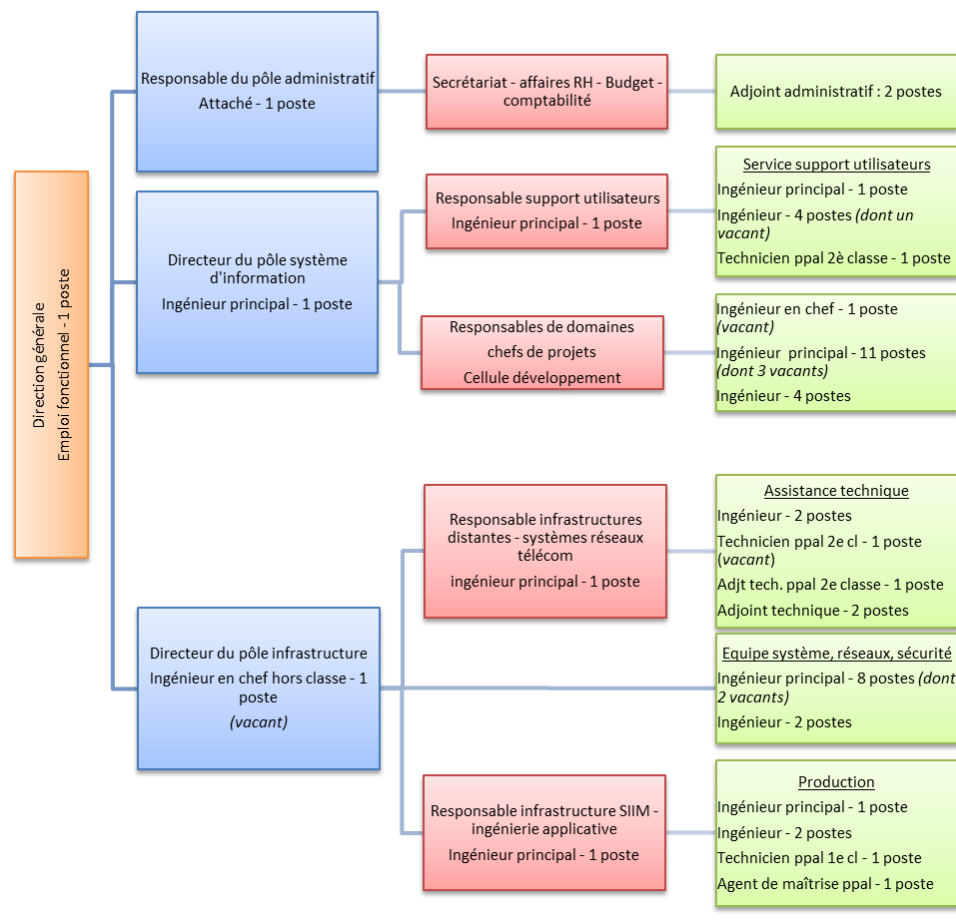
7 Bilan Ressources humaines.

En 2017,

- le SIIM94 comptait l'équivalent de 43,67 agents en activité, en diminution par rapport à l'année 2016 (45.25 agents).
- le SIIM94 a enregistré 2 départs en retraite, un décès.
- le SIIM94 a intégré deux apprentis (Master et Master1).
- les remplacements n'ont pas permis de combler le déficit de recrutement enregistré depuis 2014 : les tensions observées par les entreprises sur le marché du recrutement informatique sont accentuées pour le SIIM94 qui ne dispose pas des mêmes moyens que les entreprises.

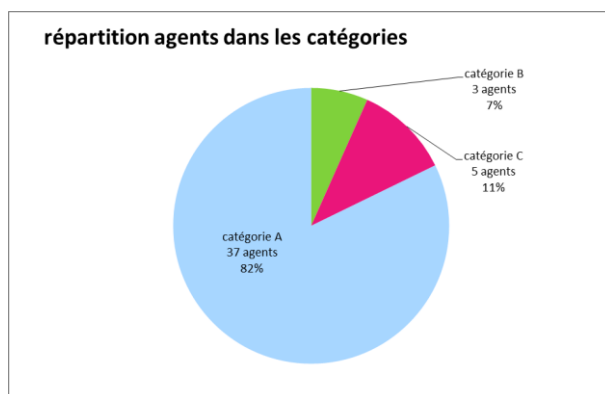
Le décès du responsable du pôle infrastructure a impacté le rythme des recrutements. Il a été à l'origine d'une réorganisation de son pôle. Les modifications d'organisation (création d'une fonction de portefeuille de projets architecture et infrastructures) ont été initialisées à la fin de l'année 2017.

Organigramme SIIM94 (source : CT 05/ 2017)

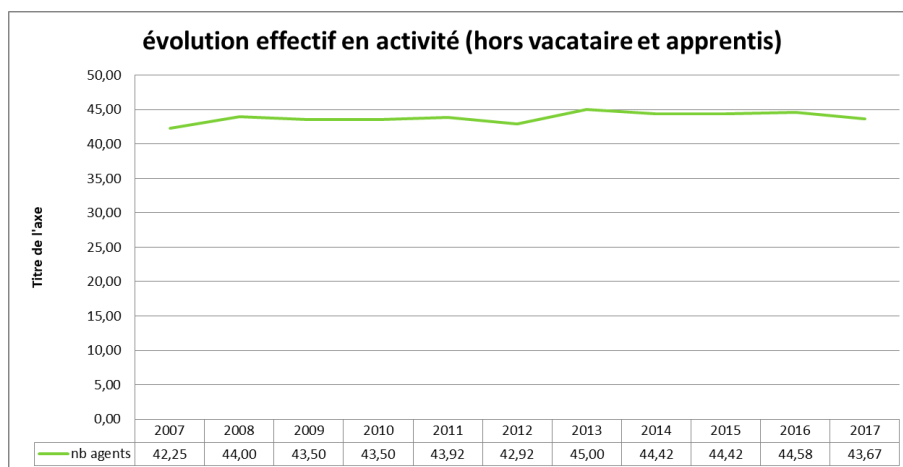


Structure de l'effectif (fin 2017 – pour le budget 2018)

Filière	Grades	Cat.	Nombre d'emplois	Pourvu à un titulaire ou stagiaire	Pourvu à un contractuel	Nombre d'emplois pourvus
Emplois fonctionnels	Directeur Général des Services	A	1	1		1
Filière administrative	Attaché	A	2	1		1
	Adjoint administratif	C	2	2		2
Filière technique	Ingénieur en chef Hors Classe	A	2			
	Ingénieur en chef	A	1	1		1
	Ingénieur principal	A	24	11	8	19
	Ingénieur	A	15	2	13	15
	Technicien principal 1ère classe	B	2	1		1
	Technicien principal 2ème classe	B	1			
	Technicien	B	1	1		1
	Agent de maîtrise principal	C	1	1		1
	Adjoint technique principal 2ème classe	C	1	1		1
	Adjoint technique	C	2	2		2
Total général			55	24	21	45



Évolution de l'effectif 2007-2017



Bilan d'activité Détailé par Pôle

8 Bilan Activités d'infogérance

L'activité d'infogérance technique se structure autour de 21 agents répartis en 4 équipes :

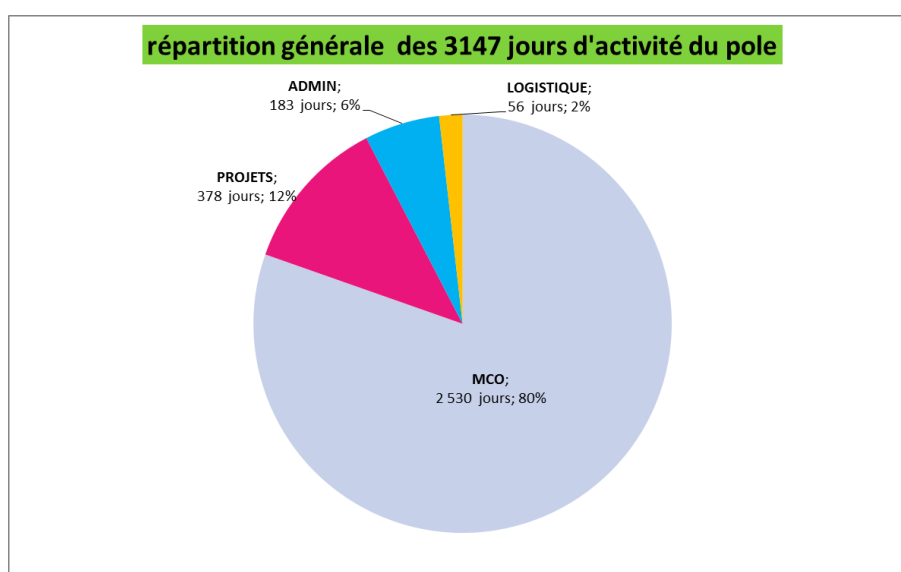
- Une nouvelle équipe en charge de l'architecture et du pilotage des projets d'infrastructures (2 agents fin 2017), chargée du pilotage en « mode projet » de tous les projets d'infrastructure, de la mise en place de méthodes de travail permettant d'améliorer la qualité et la sécurité du service fourni.
- L'équipe en charge de la gestion courante des infrastructures (9.5 agents) : Les ingénieurs peuvent être affectés « en mode projet » à des projets pilotés par le responsable du pilotage des projets d'infrastructures
- L'équipe en charge de l'exploitation (4.5 agents)
- L'équipe d'intervention sur les postes de travail (5 agents)

Malgré ce contexte de réorganisation, le pôle a mené plusieurs grands projets structurants (tout en soutenant les évolutions des Systèmes d'Information) :

- Un projet « phare » : la mise en place **d'un plan de secours informatique**. Le choix de l'architecture cible a été fixé en mars 2017. L'année 2017 a été consacrée aux études préalables et détaillées
- **Le choix de la salle d'hébergement du site de « secours »**,
- **L'étude de la mise aux normes de la salle informatique** qui a été construite en 2003,
- Refonte des architectures systèmes et réseaux.

Hors équipe d'intervention sur les postes de travail, la répartition générale de l'activité a été la suivante :

type activité	répartition générale activité (nb de jours)
MCO	2 530 jours
PROJETS	378 jours
ADMIN	183 jours
LOGISTIQUE	56 jours
Total	3 147 jours



8.1 Les moyens et supports pour l'infogérance

8.1.1 Équipe infrastructures systèmes et réseaux

Cette équipe exerce les activités suivantes :

- Participation à des projets d'évolution d'infrastructures informatiques ou des projets d'intégrations de nouvelles applications,
- Mise en œuvre et gestion de l'infrastructure informatique,
- Installation et maintenance des applicatifs métiers,
- Surveillance de la fiabilité et de la sécurité des réseaux,
- Assistance aux services informatiques locaux ou aux correspondants informatiques,
- Infogérance de l'informatique des sites de différents adhérents,
- Veille technologique.

Chiffres clés

Plateforme technique	2015	2017
Serveurs Windows physiques	30	30
Serveurs Windows virtuels	200	200
Serveurs Linux physiques	7	9
Serveurs Linux virtuels	25	28
Base de données Oracle	Plus de 110	Plus de 100
Volumétrie données en To	14	15

L'infrastructure est remarquablement stable, dans l'attente de la mise en place physique de l'architecture hyperconvergée du Plan de Continuité Informatique. Par ailleurs, dans le cadre de l'infogérance pratiquée par le SIIM94, le service intervient sur une cinquantaine de serveurs répartis sur différents sites.

Il y a plus de 3000 postes de travail se raccordant sur les applicatifs hébergés au SIIM94, répartis sur plus de 250 sites différents.

8.1.2 Activité du Service exploitation production

Ce service est constitué d'un responsable et de 4 agents qui interviennent sur une plage de travail étendue (lundi au vendredi de 7h00 à 19h45 et le samedi matin de 7h30 à 12h30). Les activités de ce service sont très liées aux applicatifs métiers :

- Dans le cadre des projets, intégration des traitements dans les chaînes d'exploitation et industrialisation de la production,
- Coordination des traitements informatiques dans les meilleures conditions de qualité, délais et coûts,
- Supervision de l'ensemble de la production et/ou de l'exploitation informatique de l'entreprise (travaux de nuit, liaisons avec les trésoreries, sauvegardes ...) et de la maintenance des matériels,
- Supervision des traitements et impressions,

Chiffres clés pour la production

- 135 000 pages éditées mensuellement et à livrer aux adhérents
 - 18 000 pour le domaine Ressources Humaines
 - 30 000 pour la gestion financière
 - 88 000 pour la facturation
 - 25 000 pour la gestion locative
- 2 135 télétransmissions mensuelles à superviser (les trésoreries des adhérents, la CAF, l'INSEE (587 expédiés et 1548 reçus)
- 5,5 To de données sauvegardées quotidiennement
- 3 300 traitements batch quotidiens déclarés dont 1100 pour la RH et 855 pour la gestion financière
- 35 000 traitements spécifiques mensuels

8.2 Projets et Opérations menées en 2017

8.2.1 La préparation de notre Plan de Continuité Informatique (PCI)

Afin de permettre la mise en place du PCI, les équipes ont achevé la virtualisation des serveurs et a préparé la mise en place du PCI :

- travaux de sécurisation des réseaux : révision de l'architecture réseaux, nouveau cœur de réseau, matériels d'équilibrage des charges des cœurs de réseaux,
- mise en place de superviseurs des interventions techniques sur les systèmes et réseaux (bastions),
- changement du logiciel de supervision des réseaux,
- migrations des liens télécoms vers de la fibre optique, augmentation des débits télécoms,
- Formations des équipes à VMware et à la plateforme d'hyperconvergence.

Enfin, du fait de la mise en place de ces projets de sécurité, les travaux de résorption de l'obsolescence de certains de nos systèmes ou serveurs se sont accélérés.

8.2.2 Le support aux projets de Systèmes d'Information

Dans le cadre des projets d'intégrations de progiciels, le service est sollicité pour la mise en place de l'architecture technique, et l'intégration dans l'environnement du SIIM94 : Configuration des plateformes, paramétrage des systèmes et plateformes de tests, programmation des travaux automatisés, mise en exploitation.

À cet titre, il a contribué aux principaux projets menés par le pôle SI cette année :

- Gestion des services d'aide sociale (BL Social),
- Création d'un « store applicatif » pour les agents de l'OPALY,
- Gestion des centres médicaux de santé Crossway SAS,
- Gestion des Kiosques familles : portails de téléservices pour les familles,
- Gestion du nouveau suivi de courrier.

8.3 Perspectives 2018

La sécurisation de notre infrastructure Système et Réseau menée en 2017 va se poursuivre et se concrétiser par la mise en place du deuxième site de production, la restructuration complète de nos infrastructures serveurs, et par la mise en place du projet de mise aux normes de la salle informatique.

Ces projets de sécurisation seront complétés par les projets d'agrément d'hébergement des données de santé qui passe notamment par une certification de type ISO 27001, ainsi que par les projets de mise en place de la conformité RGPD.

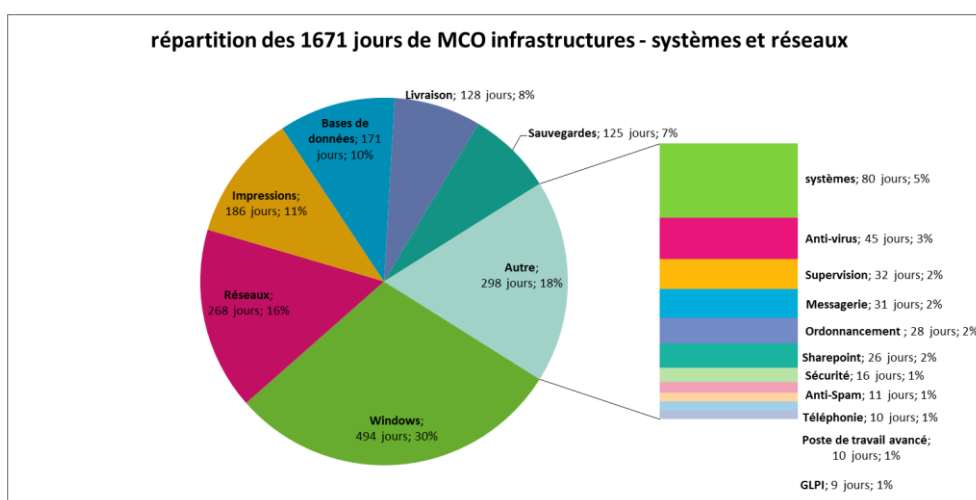
8.4 Analyse détaillée des volumétries d'activité de maintien en conditions opérationnelles

Cette activité de MCO se décompose en

- MCO infrastructure systèmes et réseau
- MCO applicative
- MCO adhérents

8.4.1 MCO Infrastructure, Système et Réseaux (toutes équipes)

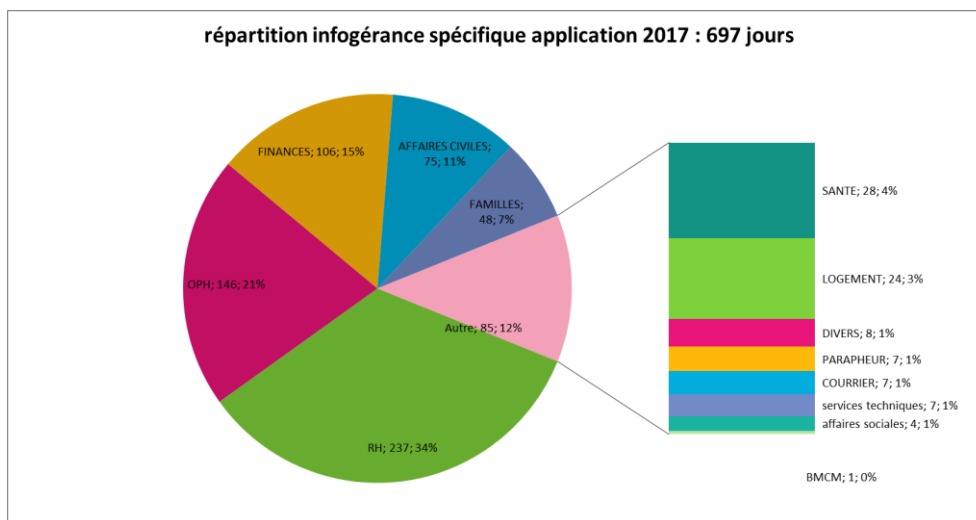
domaine	nb jours
Windows	494
Réseaux	268
Impressions	186
Bases de données	171
Livraison	128
Sauvegardes	125
systèmes	80
Anti-virus	45
Supervision	32
Messagerie	31
Ordonnancement	28
Sharepoint	26
Sécurité	16
Anti-Spam	11
Téléphonie	10
Poste de travail avancé	10
GLPI	9
Total	1671



8.4.2 MCO spécifiques sur les applications (697 jours)

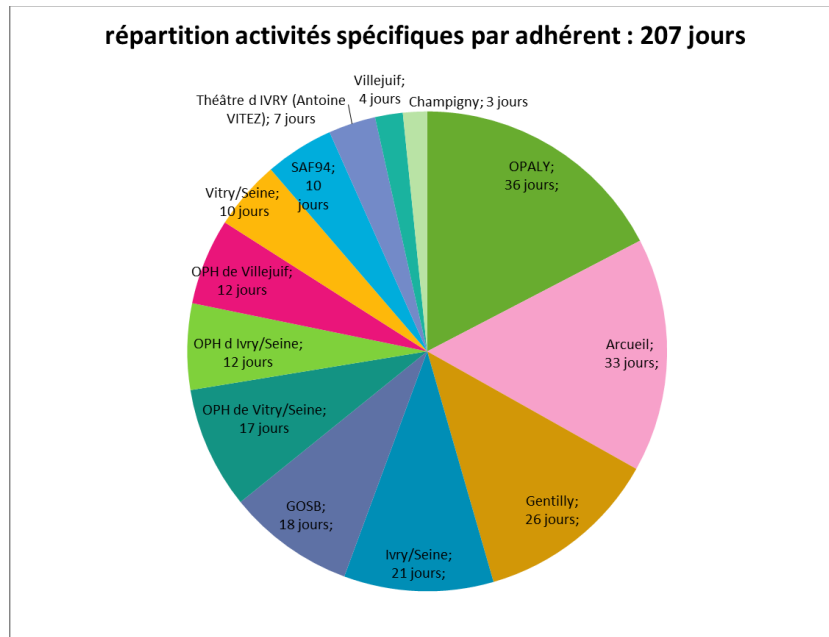
Ce maintien en condition opérationnelle est relatif aux activités spécialement dédiée sur les applications, en support aux chefs de projets.

DOMAINE	NB JOUR
RH	237
OPH	146
FINANCES	106
AFFAIRES CIVILES	75
FAMILLES	48
SANTE	28
LOGEMENT	24
DIVERS	8
PARAPHEUR	7
COURRIER	7
services techniques	7
affaires sociales	4
BMCM	1
Total	697



8.4.3 Activités spécifiques adhérents (207 Jours)

DOMAINE	nb jours 2016	NB JOURS 2017
OPALY	33	36
Arcueil	13	33
Gentilly	31	26
Ivry/Seine	11	21
GOSB	87	18
OPH de Vitry/Seine	16	17
OPH d Ivry/Seine	14	12
OPH de Villejuif	18	12
Vitry/Seine	5	10
SAF94	2	10
Théâtre d IVRY (Antoine VITEZ)	10	7
Villejuif	19	4
Champigny		3
SEMGEST		0
Ecole Ivry		0
Ecole Gentilly		0
S.M.B.V.B.		0
Total	259	207



Le service a consacré environ 1 etp (207 jours) aux opérations spécifiques pour les adhérents, en nette baisse par rapport à 2016 (année de la mise en place des infrastructures du GOSB). Pour la Ville, d'Ivry, le SIIM94 a notamment participé à la mise en place des évolutions de son espace citoyen, la rénovation de son site Intranet ainsi que la réplique de bases de données spécifiques pour le décisionnel RH.

9 Bilan d'Activité Management des Systèmes d'Information

Le management des Systèmes d'Information est assuré par les responsables de domaine et chefs de projets encadrés par un directeur. Ce sont 13.5 agents en activité dont 7 responsables de domaines ainsi qu'un apprenti master2. Le service a enregistré deux départs en retraite et deux arrivées (dont un renfort pour les OPHs).

L'activité 2017 du pôle Système d'Information s'inscrit dans la continuité de l'année 2016 :

- le renforcement de la sécurité applicative qui passe autant par la résorption de l'obsolescence que par une amélioration des accès aux applications.
- Une réponse diversifiée aux nouveaux besoins des utilisateurs et des usagers des collectivités afin de renforcer le service public.

9.1 Les projets 2017

Les principaux projets menés se répartissent en 3 catégories :

- Les projets déjà lancés en 2016 et qui ont vu leur déploiement se poursuivre en 2017,
- Les projets contribuant à résorber ou prévenir l'obsolescence des applications,
- Les nouveaux projets innovants.

Principaux projets lancés en 2016 et qui se sont poursuivis en 2017 :

- Mise en œuvre de la solution AIRSDELIB (société DIGITECH) qui permettra la gestion électronique des actes administratifs (Conseils et Bureaux municipaux, arrêtés villes, arrêtés RH ...) pour les villes et leurs CCAS,
- Mise en place du kiosque familles à Vitry ,
- Mise en place de la solution CROSSWAY (société CEGEDIM) permettant la gestion dématérialisée des dossiers patients,
- Mise en œuvre du PES V2 avec transmission des PJ et intégration dans une GED pour le SICUV (dépendant de la ville de Vitry),
- Poursuite du déploiement des e-modules de SEDIT-RH (société BERGER-LEVRAULT) logiciel permettant la gestion des ressources humaines.

Principaux projets visant à résorber ou prévenir l'obsolescence des applications :

- Poursuite de la migration des portails de la version SharePoint 2007 à 2013, et des éditions Crystal Reports,
- Changement du système décisionnel RH,
- Migration PIH 3.0 R3 pour l'OPH de Vitry.

Nouveaux projets :

- Choix de la solution DOCTOLIB pour la gestion des rendez-vous en ligne des praticiens des CMS
- Choix de la solution ELISE (société NEOLEDGE) pour la gestion électronique de courrier
- Mise en œuvre de Phablettes pour la gestion des réclamations à l'OPALY.
- Réflexion globale pour la mise en œuvre du Règlement Général de Protection des Données qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

En terme de méthodes, les agents du pôle SI se familiarisent avec la culture de la gestion du portefeuille de projet, et de la mise en cohérences des méthodes et process autour des projets. Cela s'est concrétisé par la mise en place

de tableaux de bord, et la mise à jour des référentiels de cartographies fonctionnelles désormais partagées avec toutes les villes.

9.2 Les perspectives 2018 du pôle SI

L'année 2018 est une poursuite des projets engagés en 2016 et 2017 :

- Déploiement AIRSDELIB (logiciel de gestion dématérialisée des actes administratifs) sur 3 villes,
- Déploiement logiciel ELISE (gestion électronique de documents),
- Poursuite de la migration vers BL SOCIAL avec la migration ASWEB vers BL SOCIAL pour 2 collectivités,
- Migration MAIDIS vers CROSSWAY (Dossier Patient Dématérialisé) pour les 3 CMS restants,
- Mise en œuvre de la dématérialisation complète des pièces jointes des mandats et titres des finances pour les villes courant 2018,
- Concrétisation du déploiement CORIOLIS v5,
- Déploiement e-congés pour tous les services à Villejuif pour le 2^{ème} trimestre 2018,
- Mise en œuvre du module e-GPEC (RH) pour une collectivité pilote,
- Déploiement RH-BO (solution décisionnelle pour la RH) sur toutes les collectivités,
- Migration INSER v9 en avril,
- Migration Polyfac v7.

Les projets SI intègrent désormais la sécurité au cœur de leur déploiement, afin de contribuer à la mise en conformité avec le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et la mise en place d'une politique de sécurité renforcée pour l'hébergement des données publiques. Cela impliquera par exemple d'insérer dans nos marchés des spécifications pour exiger des éditeurs le plus haut respect des conditions de sécurité.

Le pôle sera également engagé sur le lancement de nouveaux projets :

- Reprise du site de l'OPH de Thiais avec le logiciel PIH (mutualisé entre les OPHs d'Ivry et de Vitry) : démarrage opérationnel début juillet,
- Accompagnement fonctionnel et technique des OPH dans le regroupement des trésoreries municipales du Territoire Grand Orly Seine Bièvre,
- Mise en œuvre du PES PJ pour l'OPALY et l'OPH de Villejuif,
- Migration des OPH d'Ivry et de Vitry vers PIH 3.0 R5,
- Mise en œuvre du Prélèvement à la Source (date butoir 31/12/2017),
- Mise en œuvre du kiosque familles à Villejuif en septembre,
- Mise en œuvre des pré-inscriptions et réservations en ligne d'activités pour le périscolaire et la restauration (calendrier et modalités à préciser),
- Mise en œuvre du PES ASAP au 1^{er} semestre,
- Mise en œuvre du PES Marchés au 2nd semestre.

9.3 Quelques points de repère 2017

Domaine	
Gestion Financière	Budgets gérés : 40 ; Mandats émis : 76070 ; Titres émis : 19207
Facturation Affaires Familiales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ POLYFACT (hors ville d'Ivry) : environ 324 000 factures (316 000 en 2016) ➤ CONCERTO (Petite Enfance) : 13 620 factures émises pour 5 villes (12 560 en 2016) soit une progression de + de 8%
Suivi du courrier	➤ Courrier : 68 220 courriers entrants (idem à 2016 avec 68 158 courriers entrants)
Télépaiement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 44 802 paiements via Internet (contre 44 467 en 2016) <ul style="list-style-type: none"> ○ 16 402 paiements via le kiosque familles (Champigny, Gentilly, Arcueil, Vitry depuis octobre): (14 113 en 2016) ○ 28 400 paiements via l'application Middleware du SIIM94 (Ivry, Villejuif et Vitry): (30 354 en 2016)
OPH : OPALY OPH de Villejuif OPH d'Ivry sur Seine OPH de Vitry-sur-Seine	<ul style="list-style-type: none"> ➤ OPALY : Environ 5 400 avis d'échéance et 5 400 décomptes d'eau édités mensuellement ➤ OPH de Villejuif : Environ 3 100 avis d'échéance et 3 100 décomptes d'eau édités mensuellement ➤ OPH d'Ivry sur Seine : environ 6300 avis d'échéance par mois, 5 900 décomptes d'eau fournis trimestriellement, 70 décomptes de chauffage fournis édités mensuellement. 12 000 factures dématérialisées traitées en année pleine pour l'OPH d'Ivry-sur-Seine. ➤ OPH de Vitry : Environ 5 200 avis d'échéance et 4 820 décomptes d'eau édités mensuellement
RH	➤ 13 000 bulletins de paie mensuels pour près de 15 000 dossiers agents gérés par 10 logiciels tous interconnectés ; 6 interfaces (CORIOLIS, SNAPI, EST/OUEST, INSER, CIG, RMH-HOPAYRA)
Snaté	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les métriques en 2017 : <ul style="list-style-type: none"> • 60 000 patients traités (60 607 en 2016) • 288 000 RDV donnés (217 000 en 2016) • 380 000 factures (372 464 en 2016) dont 65% sécurisées
Affaires Civiles et Citoyennes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adagio (élections) : 4 scrutins en 2017 ; + de 170 000 électeurs inscrits ➤ Alto (demandes de pièces) : +de 8 500 demandes créées ➤ Maestro (recensement) : + de 5 800 dossiers créés ➤ Mélodie (état civil): 4 000 actes enregistrés ➤ Requiem (cimetières) : 600 nouveaux actes enregistrés
Demande de logement	➤ 5 Services logements, 20 697 demandes de logements actives, 4 642 Nouvelles demandes en 2017
Action Sociale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 681 aides légales attribuées (3 946 en 2016) ➤ 13 680 aides facultatives attribuées (17 382 en 2016) ➤ 113 613 heures de vacation à domicile (123 611 en 2016) ➤ 2 080 inscriptions aux activités animation (non informatisé en 2016)

9.4 Réalisations détaillées 2017

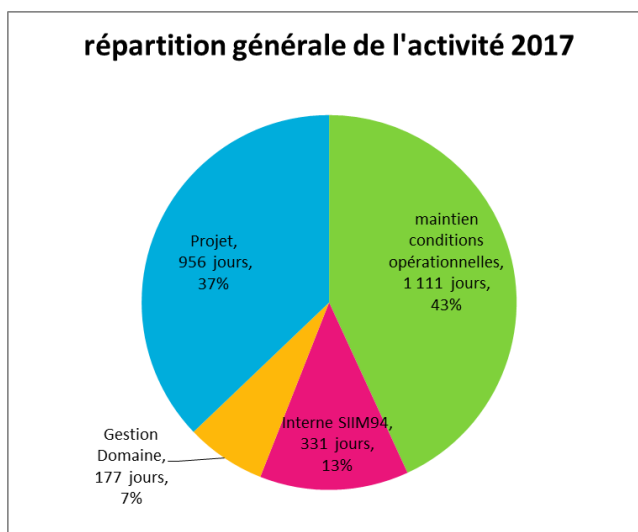
Domaine	
Gestion Financière	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Automatisation de la génération des flux PES ➤ Mise en œuvre connecteur CHORUS - CORIOLIS ➤ Ateliers de paramétrage CORIOLIS V5
RH	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poursuite du déploiement des e-modules de SEDIT-RH ➤ Mise en place du nouveau décisionnel Business Object ➤ Mise en œuvre de e-congés à Villejuif ➤ Politique de sécurisation renforcée à Villejuif. ➤ Etude sur les impacts des connexions LDAP pour déploiement en 2018.
Santé	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Installation Crossway (société CLM) comme logiciel permettant la gestion du dossier patient dématérialisé au CMS d'Arcueil. ➤ Choix de la solution Doctolib et déploiement Arcueil et Gentilly (y compris ouvertures RDV en ligne), ➤ Intégration des changements dans la réglementation de la facturation des actes (dentaires et médicaux) ➤ V0 de la cartographie du saturnisme pour la ville d'Ivry ➤ Sécurisation des serveurs santé ➤ restructuration des contrats et couts de maintenance
Affaires Civiles et Citoyennes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement des collectivités sur les échéances électorales de 2017. ➤ Etude d'Intégration des applications ARPEGE d'Ivry (effective en janvier 2018) ➤ Participation à l'expérimentation nationale de dématérialisation des certificats de décès (CertDC) ➤ Migrations techniques des applicatifs du domaine
Dématérialisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Etude bilan sur l'utilisation du parapheur LegalBox. ➤ Déploiement AIRSDELIB (gestion électronique des actes administratifs) à Arcueil ➤ Choix de la solution ELISE pour la gestion électronique de courrier. Début de paramétrage du site pilote (Villejuif)
OPH Vitry-sur-Seine et Ivry-sur-Seine	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en œuvre des EDL pour l'OPH d'Ivry ➤ Mise en œuvre des Relances Assurances pour l'OPH de Vitry ➤ Mise en œuvre des procédures du contentieux, précontentieux et du FSH à l'OPH d'Ivry avec intégration des flux ORSEF et OPH ➤ Mise en œuvre de CHORUS. ➤ Migration de la PIH3 R2 vers la R3 pour l'OPH de Vitry ➤ Intégration et facturation mensuelle du chauffage pour l'OPH d'Ivry ➤ Remise à plat des conventions pour les tarifications de loyers max APL. ➤ Mise en œuvre des réservataires pour l'OPH de Vitry ➤ Passage en comptabilité privée de la copropriété pour l'OPH d'Ivry ➤ Finalisation de la mise en œuvre du PESV2 avec FAST
OPALY et OPH de Villejuif	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en œuvre des Phablettes à OPALY pour gestion des réclamations ➤ Accompagnement fonctionnel et technique des 2 organismes. ➤ Connexion automatique au SNE pour échange des demandes de logement.
Facturation Affaires Familiales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vitry : Mise en œuvre du Kiosque Famille ➤ Arcueil : Réflexion sur le pointage décentralisé ➤ Préparation de la migration à la version 7 de Polyfac
Suivi du courrier	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lancement d'une consultation mutualisée pour le changement du logiciel Courrier (voir partie Dématérialisation)
Action Sociale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réorganisation interne du domaine. ➤ Migration LOGIFORM vers BLSOCIAL pour Gentilly, Ivry et Villejuif.

Demande de Logement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en œuvre de TESSI (Envoi au Numériseur National des pièces dématérialisées) pour Vitry ➤ Mise en œuvre module Cotation pour Ivry
Relations Publiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remplacement du portail de réservation de salle – Ivry ➤ Intégration des fiches personnalités - Gentilly
SIG – Techniques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relecture du contrat et réduction des coûts de maintenance (ASTECH) ➤ Suivi du planning de versionning (ASTECH) ➤ Déploiement Serveur géomatique ➤ Déploiement Serveur conversion de format ➤ Déploiement Serveur gestion des droits des sols (en cours)

9.5 Répartition de l'activité du pôle SI par activité

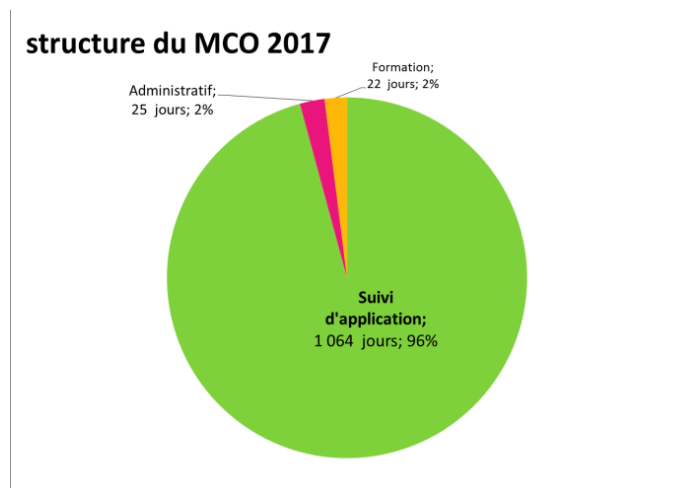
9.5.1 Répartition générale

Activité (en jours)	2015	2016	nb jours 2017
MCO	1 035 jours	1 046 jours	1 111 jours
Interne SIIM94	372 jours	379 jours	331 jours
Gestion Domaine	170 jours	192 jours	177 jours
Projet	993 jours	965 jours	956 jours
Total général	1 164 jours	1 157 jours	1 133 jours



9.5.1.1 Activité Maintien en condition opérationnelles (MCO)

MCO (en jours)	2015	2016	2017
Suivi d'application	907 jours	948 jours	1 064 jours
Administratif	36 jours	63 jours	25 jours
Formation	92 jours	35 jours	22 jours
Total général	128 jours	98 jours	1 111 jours



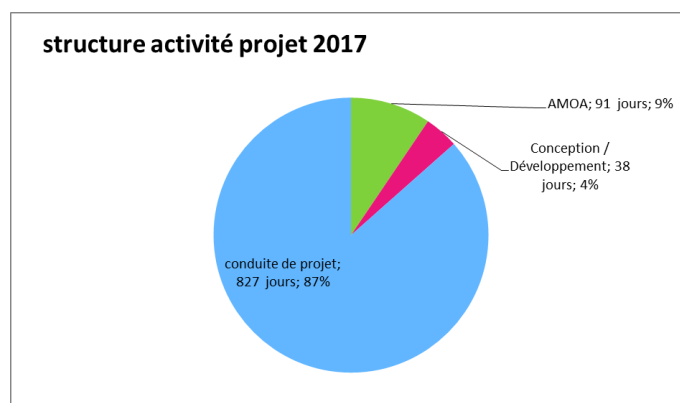
La part (et le nombre de jours) du suivi applicatif augmente constamment entre 2015 et 2017 : c'est lié à l'accroissement du périmètre applicatif existant et à l'intégration plusieurs nouveaux logiciels (augmentation de l'assistance de niveau 1 et 2).

Cette prise en charge des applicatifs s'est faite en réorganisant l'activité des chefs de projet : les formations ont été déléguées à l'éditeur ou réalisées par l'équipe support.

9.5.1.2 Evolution de la composition de l'activité Projet

La structure de l'activité projet est restée relativement stable mais sa structure a beaucoup évolué entre 2015 et 2017 :

Projet (en jours)	2015	2016	2017
AMOA	235 jours	100 jours	91 jours
Conception / Développement	308 jours	294 jours	38 jours
conduite de projet	450 jours	570 jours	827 jours
Total général	993 jours	965 jours	956 jours



La part d'Assistance à Maitrise d'Ouvrage de l'équipe projet s'est fortement réduite entre 2015 et 2017. Cela s'explique par le rythme des modifications et extensions du Système d'Information qui s'est accéléré (cf les constatations comptables des évolutions du SI) et par la volonté affichée des villes de renforcer leur maitrise d'ouvrage.

La part Conception / Développement est devenue quasiment négligeable en 2017 pour deux raisons :

- en 2015 et 2016, il y a eu une charge importante consacrée à l'évolution des éditions spécifiques développées dans les dernières versions de Crystal Reports (notamment)
- la stratégie du SIIM94 a été de privilégier, quand cela était possible, des solutions progiciels pour répondre aux besoins des collectivités

La part conduite de projet (dans le sens conduite de nouveaux projets) augmente très fortement depuis 2015, ce qui est cohérent avec les nouveaux projets mis en œuvre ces dernières années au profit des collectivités (avec une augmentation conséquente du périmètre du Système d'Information).

9.6 Répartition de la charge globale sur les domaines

La charge de travail (congés et absences non inclus) des agents se répartit comme suit :

DOMAINES	2015	2016	2017
Action sociale	97	81	118
Affaires Civiles & Citoyennes	90	118	154
Affaires Familiales	179	300	117
Bureautique	53	10	0
Collaboratif (Sharepoint)	1	0	3
Culture	24	10	1
Dematerialisation	372	266	395
Domaine SIIM	116,5	100,5	156,5
Finances	320	327	340
Habitat-Urbanisme-Patrimoine	58,5	68	40
Infrastructure Globale	2	8,5	8
Offices HLM	319	374	449
Ressources Humaines	622	557	431
Sante publique	162	191	134
S.I.G. & Developpement Economique	0,5	6	8
Systeme d'information Global	154	165	219
Total Général	2 570,5	2 582,0	2 573,5

Elle traduit une stabilité générale des capacités d'engagement du SIIM94. Une observation sur les principales activités amène les constats suivants :

- une baisse conjoncturelle du nombre de jours sur le domaine RH sous l'effet d'absences notamment,
- une augmentation sur le domaine OPH lié à un renfort qui se pérennise,
- une augmentation significative de la part du domaine Action Sociale avec le démarrage du logiciel BL SOCIAL en remplacement de LOGIFORM.
- une augmentation de la part Affaires Civiles et Citoyennes du fait de l'organisation de 4 scrutins électoraux en 2017.
- La part Affaires Familiales a fortement augmenté en 2016 pour rebaisser encore plus fortement en 2017 (surcharge projet en 2016, départ en retraite en 2017).

activités spécifiques sur la dématérialisation (en nombre de jours):

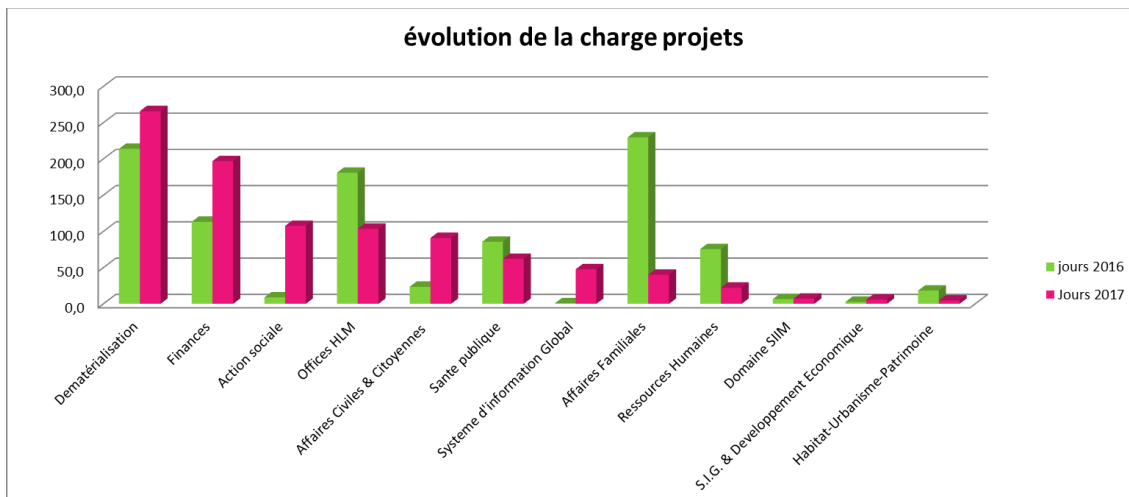
Dématérialisation (charge Projet en nb de jours)	2015	2016	2017
Nouveau SI Courrier		12,4	76,8
AIRSDELIB BM/CM Etudes	14,5	42,8	72,4
Demat Factures	7,8	26,0	41,1
LEGALBOX MCO	27,0	20,0	32,6
Portail ACC (SP13)			30,5
GED PJ Sharepoint	135,5	52,8	24,1
MAXIMILIEN			21,9
divers	1,0	6,4	21,8
Remplacement APCFC			16,1
AGORA	16,0	5,8	15,2
COURRIER V5	10,0	30,6	13,4
Portail formation (SP13)			9,7
LEGALBOX remplacement			8,4
ELISE - ARCHIMED			4,4
SAE: Archivage Electronique	15,0		1,1
Total général	227	197	389

La part des activités spécifiques à la dématérialisation (projets et maintien en conditions opérationnelles) a progressé en 2017 alors même que les évolutions vers la dématérialisation sont souvent intégrées à chaque domaine. Ainsi, près de 250 jours de charges ont été affectés aux projets suivants :

- La mise en œuvre du logiciel AIRSDELIB pour la gestion électronique des actes administratifs.
- La recherche d'une nouvelle solution pour la gestion électronique de courrier (solution ELISE retenue).
- Le changement de solution pour la dématérialisation des marchés publics (MAXIMILIEN) en remplacement de la solution précédente APCFC.
- l'évolution des portails développés par le SIIM94 de Sharepoint 2007 à Sharepoint 2013 (notés SP13).
- La gestion du parapheur LEGALBOX continue à monopoliser une charge de travail importante (33 jours en 2017) en forte augmentation par rapport à 2016, ce qui pose la question de son évolution à terme.

9.6.1.1 Répartition des projets sur les domaines

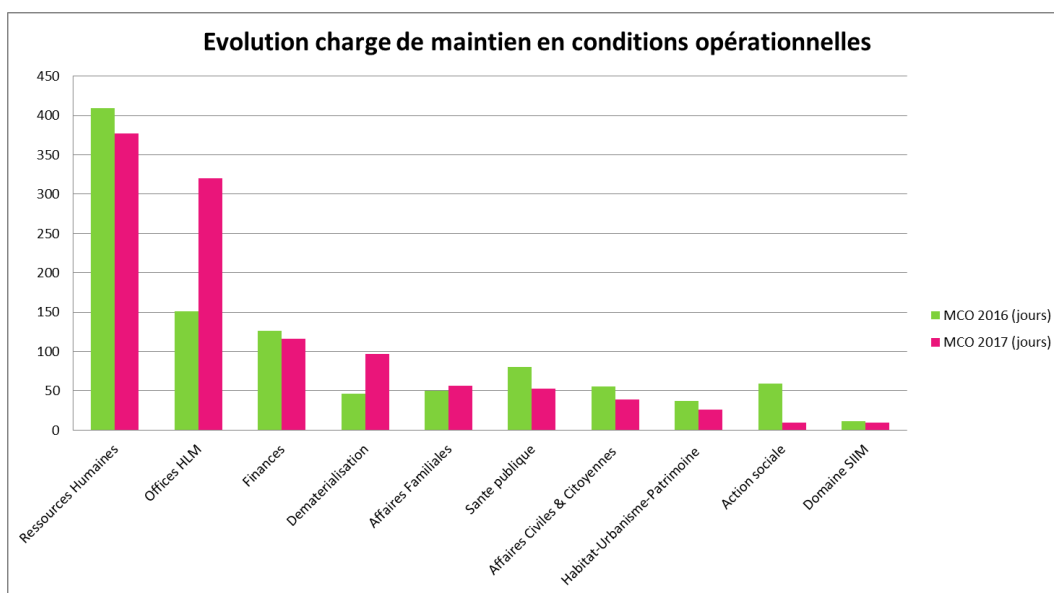
Projet	Jours 2016	Jours 2017
Dematérialisation	265,8	213,9
Finances	196,9	113,1
Action sociale	107,5	8,8
Offices HLM	103,5	180,9
Affaires Civiles & Citoyennes	90,8	23,5
Sante publique	61,9	85,6
Systeme d'information Global	47,7	0,7
Affaires Familiales	40,1	229,6
Ressources Humaines	22,2	75,5
Domaine SIIM	7,1	6,5
S.I.G. & Developpement Economique	5,8	2,6
Habitat-Urbanisme-Patrimoine	4,5	18,3
Collaboratif (Sharepoint)	1,9	
Communication & R.P.	0,4	5,8
Total	956,0	964,8



9.6.1.2 Répartition de l'activité maintien en condition opérationnelle (MCO)

Le MCO couvre le suivi applicatif et la maintenance (passage de nouvelles versions), l'assistance fonctionnelle avancée, et les travaux spécifiques (nouveaux paramétrages) : il représente environ 1110 jours de charge en hausse supérieure à 6% par rapport à 2016.

évolution MCO	MCO 2016 (jours)	MCO 2017 (jours)	MCO 2016 (%)	MCO 2017 (%)
Ressources Humaines	409	377	39,1%	34,0%
Offices HLM	151	320	14,5%	28,8%
Finances	126	116	12,1%	10,4%
Dematerialisation	47	97	4,5%	8,8%
Affaires Familiales	50	56	4,8%	5,0%
Santé publique	80	53	7,7%	4,7%
Affaires Civiles & Citoyennes	56	39	5,3%	3,5%
Habitat-Urbanisme-Patrimoine	38	26	3,6%	2,4%
Action sociale	59	10	5,7%	0,9%
Domaine SIIM	12	10	1,1%	0,9%
Communication & R.P.		5		0,4%
Systeme d'information Global		1		0,1%
Culture	2	1	0,2%	0,1%
S.I.G. & Développement Economique		1		0,0%
Bureautique	10		1,0%	
Collaboratif (Sharepoint)	0		0,0%	
Infrastructure Globale	6		0,5%	
Total	1046	1111		



10 Activité « Support Utilisateurs »

10.1 Mission et caractéristiques du service

Le service Support Utilisateurs a vocation à venir en appui aux responsables de domaines, et prend en charge l'assistance à l'usage des logiciels.

Plus précisément, ces activités sont les suivantes :

- Accompagnement des projets dans la gestion du changement et la mise en place de formations,
- En phase de maintien en conditions opérationnelles :
 - assistance utilisateurs de premier niveau (usage du logiciel, aide aux requêtes) et transfert des anomalies de niveau 2 aux chefs de projets,
 - formation des nouveaux arrivants sur les logiciels quand les formations par « tutorat » ne sont pas possibles),
 - formations bureautiques aux utilisateurs des villes.

La mise en place de formations correspond à un métier bien maîtrisé par le SIIM94 et fait appel aux activités suivantes :

- Conception et ingénierie de formations aux logiciels métiers et à la bureautique en collaboration avec les services formations et métiers des adhérents,
- Formation, mission de conseils d'usage et d'assistance auprès des utilisateurs et des services,
- Analyse, création et mise en place de portails collaboratifs, de GED et de processus de dématérialisation autour de la plateforme SharePoint.

Il est doté de 6 postes et un poste de responsables (0,5 etp). Le responsable prend également en charge la gestion d'un domaine des Systèmes d'Informations. Le Service a enregistré un départ par mutation et deux arrivées.

Dans un souci de bien centrer le SIIM94 sur son cœur de métier, en particulier pour permettre aux chefs de projets de se centrer sur les activités liées au maintien en conditions opérationnelles de niveau 2 et les projets, il a été décidé de transférer vers l'équipe de support utilisateur un maximum de tâches de support de premier niveau (questions sur l'usage des logiciels principalement) et sur les formations. Cela s'est traduit en 2017 par la poursuite du rapprochement entre l'équipe support utilisateurs et les chefs de projets.

Pour faire face à une forte augmentation du volume des formations bureautiques de 65 jours en 2016 à 101 jours en 2017 principalement pour VITRY (74 jours), et à l'augmentation des volumes de formations nécessaire pour les migrations lourdes des logiciels, il a été nécessaire de procéder à une externalisation des formations bureautiques auprès de deux intervenantes extérieures.

Enfin, dans un souci d'améliorer l'efficacité des formations bureautiques, le SIIM94 a mis en place un site FORMSIIM pour le suivi des formations bureautiques et métiers.

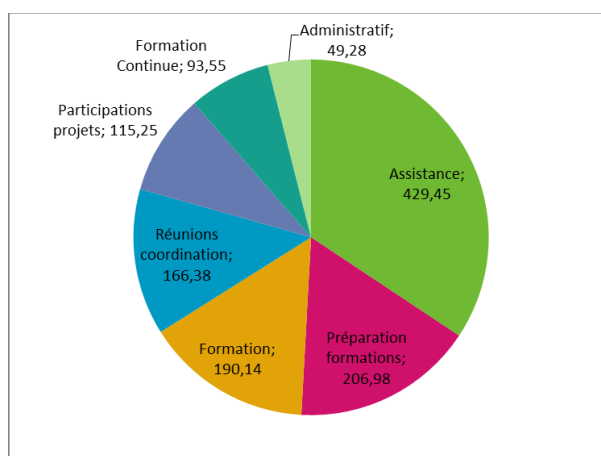
L'activité 2017 s'est articulée autour des éléments suivants :

- Accompagnement au déploiement de Airs Delib pour Arcueil et Gentilly,
- Fort accompagnement (formation et assistance) autour du déploiement de BLSOCIAL pour Gentilly, Ivry, Villejuif,
- Accompagnement du module e-Carrière de Sedit pour le GOSB et la mairie de Vitry,
- Assistances soutenues sur Pelehas et Polyfac,
- Formations soutenues sur Coriolis et Sedit.

10.2 Métriques de l'activité 2017

Répartition des activités

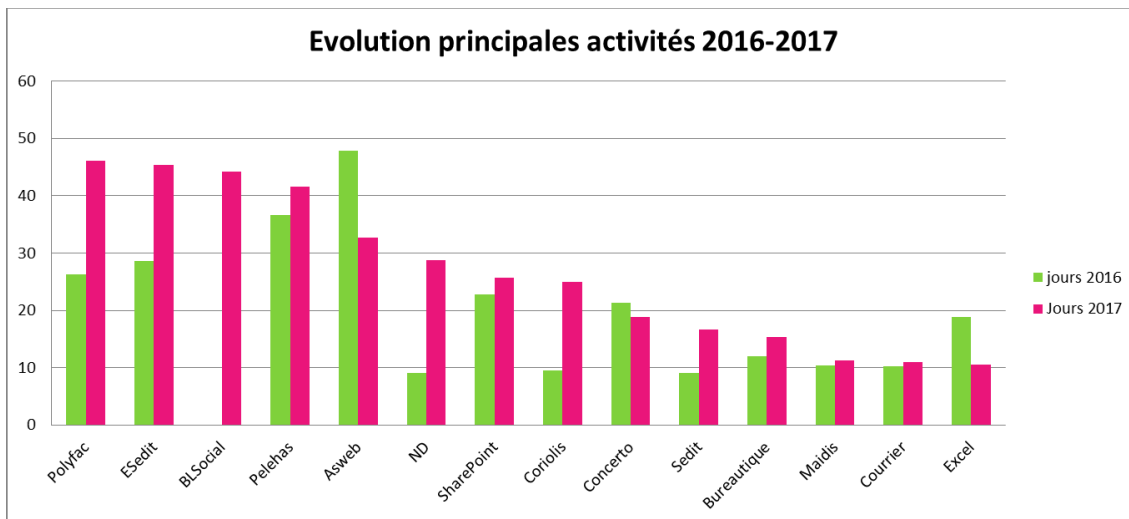
activités	nb jours
Administratif	49,28
Assistance	429,45
Formation	190,14
Formation Continue	93,55
Préparation formations	206,98
Participations projets	115,25
Réunions coordination	166,38
Total	1251,03



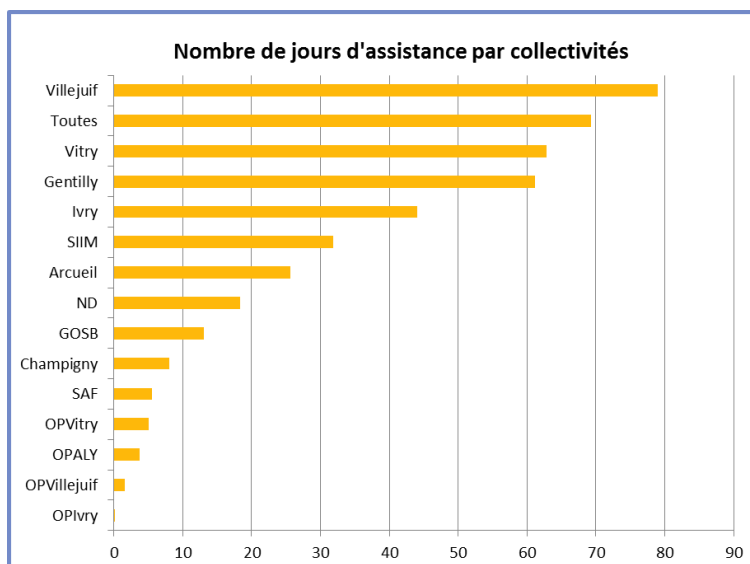
Activité détaillée d'assistance (429 jours)

Cette activité présente une évolution forte du nombre de jours affectés à l'assistance sur les logiciels, liés notamment aux projets (formations et gestion du changement) et à l'objectif de soulager les chefs de projets des assistances de niveau 1. Cette montée en charge a nécessité l'externalisation de certaines formations bureautiques.

Application	jours 2016	Jours 2017	Application	jours 2016	Jours 2017
Polyfac	26	46	Excel	19	11
ESedit	29	45	Décisionnel	0	9
BLSocial		44	Agora	0	8
Pelehas	37	42	Inser	0	7
Asweb	48	33	AIRS Delib	0	4
ND	9	29	Astech	0	4
SharePoint	23	26	Outlook	0	3
Coriolis	10	25	Logiform	0	2
Concerto	21	19	Mélo die	0	2
Sedit	9	17	Requiem	0	1
Bureautique	12	15	Word	0	1
Maidis	10	11	Business Object	0	1
Courrier	10	11	ECongés	0	1
			Total	263	417



Assistance 2017 par collectivités

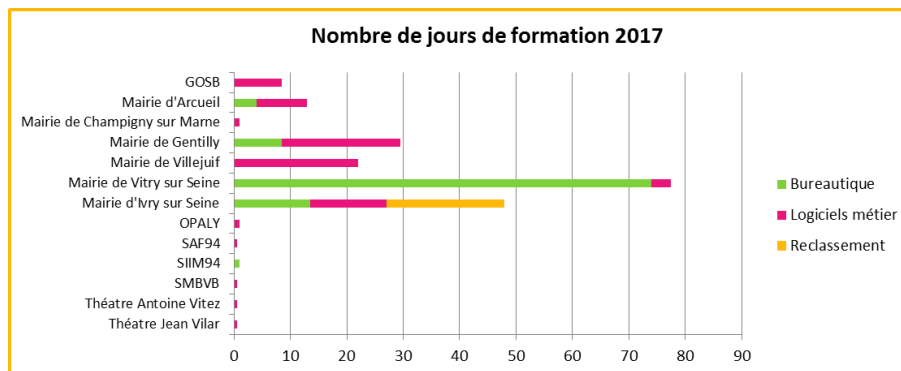


Activité détaillée de la formation

203 jours de formation ont été dispensés par le service (contre 172 en 2016), pour 989 agents en formation, avec un supplément de 207 jours pour les préparations de cours.

<i>formation</i>	2014	2015	2016	2017
bureautiques	265 agents 112. jours	257 agents 68 jours	324 agents 65,5 jours	577 agents 101 jours
métiers	265 agents 83 jours	467 agents 99,5 jours	406 agents 81,5 jours	367 agents 81,5 jours
reclassements	33 agents 19.5 jours	36 agents 26.5 jours	33 agents 25.5 jours	45 agents 21 jours

Répartition globale selon les collectivités



10.3 Perspectives 2018

L'année 2018 sera caractérisée par une très forte implication des agents auprès des chefs de projets, dans le cadre de l'évolution des logiciels notamment :

- **Accompagnement au démarrage de nombreux logiciels métiers avec de forts volumes de formation : Coriolis V5, Elise courrier, Polyfac V7, Airs delib, BLSOCIAL, ...**
- Mise en conformité de l'activité avec la nouvelle politique de sécurité des données,
- Expérimentation de nouvelles pratiques de formation.

11 Activité du Service Assistance Technique postes de travail

Cette activité concerne l'aide apportée aux utilisateurs pour les problèmes techniques quotidiens sur le poste de travail et sur le réseau local (anomalies, remplacement de postes de travail). En 2017, elle était prise en charge par 5 agents et couvre les activités principales suivantes :

- Délégation de personnel sur site,
- Interventions sur site,
- Hotline/ Helpdesk :
 - prise en charge téléphonique de l'incident (qualification et suivi GLPI),
 - interventions par prise de main à distance du SIIM94 par la personne qui est de permanence Accueil Assistance,
 - intervention ponctuelle sur site,

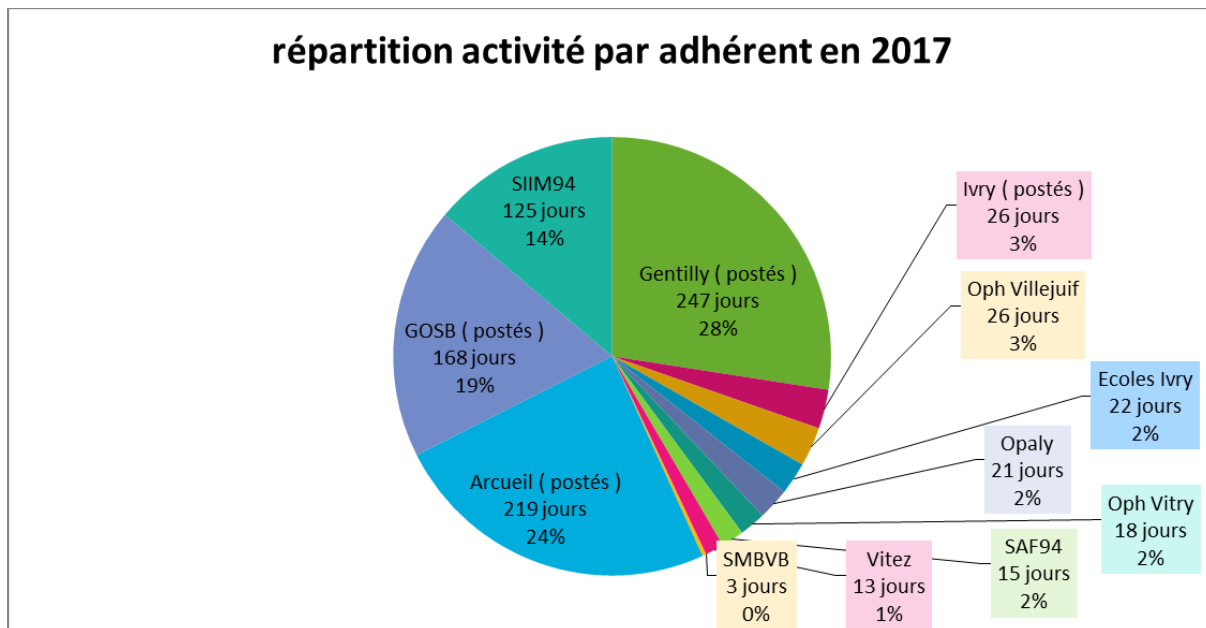
L'équipe fait partie intégrante du pôle Infrastructure et est pilotée directement par un responsable.

11.1 Chiffres clés pour l'assistance technique

Activité d'interventions sur sites :

DOMAINE	nb jours 2016
Gentilly	249 jours
Arcueil	221 jours
GOSB	157 jours
SIIM94 ET HOTLINE	
OPH de Villejuif	42 jours
Ecole Ivry	32 jours
Ivry/Seine	81 jours
OPALY	23 jours
OPH de Vitry/Seine	11 jours
SAF94	12 jours
Théâtre d IVRY (Antoine VITEZ)	10 jours
S.M.B.V.B.	2 jours
**INTERNE	
**MULTI	
OPH d Ivry/Seine	
Vitry/Seine	
Ecole Villejuif	33 jours
Champigny	
SEMGEST	

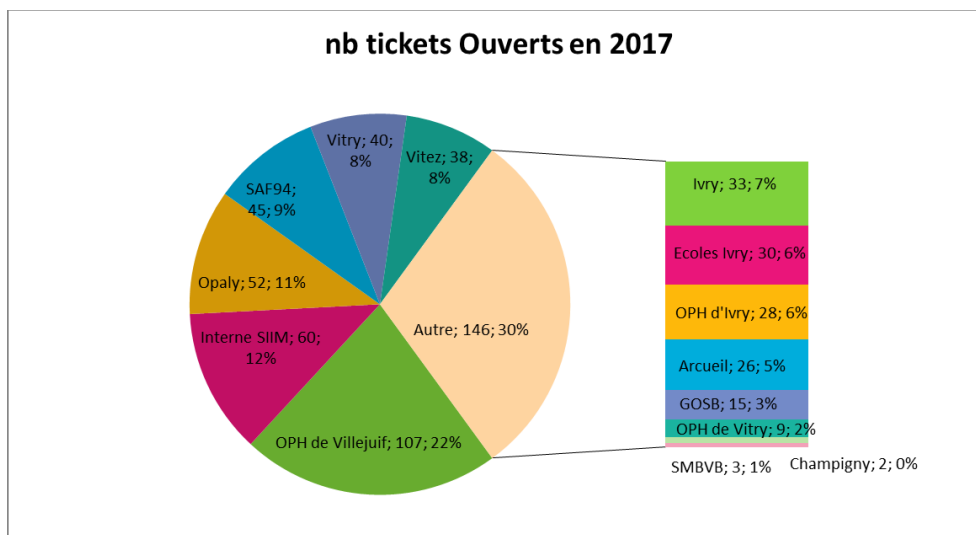
répartition activité par adhérent en 2017



Interventions enregistrées sur la hotline du SIIM94

Ces interventions concernent les incidents communiqués à l'équipe du siège (temps de présence : 350 jours à répartir sur les adhérents utilisant les services de la hotline).

Entité	tickets Ouverts
OPH de Villejuif	107
Interne SIIM	60
Opaly	52
SAF94	45
Vitry	40
Vitez	38
Ivry	33
Ecoles Ivry	30
OPH d'Ivry	28
Arcueil	26
GOSB	15
OPH de Vitry	9
SMBVB	3
Champigny	2
Gentilly	1
Total	489



11.2 Perspectives 2018

En 2018, avec l'embauche d'une personne qui permet d'améliorer la disponibilité sur le site du SIIM94, le service étudie une la possibilité de mettre en place un helpdesk, dont l'objectifs serait une garantie de prise en charge des appels.