

SPÉCIALITÉ « INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION »

ÉPREUVE DE NOTE

NOTE OBTENUE : 15.75 / 20

Syndicat informatique
Intercommunal d'Ingeco

Le .././...

Note à l'attention du Directeur Général des Services

Objet : Le catalogue des services dans un syndicat informatique

Les restrictions budgétaires de l'État envers les collectivités territoriales obligent les élus et les directions générales à repenser leurs dépenses en fonctionnement et en investissement. Les collectivités sont contraintes à réaliser des économies d'échelle. La mutualisation des ressources est devenue un enjeu majeur pour nos territoires.

L'IT est bien entendu un secteur où les dépenses sont élevées afin de garantir une qualité de service optimale. De plus, les utilisateurs sont de plus en plus exigeants et comparent l'utilisabilité des outils d'ordre personnels et professionnels.

Un syndicat informatique est une première réponse à cette contrainte de mutualisation. Cependant, comment un syndicat peut-il répondre de façon efficient et homogène aux besoins de ses adhérents/clients ?

Le catalogue de services devient alors un outil indispensable aux collectivités adhérentes afin d'avoir une visibilité sur les moyens à disposition pour répondre à leurs besoins informatiques.

Cette note présentera, tout d'abord, le concept du catalogue de services et ses enjeux (I), puis les méthodes de mise en œuvre de ce catalogue en s'appuyant sur les retours d'expérience (II).

I/ Le catalogue de services, un outil essentiel pour une DSI

a/ Présentation du catalogue de services

Un catalogue de services est un outil utilisé par les DSI pour répondre aux besoins de ses utilisateurs. Ce document, peu importe la forme, permet de retranscrire les besoins des utilisateurs en terme d'informatique et fournir la solution la plus optimale. Ce catalogue est une vitrine des compétences de la DSI. Ce catalogue est le résultat d'un partenariat entre la DSI et ses clients afin de concevoir les services les plus utilisés. Ces services peuvent être réalisés sur mesure ou de façon proactive à l'initiative de la DSI. Plus généralement il est issu de l'analyse des besoins des clients.

Les services sont caractérisés par un ensemble d'éléments. Ils sont catégorisés par famille, ceci permet de disposer de leur typologie, de leur consistance, du délai sous lequel le service sera réalisé et enfin le coût ou tarification du service.

Le catalogue de service est orienté vers l'utilisateur final et concerne les télécoms, la bureautique, les serveurs... Les services doivent être transverses et l'organisation de l'entité ne doit pas apparaître. Le catalogue de service a pour objectif d'homogénéiser l'utilisation de l'outil informatique. Il doit fournir des outils et logiciels performants par rapport aux besoins. Ceci permet de réduire et limiter le « shadow it ». Les utilisateurs n'auront pas besoin de chercher d'autres outils. La DSI aura alors approuver les solutions et la sécurité des données en sera accrue.

b/ Les enjeux du catalogue de services

Le catalogue de services permet de disposer d'une expertise, de réaliser des économies en mutualisant et homogénéisant les typologies de demandes. La tarification des services est un volet essentiel afin de garder une visibilité sur les services fournis et leurs consommations. Les budgets IT sont alors plus facilement justifiables.

Ce catalogue peut aussi inciter les utilisateurs à migrer vers les solutions proposées et ainsi accentuer la mutualisation des moyens.

Ce catalogue est un véritable outil marketing de la DSI. Les DSI doivent alors mieux connaître les utilisateurs, développer une culture cliente et apporter une véritable valeur ajoutée.

Ce catalogue doit être formalisé et chaque service doit être qualifié. L'utilisation d'un catalogue de service et assurer son évolution permet aussi d'anticiper sur les investissements informatiques. De la même façon les DSI pourront mesurer les sous-consommations ou les surconsommations des services et réagir en conséquence.

Le catalogue de service doit bien entendu respecter le RGPD et le DPO doit s'y intéresser, mais le service qu'apporte un DPO peut être présent au catalogue.

II/ L'élaboration d'un catalogue de services, des moyens existent et font leurs preuves

a/ Méthodes de mise en œuvre d'un catalogue de services

La norme ITIL propose un formalisme pour la mise en œuvre d'un catalogue de service. A partir du niveau d'exigence des utilisateurs (SLF) le service disposera d'une SLA (temps de résolution). Ce mécanisme est une négociation avec les utilisateurs et influence automatiquement le coût du service.

La norme ITIL ou ISO20000 permet de mettre en œuvre de bonnes pratiques qui encouragent à catégoriser les services sur un plan métier, infrastructure, réseaux...

Quoiqu'il en soit, la mise en œuvre d'un catalogue de service doit s'inscrire dans un cycle d'amélioration continue. La méthode PDCA (Plan, Do, Check, Act) ou roue de Deming permet de faire vivre le catalogue de service. En effet, après l'analyse du besoin utilisateurs, la mise en œuvre du service, la DSI peut contrôler son utilisation et avoir un retour. Enfin, la DSI peut améliorer le service réalisé et de nouveau entamer un cycle.

b/ Les premiers exemples de catalogue de services

Il existe de nombreux exemples d'organismes ayant proposé des catalogues de services. Le SIDEC du Jura a fêté ses 30 années d'existence en 2017. Ils disposent d'une expertise avec une équipe d'ingénieurs et techniciens. Ils arrivent à réaliser des économies et répondent aux besoins des collectivités.

Ils proposent des services avec des logiciels adaptés à la taille des collectivités. Ce catalogue encourage (mais ne force pas) les collectivités à migrer leurs solutions et ce catalogue offre de nombreux services allant de la dématérialisation au SIG ou à la gestion financière.

Le syndicat intercommunal Technologies Information Alpes Maritimes propose une plaquette indiquant tous les axes d'activités et propose des outils qui utilisent des technologies Web. Ces prestations sont accompagnées de tarifs et les collectivités peuvent alors décider de l'intérêt de souscrire au service.

Pour conclure, la mise en œuvre d'un catalogue de services au sein d'un syndicat informatique est une étape essentielle afin de garantir aux adhérents une haute qualité de service. De plus un catalogue de service est un véritable outil de marketing pour la DSI.

Ce catalogue permet aux clients de mesurer leurs dépenses et se révèle être un outil de pilotage. Cette politique de mutualisation a aussi pour but une meilleure gestion des ressources et cela peut avoir un impact positif sur l'environnement et le développement durable. Il entre donc totalement dans le cadre de la loi de transition énergétique.

Propositions

Objet : Mise en œuvre d'un catalogue de services et assurer son cycle de vie au sein d'Ingeco

Le syndicat informatique intercommunal d'Ingeco a été créé très récemment, nous comptons une trentaine de communes adhérentes mais nos missions ne sont pas claires pour nos partenaires.

La mise en œuvre d'un catalogue de services pourrait clarifier cette situation et promouvoir notre image au sein du territoire.

La mise en œuvre de ce catalogue est donc un enjeu majeur pour notre syndicat et doit permettre une mutualisation des coûts pour nos adhérents.

Cette note présentera les phases distinctes du projet. Dans un premier temps, une phase de diagnostic définira le périmètre du projet (I). Le cadre organisationnel et technique sera élaboré (II) ensuite. Suite aux préconisations, nous effectuerons la mise en œuvre du projet (III). Un volet important du projet concernera la formation, la conduite du changement et le pilotage (IV).

I/ Diagnostic technique et budgétaire

Un diagnostic des ressources informatiques à disposition du syndicat et des adhérents sera effectué. S'il n'existe pas de schéma directeur des systèmes d'information, celui-ci sera rédigé. Celui-ci permettra de savoir vers quelle direction le territoire se dirige. De plus, cette étape permettra de vérifier si la data center du syndicat dispose de suffisamment de stockage et de mémoires pour gérer les données de ses 400 000 habitants. Les réseaux de télécommunications devront être contrôlés et le haut débit devra être privilégié. Un audit des clients devra être commandé afin de connaître les environnements et les logiciels utilisés par les communes du syndicat afin d'anticiper sur les procédures de renouvellement à venir ou si des éditeurs sont déjà implantés.

Nous nous rapprocherons des autres syndicats informatiques (SIDEJ Jura et SITI Alpes Maritimes) pour bénéficier de leurs expériences de la mise en œuvre d'un catalogue de services.

Une étude de marché sur les outils CRM permettant de gérer ces catalogues de services sera aussi menée. Au vu du territoire et du nombre de demandes que le syndicat devra gérer, un budget de 200 à 300 000 euros sera nécessaire. Ce coût peut s'expliquer par l'achat des licences pour les utilisateurs mais surtout par l'accompagnement d'un prestataire pour son paramétrage. Il faudra solliciter la direction de la commande publique pour élaborer le marché.

La rédaction des procédures et des services pourra aussi faire l'objet d'une assistance à maîtrise d'ouvrage.

II/ Définition du cadre organisationnel et décisionnel

Un comité de pilotage sera composé du DGS, du chef de projet et des directeurs des systèmes d'information des communes pilotes. Ce comité sera aussi composé du DPO (sans doute mutualisation possible avec les communes adhérentes ou recrutement obligatoire d'après le RGPD).

Un comité technique sera lui composé du chef de projet et des techniciens en charge du paramétrage. Ceux-ci seront aidés par le prestataire et les référents des communes pilotes. Il sera important de sélectionner des communes pilotes hétérogènes pour éviter un paramétrage spécifique à une seule commune.

Je me propose en tant que chef de projet et assurerai les échanges entre les acteurs du projet. Le comité de pilotage se réunira une fois tous les 2 mois et validera ou arbitrera les travaux du comité technique qui se réunira à minima une fois par mois.

Ce projet est un fort investissement et peut durer entre 1 an et demi et 3 ans. Des jalons semestriels seront planifiés. Tous les événements seront indiqués sur un diagramme de Gantt et mis à jour.

III/ Mise en œuvre d'un catalogue de services à forte valeur ajoutée

Des interviews seront menées auprès des utilisateurs. Ces éléments permettront de dégager les méthodes communes d'une collectivité à une autre. Nous devons nous concentrer sur l'IT. Les référentiels des éléments importants des systèmes d'informations des communes seront élaborés (nom et adresse des sites, nom et caractéristiques des serveurs, logiciels utilisés, des échanges de flux devront être possibles et sécurisés). Il sera sans doute nécessaire de disposer d'un annuaire LDAP de tous les agents.

Les liens hauts débits devront être déployés entre les sites des communes.

Lorsque les premières demandes de services seront implémentées dans le CRH, elles pourront être demandées par les utilisateurs. Ces premières demandes feront l'objet d'une attention particulière et seront analysées afin d'être améliorées et corrigées si les utilisateurs n'étaient pas satisfaits.

Des ateliers de travail seront donc animés. Etant donné le souhait de s'orienter sur les services à forte valeur ajoutée, nous devrions nous orienter sur les demandes de création de serveurs d'application ou la gestion des entrées au niveau du firewall et encore les sauvegardes et restauration de données.

IV/ Pilotage, formation et communication, une étape essentielle

Des indicateurs seront élaborés. Nous pourrions donc avoir le nombre de procédures dématérialisées (entrée au catalogue des services), le nombre de demandes de service qui ont été consommés ou encore le coût de l'IT par commune.

Ces indicateurs permettront de voir la progression du chantier et l'intérêt porté par les utilisateurs à notre catalogue.

Le comité de pilotage se basera aussi sur ces indicateurs lors d'arbitrages.

Les agents des communes devront être formés à l'outil et un environnement de test devra être mis à disposition.

Enfin une communication interne par l'intranet et un mailing sera suffisant pour que les agents s'y intéressent.

Des ateliers de formation devront cependant être organisés.

Pour conclure, le catalogue de service est un élément essentiel pour que nos adhérents comprennent notre champ d'action et nos missions. Celui-ci sera un outil de marketing mais il deviendra petit à petit un outil de pilotage et de maîtrise des coûts. Nous pourrions mesurer et facturer au mieux nos services aux communes adhérentes. Avec cette maîtrise, une rationalisation sera possible et les coûts de souscription pourront diminuer.

Le syndicat pourra alors prendre de l'essor sur le territoire.