



# **BILAN D'ACTIVITES**

# **2021**

**24, bd Paul Vaillant Couturier  
94200 IVRY SUR SEINE**

01.43.90.25.30  
direction@siim94.net

## Table des matières

1	LE MOT DE LA PRESIDENTE .....	2
2	Une organisation expérimentée au service des collectivités territoriales .....	3
3	Une année 2021 particulière .....	4
4	Les faits marquants de l'activité 2021 .....	4
	Les projets de systèmes d'informations métiers .....	5
	Les projets d'infrastructures techniques .....	6
	Les projets de sécurisation .....	6
	Les Projets Transversaux .....	7
5	Les perspectives 2022 .....	9
6	Bilan financier .....	11
	Recettes de fonctionnement 2021 .....	11
	Dépenses de fonctionnement 2021 .....	13
	Recettes d'investissement 2021 .....	15
	Dépenses d'investissement 2021 .....	15
7	Bilan Ressources Humaines .....	17
8	Pole Systèmes d'Information .....	21
	Quelques points de repère 2021 .....	21
9	Activité Infrastructures techniques .....	26
	Une architecture à haute disponibilité .....	26
	Répartition des activités .....	26
10	Pôle Support Utilisateurs .....	25
	Support fonctionnel .....	25
	Activités d'assistance .....	26
	Activités de formation .....	27
	Support technique sur les postes de travail .....	28

---

# 1 LE MOT DE LA PRESIDENTE

---

Nouvellement élue à la présidence du SIIM 94, c'est avec honneur et responsabilité que j'ai pris ces fonctions au sein de cet organisme issu de la volonté de mutualisation et de coopération entre les villes fondatrices, aujourd'hui au service de l'ensemble de ses adhérents.

Je suis très heureuse de pouvoir introduire le bilan d'activité pour 2021 et ouvrir sur les perspectives 2022.

Cette année 2021 fut marquée par plusieurs événements, notamment la pandémie de COVID 19 qui a perduré, l'évolution des OPH, et le départ de la directrice générale des services.

Dans ce contexte particulier et malgré les conditions de travail dégradées, notamment du fait de l'absence de direction générale depuis plusieurs mois, les équipes du SIIM 94 sont restées mobilisées. Je tiens ici à les remercier vivement, et à saluer leur capacité d'adaptation, en particulier à l'équipe de direction collégiale qui s'est mise en place de manière spontanée et efficace.

Ainsi, différents chantiers ont pu avancer notamment en matière d'infrastructures avec la mise en fonctionnement de la nouvelle salle de serveurs, en matière de systèmes d'information Finances et Familles avec leur renouvellement, ou encore en matière de politique de protection et de sécurisation face à la croissance des cyberattaques. Au-delà de ces avancées, je pense également à celles et ceux au SIIM94 qui au quotidien participent à la continuité du service public assuré par les adhérents, en procurant le support, l'exploitation et la maintenance des applications métiers, des infrastructures techniques et des postes de travail, mais aussi en formant les agents de nos collectivités territoriales.

A présent, il convient de parler d'avenir. Force est de constater que tant la démocratisation du numérique et l'innovation galopante dans ce domaine, que la capacité des villes à s'autonomiser sur ces sujets, font évoluer les attentes et besoins de celles-ci et réciproquement l'offre et les services proposés et rendus par le SIIM94.

Mon mandat repose sur ce constat et est porté par l'ambition de réformer le SIIM94 pour sa continuité et sa pérennisation.

En effet, les villes ont commandé un audit au début de l'année 2022. A l'issue de la première phase de diagnostic mené auprès des villes, deux options ont été soumises aux Maires : dissoudre le SIIM94 ou le réformer en profondeur. C'est la seconde option, la réforme en profondeur, qui a été choisie par les Maires. Cette option est pourtant la plus complexe, la plus ambitieuse mais est aussi la plus stimulante.

Il faut donc s'engager sans délai et sans appréhension dans l'adaptation du syndicat pour répondre à ces exigences. J'attache vraiment du prix, en tant que présidente au pilotage de cette refonte, à ce que tant les élus du Conseil syndical, que les administrations des villes, que les agents du SIIM94, véritable cheville ouvrière de la transformation, soient parties prenantes de cette évolution et travaillent de concert aux conditions de cette réussite.

Les défis à relever sont nombreux et vous pouvez compter sur mon investissement pour que le SIIM94 soit plus que jamais cet outil agile, dynamique et innovant au service de la mutualisation et pour la continuité d'un service public de qualité.

Malika KACIMI

*Adjointe au maire de Villejuif, en charge  
de la Ville connectée, l'Accessibilité et la  
Démocratie numérique*

## 2 Une organisation expérimentée au service des collectivités territoriales

### Une expérience centrée sur la mutualisation

Depuis sa création, le SIIM94 accompagne ses adhérents dans la transformation de leur organisation. Aujourd'hui, il répond à leurs besoins numériques au travers de différentes prestations :

- **L'accompagnement des maitrises d'ouvrages** dans les projets et les évolutions de leurs systèmes d'informations ;
- La mise à disposition d'applications mutualisées et **des infrastructures sécurisées qui les hébergent** ;
- L'accompagnement quotidien des organisations dans leurs métiers par le **support fonctionnel** sur les applications et le **support technique** sur les postes de travail ;
- Le **maintien en conditions opérationnelles** des infrastructures techniques des adhérents ;
- Une **centrale d'achat** (logiciels systèmes, postes de travail, matériels réseau) permettant aux adhérents d'optimiser leurs propres processus d'achat.

### Des valeurs partagées avec nos adhérents

En tant que Collectivité Territoriale soumise au Code Général des Collectivités Territoriales, le SIIM94 partage les valeurs de ses adhérents :

- La continuité du service public et la protection de nos systèmes ;
- La préoccupation permanente du bon usage du denier public ;
- L'assistance à nos utilisateurs au quotidien dans la maîtrise de leurs outils informatiques pour un meilleur service au citoyen.

### Le SIIM94 en 2021

En 2021, le SIIM94 a accompagné cinq villes (Arcueil, Gentilly, Ivry, Villejuif, Vitry), cinq Offices Publics de l'Habitat (OPALY, OPH Ivry-sur-Seine, OPH de Thiais, OPH de Villejuif, OPH de Vitry-sur-Seine), l'EPT Grand Orly Seine Bièvre et quelques établissements publics (SAF94, SIDORESTO, SMBVB, et Théâtre Antoine Vitez).

Depuis sa création, le SIIM94 a développé et capitalisé une expertise sur les Systèmes d'Information de ses adhérents et des réponses à leur apporter : la connaissance approfondie de leurs métiers et fonctionnement, la connaissance personnalisée de leurs agents, la connaissance des métiers et technologies du numérique.

Cela se traduit également dans les méthodologies adaptées au traitement des besoins de mutualisation, tant au niveau des projets que de la coordination opérationnelle.

### Une gouvernance collective

Le SIIM94 est piloté activement par ses adhérents, pour garantir transparence et maîtrise des moyens mutualisés, au travers d'un **bureau** qui définit les orientations stratégiques et moyens à soumettre au vote du comité syndical, d'une **coordination de DG** avec les DGA des villes en charge du numérique, en enfin à un niveau plus opérationnel par une coordination des DSI avec les directeurs de pôle du SIIM94 (le **COOPE**).

En interne, suite au départ de la Directrice Générale des Services fin avril 2021, le pilotage de la structure a été assuré par une direction collégiale constituée des responsables de services.

## Le périmètre de l'infogérance applicative du SIIM94

Les applicatifs gérés par le SIIM94 couvrent les métiers suivants :

- Santé : gestion des centres de Santé (CMS) ;
- Famille : gestion des crèches, inscriptions scolaires, restauration scolaire, activités périscolaires, facturation et paiement en ligne ;
- Affaires civiles et citoyennes : gestion de l'état civil, des élections, des Cimetières ;
- Action sociale : gestion des CCAS et aides sociales ;
- Offices Publics de l'Habitat : ERP de gestion du patrimoine, gestion financière, gestion locative et gestion technique ;
- Restauration collective (SIDORESTO) ;
- Services techniques : gestion du patrimoine bâti, des interventions, des stocks ;
- Logement : gestion des demandes de logement ;
- Culture et sports : logiciel de gestion des médiathèques, planification salles ;
- Fonctionnement Général : gestion financière, gestion des marchés publics, gestion des ressources humaines, gestion des assemblées, gestion du courrier, e-parapheur.

## 3 Une année 2021 particulière

Durant l'année 2021 s'est exprimé le souhait de certains adhérents de réétudier leur relation au SIIM94. Le temps nécessaire à ces réflexions, qui doivent se poursuivre en 2022, a impliqué une mise en pause des nouveaux projets structurants et des projection d'activités sur le long terme. Cette situation a légitimement généré des interrogations au sein des équipes.

L'année 2021 a également vu un renouvellement important des interlocuteurs du SIIM94 parmi les Directions Générales et les Directions des Systèmes d'Information des villes. Cette situation a impliqué un temps d'adaptation pour recueillir les visions, objectifs et modes de fonctionnement des nouveaux interlocuteurs.

En interne, la vacance du poste de Directeur(trice) Général(e) des Services fin avril a entraîné le report des activités associées sur un ensemble de personnes dont la charge a mécaniquement augmenté de manière substantielle.

Pour finir, la situation sanitaire liée au covid 19 a continué à impacter le travail et l'organisation des équipes au quotidien, aussi bien au sein du SIIM94 que parmi les adhérents.

En synthèse, l'année a été marquée par de nombreux défis, mais les équipes ont fait face et ont assuré la continuité du service public numérique avec professionnalisme et détermination.

## 4 Les faits marquants de l'activité 2021

Les pages suivantes décrivent les services mis en œuvre pour nos adhérents en 2021, autour de l'accompagnement des directions métiers, la

modernisation des infrastructures techniques, la sécurisation du système d'information mutualisé, ou encore l'amélioration du fonctionnement du SIIM94 et de la qualité de ses prestations.

## Les projets de systèmes d'informations métiers

L'année 2021 a été marquée par la poursuite des deux projets stratégiques lancés en 2020 :

- Choix d'un nouveau système d'information « familles » succédant à Polyfac V7 et Concerto Petite Enfance pour les villes d'Arcueil et de Gentilly, avec un démarrage en 2021 pour Gentilly et 2022 pour Arcueil ;
- Choix du nouveau SI Finances en avril 2021 pour un démarrage effectif de la solution SEDIT-Finances pour 6 collectivités au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

De nombreux services des adhérents ont été impliqués dans des projets tout aussi importants :

Domaine	Description
<b>Finances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accompagnement des collectivités dans la mise en œuvre du nouveau SI Finances ;</li> <li>– Prise en compte du changement des postes comptables et des implications sur les logiciels financiers.</li> </ul>
<b>Ressources Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Suivi de l'ensemble des collectivités pour la 1<sup>ère</sup> année de la DSN ;</li> <li>– Migration GPEC pour Villejuif et Vitry ;</li> <li>– Lancement du module e-accident du travail ;</li> <li>– Accompagnement de l'OPH de Vitry dans la migration vers un nouveau SI ;</li> <li>– Accompagnement du GOSB sur e-congés et lancement pour Ivry ;</li> <li>– Migration VRA pour le SAF94 ;</li> <li>– Migration GALPE de SQL Server 2008 à 2012 ;</li> <li>– Accompagnement des collectivités pour le Bilan Social.</li> </ul>
<b>Affaires sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vitry sur Seine : mise en place de la solution BLSSENIOR/BLNOMAD en remplacement de BL Domicile ;</li> </ul>

Domaine	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mise en œuvre de la télégestion BLSSENIOR/BLNOMAD à Gentilly ;</li> <li>– Deux montées de versions de BL SOCIAL.</li> </ul>
<b>Affaire civiles et citoyennes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Accompagnement du scrutin des Régionales en juin 2021 ;</li> <li>– Poursuite de la migration des applications du domaine vers des serveurs RDS 2016.</li> </ul>
<b>Santé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lancement de la migration de MAIDIS vers CROSSWAY pour Villejuif en internalisant la solution dans les locaux de la ville ;</li> <li>– Accompagnement des CMS dans la mise en œuvre des plateformes de vaccination ;</li> <li>– Poursuite de la migration vers des serveurs RDS 2016 ;</li> <li>– Développement de procédures Sécurité autour du domaine.</li> </ul>
<b>OPHS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– OPH de Villejuif : accompagnement de l'organisme dans le cadre de la réversibilité vers un nouvel hébergeur ;</li> <li>– COOP'IVRY: accompagnement renforcé de l'organisme suite à l'incendie survenu en mars 2021 et mise en œuvre d'une solution permettant la poursuite des activités informatiques. Suite au changement de statut, mise en œuvre d'une convention transitoire en octobre 2021 ;</li> <li>– OPH de Vitry sur Seine : Mise en œuvre de la version majeure PIH 4.2. Accompagnement de l'organisme dans son évolution institutionnelle ;</li> <li>– OPALY : l'arrêt de l'infogérance de l'ERP est intervenu en janvier, mais l'hébergement et le suivi des applications annexes s'est poursuivie toute l'année 2021.</li> </ul>
<b>Affaires familiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Migration de Gentilly sur la nouvelle solution CONCERTO OPUS.</li> </ul>
<b>Affaires internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mise en œuvre du e-parapheur pour l'ensemble des collectivités.</li> </ul>

## Les projets d'infrastructures techniques

Les équipes du Pôle Infrastructure ont initié un certain nombre de dossiers techniques importants :

- Etude de la refonte de la plateforme de stockage et sauvegardes, en vue de répondre aux futurs besoins et de renforcer la sécurité du système d'information actuel ;
- Etude d'une plateforme de téléphonie « voix sur IP » en remplacement de l'actuelle téléphonie analogique afin de répondre aux nouveaux besoins amenés par le télétravail et d'anticiper la fin programmée du « RTC » ;
- Etude d'opportunité avec un nouvel opérateur Télécoms pour la mise en place d'un réseau THD-10G entre le SIIM94, le site redondant du SIIM94 (PA4) et certains adhérents ;
- Mise en place de différents POC (« Proof Of Concept ») en interne (Solution SIEM « ELK-ElasticSearch ») et en collaboration avec nos adhérents (outil collaboratif MATTERMOST, outil décisionnel MANTY).

Les équipes sont également intervenues en support et conseil dans tous les projets du Pôle Système d'Information. A noter qu'un focus particulier a été mis tout au long de l'année avec le RSSI sur les projets de sécurité destinés à mieux prévenir les risques de cyberattaques dont la menace se renforce chaque jour.

Enfin, un évènement particulier a fortement mobilisé les équipes techniques du SIIM et de la DSI de l'OPH d'IVRY. Un incendie a détruit une partie des locaux de l'Office mettant à l'arrêt total l'ensemble du système informatique de l'OPH. La mobilisation générale des équipes a permis un hébergement rapide des serveurs de l'OPH au sein de l'infrastructure du SIIM94 ainsi que la mise en place d'un écosystème technique permettant à l'ensemble des agents de l'Office de se connecter au SI. A ce jour, l'infrastructure de l'Office est toujours hébergée au SIIM.

## Les projets de sécurisation

Le SIIM94 a poursuivi en 2021 sa politique de protection et de sécurisation avancée des données confiées par ses adhérents.

Les actions récurrentes en matière de sécurité ont reposé notamment sur le SMSI (système de management de la sécurité) initié l'année précédente et dont le but est de capitaliser sur les incidents et les actions correctives, mais aussi les revues régulières des règles de filtrage, et la veille sécurité permettant d'agir rapidement en cas d'alertes telles que les failles dites « 0-day » (i.e. dont le correctif n'est pas encore disponible).

Au-delà des actions récurrentes, plusieurs avancées ont été mises en œuvre sur l'année :

- Poursuite de l'intégration de la sécurité dans les projets ;
- Evolution de la plateforme antivirus afin d'y inclure une intelligence artificielle permettant d'accroître la protection en cas d'attaque de type « rançongiciel », de plus en plus fréquentes sur les collectivités territoriales ;
- Organisation de sessions de sensibilisation à la cyber sécurité à destination de tous les agents sur la base d'un partenariat avec l'école EPITA implémentée sur le territoire ;
- Amélioration de la sécurité de notre plateforme « Wallix » (ajout d'une fonctionnalité permettant à nos prestataires de se connecter à nos environnements directement en HTTPS) ;
- Mise en œuvre du « Réseau Territorial de la Sécurité des SI », espace d'échanges avec les adhérents autour des thématiques liées à la Cyber sécurité.

Enfin, en 2021, le SIIM94 a candidaté - et fait la promotion auprès de ses adhérents - du « parcours de cyber sécurité » lancé dans le cadre du plan de relance de l'état et piloté par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI). Son

but est d'améliorer le niveau de cyber sécurité des collectivités territoriales. Le syndicat a été retenu et les actions seront déployées sur l'année 2022.

## Les Projets Transversaux

La cellule « Méthodes & Projets Transversaux » a été créée fin 2019 dans le but de passer un nouveau cap en matière de qualité de service. Constituée d'un agent, elle regroupe, au sein d'une organisation historiquement orientée en silos, une grande variété d'activités transversales que l'on peut répartir pour cette année en quatre catégories :

- Conformité RGPD ;
- Architecture du SI mutualisé ;
- Bureau des projets ;
- Qualité & Méthodes.

### Conformité RGPD

Le SIIM94 s'est mis en ordre de marche dès 2017 pour assurer la conformité du Système d'Information Mutualisé au Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (« RGPD »). La fonction de Délégué à la Protection des Données – communément désignée par l'acronyme « DPO » – joue un rôle de conseil et d'accompagnement au quotidien, dans le but d'assurer la protection des données des adhérents et de maintenir le niveau de conformité requis par les pouvoirs publics.

Le binôme formé avec le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information du SIIM94 (« RSSI ») constitue ainsi un atout pour le pilotage de la sécurité du Système d'Information Mutualisé dans son ensemble.

En 2021, le Délégué à la Protection des données du SIIM94 a traité 2 dossiers relatifs à une suspicion de violation de données. Il a également finalisé avec le territoire Grand Orly Seine Bièvre une convention cadrant la mise en œuvre du RGPD entre les deux

entités (relations entre un « responsable de traitement » et son « sous-traitant »).

### Cartographie de l'architecture mutualisée

Cette activité a pour objectif d'assurer la maîtrise et une vue d'ensemble du Système d'Information Mutualisé à l'aide de cartographies précises et régulièrement mises à jour.

La 5<sup>ème</sup> édition de la cartographie métier et applicative a ainsi été diffusée en interne et aux adhérents en 2021. A la fois outil de travail et de communication, ces documents permettent d'appréhender toute la complexité des systèmes d'information mutualisés par les adhérents. Ils sont aussi utiles pour les délégués à la protection des données dans leur travail de mise à jour des registres de traitement.

### Bureau des projets

La cellule a conçu et mis en œuvre en 2020 un processus de pilotage et de communication du portefeuille des projets mutualisés appelé « Bureau des Projets » (en anglais PMO, pour « Project Management Office »). Inspiré des méthodes utilisées dans les organisations les plus exigeantes, le premier objectif de ce processus a été d'améliorer le suivi des projets à l'aide d'un reporting mensuel des principaux projets mutualisés. Ce reporting, qui a vocation à s'enrichir encore dans le futur, est structuré autour d'un résumé des enjeux (budget, nombre de collectivités concernées...) et d'une projection dans le temps. Il est diffusé tous les mois à destination des adhérents et des équipes internes. En 2021, le Bureau des Projets a complété le reporting mensuel par la formalisation d'une proposition de portefeuille projet, utilisé notamment dans le cadre de la préparation budgétaire.



## Qualité & Méthodes

En complément des axes précédents, la cellule est amenée à intervenir sur tout sujet permettant d'améliorer en continu la qualité des prestations et services du SIIM94. Elle joue en particulier un rôle de conseil et d'accompagnement méthodologique, et élabore ou met à jour des procédures inspirées du référentiel ITIL (référentiel de bonnes pratiques reconnu dans le domaine de l'informatique opérationnelle).

En 2021, la cellule a lancé une enquête de satisfaction ciblée sur les interlocuteurs métiers avec qui les équipes du SIIM94 travaillent au quotidien (les « référents métiers »). L'enquête avait comme objectif d'évaluer des éléments tels que la qualité du pilotage des projets par le SIIM94, la stabilité et les performances des logiciels mutualisés et/ou hébergés, le support technique et

fonctionnel associé, ou encore la qualité des relations de travail et de la communication.

## Autres activités transversales

En 2021, la cellule a également coordonné le déploiement d'un nouvel outil collaboratif pour les équipes internes (Microsoft Teams), avec définition d'un cadre d'utilisation et de bonnes pratiques, et accompagnement au quotidien des utilisateurs.

Pour finir, après le départ de la directrice générale des services, la cellule a assuré l'animation et le suivi des actions de la direction collégiale, le reporting des activités et alertes au président, et la gestion de la communication institutionnelle (site internet, bilan d'activité, lettre d'information).

---

## 5 Les perspectives 2022

---

Le souhait de certaines collectivités de réinterroger leur relation au SIIM94 se traduira par la mise en œuvre d'une étude destinée à définir le futur du syndicat informatique. Cette situation est l'opportunité de transformer en profondeur une organisation qui fêtera bientôt ses 50 ans d'existence.

En attendant, le SIIM94 continue d'œuvrer pour la transformation numérique de ses collectivités membres. Si les projets structurants sont mis en pause, l'activité restera soutenue compte tenu des projets déjà en cours dans les différents domaines métiers, l'organisation de plusieurs élections

(présidentielles, législatives, et une départementale partielle), la maintenance des systèmes existants, et quelques nouveaux projets nécessaires à la continuité de l'activité. Comme à son habitude, le SIIM94 se tiendra également prêt à étudier les sollicitations non prévues.

Enfin, dans un contexte de malveillance cyber grandissante, la Sécurité du Système d'Information Mutualisé continuera d'être une priorité pour les équipes du SIIM94, avec la mise en œuvre effective du parcours de cyber sécurité de l'ANSSI dans le cadre du plan France Relance.

# Bilan Finances Et Ressources Humaines

## 6 Bilan financier

Le bilan annuel brut de l'année 2021 présente un niveau de dépenses général de 7 697 07, 80 € en dépenses (avec centrale d'achat). Les reports sont de 54 629,77 €, soit 12 fois inférieurs à l'année précédente. Le taux de réalisation en 2021 est de 73,40 %.

### Recettes de fonctionnement 2021

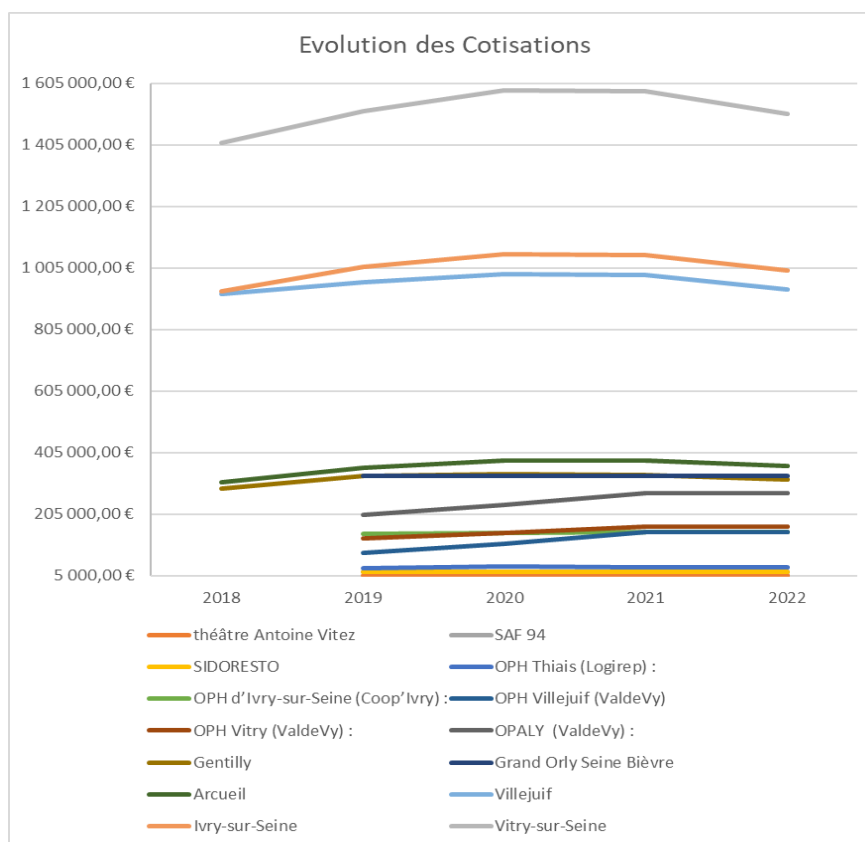
Les recettes de fonctionnement propres 2021 sont en progression, notamment par l'augmentation des produits et services du SIIM94 (+ 660 k€) et l'obtention d'une subvention de 40 k€ dans le cadre du plan « France Relance ».

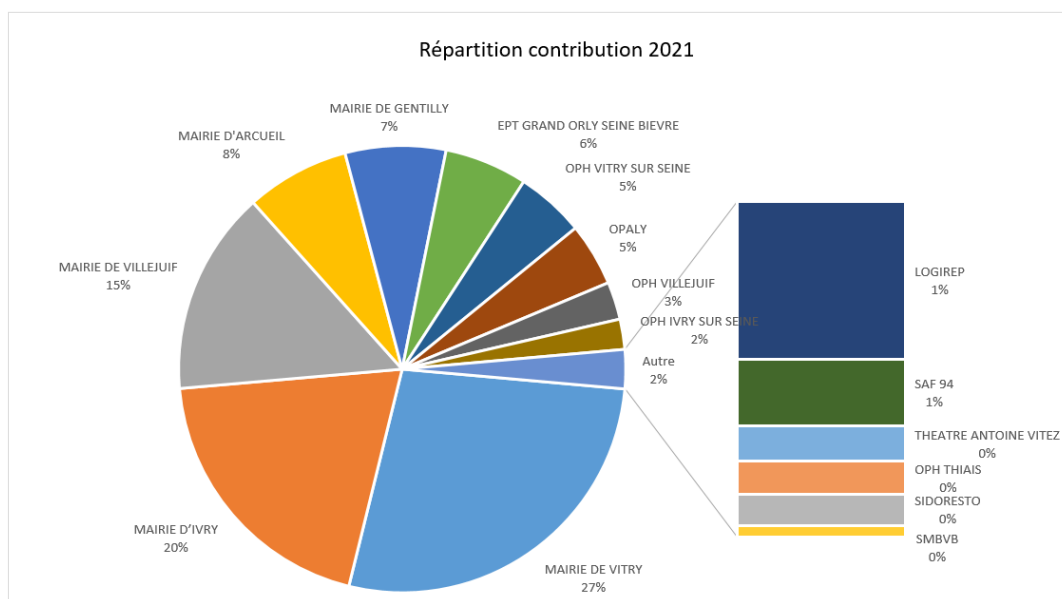
#### RECETTES DE FONCTIONNEMENT

Chapitre	Libellé	Titres émis
013	Atténuations de charges	6 835,91 €
70	Produits services, domaine et ventes div	697 578,47 €
73	Impôts et taxes	0,00 €
74	Dotations et participations	6 008 855,27 €
75	Autres produits de gestion courante	1,52 €
<b>Total des recettes de gestion courante</b>		<b>6 713 271,17 €</b>
76	Produits financiers	0,00 €
77	Produits exceptionnels	4 127,26 €
78	Reprises provisions semi-budgétaires	0,00 €
<b>Total des recettes réelles de fonctionnement</b>		<b>6 717 398,43 €</b>
042	Opération ordre transfert entre sections	0,00 €
043	Opération ordre intérieur de la section	0,00 €
<b>Total des recettes d'ordre de fonctionnement</b>		<b>0,00 €</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6 717 398,43 €</b>

La répartition des recettes par adhérent est la suivante :

Adhérent	Total
MAIRIE DE VITRY	1 828 377,37 €
MAIRIE D'IVRY	1 318 655,28 €
MAIRIE DE VILLEJUIF	984 152,04 €
MAIRIE D'ARCUEIL	500 070,21 €
MAIRIE DE GENTILLY	485 166,72 €
EPT GRAND ORLY SEINE BIEVRE	400 000,00 €
OPH VITRY SUR SEINE	331 165,13 €
OPALY	303 742,32 €
OPH VILLEJUIF	181 414,92 €
OPH IVRY SUR SEINE	145 517,24 €
LOGIREP	88 458,31 €
SAF 94	37 513,82 €
THEATRE ANTOINE VITEZ	19 848,42 €
OPH THIAIS	18 256,66 €
SIDORESTO	17 726,00 €
SMBVB	6 369,30 €



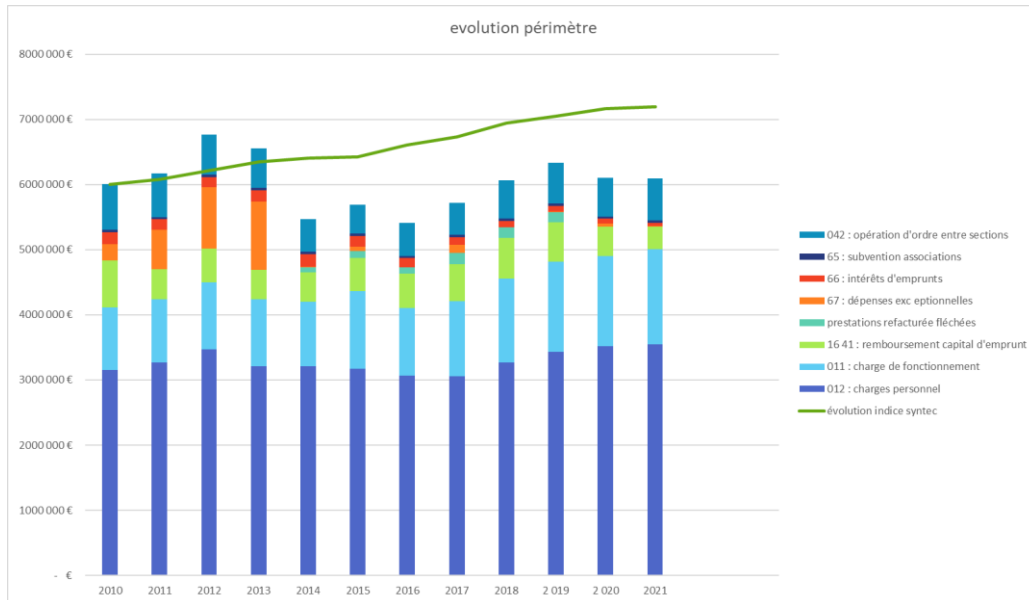


## Dépenses de fonctionnement 2021

Le SIIM94 ayant presque uniquement des recettes de fonctionnement, une part importante de ses dépenses de fonctionnement sont en réalité des dépenses d'ordre.

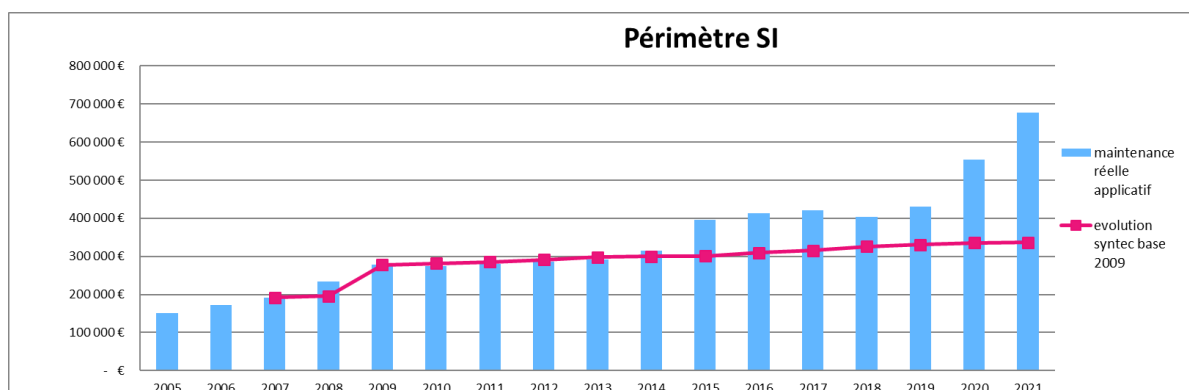
### DEPENSES DE FONCTIONNEMENT

Chapitre	Libellé	Mandats émis
011	Charges à caractère général	2 214 727,45 €
012	Charges de personnel, frais assimilés	3 544 981,77 €
014	Atténuations de produits	0,00 €
65	Autres charges de gestion courante	36 001,42 €
656	Frais fonctionnement des groupes d'élus	0,00 €
<b>Total des dépenses de gestion courante</b>		<b>5 795 710,64 €</b>
66	Charges financières	54 044,29 €
67	Charges exceptionnelles	9 967,02 €
68	Dotations provisions semi-budgétaires (1)	0,00 €
022	Dépenses imprévues	
<b>Total des dépenses réelles de fonctionnement</b>		<b>5 859 721,95 €</b>
023	Virement à la section d'investissement (2)	
042	Opération ordre transfert entre sections (2)	644 543,40 €
043	Opération ordre intérieur de la section (2)	0,00 €
<b>Total des dépenses d'ordre de fonctionnement</b>		<b>644 543,40 €</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6 504 265,35 €</b>



Les charges liées au personnel et les charge de fonctionnement se stabilisent après une baisse en 2020. Le remboursement de la dette est fortement réduit en raison d'un apurement progressif de l'emprunt. La plus forte augmentation est enregistrée dans les opérations d'ordre et semi-budgétaires, notamment en raison d'une augmentation de l'amortissement (rattrapages effectués).

**Les frais de maintenance sont une part importante (644 k€ en 2021) des frais de fonctionnement. La maintenance est une dépense quasi-contrainte avec le maintien du patrimoine applicatif (évalué à 2 250 k€). Les frais de maintenance sont d'environ 20% du patrimoine applicatif, correspondant au maintien des licences.**



## Recettes d'investissement 2021

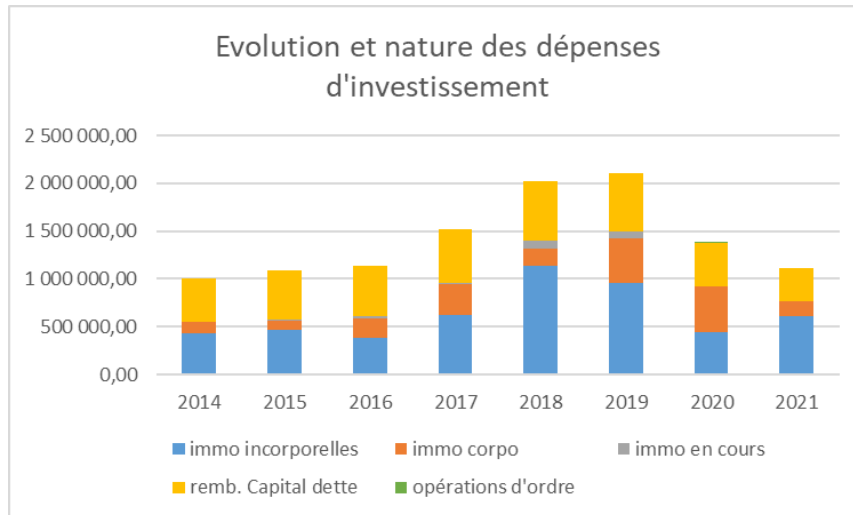
Chapitre	Libellé	Titres émis
<b>Total des recettes d'équipement</b>		<b>0,00 €</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves	170 155,48 €
10222	FCTVA	90 266,00 €
1068	Excédents de fonctionnement capitalisés	79 889,48 €
024	Produits des cessions d'immobilisations	
<b>Total des recettes financières</b>		<b>170 155,48 €</b>
<b>TOTAL DES RECETTES REELLES</b>		<b>170 155,48 €</b>
021	Virement de la sect° de fonctionnement	
040	Opérat° ordre transfert entre sections (3) (4)	644 543,40 €
28031	Frais d'études	24 787,00 €
28051	Concessions et droits similaires	420 449,40 €
28088	Autres immobilisations incorporelles	6 353,88 €
28135	Installations générales, agencements, ..	17 348,00 €
28182	Matériel de transport	7 961,89 €
28183	Matériel de bureau et informatique	164 882,23 €
28184	Mobilier	2 761,00 €
<b>TOTAL DES PRELEVEMENTS PROVENANT DE LA SECTION DE FONCTIONNEMENT</b>		<b>644 543,40 €</b>
041	Opérations patrimoniales	0,00 €
<b>TOTAL DES RECETTES D'ORDRE</b>		<b>644 543,40 €</b>
<b>TOTAL DES RECETTES D'INVESTISSEMENT DE L'EXERCICE</b>		<b>814 698,88 €</b>

Les recettes du SIIM94 viennent majoritairement de la section de fonctionnement à l'exception du FCTVA, il n'y a pas de sources de recettes extérieures.

## Dépenses d'investissement 2021

Chapitre	Libellé	Mandats émis	reports
20	Immobilisations incorporelles (sauf opérations et 204)	605 313,58	54 019,72
2031	Frais d'études	162 804,18	397,50
2051	Concessions, droits similaires	442 509,40	53 622,22
204	Subventions d'équipement versées (sauf opérations)	0,00	0,00
21	Immobilisations corporelles (sauf opérations)	165 295,36	610,05
2135	Installations générales, agencements	107 028,91	0,00
2183	Matériel de bureau et informatique	57 404,06	610,05
2184	Mobilier	862,39	0,00
22	Immobilisations reçues en affectation (sauf opérations)	0,00	0,00
23	Immobilisations en cours (sauf opérations)	0,00	0,00
<b>Total des dépenses d'équipement</b>		<b>770 608,94</b>	<b>54 629,77</b>
10	Dotations, fonds divers et réserves	0,00	0,00
13	Subventions d'investissement	0,00	0,00
16	Emprunts et dettes assimilées	344 265,10	0,00
1641	Emprunts en euros	344 265,10	0,00
020	Dépenses imprévues		
<b>Total des dépenses financières</b>		<b>344 265,10</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL DEPENSES REELLES</b>		<b>1 114 874,04</b>	<b>54 629,77</b>
<b>TOTAL DES DEPENSES D'INVESTISSEMENT DE L'EXERCICE</b>		<b>1 114 874,04</b>	



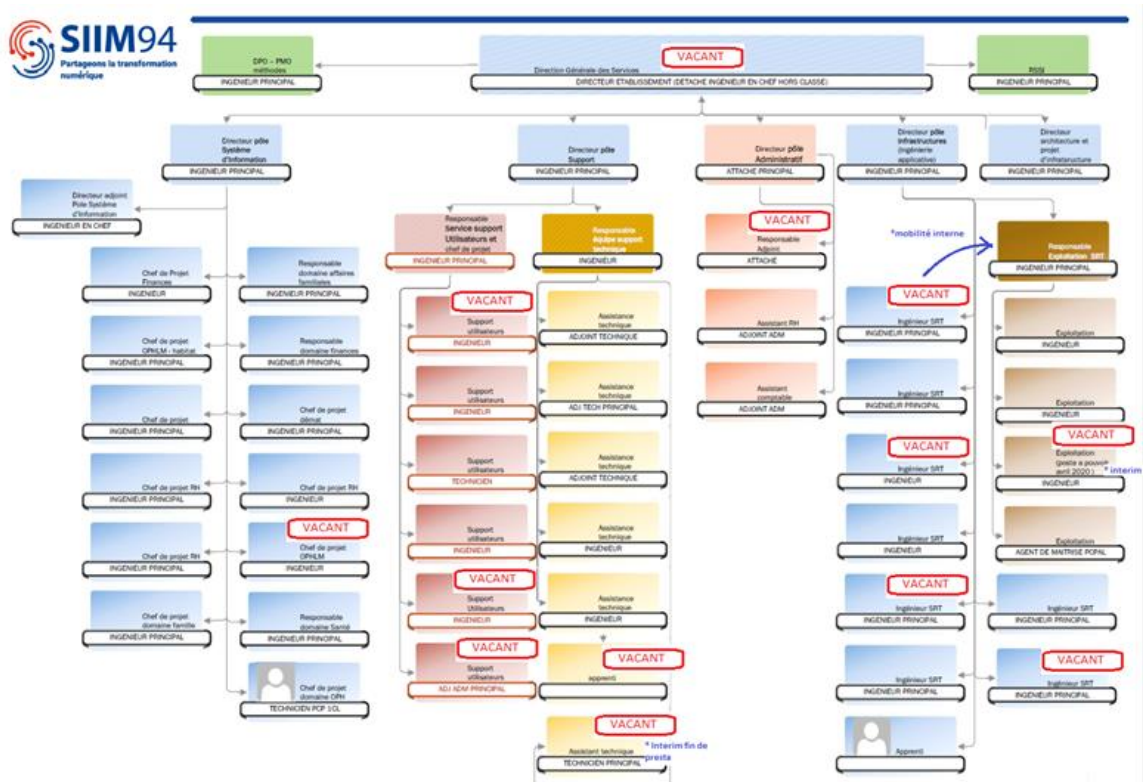


Les dépenses d'investissement du SIIM94, après un pic en 2019 lié à la modernisation du centre de donnée, tendent à revenir au niveau de 2015. Concernant les dépenses réalisées, elles s'élèvent à hauteur de 1 114 874,04 € soit 73.50 % des crédits prévus los de la décision modificative. Les reports ont été divisés par 12, il se fondent principalement sur un logiciel dont le déploiement est achevé en février 2022.

## 7 Bilan Ressources Humaines

### Evolution de l'effectif

Au 31/12/2021, le SIIM94 comptait 46 agents (44,6 ETP) pour 63 postes ouverts au tableaux des effectifs, dont un agent en congé formation, un apprenti, et un vacataire (prestations de formation bureautique) : cela représente une réduction de 4 agents par rapport à l'année précédente.



De nombreux postes sont vacants en 2021

Flux d'entrées/sorties 2021 : 8 départs (dont un détachement auprès de la ville de Paris) et 4 arrivées.

### ENTREES/SORTIES

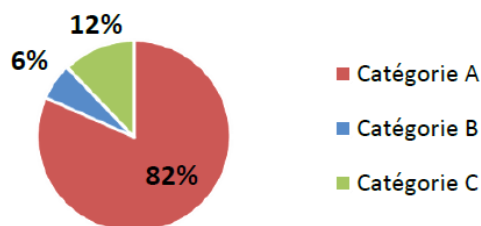
Pôle concerné	Poste/profil concerné	Statut
Direction Générale	Directrice Générale des Services x 1	Non remplacée
Administratif	Responsable des Finances x 1	Non remplacé
Support Utilisateurs	Ingénieur x 1	Remplacé
Support Utilisateurs	Technicien x 1	Remplacé
Infrastructures	Ingénieurs x 2	Remplacés
Infrastructures	Fin de contrat d'apprentissage	Remplacé
Système d'Information	Ingénieur x 1	Non remplacé

Au premier trimestre 2022, deux départs supplémentaires non remplacés seront comptabilisés.

Filière	Cat	Grade	Nombre d'emplois au 31/12/2020	Nombre d'emplois 31/12/2021	Pourvu par un titulaire ou stagiaire 31/12/2020	Pourvu par un titulaire ou stagiaire 31/12/2021	Pourvu par un contractuel 31/12/2020	Pourvu par un contractuel 31/12/2021	Nombre d'emplois pourvus 31/12/2020	Nombre d'emplois pourvus 31/12/2021
Filière administrative	A	Dir Ets pub40 a 80 000	1	1	1	0	0	0	1	0
	A	Attaché Pal	1	1	1	1	0	0	1	1
	A	Attaché	2	2	0	0	1	0	1	0
	C	Adjt adm Pal	1	1	0	0	0	0	0	0
	C	Adjt adm	2	2	2	2	0	0	2	2
<b>Total filière administrative</b>			<b>7</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
Filière technique	A	Ingénieur en chef HCl	1	1	1	0	0	0	1	0
	A	Ingénieur en chef	1	1	1	1	0	0	1	1
	A	Ingénieur Pal	24	24	10	10	11	11	21	21
	A	Ingénieur (*)	23(*)	23(*)	2	2	13(*)	13(*)	15(*)	15(*)
		(*)dont 2 ingénieurs à 80%								
	B	Technicien Pal 1Cl	1	1	1	0	0	0	1	0
	B	Technicien	2	2	2	1	0	1	2	2
	C	Adjt tech ter Pal 2Cl	1	1	1	1	0	0	1	1
C	Adjt tech ter	2	2	2	2	0	0	2	2	
C	Agent maîtrise Pal	1	1	1	1	0	0	1	1	
<b>Total filière technique</b>			<b>56</b>	<b>56</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>45</b>	<b>43</b>
<b>Total général</b>	<b>Emplois</b>		<b>63</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>50</b>	<b>46</b>
	<b>ETP</b>								<b>47,6</b>	<b>45,6</b>

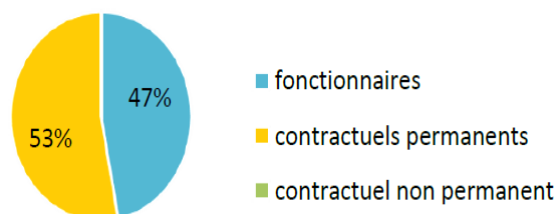
### Structure de l'effectif

Cette structure atypique dans le monde des collectivités territoriales est liée à la nature de l'activité des technologies du numérique, qui demande un haut niveau de technicité, et des agents recrutés au niveau des cadres A (Bac+4 et plus, ingénieurs).



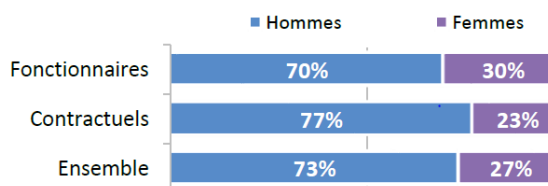
### Statut du personnel

Les compétences informatiques sont difficiles à recruter dans les conditions statutaires. Le SIIM94 est donc contraint d'embaucher des personnels contractuels. 46% des contractuels sont en Contrat à Durée Indéterminée.



### Parité F/H dans les services

Des disparités importantes apparaissent dans les métiers de l'informatique, reflet d'un déséquilibre Femmes-Hommes communément retrouvé dans la profession.

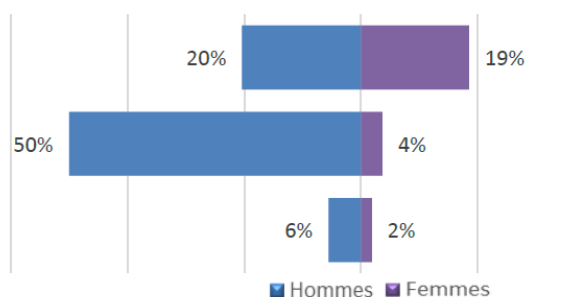


### Pyramide des âges

L'âge moyen des agents du SIIM94 est de 46 ans :

Âge moyen* des agents permanents		
Fonctionnaires	48,59	de 50 ans et +
Contractuels permanents	43,95	
<b>Ensemble des permanents</b>	<b>45,93</b>	de 30 à 49 ans
Tranche d'âge		de - de 30 ans
Contractuel non permanent	de 35 à 40	

Pyramide des âges  
des agents sur emploi permanent



\* L'âge moyen est calculé sur la base des tranches d'âge

### Absentéisme

Le nombre de jours d'absence moyen au SIIM94 est de 5,85 jours/agents. A titre de référence, le nombre de jours moyen d'absence dans les collectivités de même strate est de 11,64 jours/agents.

# Bilan complémentaire

## Activités courantes

## 8 Pole Systèmes d'Information

L'activité du pôle Systèmes d'Information est assurée par les responsables de domaine et chefs de projets encadrés par un directeur. Au 31/12/2021, Le pôle était constitué de 15 agents (13,5 ETP). Un agent est parti courant 2021, et 2 autres n'étaient en pratique plus présents en fin d'année en amont de leur départ prévu début 2022. Le nombre d'agents du pôle descendra donc à 13 (11,7 ETP).

### Quelques points de repère 2021

L'ensemble des métriques collectées reflète l'activité du service public des adhérents.

#### Gestion Financière :

- 32 budgets gérés pour 15 collectivités ; plus de 115 000 Mandats émis ; près de 20 000 Titres émis.

#### Affaires Familiales et Facturation :

- POLYFACT MFX : environ 3 200 factures ;
- POLYFAC CCAS : environ 13 500 factures ;
- POLYFAC Familles : environ 56 000 factures ;
- CONCERTO (OPUS) : environ 8 000 factures (démarrage en cours d'année).

#### Suivi du courrier

- Elise (3 villes déployées) : plus de 56 000 courriers entrants (sensiblement équivalent à 2020) et 3 150 courriers sortants (2150 en 2020).

#### Offices Publics de l'Habitat :

- Le passage des différents organismes HLM en comptabilité commerciale a coïncidé avec la fin des activités d'édition (avis d'échéance, décomptes d'eau et de charges, bordereaux ...) assurées précédemment par le SIIM94.

#### Ressources Humaines :

- 12 500 bulletins de paie mensuels plus de 12 000 dossiers agents gérés par 10 logiciels tous interconnectés ; 7 interfaces (SNAPI, EST/QUEST, INSER, CIG, RMH-HOPAYRA, CIRIL).

#### Santé :

- 84 500 patients traités (60 000 en 2020) ;
- 517 700 factures (373 000 en 2020) dont 69% sécurisées. La forte augmentation est due à l'impact de la vaccination COVID) ;
- Environ 205 000 rendez-vous pris via DOCTOLIB ;
- 1 600 téléconsultations.

#### Affaires Civiles et Citoyennes :

- Adagio (élections) : 97 965 électeurs inscrits (79 828 en 2020) ;
- Alto (demandes de pièces) : 29 000 demandes créées (21 000 en 2020) ;
- Maestro (recensement) : environ 6 000 dossiers créés (chiffre identique à 2020) ;
- Mélodie (état civil) : 4 855 actes enregistrés (5 000 actes en 2020) ;
- Requiem (cimetières) : 845 actes enregistrés (888 en 2020).

#### Demande de logement :

- 5 Services logements, environ 20 000 demandes de logements actives et 45 000 nouvelles demandes en 2021.

#### Action Sociale :

- 4 047 aides légales attribuées ;
- 11 726 aides facultatives attribuées ;
- 105 392 heures de vacance à domicile ;
- 18 177 inscriptions aux activités animation (9 748 en 2020) ;
- 47 038 repas livrés ;
- 157 résidents en résidence autonomie.

**Evolution de l'activité du pôle (en nombre de jours) :**

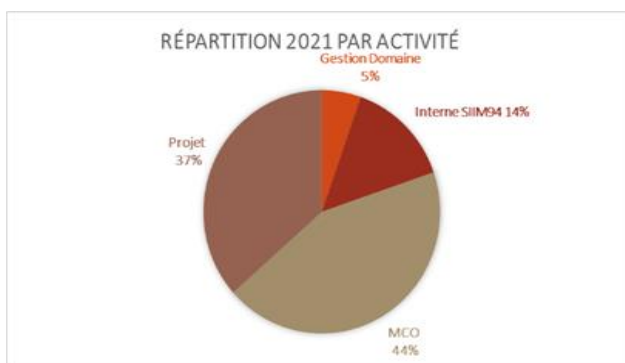
Domaine	2020	2021
Maintenance en Condition Opérationnelle	1169	1256
Mode projet	1103	1050
Interne SIIM94	354	414
Gestion des domaines métiers	81	153
<b>TOTAL :</b>	<b>3191</b>	<b>2873</b>

*Les chiffres pour 2020 diffèrent du bilan d'activité précédent pour des raisons d'évolution du mode de calcul*

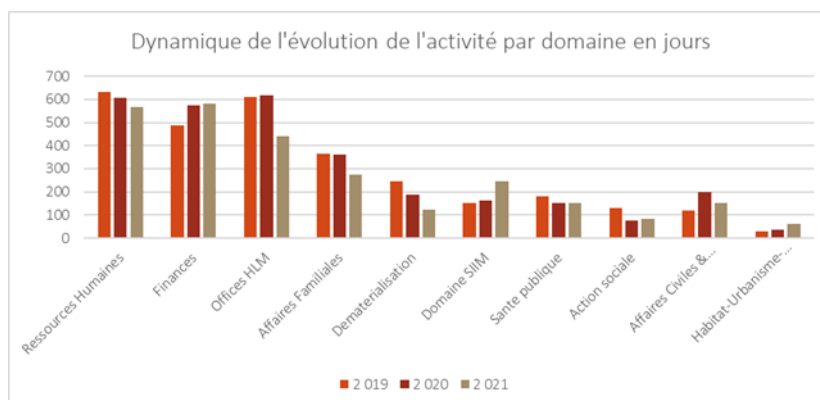
Répartition activité 2021

Le volume d'activité global du pôle SI a diminué en 2021, compte tenu du départ d'un agent qui n'a pas été remplacé et des absences (maladies et soldes de CET avant la retraite) pour 2 autres.

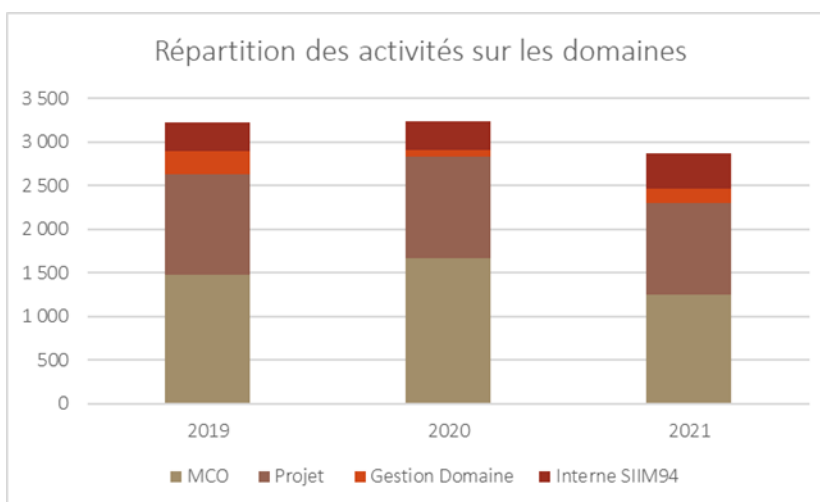
L'activité projet a proportionnellement augmentée par rapport à l'activité de maintien en conditions opérationnelles (44% et 1256 jours, 52% en 2020): cela s'explique à la fois par la reprise des projets après la période de crise sanitaire rencontrée en 2020 et par de nouveaux projets structurants, malgré un environnement budgétaire contraint.



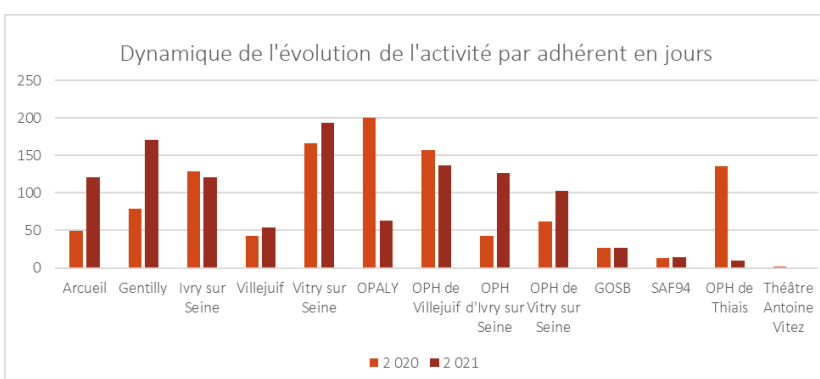
Dynamique d'évolution de l'activité par domaine



Répartition des activités sur les domaines



Répartition des activités spécifiques sur les adhérents





## Focus sur quelques domaines métiers

L'activité s'est maintenue dans les principaux domaines intéressants les villes, à l'exception notable des Offices HLM, ce qui s'explique par le transfert des activités de l'OPH de Thiais vers LOGIREP, et la baisse des activités liées au transfert de l'infogérance de l'ERP pour l'OPALY. La hausse de l'activité par demandeur (en nombre de jours) s'explique essentiellement par un travail plus ciblé auprès de chaque adhérent et moins d'activité « mutualisée » dans le but de mieux répondre aux besoins exprimés.

### Domaine « Finances »

On retrouve une activité soutenue sur le domaine Finances même si un agent a été absent une grande partie de l'année (compensé par un renfort en interne). L'année 2021 a en effet été celle de la migration des SI Finances qui équipaient les collectivités depuis une quinzaine d'années. Ainsi, le choix a été fait par 6 collectivités (Arcueil, Gentilly, Ivry-sur-Seine, le SAF94, le théâtre Antoine Vitez, et le SIIM94) de prendre suite à une consultation mutualisée la solution de Berger-Levrault, « Sedit.GF ». La ville de Vitry sur Seine s'est retirée de cette consultation pour poursuivre avec une autre solution. Dans un temps très contraint - le démarrage devait être effectif au 01/01/2022 - l'équipe du SIIM94, malgré une longue absence d'un agent, et en collaboration fructueuse avec les services métiers des collectivités concernées et l'éditeur, a su tenir les objectifs qui avaient été fixés. L'année 2022 sera celle de la consolidation de la solution avec notamment la mise en place des interfaces.

### Domaine « Famille »

L'autre grand projet structurant est celui de l'évolution du SI Familles. La ville de Gentilly a retenu dans le cadre du marché lancé par le SIIM94 avec Arcueil et Vitry (qui se sont retirés avant l'attribution) la solution Concerto OPUS qui a été mise en œuvre dans le courant du 2<sup>nd</sup> semestre 2021. La ville d'Arcueil ayant ensuite également choisi cette solution, le SIIM94 se chargera en co-pilotage avec la ville de la mise en œuvre de la solution courant 2022. La ville de Vitry, quant à elle, déploiera une solution de son côté.

L'évolution de ces 2 progiciels métiers majeurs pour les collectivités territoriales (Finances et Familles) concourt à maintenir des solutions qui répondent aux besoins des utilisateurs et à lutter contre l'obsolescence des systèmes d'information. Ce travail se poursuivra en 2022 afin d'offrir à nos adhérents des solutions performantes et complètes. Ce travail doit être mené dans le cadre des contraintes budgétaires des adhérents et dans la capacité des services métiers à porter de nombreuses évolutions. Cela peut expliquer la difficulté qui peut exister dans certains cas pour faire évoluer des versions ou des solutions logicielles.

### Domaine « SIRH »

Sur le domaine RH, plusieurs projets ont été portés qui ont contribué à offrir aux utilisateurs une solution performante afin de piloter les carrières des agents. Le travail d'enrichissement de la palette applicative continue en étant tributaire des utilisateurs et de leurs disponibilités.

### Domaine « Santé »

Mieux répondre aux besoins de chaque adhérent, c'est également prendre en compte l'aspiration des collectivités à des évolutions différenciées. A ce titre, la ville de Villejuif et le SIIM94 ont amorcé en 2021 un travail autour de la migration du logiciel de suivi des patients « MAIDIS » vers « CROSSWAY » en adaptant l'architecture technique qui prévaut pour les autres villes et permettre ainsi à la ville de pouvoir déployer l'application avec une technologie différente et adaptée au choix de Villejuif.

### Domaine « Offices HLM »

L'année 2021 a également été marquée par de profondes évolutions dans le domaine des OPH liées pour une grande partie à l'évolution institutionnelle du secteur. La 1<sup>ère</sup> évolution est issue de l'appel d'offres lancé par l'OPALY en 2020 et qui a impliqué la fin de l'infogérance informatique de l'organisme par le SIIM94 en janvier 2021. Pour autant, le SIIM94 a continué d'héberger des solutions et bases propres à l'OPALY tout au long de l'année 2021 afin d'assurer la continuité du Service Public. L'OPALY a également changé de nom en devenant VALDEVY, nouvel organisme auquel se sont ajoutés les OPH de Villejuif et Vitry avec des conséquences différentes pour le SIIM94 puisque l'infrastructure technique et fonctionnelle côté Villejuif est gérée à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022 de la même façon que pour l'OPALY alors qu'une convention transitoire a été passée

entre l'OPH de Vitry et le SIIM94 de façon à continuer les activités dans les mêmes conditions que précédemment, et ce jusqu'à une intégration plus complète au sein de VALDEVY.

Concernant l'OPH d'IVRY, celui-ci a changé de dénomination et de statut en devenant une coopérative au 1<sup>er</sup> octobre 2021. Cela a entraîné la signature d'une convention entre le SIIM94 et la COOP'Ivry Habitat (nouveau nom) courant jusqu'au 31/12/2022 et prorogeable au besoin, en attendant la passation par l'organisme d'un marché d'infogérance. En 2021, le SIIM94 est fortement intervenu auprès de l'OPH d'IVRY, notamment au cours du 1<sup>er</sup> semestre, suite à l'incendie qui a entraîné l'indisponibilité du siège de l'Office. Ainsi, les serveurs de l'organisme ont été rapatriés et hébergés au SIIM94, des agents de l'OPH ont été hébergés dans les locaux du SIIM, et un accompagnement technique et fonctionnel renforcé a été effectué auprès de l'ensemble des agents de l'OPH afin de réduire au maximum l'indisponibilité totale puis partielle du SI (les agents ont pu commencer à réutiliser l'application moins d'une semaine après l'incendie)

Un dernier mot concernant l'OPH de Thiais : il a été complètement intégré au sein du groupe LOGIREP au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Toutefois, les bases sont toujours conservées au sein du SIIM94 afin de compléter le cas échéant les données demandées lors de la migration.

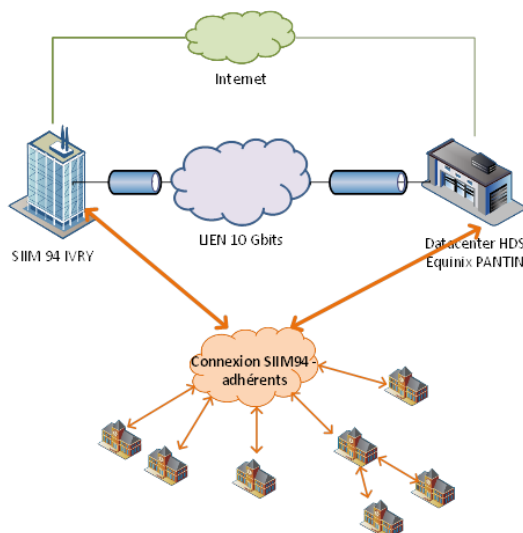
## 9 Activité Infrastructures techniques

### Une architecture à haute disponibilité

Depuis 2019, le SIIM94 dispose d'une architecture à haute disponibilité entièrement opérationnelle.

Cette architecture permet de procéder à des opérations de maintenance lourde (changement – ajouts de matériels) en garantissant la continuité de service : en cas d'arrêt d'un site, l'ensemble de la production est instantanément basculée sur le deuxième site de production.

Cette architecture a également permis, lors de coupures réseaux des opérateurs télécoms (rupture de fibres lors de travaux de voirie par exemple), de basculer en moins de deux heures sur des liaisons alternatives (internet), de permettre à la totalité des agents de reprendre leur activité et ainsi d'assurer la continuité du Service Public.



Les systèmes d'informations hébergés par le SIIM94 sont installés sur des plateformes bénéficiant d'une technologie d'hyper convergence à haute tolérance de pannes.

La plateforme héberge 331 serveurs applicatifs (dont 87 serveurs de test) regroupés sur environ 20 serveurs physiques, pour un volume utile de bases de données d'environ 2,3 To. Ces volumes connaissent des évolutions importantes, notamment en raison de la dématérialisation des processus des collectivités.

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

#### Chiffres clés de l'exploitation

- **862 traitements batch quotidiens** sur les principaux domaines applicatifs.
- **61 500 pages éditées mensuellement** dont 23000 pour la facturation, 6000 pour la gestion locative, 1700 pour la Gestion financière, 28 000 pour le domaine RH, 2800 pour les autres domaines.
- 11,2 To de données sauvegardées par jour et 4,4 To de sauvegardes système.

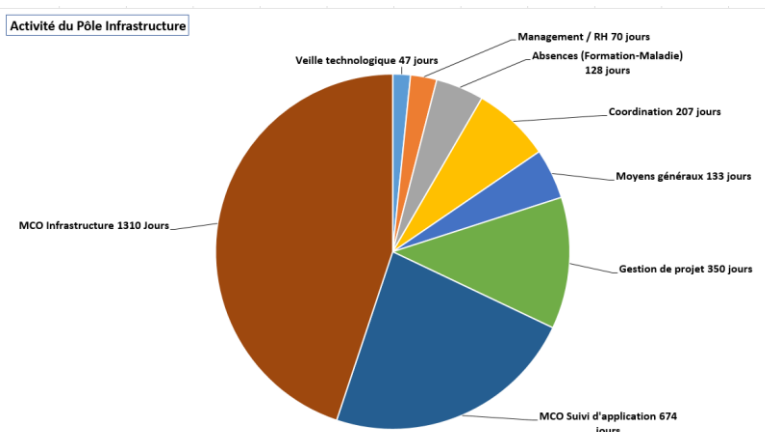
### Répartition des activités

En 2021, les activités de maintien en condition opérationnelles ont été encore très largement dominantes, la part de projet étant restreinte à 12% de l'activité.

Les activités de maintien en conditions opérationnelles (MCO) des infrastructures concernent les activités récurrentes ou correctives d'administration et de pilotage des systèmes, réseaux, éditiques.

Les activités de MCO des applications concernent le soutien aux chefs de projets dans l'exploitation des applications, ou dans les passages de versions correctives.

Les projets se rapportent aussi bien à des projets d'infrastructure qu'à l'appui aux projets de systèmes d'informations.

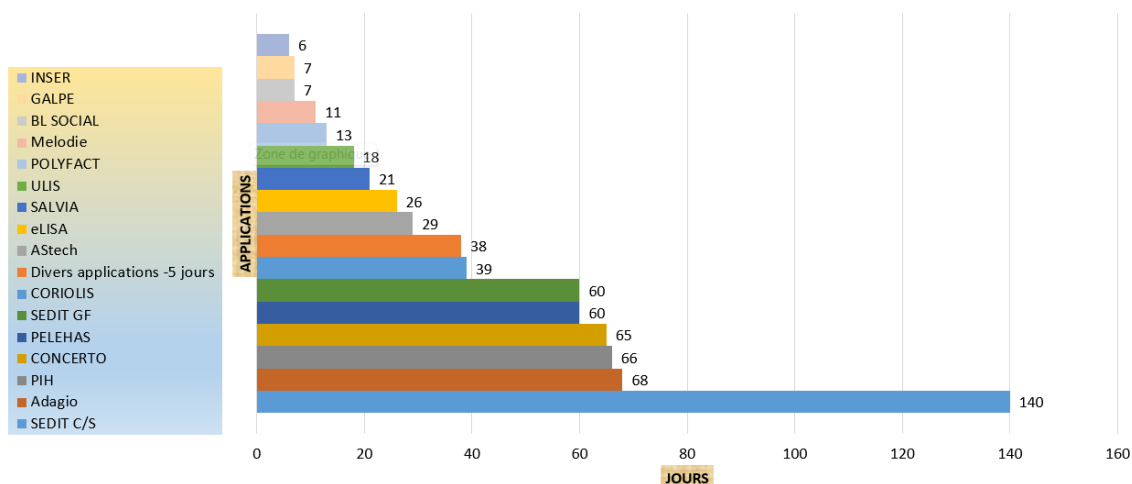


En 2021, environ 578 jours (430 jours en 2017) ont été dédiés à l'assistance directe aux adhérents. Cette assistance couvre principalement des besoins spécifiques planifiés : administration et

interventions sur les plateformes systèmes et réseaux chez les adhérents, ou encore mise en place d'infrastructures dans le cadre de projets techniques.

### Maintien en condition opérationnelle des applications

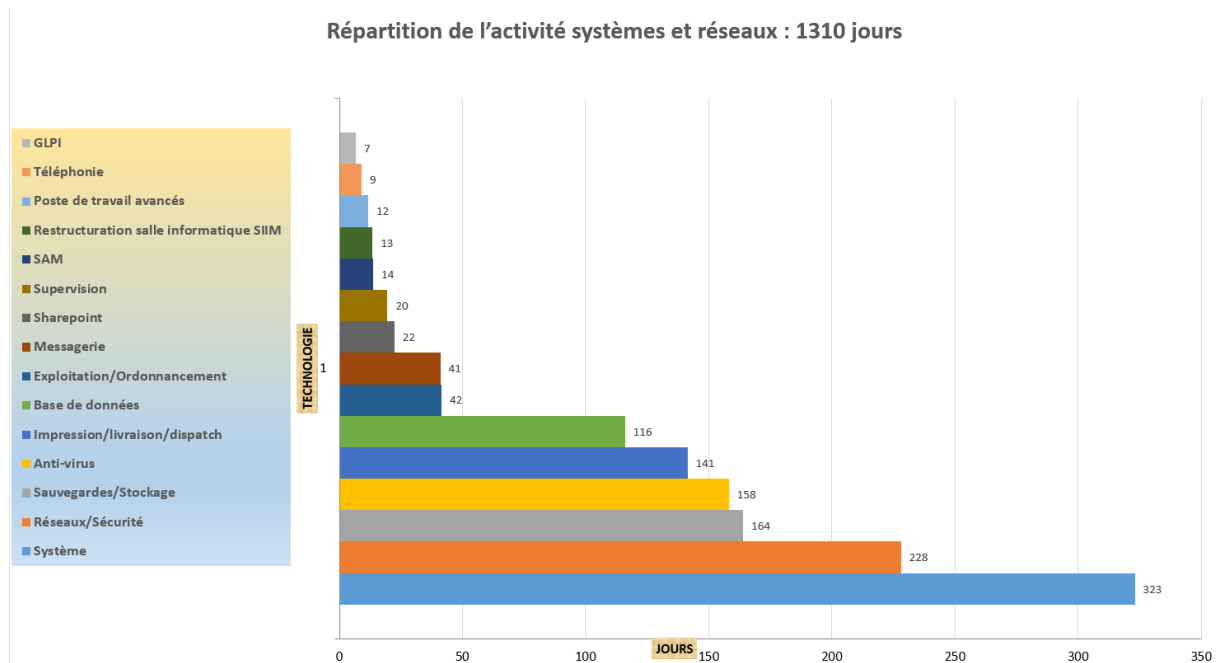
Répartition du maintien en condition opérationnelle par application : 674 jours



L'activité de maintien en condition opérationnelle a été particulièrement importante cette année autour des applications **SEDIT-RH** (Ressources

Humaines), **SEDIT.GF** (Gestion Financière) et **PIH4** (gestion intégrée dédiée aux métiers de l'immobilier et en particulier de l'habitat social).

## Répartition de l'activité systèmes et réseaux



L'année 2021 a fait l'objet de de plusieurs dossiers techniques liés à la sécurité des systèmes et des réseaux :

- Mise en œuvre définitive de la nouvelle salle informatique du site d'Ivry ;
- Mise en œuvre définitive d'un nouveau « cluster Oracle » ;
- Adaptation des sauvegardes dans le contexte de ransomware ;
- Réduction de l'obsolescence système (évolution des architectures Windows Server d'anciennes

générations vers des fermes Windows Server 2019 assurant la haute disponibilité) ;

- Suivi particulier sur la supervision et la métrologie pour une meilleure proactivité et un meilleur pilotage de l'infrastructure.

Les équipes techniques du Pôle Infrastructure ont par ailleurs accompagné certains adhérents sur des projets spécifiques tels que la migration vers une solution Microsoft 365 (OPH de Vitry) ou la téléphonie sur IP (Théâtre Antoine VITEZ).

## 10 Pôle Support Utilisateurs

Le pôle Support Utilisateurs regroupe depuis 2020 les services « Support Fonctionnel » et « Support Technique » afin de proposer progressivement aux

adhérents une approche plus intégrée de leurs besoins d'assistance de proximité.

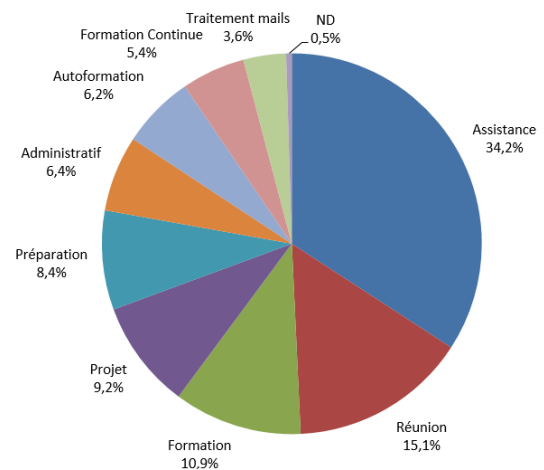
### Support fonctionnel

L'année 2021 se présente avec :

- Un contexte toujours marqué par la persistance de la crise sanitaire liée au COVID 19, ce qui a entraîné une complexité dans la mise en œuvre des formations : jauge concernant le nombre de stagiaire multipliant les formations en petit comité, respect des gestes barrières, achat d'équipements sanitaires, instabilité des règlements...
- Une équipe stabilisée et apaisée mais qui reste en sous-effectif (4 agents) ;
- Un rapprochement par certaines actions au sein du Pôle Support entre le Fonctionnel et le Technique : refonte de GLPI, déploiement de Teams, formations bureautiques, développement SharePoint pour la centrale d'achat...
- Un périmètre d'activité en évolution avec le retour du support sur des domaines métiers (Pelehas, l'Etat civil, Concerto, ...).

- Une reprise des formations surtout au 2ème semestre ;
- Le maintien de l'activité d'assistance et développement de la partie projet (GLPI, BLSOCIAL...);
- Un accompagnement au déploiement du nouveau logiciel finance Sedit.GF ;
- Et toujours un fort accompagnement autour de l'action sociale.

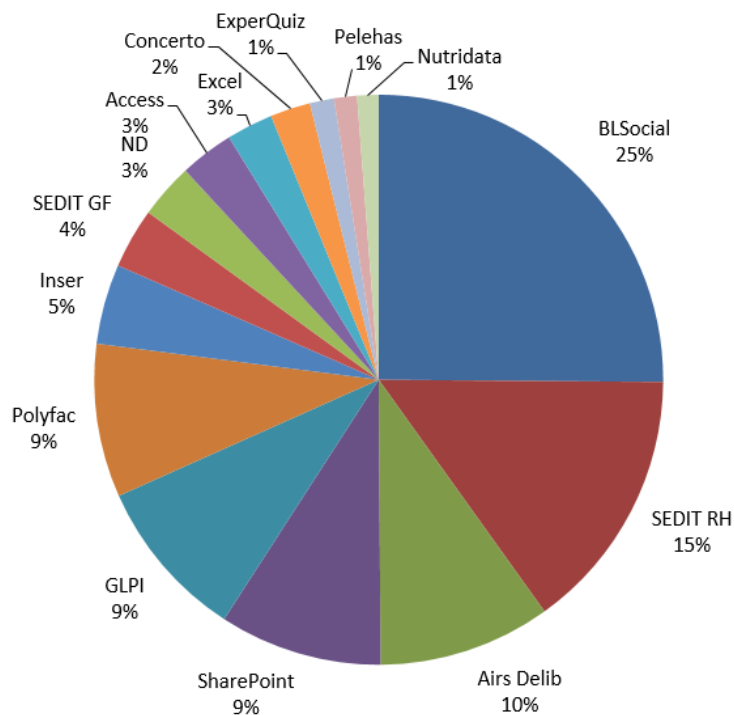
Répartition de l'activité en nombre de jours



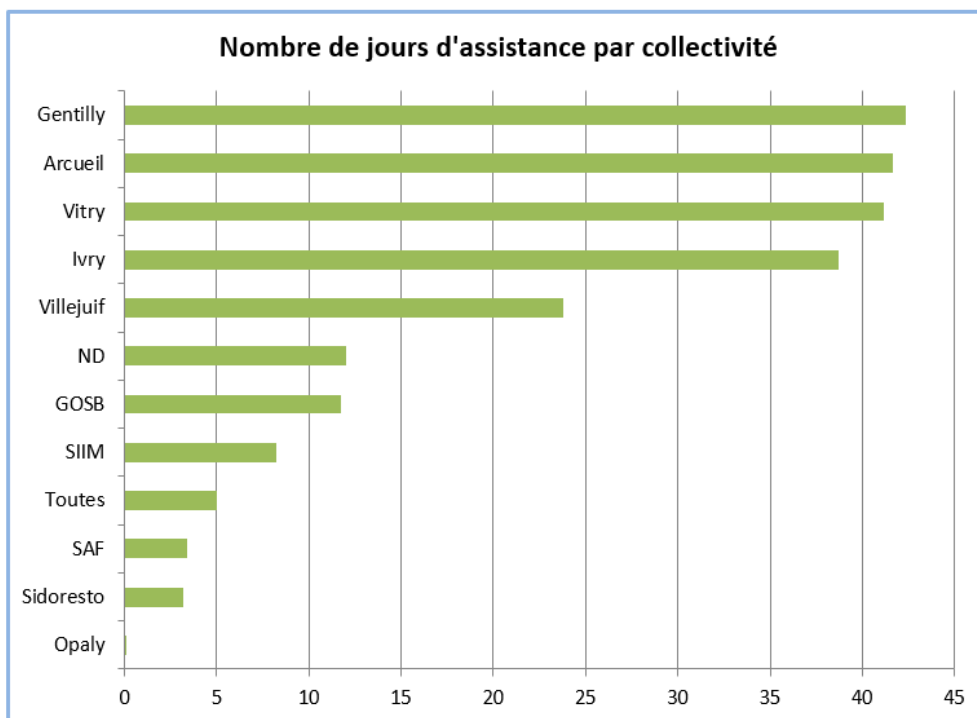
Après la chute brutale de l'activité formation sur 2020, l'année 2021 amorce :

## Activités d'assistance

**Nombre de jours d'assistance et de projet par application**



**Nombre de jours d'assistance par collectivité**



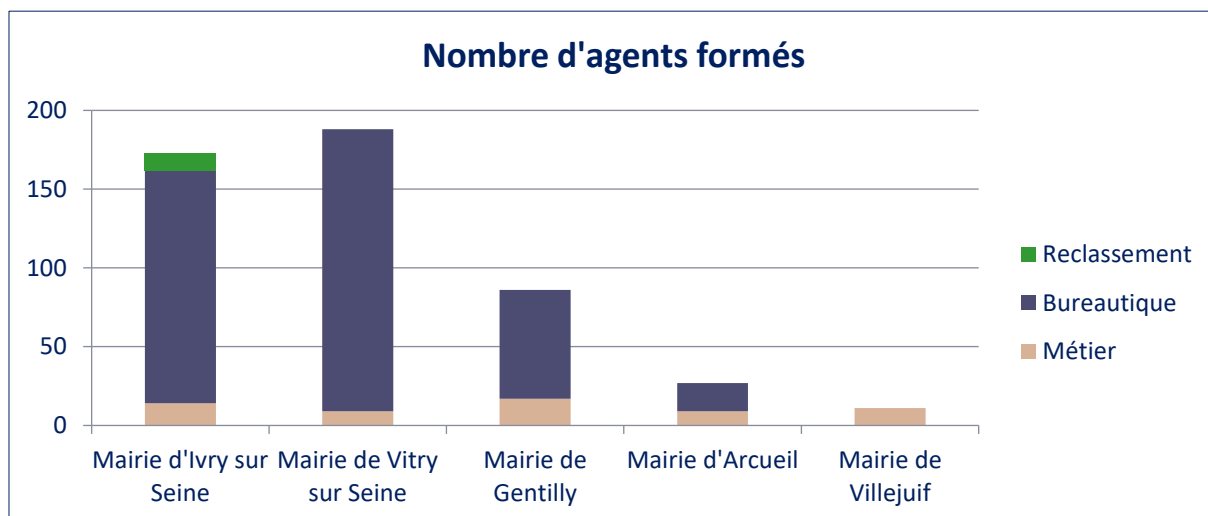
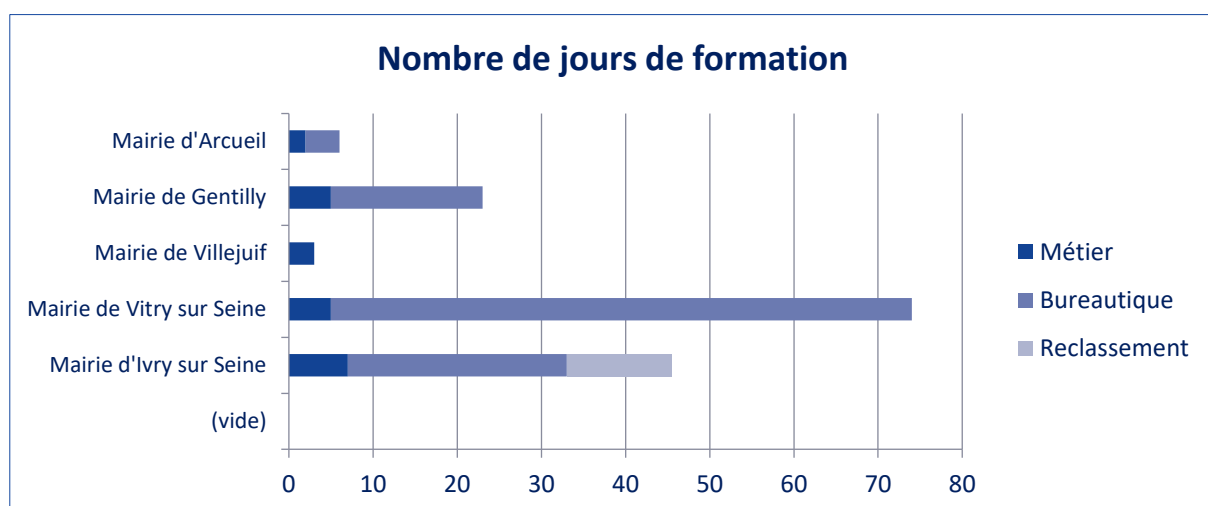
Le temps total d'assistance s'élève à 231 jours

## Activités de formation

### Evolution des activités de formation

formation	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>bureautiques</b>	324 agents 65,5 jours	577 agents 101 jours	582 agents 91 jours	588 agents 107 jours	152 agents 37.5 jours	414 agents 117 jours
<b>métiers</b>	406 agents 81,5 jours	367 agents 81,5 jours	865 agents 149 jours	694 agents 117 jours	280 agents 52.5 jours	60 agents 22 jours
<b>reclassements</b>	33 agents 25.5 jours	45 agents 21 jours	20 agents 10.5 jours	15 agents 12 jours	0 agents 0 jours	11 agents 12,5 jours
<b>TOTAL</b>	763 agents 172.5 jours	989 agents 203.5 jours	1467 agents 250.5 jours	1282 agents 236 jours	432 agents 90 jours	485 agents 151,5 jours

### Répartition des jours de formations par adhérent





## Support technique sur les postes de travail

Cette activité (exercée par 7 agents dont un responsable) 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). Elle couvre les champs suivant :

- La délégation de personnel sur site : l'ensemble des activités dites « postées » (EPT Grand Orly Seine Bièvre, ville d'Arcueil et ville de Gentilly) représente 60% de l'activité du service d'assistance technique postes de travail ;
- Interventions sur site (10% de l'activité), pour des dépannages, installations ;
- Hotline/ Helpdesk (30%) :
  - Prise en charge téléphonique des appels des utilisateurs (qualification et suivi GLPI) ;
  - Interventions résolution en priorité par prise de main à distance ;
  - Intervention sur site le cas échéant.

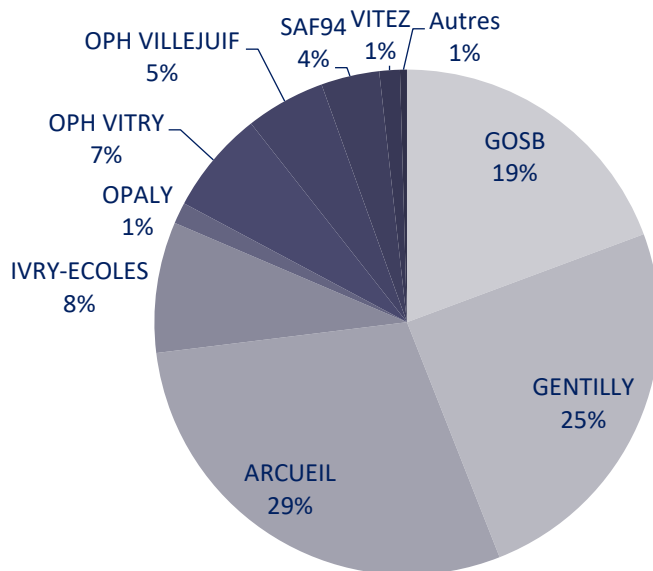
En 2021, la baisse de l'activité liée au retrait progressif des OPH a facilité une refonte importante

de la plateforme de gestion des incidents et demandes « GLPI » du SIIM94, ainsi que le démarrage d'un travail similaire sur les plateformes d'Arcueil et de Gentilly.

Parmi les autres travaux :

- Mission de coordination de l'informatique d'Arcueil par un agent du service pendant la vacance de poste du DSI d'Arcueil ;
- Reprise de la centrale d'achat et mise en place de procédures liées à cette centrale ;
- Important travail d'inventaire et de mise à jour de postes pour les écoles d'Ivry ;
- Actions ciblées avec le pôle « infrastructure » : remise à niveau des listes de distribution, serveur d'applications mutualisées, TOIP...
- Participation à la refonte de la grande salle de réunion.

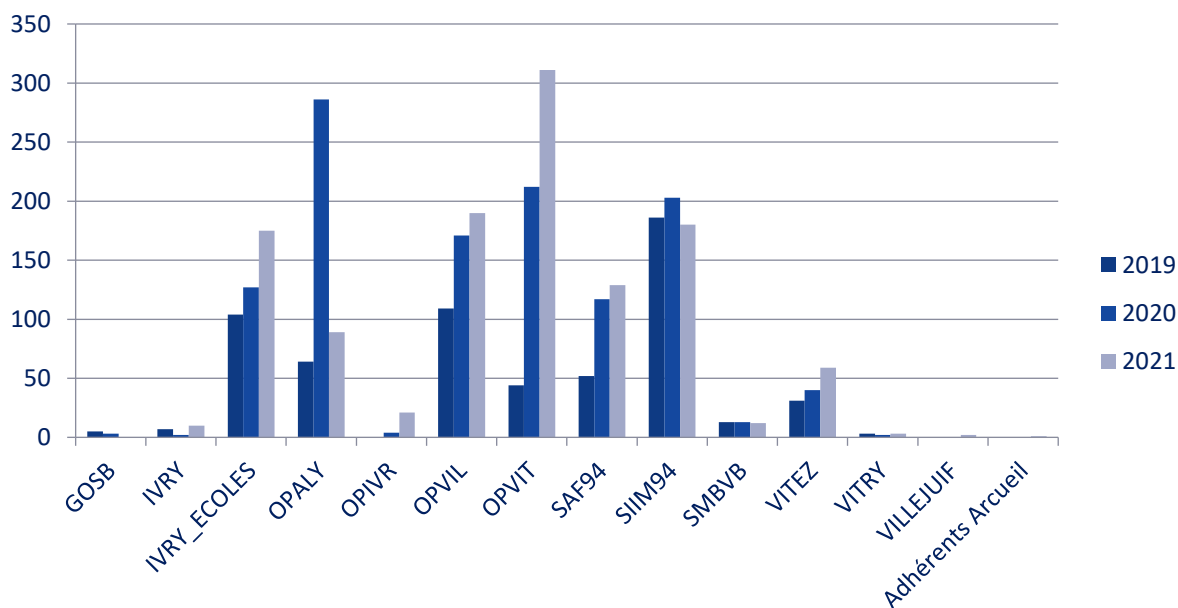
## Temps travaillé et facturé entre les adhérents



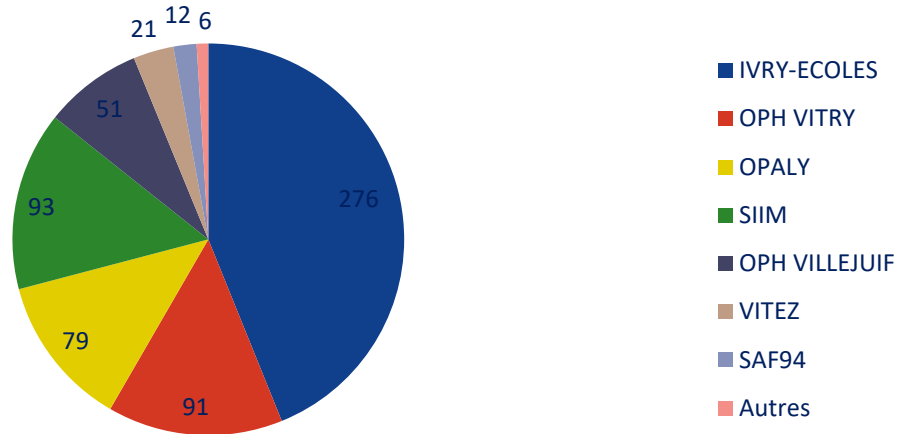
Total de 990 jours

Les sollicitations des adhérents se répartissent de la manière suivante :

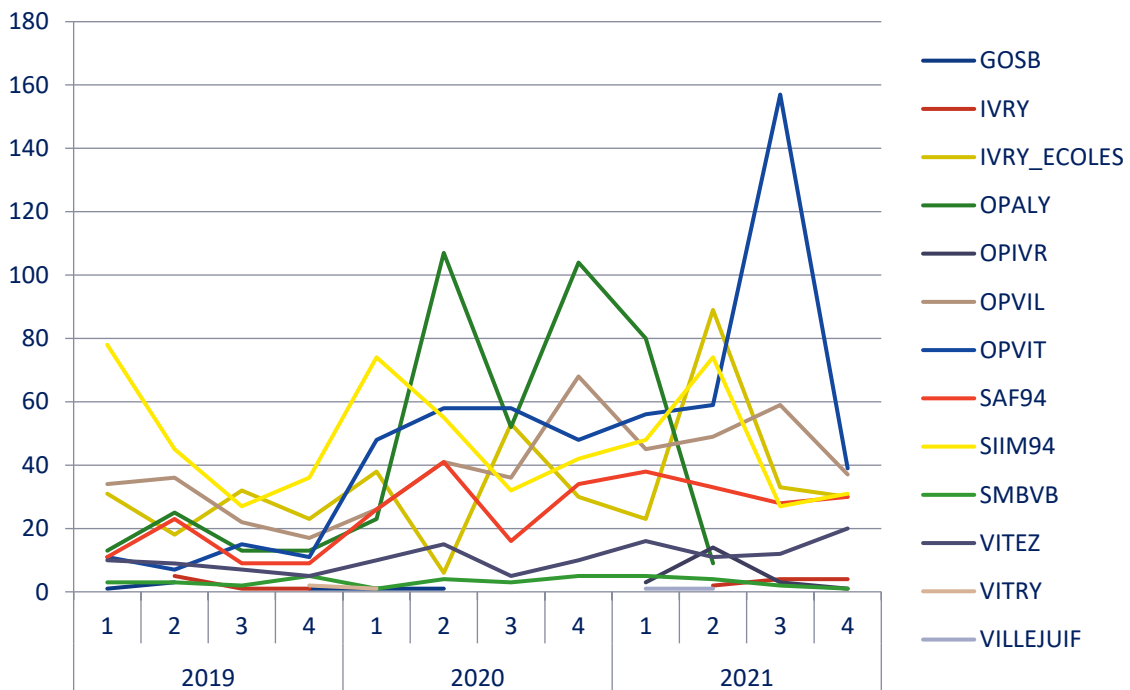
## Nombre de tickets traités par adhérents



## Nombre de postes par adhérents en 2021



## Nombre de tickets traités entre 2019 et 2021



Le nombre de tickets traités reste important mais s'est stabilisé entre 2020 et 2021. Le pic pour l'OPH de Vitry s'explique par une refonte des postes dans le cadre de la migration du progiciel PIH

# CATALOGUE DES APPLICATIONS MISES A DISPOSITION DES ADHERENTS

Domaine	Fonctionnalités	Nom du logiciel	Fournisseur	Arcueil	Gentilly	Ivry / Seine	Villejuif	Vitry / Seine	GOSB	OPALY	OPH Ivry	OPH Vitry	OPH Villejuif	OPH THIAIS	SIDORESTO	SAF 94	Théâtres
Action sociale	Aides à domicile	ASWEB	BERGER LEVRAULT				X										
Action sociale	Télégestion	BL NOMAD	BERGER LEVRAULT		X			X									
Action sociale	Aides sociales	BL SOCIAL	BERGER LEVRAULT	X	X	X	X	X									
Action sociale	Aides à domicile	BL SOCIAL	BERGER LEVRAULT	X	X	X		X									
Action sociale	Activités Animations	BL SOCIAL	BERGER LEVRAULT	X	X		X	X									
Action sociale	Portage de repas	BL SOCIAL	BERGER LEVRAULT	X		X											
Action sociale	Hébergement	BL SOCIAL	BERGER LEVRAULT					X									
Action sociale	Facturation	POLYFAC CCAS	TECHNOCARTE	X	X	X	X	X									
Administration générale	Gestion évènementiel, salles, protocole	AGORA	AVANTI Technologies	X	X	X											
Administration générale	Dématérialisation des BM/CM	AIRS DELIB	DIGITECH	X	X	X											
Administration générale	Gestion de courrier	Courrier V5	SIIM94	X	X							X	X				
Administration générale	Gestion de courrier	ELISE	NEOEDGE			X	X	X									
Administration générale	Parapheur électronique	LEGALBOX	LEGALBOX					X								X	X
Administration générale	Parapheur électronique	i parapheur	LIBRICIEL	X	X	X										X	X
Administration générale	Portail Intranet GENTILLY	SharePoint	SIIM94		X												
Administration générale	Portail Intranet OPALY	SharePoint	SIIM94							X							
Administration générale	Télétransmission Actes	S2low	LIBRICIEL	X	X	X										X	X
Affaires civiles et citoyennes	Elections	Adagio	ARPEGE	X	X	X		X									
Affaires civiles et citoyennes	Etat civil : suivi des demandes CNI et passeport	Alto	ARPEGE	X		X	X	X									
Affaires civiles et citoyennes	Etat civil : recensement citoyen	Maestro Opus	ARPEGE	X	X	X	X	X									
Affaires civiles et citoyennes	Etat civil	Mélodie	ARPEGE	X	X	X	X										

Domaine	Fonctionnalités	Nom du logiciel	Fournisseur	Arcueil	Gentilly	Ivry / Seine	Villejuif	Vitry / Seine	GOSB	OPALY	OPH Ivry	OPH Vitry	OPH Villejuif	OPH THIAIS	SIDORESTO	SAF 94	Théâtre
Affaires civiles et citoyennes	Affaires funéraires	Requiem	ARPEGE	X	X	X	X										
Affaires civiles et citoyennes	Portail Elections	Sharepoint 2010	SIIM94	X	X	X		X									
Culture et sports	Gestion de la billetterie du théâtre d'Ivry	3ème Acte	SATORI														X
Culture et sports	SIGB	Orphee	C3RB	X	X												
Culture et sports	Réservation d'équipements sportifs	PLANITECH	JESPLAN	X	X												
Culture et sports	Billetterie	SPAIECTACLE	GHS														X
Culture et sports	Billetterie	THEATRE INFO SYSTÈME	TIS														X
Familles	Interface comptable	Interface CONCERTO-GF	SIIM94	X	X	X											
Familles	Scolaire, extra-scolaire et petite enfance	CONCERTO Opus	ARPEGE	X	X	X											
Familles	Petite Enfance	CONCERTO V5	ARPEGE	X	X			X									
Familles	Gestion des activités périscolaires	LOISICIEL	TECHNOCARTE	X				X									
Familles	Kiosque famille	POLYFAC Kiosque	TECHNOCARTE	X				X									
Familles	Gestion de la restauration	RESTOCARTE	TECHNOCARTE	X				X									
Familles	Gestion de la scolarité	SCOLARICIEL	TECHNOCARTE	X				X									
Familles	Gestion des réservations séjours	SEJOURS	TECHNOCARTE	X													
Finances	Décisionnel Coriolis	Décisionnel GF Coriolis	SIIM94	X	X	X		X									
Finances	Préparation et exécution budgétaire	CORIORIS	ATOS-BULL	X	X	X		X								X	X
Finances	Marchés exécution	CORIORIS	ATOS-BULL	X	X	X		X								X	X
Finances	Préparation et exécution budgétaire	eSeditGF	BERGER-LEVRAULT	X	X	X										X	X
Finances	Signature des flux PES	i parapheur	LIBRICIEL	X	X	X		-							-	X	X

Domaine	Fonctionnalités	Nom du logiciel	Fournisseur	Arcueil	Gentilly	Ivry / Seine	Villejuif	Vitry /	GOSB	OPALY	OPH Ivry	OPH Vitry	OPH	OPH THIAIS	SIDORESTO	SAF 94	Théâtre
Finances	Portail Financier VITRY	SharePoint	SIIM94					X									
Finances	Décisionnel	PPI IVRY	SIIM94			X											
Finances	Emprunts	SAGE FINANCEMENT	SALVIA													X	
Hygiène / Sécurité	Plaintes riverains, contrôle	WEBDOSS- interdoss	TEAMNET	X		X		X									
Logement	Demandes de logement	PELEHAS	AFI	X	X	X	X	X									
Logement	Facturation Loyers	POLYFAC	TECHNOCARTE	X	X	X		X									
Marchés	Profil acheteur	MAXIMILIEN	MAXIMILIEN	X	X	X	X	X								X	X
Offices HLM	Gestion locative et Patrimoine	IMMOWARE ERP	AAREON								X	X		X			
Offices HLM	Gestion locative	ULIS	SOPRA							X			X				
RH	N4DS	BL Magnus N4DS	BERGER-LEVRAULT	X	X	X	X	X	X								X
RH	Décisionnel	Décisionnel RH	SIIM94	X	X	X	X	X	X			X					X
RH	demandeur d'emploi	GALPE	INFO DECISION	X	X	X	X	X	X								
RH	formation	INSER	INFO DECISION	X	X	X	X	X	X								
RH	Notation	Notation - évaluation	SIIM94					X									
RH	Congés	SEdit e-congés	BERGER-LEVRAULT	X	X	X	X	X	X			X					
RH	Formation	SEdit e-formation	BERGER-LEVRAULT														
RH	Médecine du travail	SEdit e-médecine	BERGER-LEVRAULT	X	X	X	X	X	X								
RH	Cœur RH	SEdit WEB2	BERGER-LEVRAULT	X	X	X	X	X	X			X					X
Restauration	Obligations relatives à la restauration collective	NUTRIDATA	PRESTAREST												X		
Santé	Dossier Médical	CROSSWAY	CEGEDIM	X	X	X		X									
Santé	Prise de rendez-vous	DOCTOLIB	DOCTOLIB	X	X	X		X									
Santé	Téléconsultations	DOCTOLIB	DOCTOLIB	X	X	X		X									
Santé	Dossier Administratif patient	Elisa	CORILUS Infosanté	X	X	X	X	X									
Santé	Dossier MEDICAL	MAIDIS	MAIDIS				X										

Domaine	Fonctionnalités	Nom du logiciel	Fournisseur	Arcueil	Gentilly	Ivry /	Villejuif	Vitry /	GOSB	OPALY	OPH Ivry	OPH Vitry	OPH	OPH	SIDOREST	SAF 94	Théâtre
Santé	Dossier Dentaire	MAIDIS Dentaire	MAIDIS				X	X									
santé	Suivi vaccinal	SVP	logiciel SVP	X		X		X									
Services techniques	Fluides	AS-TECH : Fluides	AS-TECH			X											
Services techniques	Gestion locative	AS-TECH : Gestion locative	AS-TECH	X		X										X	
Services techniques	Interventions/ Stocks	AS-TECH : Interventions/ Stocks	AS-TECH	X	X	X											
Services techniques	Parc auto	AS-TECH : Parc auto	AS-TECH			X											
Services techniques	Gestion du patrimoine	AS-TECH : Patrimoine	AS-TECH	X		X											
Services techniques	Gestion de la taxe sur la publicité extérieure	POLYFAC facturation TLPE	TECHNOCARTE	X	X	X											
Services techniques	Gestion des droits de voirie	POLYFAC facturation droits de voirie	TECHNOCARTE	X	X	X											