



BILAN D'ACTIVITE 2018



CONTENU

CONTENU	2
1 L'EDITORIAL DU PRESIDENT	4
2 Le SIIM94 : 45 ans d'accompagnement des collectivités dans leurs transformations numériques	5
2.1 Une expertise centrée sur la mutualisation	5
2.2 Une gouvernance collective	6
2.3 Le périmètre général de l'infogérance du SIIM94	6
3 Les points saillants de l'activité 2018	7
4 Les défis qui se présentent	7
5 Bilan financier 2018 - hors centrale d'achat	9
5.1 Rappel des Orientations Financières du DOB 2018	9
5.2 Recettes de fonctionnement 2018 hors centrale d'achats et hors prestations refacturées	9
5.3 Dépenses de fonctionnement hors centrale d'achat et prestations refacturées	10
5.4 Recettes d'investissements	12
5.5 Dépenses d'investissements	13
6 Bilan Ressources humaines.	14
7 Bilan d'Activité Pole Systèmes d'Information	18
7.1 Quelques points de repère 2018	18
7.2 Les projets 2018 des systèmes d'informations	19
7.3 Les perspectives 2019 du pôle SI - applications	20
7.4 Répartition de l'activité du pôle SI - applications	20
7.4.1 Répartition générale	20
7.4.1.1 Activité Maintien en condition opérationnelles (MCO)	21
7.4.1.2 Evolution de la composition de l'activité Projet	21
7.4.2 Répartition de la charge globale sur les domaines	22
7.4.3 Répartition de la charge globale par collectivité:	23
7.4.4 Focus : Répartition par OPH	23
8 Bilan Activités d'infogérance	24
8.1 Les projets	24
8.1.1 La mise en place du plan de continuité informatique.	24
8.1.2 Un projet d'amélioration du système d'information des infrastructures	25
8.1.3 Les évolutions technologiques	25
8.1.4 Le soutien aux évolutions des systèmes d'informations	26
8.2 Maintien en conditions opérationnelles	26
8.3 Activité exploitation production	26

8.4	Métriques détaillées.....	27
8.4.1	Répartition générale	27
8.4.2	Répartition des activités spécifiques pour les adhérents (216 jours) stable par rapport à 2018.....	28
8.4.3	Répartition des activités sur les applications (557 jours), en diminution par rapport à 2018 (697 jours). 28	
8.4.4	Répartition interventions systèmes (1579 jours).....	28
8.5	Perspectives 2019.....	29
9	Activité « Support Utilisateurs ».....	30
9.1	Mission et caractéristiques du service.....	30
9.2	Métriques de l'activité 2018	30
9.2.1	Activité détaillée d'assistance	31
9.3	Perspectives 2019.....	33
10	Activité du Service Assistance Technique postes de travail	34
10.1	Chiffres clés pour l'assistance technique.....	34
10.2	Perspectives 2019.....	35
11	Annexe 1 : glossaire des principaux logiciels utilisés par ordre alphabétique.....	Erreur ! Signet non défini.
12	Annexe 2 : évolutions 2007-2018 des Systèmes d'Information.....	Erreur ! Signet non défini.
13	annexe 3 : liste détaillée des logiciels et de leurs usages par domaine.....	Erreur ! Signet non défini.
14	Annexe 4 : logiciels du socle des applications mutualisées.....	Erreur ! Signet non défini.

1 L'EDITORIAL DU PRESIDENT

Depuis 1974, les adhérents du SIIM ont fait le choix de la mutualisation afin de bénéficier chacun d'un système d'information performant, en optimisant ainsi les moyens alloués et en accompagnant les transformations numériques nécessaires.

Depuis quelques années, ces évolutions se produisent dans un contexte institutionnel incertain : impact des réformes territoriales, évolutions des OPH, contraintes financières pesant sur l'ensemble des adhérents.

Ces mutations ne doivent cependant pas faire oublier les enjeux majeurs de la transformation numérique de nos adhérents.

Depuis quelques années, la question de la sécurité et de la maîtrise de la donnée (données à caractère personnel, données publiques) est un sujet sensible, objet de récentes évolutions législatives rappelant aux collectivités leur responsabilité. Dans le même temps, de nombreuses autres évolutions légales imposent leur rythme à tous, adhérents, éditeurs, utilisateurs, usagers.

Dans cet environnement contraint et mouvant, le SIIM s'est attaché à relever le défi de la modernisation et de la sécurisation, au travers de la mise en place d'un plan de continuité informatique, de migrations importantes de logiciels et d'intégration de nouveaux domaines applicatifs.

L'année 2018 a donc été une année de profondes mutations, engageant les adhérents dans des projets d'ampleur sur plusieurs années. Comme vous pourrez le constater dans les pages qui suivent, elle préfigure l'année 2019 et probablement les suivantes. Ce bilan d'activité qui vous est présenté vous permettra de mesurer notre implication aux côtés de nos adhérents et notre attachement à offrir le meilleur service dans un contexte budgétaire contraint pour les années futures.

Jean-Michel ARBERET
Président
Maire-Adjoint d'Arcueil

2 Le SIIM94 : 45 ans d'accompagnement des collectivités dans leurs transformations numériques

2.1 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. C'est un établissement public constitué sous forme de syndicat mixte ouvert.

En 2018, le SIIM94 a accueilli l'OPH de THIAIS et a fourni des prestations à 6 villes, 4 OPHs, l'établissement Public Territorial Grand Orly Seine Bièvre et autres établissements publics (SAF94, SIDORESTO, SMBVB, et Théâtre Antoine Vitez).



Les adhérents bénéficient d'une offre de prestations organisées autour de leurs activités ;

- L'accompagnement des maîtrises d'ouvrages,
- L'accompagnement des agents dans leurs métiers par le support fonctionnel sur les applications et le support technique sur les postes de travail,
- La mise à disposition d'applications mutualisées et d'infrastructures sécurisées qui les hébergent,
- Prestations de projet et d'administration des infrastructures propres d'un adhérent,
- Une centrale d'achat (postes de travail, serveurs, matériels réseau)

Ils peuvent s'appuyer sur la plus-value que les agents du SIIM94 peuvent leur apporter :

- La connaissance approfondie de l'environnement des collectivités, de leurs métiers, de leurs fonctionnements, de leurs Systèmes d'Information, et de leurs interactions,
- La connaissance personnalisée de leurs agents,
- La connaissance des partenaires et fournisseurs susceptibles d'intervenir sur ces Systèmes d'Information.

Au quotidien, le périmètre d'activité représente un environnement de travail d'environ 110 applications (cf annexe 4) accessibles par plus de 3500 utilisateurs sur plus de 200 sites

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 leur permettant d'assurer leurs missions de Service Public et le développement du service public numérique, à un cout mutualisé, maîtrisé et transparent.

2.2 Une gouvernance collective

Depuis 2012, Le SIIM94, a réaffirmé sa 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 Elus, Direction du SIIM94, Directions Générales de chaque Ville, et DSI.

Un organe fondamental de fonctionnement du SIIM94 est le Bureau, qui décide des orientations stratégiques à soumettre au comité syndical et pilote les travaux du SIIM94. En 2018, Sa composition était la suivante :

- Jean-Michel Arberet : président – représentant ville d'Arcueil
- Franck Bombed : 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

2.3 Le périmètre général de l'infogérance du SIIM94

Les applicatifs gérés par le SIIM94 couvrent les métiers suivants :

- Santé : gestion des centres de Santé,
- Famille : gestion des crèches, centres de loisirs, facturation et paiement en ligne,
- Règlementaire : gestion de l'Etat civil, des élections, des Cimetières,
- Action sociale : gestion des aides sociales et CCAS,
- Gestion des OPH : gestion du patrimoine, gestion financière, gestion locative et gestion technique,
- Restauration scolaire : gestion de la restauration scolaire,
- Services techniques : gestion du patrimoine bâti et de l'inventaire,
- Logement : gestion des demandes de logement,
- Fonctionnement des collectivités : gestion financière, gestion des marchés publics, gestion ressources humaines, gestion des assemblées, gestion du courrier.

Depuis 10 ans, les villes font le constat d'une complexification de leurs systèmes d'informations : nous avons assisté depuis quelques années à une digitalisation de plus en plus intégrée des processus et à une ouverture vers les institutions ou le citoyen, soit sous l'effet des stratégies de développement, des évolutions réglementaires ou des migrations des logiciels. Le SIIM94, s'est attaché à mettre en œuvre ces évolutions pour ses adhérents, avec l'appui des éditeurs, en respectant les contraintes d'activité et d'organisation de chacun.

Le tableau en annexe 2 de ce rapport résume domaine par domaine les principales évolutions intervenues sur dix ans, entre 2008 et 2018.

3 Les points saillants de l'activité 2018

A l'occasion du DOB 2018, les objectifs qui avaient été fixés étaient les suivants :

- Poursuivre le projet de sécurisation des infrastructures qui avait été lancé en fin 2016
- Poursuivre les projets de résorption de l'obsolescence des applications et systèmes,
- Etendre les fonctionnalités des systèmes d'informations.

Les systèmes d'informations ont subi au cours de l'année 2018 de profondes transformations sur presque tous les domaines :

- Les changements réglementaires : les élections, la dématérialisation complète des flux financiers, le prélèvement à la source, la mise en place du règlement de protection des données (RGPD).
- Les changements liés aux stratégies des adhérents : mise en place des portails de service pour les familles, mise en place d'un logiciel de gestion des courriers, préfigurant des mutations profondes dans la gestion de la relation citoyen.
- L'intégration dans les systèmes d'information d'un nouvel adhérent : l'OPH de THIAIS.

En parallèle de ces changements, le pôle infrastructure a piloté et mis en place le Plan de Continuité Informatique (PCI), avec une refonte complète de l'architecture technique et des technologies utilisées.

Enfin, afin de préparer l'agrément pour l'hébergement de données de santé, le SIIM94 a lancé un projet visant à obtenir une certification ISO27001.

Le Bureau, dans sa volonté d'améliorer la transparence du SIIM94, a demandé la mise à jour du modèle de comptabilité analytique pour actualiser leurs travaux sur la convergence des cotisations de chaque adhérent vers leurs coûts d'hébergement et de prestation.

4 Les défis qui se présentent

Sous l'effet des évolutions des technologies et des usages (Big Data, Open Data, dématérialisation totale, virtualisation) demandant des compétences de plus en plus spécifiques, les modèles économiques sont en profonde mutation. Les opérateurs se positionnent de plus en plus sur des offres d'hébergement. Celles-ci font apparaître de nouveaux risques et soulèvent de nombreuses interrogations, par exemple sur les modèles de propriété et de protection des données.

Pendant l'année 2019, le SIIM94 souhaite s'approprier ces problématiques, les explorer et partager ces réflexions pour permettre d'établir des stratégies possibles d'évolution des systèmes d'information.

Bilan Finances Et Ressources Humaines

5 Bilan financier 2018 - hors centrale d'achat

5.1 Rappel des Orientations Financières du DOB 2018

L'année 2018 a été annoncée comme une année de forts investissements, en raison notamment de la continuité des projets déjà lancés, tant au niveau des Systèmes d'Information, que des infrastructures informatiques.

Ces projets découlent des orientations collectives adoptées concernant notamment :

- La dématérialisation des procédures vers les citoyens et vers les environnements institutionnels ;
- L'évolution ou la mise en place de nombreuses applications
 - 11 migrations majeures – nouvelles versions de logiciel refonte des fonctionnalités (Finances, gestion enfance)
 - 6 projets de mise en place de nouveaux produits (assemblées municipales, courrier, marchés publics, dossier patients des CMS, gestion des CCAS, kiosques familles)
 - La poursuite d'extension de fonctionnalités sur des logiciels sans migrations majeures
- L'adaptation de l'organisation, des infrastructures et des systèmes du SIIM94 aux obligations réglementaires et objectifs stratégiques de sécurité.

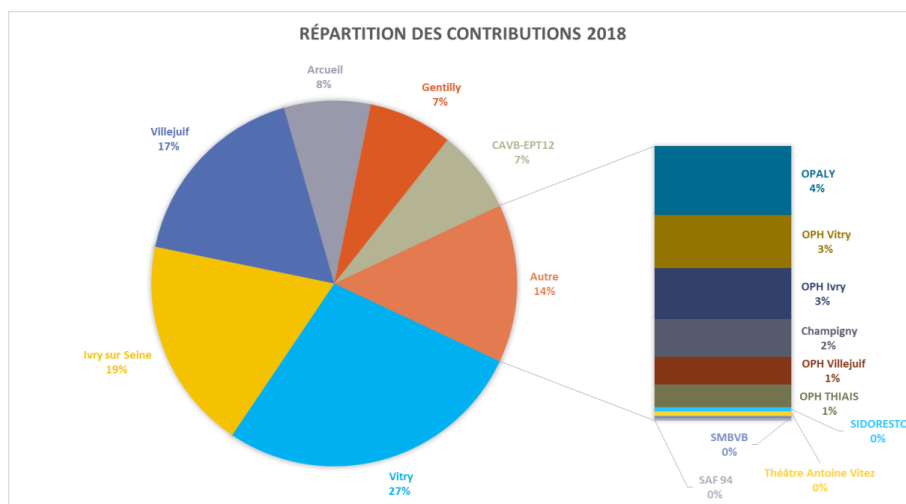
Pour financer ces projets, de se baser sur la reprise d'une partie des résultats antérieurs et de maintenir un niveau d'emprunt constant à 500 k€.

5.2 Recettes de fonctionnement 2018 hors centrale d'achats et hors prestations refacturées

Chapitre	Libellé	Prévisions	Réalisations	%
013	variations de stocks	0,00	350,00	0,00%
70	produits des services	60 000,00	45 119,55	75,20%
74	dotations	5 324 400,00	5 381 870,42	101,08%
75	autres produits			
77	produits except.	0,00	0,00	
042	<i>Tx en régie</i>			
002	résultat reporté	1 235 734,41	1 235 734,41	100,00%
Total		6 620 134,41	6 663 074,38	100,65%

Répartition des recettes par adhérents

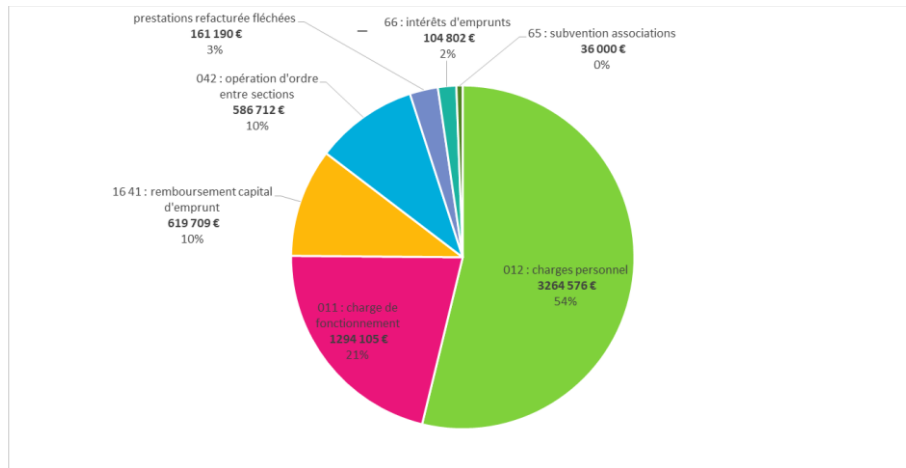
collectivité -établissement public	cotisations infogérance des applications du socle	infogérance logiciels hors socle	Prestations ALC récurrentes	Prestations ALC spécifiques	total contribution 2018
Arcueil	309 012 €	26 957 €	74 365 €	1 088 €	411 423 €
Gentilly	287 590 €	34 943 €	73 215 €	3 803 €	399 551 €
Ivry sur Seine	929 571 €	37 280 €	31 648 €	13 060 €	1 011 559 €
Villejuif	920 951 €	12 200 €	0 €	- €	933 151 €
Vitry	1 410 051 €	40 666 €	7 260 €	18 684 €	1 476 661 €
CAVB-EPT12		281 930 €	114 836 €		396 766 €
Champigny		102 731 €	836 €		103 566 €
OPALY		185 921 €		3 234 €	189 155 €
OPH Ivry		138 485 €		1 617 €	140 102 €
OPH THIAIS			7 500 €	53 631 €	61 131 €
OPH Vitry		145 183 €			145 183 €
OPH Villejuif		71 573 €		4 851 €	76 424 €
SIDORESTO		12 289 €			12 289 €
SAF 94		- €	5 805 €	539 €	6 344 €
SMBVB			4 840 €	1 612 €	6 452 €
Théâtre Antoine Vitez		4 500 €	5 842 €	1 772 €	12 115 €
Total	3 857 175 €	1 094 657 €	326 147 €	103 891 €	5 381 871 €



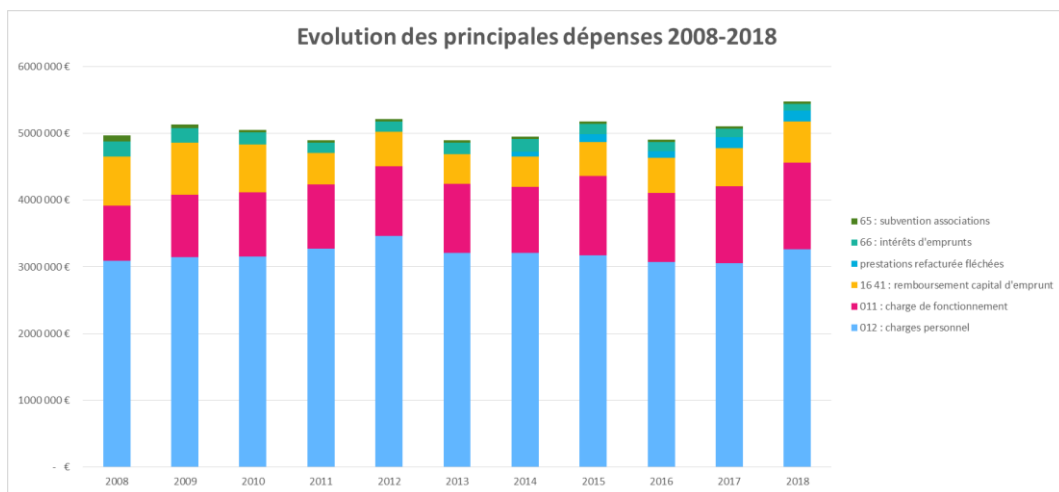
Les dotations des cinq villes adhérentes représentent 62% du total des recettes de fonctionnement. Ces dotations sont composées à la fois des cotisations statutaires, des prestations particulières pour les demandes spécifiques des villes et les recettes issues des prestations fournies aux autres organismes adhérents.

5.3 Dépenses de fonctionnement hors centrale d'achat et prestations refacturées

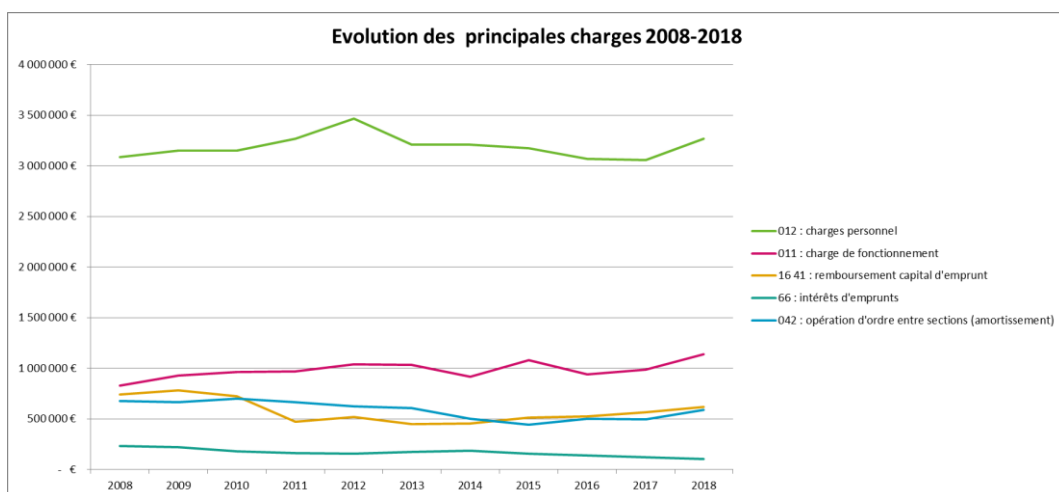
Chapitre	Libellé	Prévisions	Réalisations	%
011	frais de gestion	1 311 210,00	1 161 682,27	88,60%
012	charges de perso	3 420 000,00	3 264 575,95	95,46%
65	autres charges	36 000,00	36 000,00	100,00%
66	intérêts	130 000,00	104 802,41	80,62%
67	charges exceptionnelles	10 924,41	0,00	
022	dépenses imprévues	570 000,00		
042	opérations d'ordre	592 000,00	586 712,32	99,11%
	dt dot amort	592 000,00	586 712,32	99,11%
	dt valeur compt immo	0,00	0,00	
Total		6 070 134,41	5 153 772,95	84,90%



Historique évolution des charges CA 2008-2018

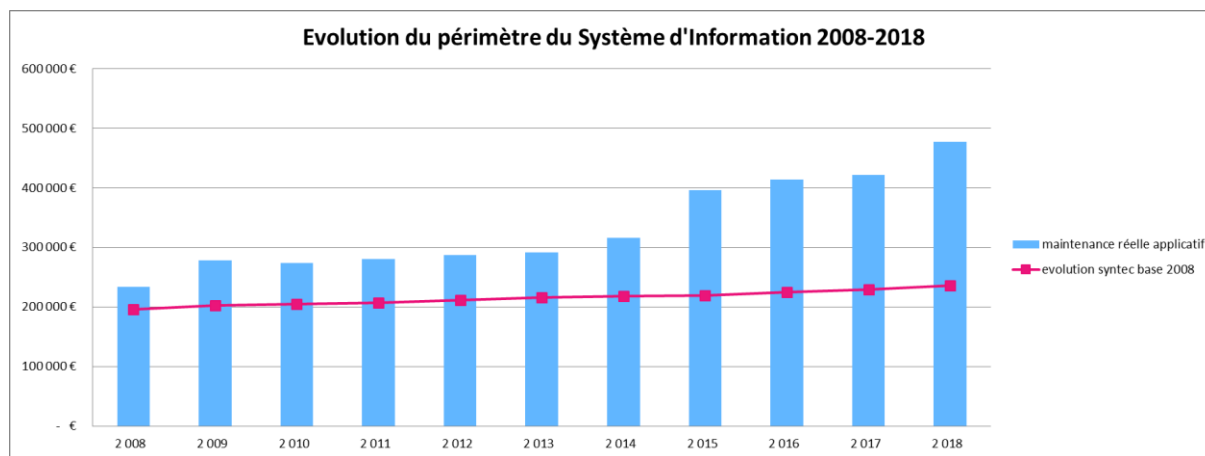


L'ensemble des charges a augmenté en 10 ans de 10.31 %



A part les intérêts de la dette qui ont connu une baisse de près de 14%, toutes les autres principales charges de fonctionnement sont en hausses sur 2018 (+8.84%). Cette hausse des charges de fonctionnement est essentiellement due à l'évolution des effectifs (de 43 à 47 agents en 2018).

Recherche de l'augmentation du périmètre du Système d'Information 2008-2018



En 2018, le montant de la maintenance des logiciels a augmenté de 13.4% (de 421K€ en 2017 à 477K€ en 2018). En dix ans, depuis 2008, le patrimoine applicatif doublé +105 %.

Le patrimoine applicatif actuel, hors logiciels systèmes, est évalué à environ 2 387 k€ (le montant de la maintenance annuelle correspondant en général à 20% du montant des licences).

L'évolution des charges sur 10 ans (10.31%) rapporté à l'évolution du périmètre du système d'information (+105%), tend à montrer que les charges de fonctionnement sont maîtrisées.

5.4 Recettes d'investissements

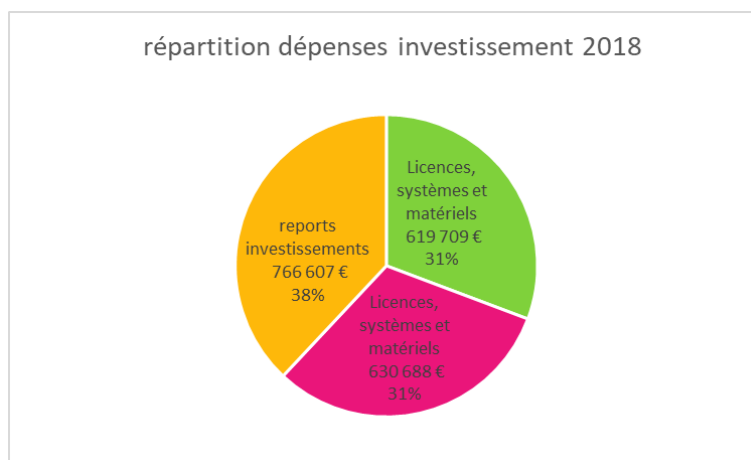
Chapitre	Libellé	Prévisions	Réalisations	%	Reports	Total	Total %
16	emprunts	1 000 000,00	500 000,00	50,00%	500 000,00	1 000 000,00	100,00%
10	dotations	85 200,44	78 719,00	92,39%		78 719,00	92,39%
13	subvention d'équipement	100 000,00	0,00	0,00%	100 810,00	100 810,00	
024	cessions d'immo	0,00					
1068	excédent capitalisé	212 299,56	212 299,56			212 299,56	100,00%
040	opérations d'ordre	592 000,00	586 712,32	99,11%		586 712,32	99,11%
001	résultat reporté	0,00	0,00			0,00	0,00%
Total		1 989 500,00	1 377 730,88	69,25%	600 810,00	1 978 540,88	99,45%

En Investissement, les recettes réalisées, s'élèvent à 1 377 730,88€. Avec les reports de l'emprunt de 500 K€ et des subventions de 100 K€ attendues de l'OPH de Thiais, le montant atteint 1 978 540,88 €, soit 99,45% des crédits.

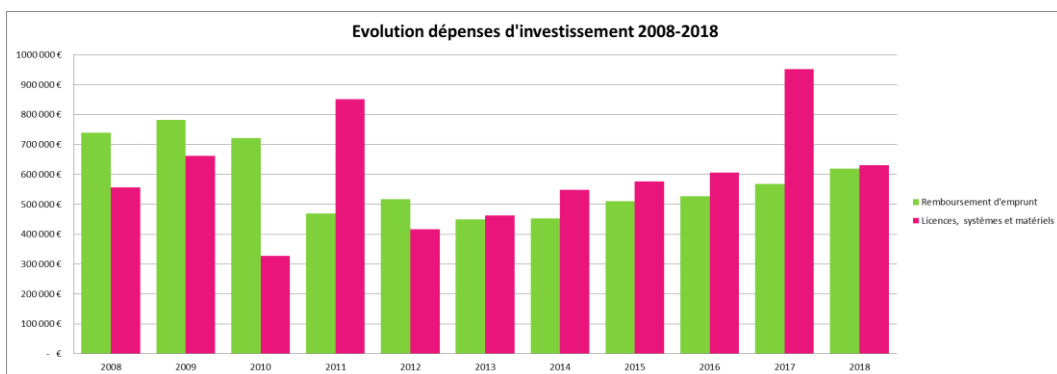
5.5 Dépenses d'investissements

Chapitre	Libellé	Prévisions	Réalisations	%	Reports	Total	Total %
20	immo incorporelles	1 322 790,39	542 192,63	40,99%	595 732,45	1 137 925,08	86,02%
21	immo corpo	236 235,68	88 495,25	37,46%	95 874,15	184 369,40	78,04%
23	immo en cours	75 000,00	0,00	0,00%	75 000,00	75 000,00	100,00%
16	remb. Capital dette	620 000,00	619 709,34	99,95%		619 709,34	99,95%
						0,00	
040	opérations d'ordre					0,00	
001	résultat reporté	285 473,93	285 473,93			285 473,93	
Total		2 539 500,00	1 535 871,15	60,48%	766 606,60	2 302 477,75	90,67%

Concernant les dépenses réalisées, elles s'élèvent à hauteur de 1 535 871,15 €, soit 60,48% des crédits prévus. Avec les reports 2018-2019 de 766 606,66 € ce montant atteint 2 302 477,75 €, soit 90,67% des crédits ouverts.



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



Après une année 2017 qui a absorbé les coûts de la nouvelle plateforme, L'année 2018 s'est traduite par un niveau de dépenses d'investissement en cohérence avec les années précédentes.

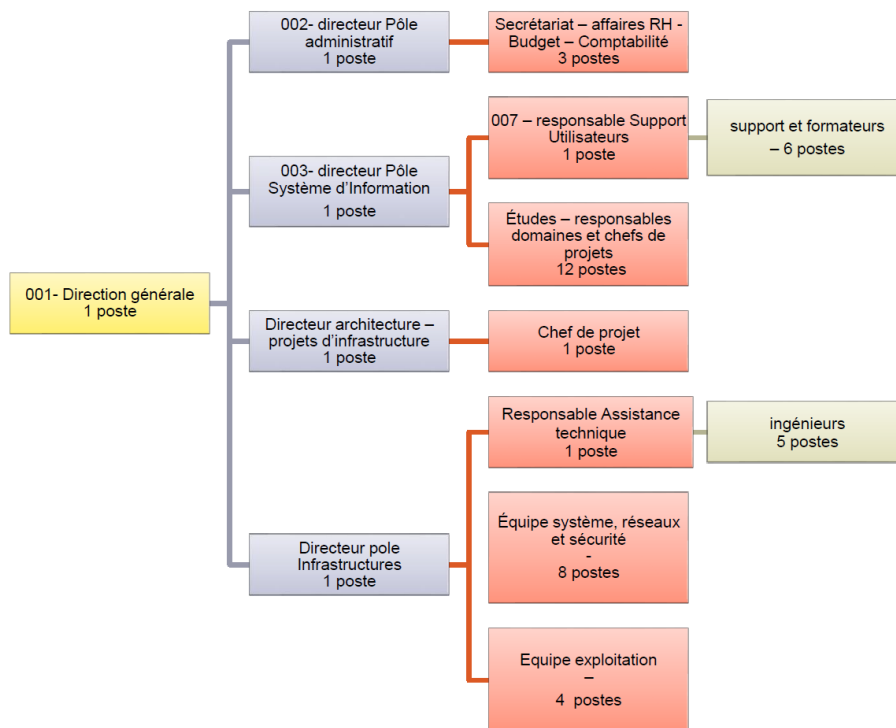
L'année 2018 a été marquée par une croissance des remboursements d'emprunt, consécutive aux années de fort investissement.

6 Bilan Ressources humaines.

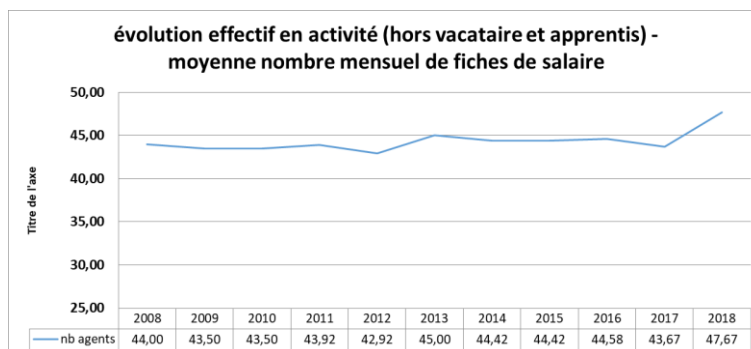
AU 31/12/2018, le SIIM94 comptait officiellement 49 agents (dont deux en période de préavis de mutation), deux apprentis (un apprenti master 2 et un apprenti BTS) et deux vacataires (formations bureautiques et expertise financière). Au cours de l'année :

- le SIIM94 a employé l'équivalent de 47.66 agents (hors apprenti), en augmentation par rapport à 2017 (43,67 agents en activité),
- le SIIM94 a comptabilisé 4 départs, 4 arrivées (hors apprentis)
- deux agents ont changé de poste par mobilité interne

Organigramme SIIM94



Évolution de l'effectif 2007-2018

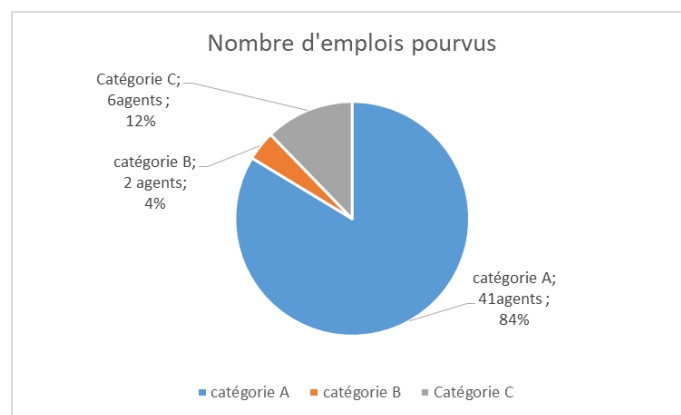


Malgré les tensions du marché du travail « informatique »¹, dans lequel le secteur des collectivités ne paraît pas forcément attractif au regard du secteur privé, le SIIM94 est parvenu à recruter selon ses prévisions.

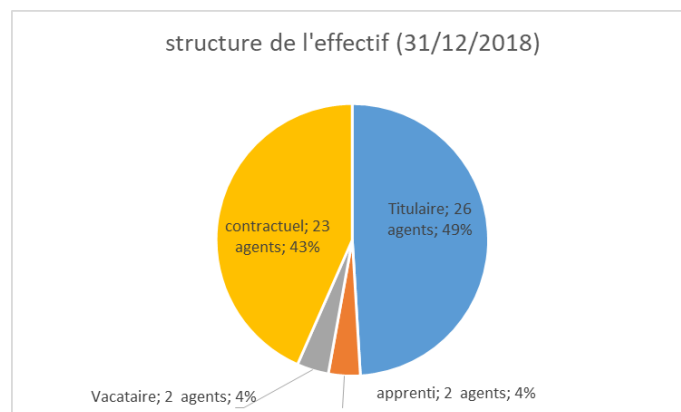
De 2013 à 2018, le SIIM94 a connu un turnover simplifié de 24,5% (12 agents sur l'effectif de 49), très en dessous des valeurs nationales des métiers de l'informatique qui dépassent souvent les 15% par an². Les départs ont été liés à des choix personnels (5 agents), ou des cessations d'activité (7 agents).

Ce chiffre retraduit la capacité du SIIM94 à capitaliser l'expérience acquise avec les adhérents, éléments clés dans un environnement où la connaissance des utilisateurs et de leurs contextes permet de mieux les accompagner dans leurs changements.

La nature de l'activité des technologies numériques qui demande un haut niveau de technicité, la difficulté à recruter dans les effectifs de la fonction publique, se retraduit dans une structure atypique des effectifs :



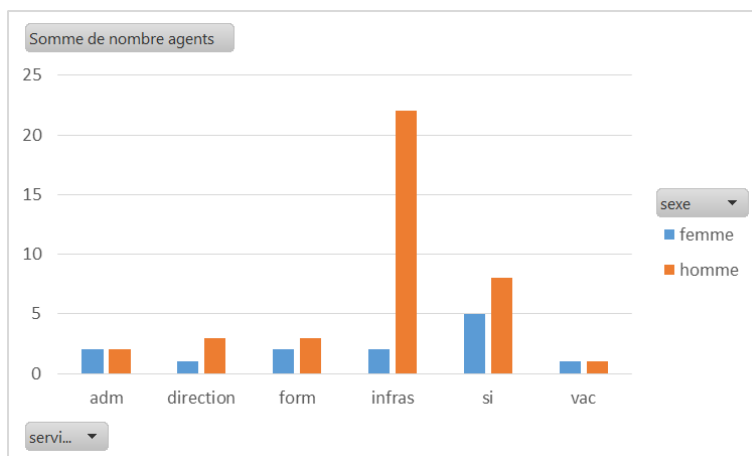
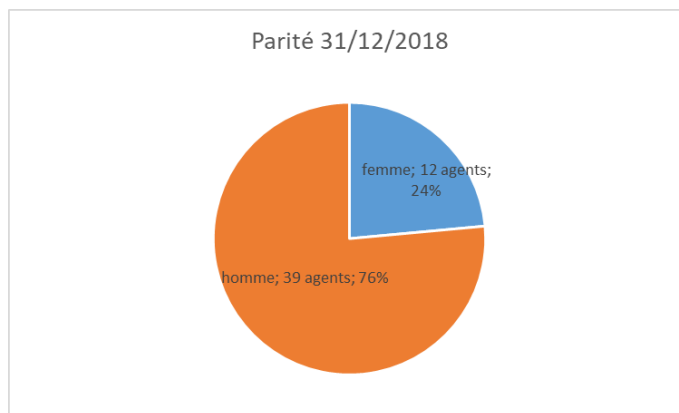
Le ratio d'agents titulaires s'est cependant progressivement élevé depuis 2012, passant de 7 agents à 26 agents, sous l'effet de la loi dite Sauvadet (intégration dans la fonction publique de certains agents sous CDI), et du recrutement de plusieurs agents titulaires.



¹ +6.3% de croissance en un an : Source SYNTEC

² Observatoire régional des compétences numériques faisant référence à une étude HEC

Concernant la parité Homme femmes, quelques déséquilibres apparaissent dans les métiers techniques de l'informatique sans que cela puisse être considéré comme un choix du SIIM94 car ils reflètent une réalité de la profession.



Bilan Détailé par Activité

7 Bilan d'Activité Pole Systèmes d'Information

L'activité 2018 du pôle Système d'Information s'inscrit dans la continuité de l'année 2017 avec :

- 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.

Les moyens et supports de l'activité

Le management des Systèmes d'Information est assuré par les responsables de domaine et chefs de projets encadrés par un directeur. Au 31/12/2018, le pôle était constitué de 14,5 agents (dont 7 responsables de domaine).

7.1 Quelques points de repère 2018

L'ensemble des métriques collectées reflètent l'activité du service public sur le territoire du SIIM94. Il est intéressant de noter la croissance continue de l'activité qui augmente mécaniquement la sollicitation des agents du pôle au quotidien.

Domaine	
Gestion Financière	Budgets gérés : 40 ; Mandats émis : 76070 ; Titres émis : 19207
Facturation	➤ POLYFACT (hors ville d'Ivry) : environ 324 000 factures (316 000 en 2016)
Affaires Familiales	➤ 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	➤ 44 802 paiements via Internet (contre 44 467 en 2016) ○ 16 402 paiements via le kiosque familles (Champigny, Gentilly, Arcueil, Vitry, Villejuif): ○ 29000 paiements via l'application Middleware du SIIM94 (Ivry, Villejuif et Vitry):
OPH :	➤ OPALY : Environ 5 600 avis d'échéance et décomptes d'eau mensuels ➤ OPH de Villejuif : Environ 3 270 avis d'échéance et décomptes d'eau mensuels ➤ OPH d'Ivry sur Seine : environ 6300 avis d'échéance par mois, 5 900 décomptes d'eau fournis trimestriellement, 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 ; 7 interfaces (CORIOLIS, SNAPI, EST/OUEST, INSER, CIG, RMH-HOPAYRA, CIRIL)
Snaté	➤ Les métriques en 2018 : • 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	➤ Adagio (élections) : 126 000 électeurs inscrits (Champigny ne fait plus partie du périmètre) ➤ Alto (demandes de pièces) : 16 466 demandes créées (contre 8 500 en 2017) ➤ Maestro (recensement) : 5 553 dossiers créés (5 800 en 2017) ➤ Mélodie (état civil): 6 218 actes enregistrés (4 000 actes enregistrés en 2017) ➤ Requiem (cimetières) : 844 actes enregistrés (600 actes enregistrés en 2017)

	➤ Les augmentations sur ALTO, MELODIE, REQUIEM sont dues à la récupération de la gestion de la ville d'Ivry
Demande de logement	➤ 5 Services logements, 20 697 demandes de logements actives, 4 642 Nouvelles demandes en 2018
Action Sociale	➤ 3 3 737 aides légales attribuées (3 681 en 2017) ➤ 12 719 aides facultatives attribuées (13 680 en 2017) ➤ 103 873 heures de vacation à domicile (113 613 en 2017) ➤ 7 256 inscriptions aux activités animation (2 080 en 2017)

7.2 Les projets 2018 des systèmes d'informations

Les principaux projets menés se répartissent en 3 catégories :

- Les nouveaux projets.
- Les projets déjà lancés,
- Les projets contribuant à résorber ou prévenir l'obsolescence des applications,

Nouveaux projets :

- Intégration de l'OPH de THAIS dans un nouveau système d'information et démarrage de la solution PIH 3.0 R5.
- Mise en place du kiosque familles à Villejuif en septembre avec une révision complète des modes de réservation, d'inscription et de facturations des activités périscolaires.
- Mise en œuvre du Prélèvement A la Source (opérationnel en janvier 2019) : l'essentiel des opérations au niveau du domaine RH a été fait en 2018.
- Démarrage de la gestion des copropriétés en comptabilité commerciale pour l'OPH d'Ivry
- Mise en œuvre du RGPD (Règlement Général de Protection des Données) au 25 mai 2018

Principaux projets lancés en 2017 et les années précédentes et qui se sont poursuivis en 2018 :

- Migration vers CORIOLIS v5 pour 3 collectivités à l'été 2018 (Ivry, SAF94 et SIIM94).
- Déploiement des e-modules de SEDIT-RH (société BERGER-LEVRAULT) logiciel permettant la gestion des ressources humaines.
- Déploiement partiel du logiciel ELISE (société NEOLEDGE) de gestion électronique de courrier pour la ville de Villejuif. Lancement du paramétrage pour la ville de Vitry.
- Mise en place de la solution CROSSWAY (société CEGEDIM) permettant la gestion dématérialisée des dossiers patients pour la ville d'Arcueil
- Déploiement de la solution DOCTOLIB pour la gestion des rendez-vous en ligne des praticiens des CMS
- 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 avec des fonctionnalités nouvelles à Villejuif,
- Mise en œuvre de la dématérialisation des flux comptables PES PJ pour l'OPALY et l'OPH de Villejuif,
- Dans le cadre d'un renforcement de la mutualisation, intégration de la gestion des logiciels MELODIE, ALTO et REQUIEM pour la ville d'Ivry

7.3 Les perspectives 2019 du pôle SI - applications

L'année 2019 sera organisée autour de la poursuite des projets engagés les années précédentes ainsi que leur consolidation :

- Poursuite du déploiement logiciel ELISE (gestion électronique de documents),
- Poursuite de la migration vers BL SOCIAL avec la migration ASWEB vers BL SOCIAL.
- 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 2019,
- Poursuite du déploiement CORIOLIS v5 sur 2 collectivités
- Renforcement de l'utilisation de RH-BO (solution décisionnelle pour la RH) sur toutes les collectivités,

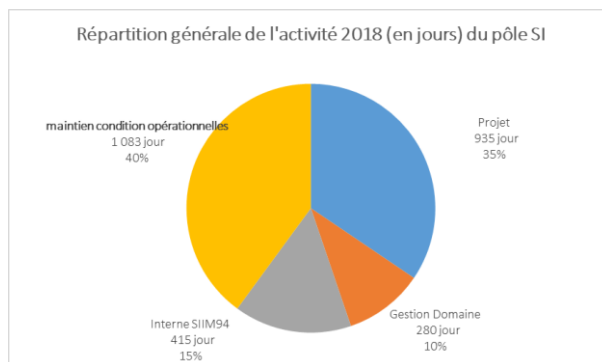
Le pôle sera également engagé sur le lancement de nouveaux projets :

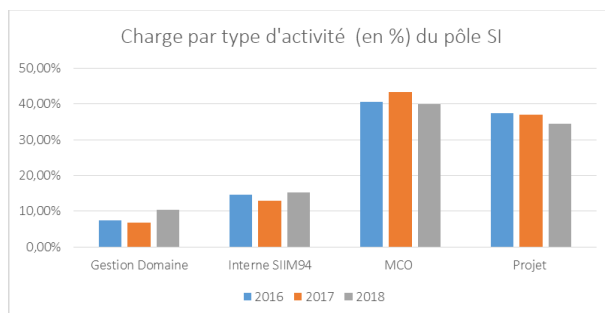
- Passage de la comptabilité publique M31 à la comptabilité privée pour les OPH d'Ivry de Vitry et l'OPALY.
- Mise en œuvre du PES Marchés.
- Déploiement de la nouvelle version de MAXIMILIEN en mai 2019.
- Remplacement de la solution de parapheur LEGALBOX
- Mise en œuvre de la Veille Réglementaire Automatique (VRA) sur Sedit-RH afin de faciliter la mise en œuvre programmée de la DSN (2020 pour le Territoire, 2021 pour les villes).
- Recherche d'une solution pour remplacer la solution interne de facturation des prestations.
- Mise en œuvre d'une solution de GED suite à une étude préalable sur la pertinence ou non d'une GED transverse.
- Mise en œuvre du Registre Electoral Unique (REU) en prévision du scrutin électoral des européennes.
- Réponses aux consultations des OPH d'Ivry et de Vitry afin de poursuivre la collaboration avec ces organismes dans un nouveau contexte institutionnel,

7.4 Répartition de l'activité du pôle SI - applications

7.4.1 Répartition générale

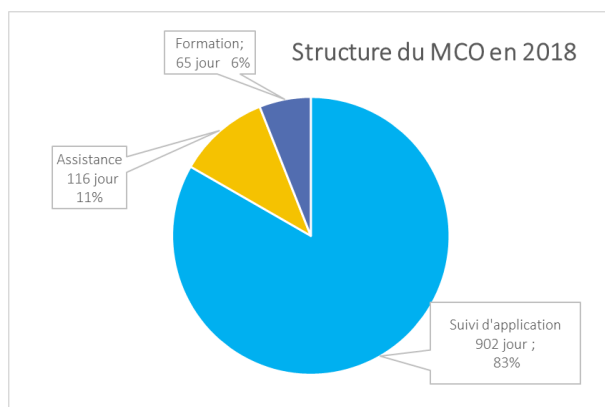
Activité (en jours)	2016	2017	2018
Gestion Domaine	192 jour	178 jour	280 jour
Interne SIIM94	379 jour	335 jour	415 jour
maintien condition opérationnelles	1 046 jour	1 136 jour	1 083 jour
Projet	965 jour	968 jour	935 jour
Total Général	2 582 jour	2 617 jour	2 713 jour





7.4.1.1 Activité Maintien en condition opérationnelles (MCO)

MCO (en jours)	2016	2017	2018
Suivi d'application	948 jour	1 090 jour	902 jour
Assistance	63 jour	25 jour	116 jour
Formation	35 jour	22 jour	65 jour
Total Général	1 046 jour	1 136 jour	1 083 jour



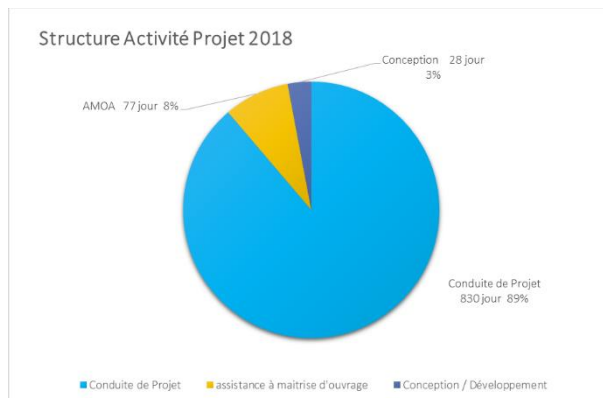
La charge consacrée au maintien en conditions opérationnelles reste sensiblement la même au fil des années. Toutefois, l'évolution de la part consacrée à l'assistance sur site s'explique par une assistance renforcée dans la mise en œuvre de Coriolis v5 et, surtout, par le fait, qu'un chef de projet a été mis à disposition de l'OPH d'Ivry 3 jours par semaine pour assister l'organisme.

Il est important de noter également une augmentation des formations liées au déploiement de nouveaux logiciels (ELISE notamment) ou de nouvelles versions (PIH, ULIS, CORIOLIS v5 ...).

7.4.1.2 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 2016 et 2018 :

Projet (en jours)	2016	2017	2018
assistance à maîtrise d'ouvrage	100 jour	94 jour	77 jour
Conception / Développement	294 jour	38 jour	28 jour
Conduite de Projet	570 jour	835 jour	830 jour
Total Général	965 jour	968 jour	935 jour



La diminution de la part Conception / Développement observée en 2017 (abandon des développements spécifiques de portails intranets et d'éditions spécifiques et politique de progiciels intégrés) s'est confirmée en 2018.

7.4.2 Répartition de la charge globale sur les domaines

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

Domaines (en jours)	2016	2017	2018
Action sociale	81 jour	118 jour	114 jour
Affaires Civiles & Citoyennes	118 jour	168 jour	91 jour
Affaires Familiales	301 jour	117 jour	176 jour
Dématérialisation	266 jour	395 jour	327 jour
Domaine SIIM	101 jour	156 jour	167 jour
Finances	327 jour	340 jour	437 jour
Habitat-Urbanisme-Patrimoine	67 jour	40 jour	40 jour
Offices HLM	374 jour	449 jour	553 jour
Ressources Humaines	557 jour	454 jour	360 jour
Santé publique	191 jour	134 jour	147 jour
Système d'information Global et Divers	200 jour	245 jour	303 jour
Total Général	2 582 jour	2 617 jour	2 713 jour

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

- une augmentation sensible en 2018 de l'activité du domaine Affaires Familiales notamment avec les migrations en Polyfac v7 et à la refonte complète du système de gestion des familles de la ville de Villejuif.
- une augmentation continue sur le domaine OPH lié à un renfort qui se pérennise et à l'intégration l'OPH de Thiais qui nous a nécessité un maximum de ressources,
- Une augmentation très forte du domaine Finances. L'arrivée d'un nouveau chef de projet (partagé avec la dématérialisation) et l'investissement nécessaire pour déployer Coriolis v5 expliquent cette augmentation.
- une baisse de la part Affaires Civiles et Citoyennes du fait qu'il n'y a pas eu de scrutin électoral organisé en 2018
- une baisse continue et conjoncturelle du nombre de jours sur le domaine RH sous l'effet d'absences et de vacances de postes

7.4.3 Répartition de la charge globale par collectivité:³

Répartition par collectivité	2016	2017	2018
**INTERNE	213	272	216
**MULTI	1 107	1 228	1 026
Arcueil	60	77	71
Gentilly	53	85	67
Ivry/Seine	108	117	112
Villejuif	90	101	199
Vitry/Seine	132	91	154
OPH	215	234	308
Syndicats et Théâtre	23	9	10
Territoire	76	42	32
Champigny	24	13	2
SIIM94	482	349	335
SIIM_Finances	0	0	183
TOTAL GENERAL	2 582	2 617	2 713

Ce tableau illustre le temps passé spécifiquement pour un organisme (les OPH ont été regroupés, voir le tableau ci-dessous pour avoir le détail par organisme). Il montre que, globalement, l'activité reste constante à quelques exceptions près :

- Une augmentation de la charge dédiée à Vitry en 2018 (mais semblable à 2016),
- Une forte augmentation de la charge dédiée à Villejuif qui s'explique par le démarrage de l'application ELISE d'une part et, d'autre part, la mise en œuvre de Polyfac v7 et du portail Familles.
- Une augmentation constante de l'activité OPH (le renforcement de l'équipe et démarrage de l'OPH de Thiais)
- une baisse significative de l'activité mutualisée (conséquence des observations précédentes)

7.4.4 Focus : Répartition par OPH

Répartition par OPH	2016	2017	2018
OPALY	51	28	20
OPH de Villejuif	0	4	22
OPH d'Ivry sur Seine	77	119	107
OPH de Vitry sur Seine	87	82	65
OPH de Thiais	0	0	91
TOTAL GENERAL	215	234	305

Ce tableau permet de retracer l'évolution et l'augmentation de l'activité spécifique dédiée aux OPH en sachant que les jours mutualisés passés pour les OPH (252 jours en 2018) ne sont pas inclus dans ce tableau

³ La ligne «**MULTI» représente des actions qui sont menées pour plusieurs collectivités en même temps, dans la mutualisation, par exemple, lorsqu'il s'agit de tester une nouvelle version de logiciel les tests concernent l'ensemble des collectivités qui l'utilisent.

8 Bilan Activités d'infogérance

Le SIIM94 doit proposer à ses adhérents un environnement technique qui garantisse la disponibilité, l'accessibilité et la sécurité des applications et des données hébergées.

Après une année 2017 consacrée aux études de sécurisation, l'année 2018 a été consacrée à la mise en œuvre opérationnelle du Plan de Continuité Informatique, tout en soutenant les projets des Systèmes d'Information.

Les moyens pour l'infogérance

L'activité d'infogérance technique se structure autour de 4 équipes :

- Un équipe en charge de l'architecture et du pilotage des projets d'infrastructures (2 agents fin 2018), 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 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)

Le service s'est restructuré en 2018 améliorer sa capacité à mener des projets, en isolant cette activité (Build) du maintien en conditions opérationnelles (Run). De même, un agent a été spécialement recruté pour la mise en place des méthodologies, du software Asset management, suivi des tableaux de bord.

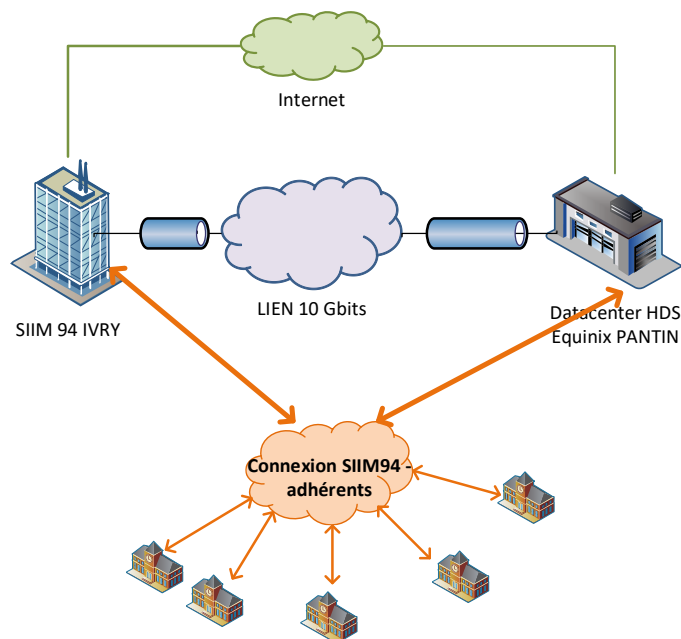
8.1 Les projets

8.1.1 La mise en place du plan de continuité informatique.

L'infrastructure a été déployée en Mars 2018 sur le site d'Ivry : elle est basée sur l'évolution d'un environnement serveurs virtualisés vers un environnement basé sur les technologies d'hyperconvergence.

Afin de limiter les impacts des changements des plateformes sur les activités des utilisateurs, les équipes se sont mobilisées pour effectuer les modifications les plus impactantes durant 6 weekends de travail. A ce titre, les changements opérés ont été transparents pour les utilisateurs.

- Le 6 Juin 2018, après la mise en place du lien de synchronisation de 10 Gbits, l'infrastructure a pris sa configuration définitive sur deux sites : Ivry et le datacenter de Pantin.
- Au premier janvier 2019, l'architecture en place permet d'assurer une continuité informatique en cas de sinistre physique sur le site d'Ivry ou de Pantin.



8.1.2 Un projet d'amélioration du système d'information des infrastructures

Dans le cadre de la mise en place du plan de continuité informatique et de la certification HDS, les équipes du SIIM94 se sont attachées à faire évoluer les outils leur permettant de maîtriser leur environnement :

- **Gestion documentaire & Cartographie**
- **Métriologie & Supervision des systèmes**
- **SAM** (Software asset management) visant à gérer la conformité de notre patrimoine de licences
- **Mise en place du projet d'agrément pour l'hébergement des données de santé**, qui nécessite une certification ISO 27001.

8.1.3 Les évolutions technologiques

- Migration de Microsoft HyperV vers VMWare dans le cadre du plan de continuité informatique
- La poursuite de la Refonte des architectures réseaux :
 - mise en place des infrastructures réseaux dédiée au plan de continuité informatique
 - mise en place de la haute disponibilité des réseaux télécoms entre les sites (accès transparent à Ivry ou Pantin)
 - durcissement des règles de cloisonnement des environnements de productions.
 - mise en place de la plateforme d'autorisation et de gestion des accès externes des fournisseurs
- résorption obsolescence : Les migrations des systèmes obsolètes de TS 2003 et RDS 2008 vers RDS 2016
- La mise en place d'une nouvelle plateforme de supervision.
- La mise aux normes de la salle informatique a été suspendue pendant cette période, notamment en raison de la charge de travail prise par le management de crise et la fiabilisation de l'infrastructure

8.1.4 Le soutien aux évolutions des systèmes d'informations

Pendant ces projets, le service a également été mobilisé pour permettre aux chefs de projets de mener leurs projets sur les évolutions des systèmes d'information :

- Refonte de l'architecture pour Coriolis V5,
- Refonte architecture RH pour la mise en œuvre du PASRAU (Prélèvement à la source),
- Refonte architecture pour la mise en œuvre du nouveau logiciel es CMS (architecture réseau),
- Migrations de Polyfac,
- Démarrage d'ELISE,
- Intégration de l'OPH de Thiais sur PIH.
- Accompagnement du GOSB dans son déménagement vers son nouveau siège social

8.2 Maintien en conditions opérationnelles

Cette équipe exerce les activités suivantes :

- Participation à des projets d'évolution d'infrastructures informatiques ou des projets d'intégrations de nouvelles applications, intégration et supervision fonctionnement environnements applicatifs
- Surveillance de la fiabilité et de la sécurité des réseaux, systèmes
- 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	2018
Serveurs physiques	30	6
Serveurs Linux physiques	7	9
Serveurs Windows virtuels	200	200
Serveurs Linux virtuels	25	28
Bases de données	Plus de 110	Plus de 100
Volumétrie données en To	14	15

Par ailleurs, dans le cadre de l'infogérance pratiquée par le SIIM94, le service intervient sur une cinquantaine de serveurs répartis sur différents sites.

8.3 Activité exploitation production

Les activités de ce service sont très liées aux applicatifs métiers :

- Ordonnancement et supervision de l'ensemble de la production et/ou exploitation informatique (travaux de nuit, liaisons avec les trésoreries, sauvegardes ...)
- Editique (bulletins de salaire, quittances, factures ...)

Chiffres clés pour la production

- **1000 traitements batch quotidiens** et 35 000 traitements spécifiques mensuels

- **Près de 2000 télétransmissions** vers nos Trésoreries à superviser, DGFIP, CAF et INSEE (400 expédié, 1500 reçu)
- **80 000 pages éditées mensuellement** : 35000 pour la facturation, 2500 pour la Gestion financière, 19000 pour la gestion locative, 20 000 pour le domaine RH, 3500 pour les autres domaines.
- 5,5 To sont sauvegardés quotidiennement (**20 To cumulés** de données sauvegardées hebdomadairement).

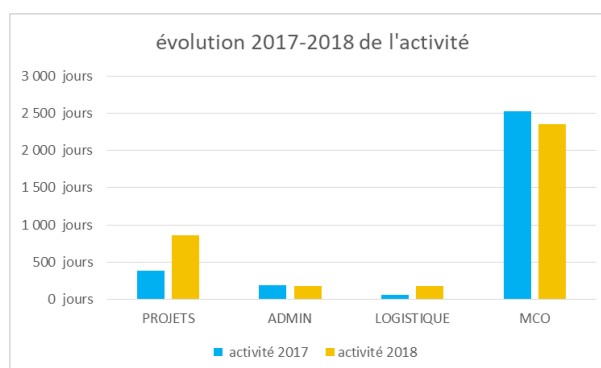
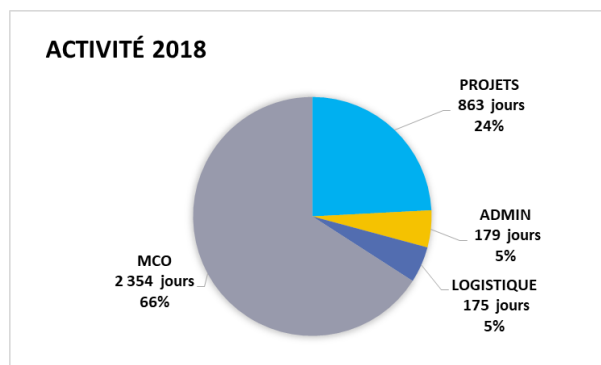
Remarque : En raison des projets de dématérialisation et de mise en place du PESV2, les éditions de la gestion financières ont été divisées par 10.

8.4 Métriques détaillées

8.4.1 Répartition générale

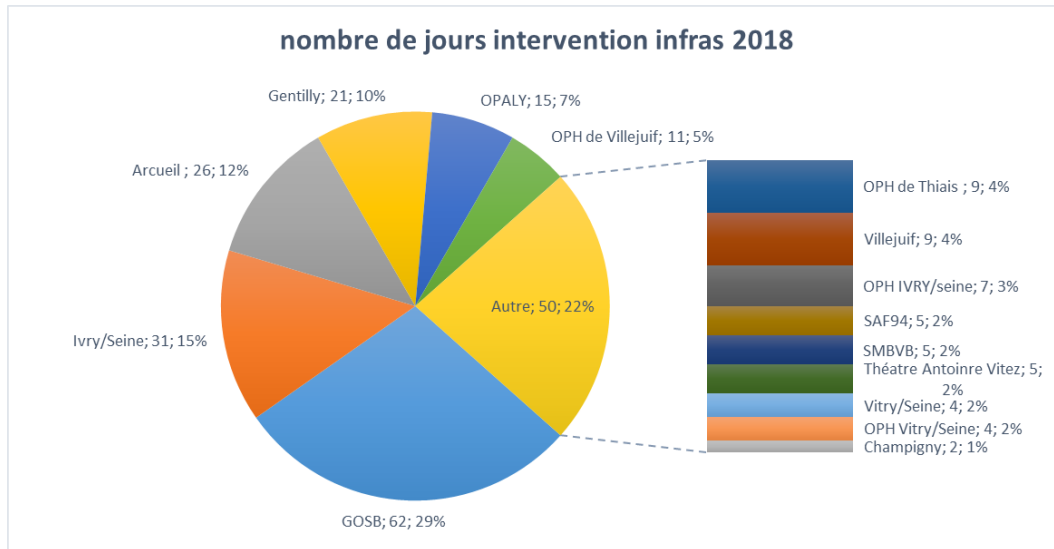
La répartition générale de l'activité a été la suivante :

type activité	activité 2017	activité 2018
MCO	2 530 jours	2 354 jours
PROJETS	378 jours	863 jours
ADMIN	183 jours	179 jours
LOGISTIQUE	56 jours	175 jours
Total	3 147 jours	3 571 jours

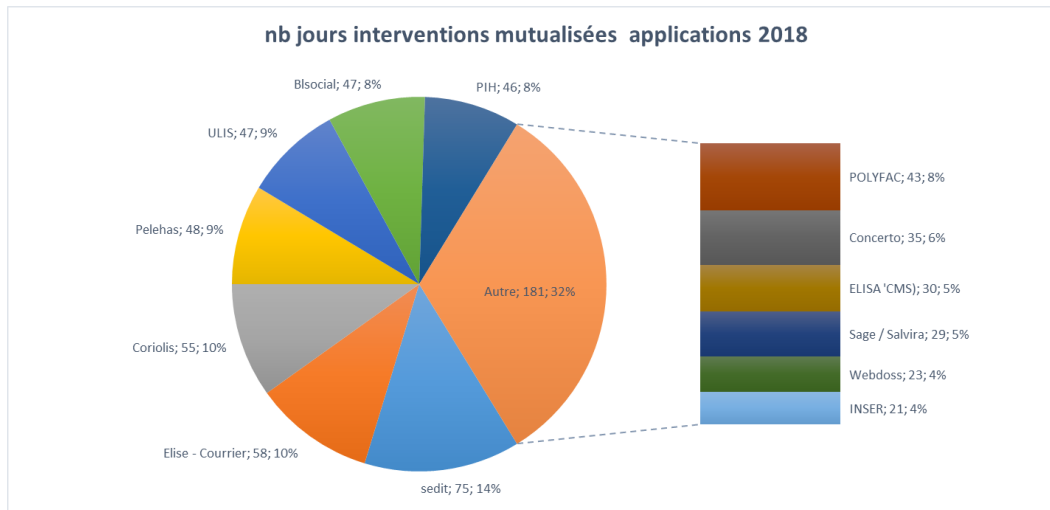


L'activité projet (infrastructure ou soutien aux projets SI) a été en forte augmentation : +128%, illustrant ainsi la très forte mobilisation de l'équipe autour des projets.

8.4.2 Répartition des activités spécifiques pour les adhérents (216 jours) stable par rapport à 2018

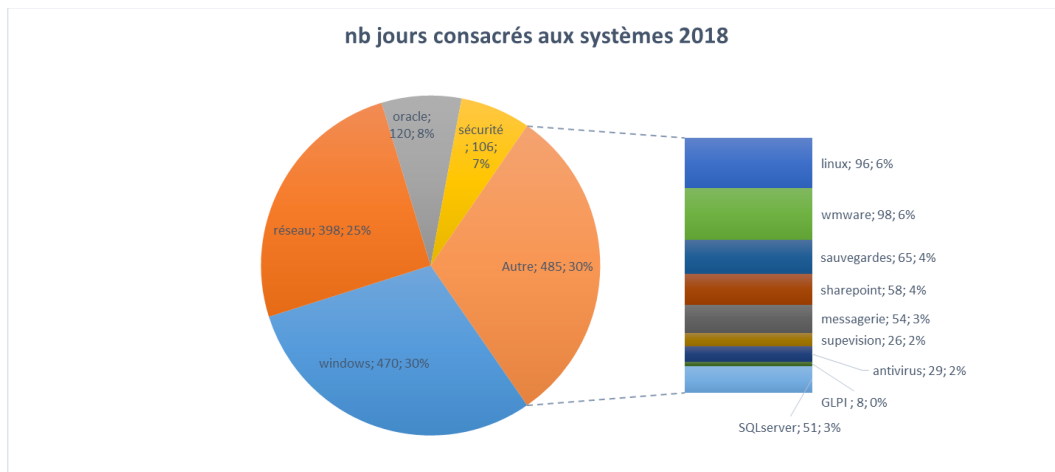


8.4.3 Répartition des activités sur les applications (557 jours), en diminution par rapport à 2018 (697 jours).



8.4.4 Répartition interventions systèmes (1579 jours)

En légère diminution par rapport à 2018 (1671 jours), notamment en raison de la mise en œuvre des projets.



8.5 Perspectives 2019

Le pôle poursuit les travaux de sécurisation du plan de continuité informatique (réseaux, télécoms), et s'engage dans le projet de certification ISO 27001.

De même, les travaux de la salle informatiques dont l'étude a été suspendue doivent être réactivés.

9 Activité « Support Utilisateurs »

9.1 Mission et caractéristiques du service

Au-delà de la compétence métier acquise par chacun, la maîtrise des outils informatiques par les agents est essentielle pour un service public de qualité efficient. Le service Support Utilisateurs a vocation à venir en appui aux utilisateurs en prenant en charge l'assistance et la formation à l'usage des logiciels (ou de la bureautique). Plus précisément, ces activités sont les suivantes :

- Accompagnement des projets dans la gestion du changement et la mise en place de formations,
- Conception et ingénierie de formations aux logiciels métiers et à la bureautique en collaboration avec les services formations et métiers des adhérents,
- 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,

Il est doté de 6 postes et un poste de responsables (0,5 etp). Le Service a enregistré un départ par mutation interne en septembre (remplacement programmé en début 2019).

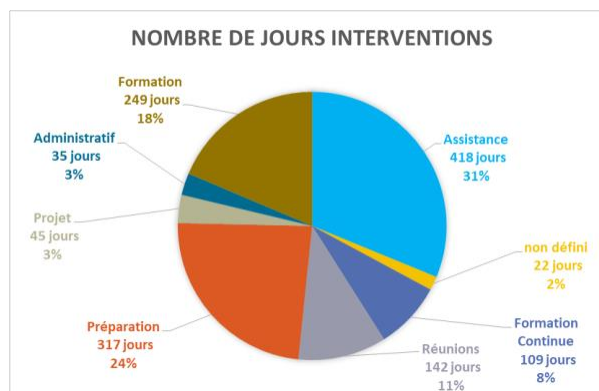
2018 : l'accélération des projets de transformation « numérique »

2018 s'est présentée pour le service comme une année avec un fort enjeu d'accompagnement des utilisateurs dans les projets. La dématérialisation des processus devient transversale et les projets peuvent nécessiter la formation de plusieurs dizaines d'utilisateurs dans chaque collectivité. Ainsi, le service a apporté tout son soutien aux villes dans leurs projets :

- Courrier Elise pour Villejuif et Vitry
- Coriolis V5 pour Ivry et Arcueil
- Airs Delib pour Ivry
- Polyfac V7 pour Arcueil, Villejuif et Vitry
- BLSocial pour Gentilly, Arcueil et Vitry
- Nouvelle version d'Inser Formation et Pelehas Logement

9.2 Métriques de l'activité 2018

activité	total Jours
Assistance	418 jours
Préparation	317 jours
Formation	249 jours
Réunion	142 jours
Formation Continue	109 jours
Projet	45 jours
Administratif	35 jours
ND	22 jours
Total général	1 338 jours



L'activité de formation est prédominante (42%) des charges de travail.

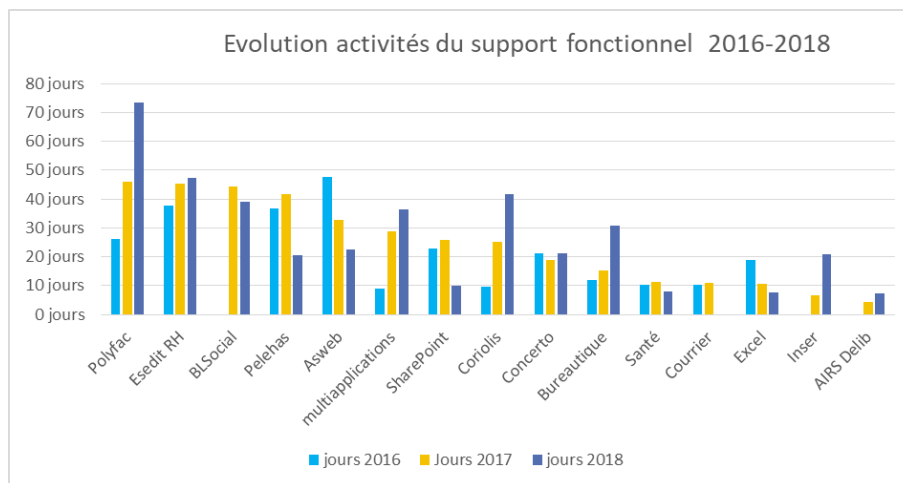
L'assistance quant à elle occupe également 31% de l'activité.

Les coordinations avec les chefs de projet, les utilisateurs, nécessitent également nombre de réunions de cadrage. Pour les ingénieurs formateurs, la formation continue sur les applicatifs et les métiers des utilisateurs est également très importante car elle permet d'offrir un service sur mesure.

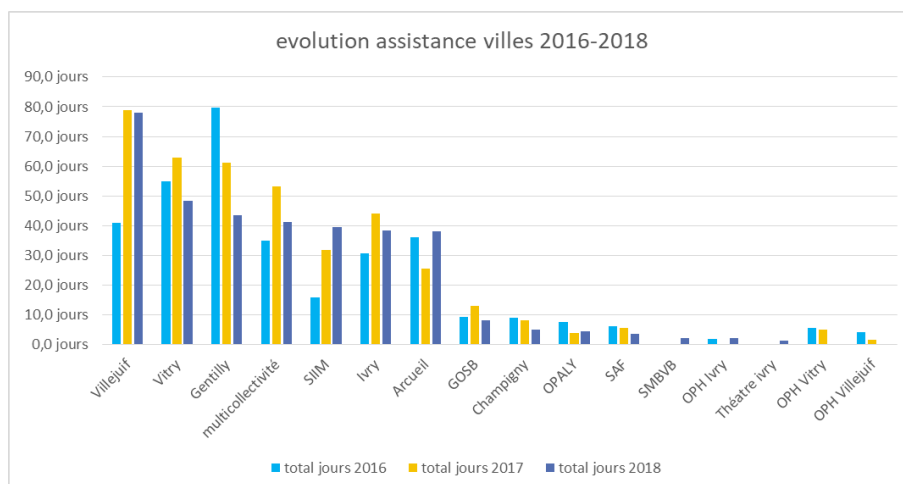
9.2.1 Activité détaillée d'assistance

L'activité d'assistance est en relative stabilité en 2018 (418 jours) par rapport à 2017 (418 jours) et confirme la tendance à la hausse, puisque la moyenne était d'environ 330 jours en 2015 et 2016.

L'évolution est directement liée à la mise en place de nouvelles versions de logiciels, ou parfois à l'assistance à des utilisateurs nouvellement accueillis dans leurs collectivités.



Assistance 2018 par collectivités



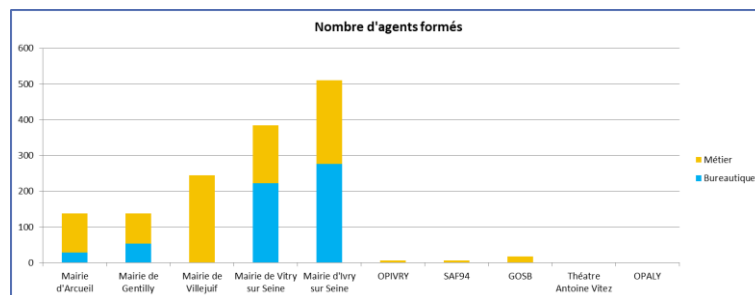
Activité détaillée de la formation

250.5 jours de formation ont été dispensés par le service (contre 172 en 2016), pour 1407 agents en formation, avec un supplément de 317 jours pour les préparations de cours.

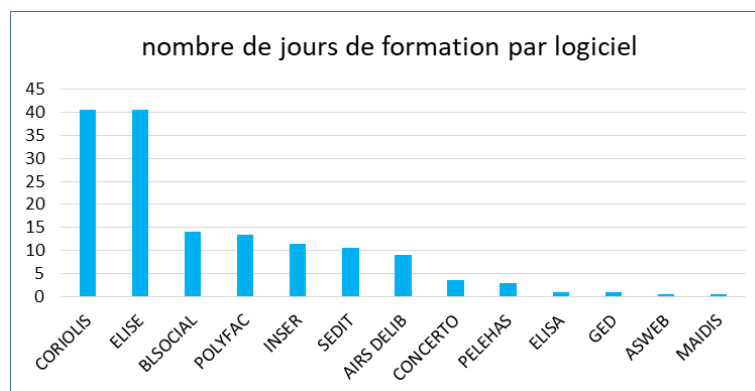
<i>formation</i>	2015	2016	2017	2018
bureautiques	257 agents 68 jours	324 agents 65,5 jours	577 agents 101 jours	582 agents 91 jours
métiers	467 agents 99,5 jours	406 agents 81,5 jours	367 agents 81,5 jours	865 agents 149 jours
reclassements	36 agents 26.5 jours	33 agents 25.5 jours	45 agents 21 jours	20 agents 10.5 jours
TOTAL	760 agents 194 jours	763 agents 172.5 jours	989 agents 203.5 jours	1467 agents 250.5 jours

On enregistre une très forte augmentation de la demande de formations sur les logiciels métiers

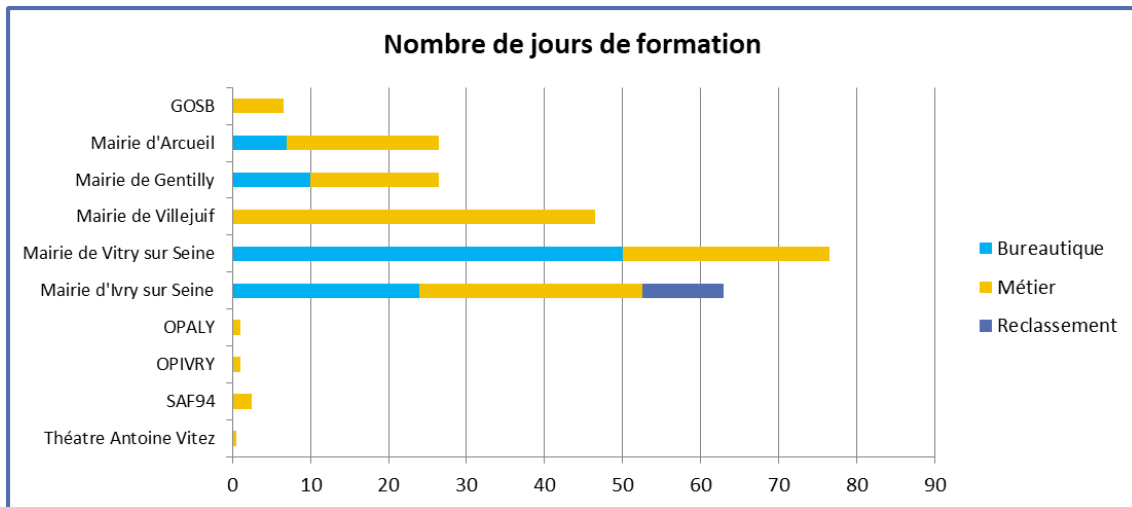
- +48% du nombre d'agents formés (1407 agents)
- +235% d'augmentation de l'activité de formation sur les logiciels métiers (865 agents).



Les formations ont été essentiellement dispensées à l'occasion des projets : CORIOLIS V5 (finances) pour la mairie d'Ivry, ELISE (logiciel courrier) pour la ville de Villejuif



Répartition globale selon les collectivités



9.3 Perspectives 2019

Dans la tendance de l'année 2018, L'année 2019 sera caractérisée par une très forte implication des agents auprès des utilisateurs, 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, Airc delib, BLSOCIAL, ...**
- Expérimentation de nouvelles pratiques de formation par la mise en œuvre d'un projet de e-learning.

10 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 2018, elle était prise en charge par 5 agents (encadrée par un responsable) et couvre les activités principales suivantes :

- Délégation de personnel sur site, L'ensemble des activités dites « postées » représente 70% de l'activité du service d'assistance technique postes de travail
- Interventions sur site,
- Hotline/ Helpdesk :
 - prise en charge téléphonique des appels des utilisateurs (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.

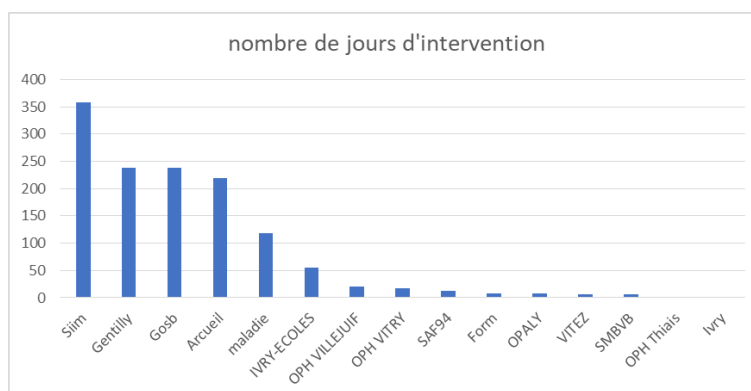
Le service a accompagné les adhérents dans des projets structurants pour leurs activités :

- Été 2018 : renouvellement des postes de travail pour 4 groupes scolaires pour les Ecoles d'Ivry (environ 60 PC),
- 6 Groupes scolaires sont passés sur le réseau THD Fibre (Très Haut Débit)
- Audit des postes de travail de l'OPH de Thiais en vue de l'intégration dans le réseau et de la mise en place de PIH 3.0 : 6 postes de travail
- Accompagnement du Grand Orly Seine Bièvre dans le déménagement des anciens locaux ex-CAVB (Arcueil), vers le nouveau site situé au Cœur d'ORLY.

Pendant cette année, le service a connu un volume d'arrêt maladie importants (119 jours sur tout le service), ce qui n'a pas permis de mettre en place les projets envisagé (amélioration de la structuration du helpdesk notamment).

10.1 Chiffres clés pour l'assistance technique

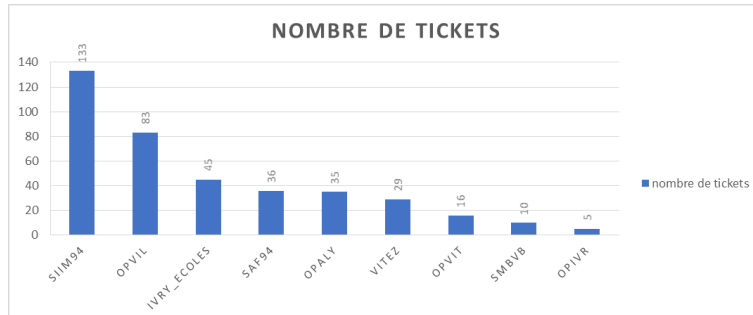
Répartition de l'activité entre les adhérents



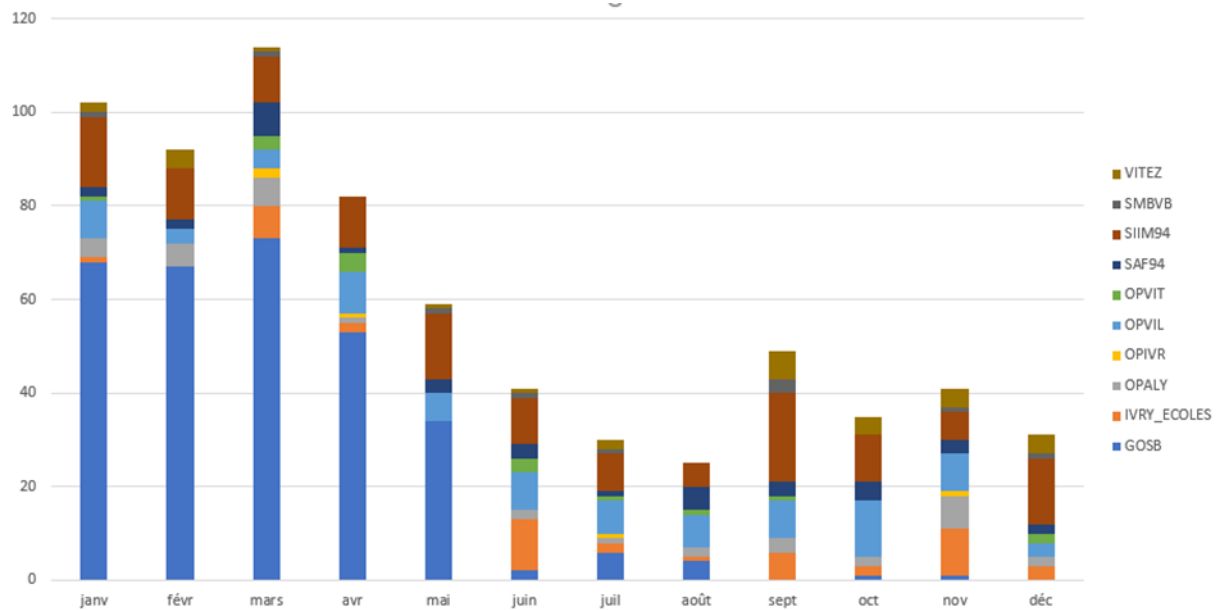
Interventions enregistrées sur la hotline du SIIM94

En dehors du travail posté, le service a enregistré environ 701 tickets.

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).



Saisonnalité du traitement des tickets de helpdesk (hors travail posté)



La baisse du nombre de tickets mensuel se traduit par la mise en fonction, pour l'adhérent Grand Orly Seine Bièvre, de sa propre base de données,

10.2 Perspectives 2019

Le projet de structuration du helpdesk mis en suspend en raison des aléas de l'activité sera relancé en 2019.

