

MEILLEURE COPIE

Concours interne d'INGÉNIEUR·E TERRITORIAL·E Session 2019

Spécialité *Informatique et systèmes d'information* ÉPREUVE DE NOTE

INGECO

Le 12/06/2019

NOTE

À l'attention du Directeur Général des Services

Objet : La mise en place d'un catalogue de services informatiques pour les collectivités adhérentes

INTRODUCTION

À l'ère du numérique, de nombreux services sont proposés aux utilisateurs dans la vie quotidienne. Dans le cadre professionnel, chaque service d'une collectivité peut disposer d'un service numérique lui permettant de formaliser et d'automatiser certaines tâches. De plus en plus d'acteurs du numérique émergent afin de proposer des services de ce type au sein des collectivités locales. La mise en place d'un catalogue de services porté par le syndicat informatique intercommunal permettrait une harmonisation entre les besoins identifiés des collectivités et les services ainsi proposés. À travers ce rapport, nous aborderons dans un premier temps les caractéristiques d'un tel catalogue et les enjeux pour notre territoire (I). Puis, nous découvrirons dans une seconde partie comment nous pourrions le mettre en place en tenant compte des bonnes pratiques (II).

I - Le catalogue des services : définition et enjeux

A - Qu'est-ce que le catalogue de services ?

Le catalogue de services est un ensemble de services proposés, prêts à l'emploi et de qualité. Ils s'articulent autour de plusieurs domaines comme les télécoms, les progiciels ou encore les infrastructures informatiques. Quatre grandes familles de services se distinguent : métier, infrastructure, thématiques et internes. Toutes ont un

objectif, celui de répondre aux besoins. Ce catalogue doit donc être complet, de qualité et permettre aux collectivités locales d'automatiser des fonctions métiers. On y retrouve par exemple les progiciels métiers (gestion financière, ressources humaines, services à la population), les applications de dématérialisation (marchés publics, signature électronique, échanges dématérialisés) mais également ce qui concerne le support, la maintenance et la formation.

B - Les enjeux à l'échelle intercommunale

Avec ces immenses possibilités, les enjeux sont nombreux. Tout d'abord, c'est de proposer un catalogue complet et surtout adapté aux collectivités. Les services répondront amplement à leurs attentes, ce qui permettra d'éviter le « shadow » IT où on utiliserait des outils tiers comme on peut les utiliser dans la vie quotidienne mais qui utiliseraient des données confidentielles. L'enjeu majeur est également de permettre aux collectivités d'avoir des outils professionnels, adaptés et à moindre coût. Notre but n'étant pas de faire des bénéfices mais offrir un service. Certaines collectivités n'ont pas les moyens ni même les ressources pour utiliser de tels outils. En plus du catalogue, c'est un support, des techniciens capables de répondre aux attentes et surtout d'assurer une maintenance. Cela assure aux collectivités d'avoir un système d'information fiable et disponible sans surcoût supplémentaire. Il existe aujourd'hui de nombreuses structures à l'échelle intercommunale en France. Les services évoluent et leurs coûts aussi d'où l'importance qu'un tel projet soit porté par le syndicat informatique intercommunal.

II - Mise en place du catalogue de services

A - Les prérogatives et les avantages

Comme nous l'avons vu précédemment, la mise en place d'un catalogue de services repose sur l'articulation parfaite entre les besoins et les services proposés. C'est pour cela qu'il faut intégrer tous les acteurs dans ce projet afin d'identifier au mieux leurs besoins et répondre pleinement à leurs attentes. Les maîtres mots de ce projet seront l'adaptation, la qualité, la disponibilité, la sécurité et la continuité. Le catalogue devra évoluer afin d'accentuer les offres et maintenir un équilibre financier. Les services seront monitorés afin de nous permettre de mieux les adapter. La réussite de ce projet réside aussi dans la sécurisation des données gérées. Les avantages pour les collectivités sont de pouvoir compter sur l'expertise de notre DSI (moyens humains et techniques), la mutualisation des infrastructures pour diminuer les coûts d'exploitation, la proximité et la réactivité de la DSI. Et aussi en terme de sécurité. Toutes les collectivités n'ont pas les compétences requises pour gérer eux-mêmes tous ces services. Le Règlement Européen à la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018 entre pleinement dans ce processus afin de se mettre en conformité, de sécuriser les données personnelles et de mutualiser les moyens à l'échelle intercommunale. Une maîtrise complète des données et des flux.

B - La démarche qualité

Afin de s'assurer une démarche pérenne, des normes de démarche qualité existent (ITIL et ISO 20 000). Elles s'adaptent parfaitement à la mise en place d'un catalogue de services et permettent entre autres d'assurer aux collectivités adhérentes de la qualité de notre démarche. Elles permettent d'identifier notre périmètre d'actions, de définir les niveaux et la continuité des services mais aussi la gestion des interventions.

En conclusion, la mise en place d'un tel projet semble parfaitement adapté aux usages d'aujourd'hui. Cela nécessite néanmoins de bien réfléchir à ce que l'on veut proposer et surtout à mobiliser tous les acteurs afin d'en faire une réussite comme c'est le cas dans d'autres régions.

PROPOSITIONS

Vous m'avez demandé de vous établir un ensemble de propositions opérationnelles afin de mettre en œuvre un catalogue de services au sein de notre structure et à assurer son cycle de vie. Afin de s'assurer une réussite dans ce projet, il nous faudra être porteur de ce catalogue et surtout maintenir une qualité de service auprès des collectivités adhérentes. Dans une première partie nous nous pencherons sur la phase préalable à la conception de ce catalogue avec notamment l'identification des acteurs (I). Puis, nous aborderons l'aspect opérationnel. J'évoquerai quelques propositions de conception et des idées pour permettre à ce projet de perdurer dans le temps (II).

I - Définition stratégique : élaboration et phase préalable

A - Etat des lieux

Avant toute chose, nous devons faire un état des lieux de l'existant dans les différentes collectivités. Pour cela, nous pourrions établir un questionnaire afin de faire ce recensement et rencontrer les responsables des collectivités afin de leur présenter le projet. En parallèle, il serait opportun de travailler en amont sur une première ébauche du catalogue. Pour cela, nous pourrions lister un ensemble de services et déjà rencontrer des entreprises afin d'identifier des outils et services déjà en place. Je pense également qu'il ne faut pas laisser de côté d'autres instances qui proposent déjà des services afin de nous laisser également la possibilité de mutualiser certains services.

B - Les acteurs du projet

Comme je vous l'ai évoqué, proposer un catalogue de services c'est proposer des services qui répondent aux besoins. Pour cela, il faudra impérativement intégrer l'ensemble des acteurs pour identifier au plus juste les demandes et les attentes. Pour cela, je vous propose de créer un comité de pilotage composé du Directeur

Général des Services, du Directeur des Systèmes d'Information et des responsables politiques et hiérarchiques de chaque collectivité. Ce comité aura pour missions de prendre les décisions, de valider les services, de valider l'enveloppe budgétaire et les tarifs des services. Ensuite, nous pouvons également créer un comité technique qui réunira l'ensemble des acteurs techniques de l'ensemble des collectivités. Ce comité, quant à lui, s'attardera davantage sur les moyens et les ressources nécessaires, la faisabilité technique, les coûts d'investissement afin de pouvoir rendre compte au comité de pilotage qui prendra la décision finale. En parlant d'investissement, ces comités auront également la charge de vérifier les retours sur investissement afin d'être en capacité de prendre les bonnes décisions pour la structure. En tant qu'ingénieur territorial au sein de cette structure, je me propose de piloter le comité technique et vous rendre compte au fil du temps des orientations de ce projet.

II - Mise en place opérationnelle

A - Elaboration du catalogue

Nous arrivons maintenant dans la phase de conception du catalogue de services. Celui-ci devra répondre aux demandes sur mesure, être comme une vitrine de notre savoir-faire et devra analyser intelligemment les évolutions des services dans le temps. Pour cela, le comité technique devra désigner des représentants afin de se déplacer dans chaque collectivité et de rencontrer les agents qui utilisent ces services aujourd'hui. Cela aura pour but de mieux identifier les besoins concrets et ainsi automatiser, orchestrer et standardiser l'ensemble de ce catalogue. Ce catalogue pourra être très large. C'est pour cela que je préconise de s'attarder dans un premier temps aux services primordiaux. La qualité de service est un enjeu majeur et nous ne pourrions pas se lancer dans tous les domaines. C'est ce qui fera également que ce catalogue vivra, il sera en perpétuelle évolution. Impliquer les acteurs c'est aussi les fidéliser.

B - Pérennisation du catalogue de services

Vous m'avez également demandé de vous proposer des solutions pour assurer le cycle de vie de ce projet. Il sera impératif, dès la conception du catalogue, de se pencher sur comment nous pourrions avoir un retour de l'utilisation, l'exploitation et la satisfaction des utilisateurs. Pour cela il nous faudra mettre en place une forme de monitoring de nos services. Puis, envoyer des rapports d'activités réguliers afin d'avoir un retour sur notre catalogue. En ce qui concerne la facturation, notre comité de pilotage devra proposer des tarifs adaptés à chaque structure (par strate par exemple) comme le seront les services.

Il nous faudra également s'évaluer en permanence et pour cela nous devons mettre en place une démarche qualité qui reposera sur des normes de qualité.

L'accueil, l'écoute et la réactivité de nos agents seront également un gage de pérennisation de ce projet. Je vous propose également de mettre en place un forum

afin de pouvoir recenser les avis de nos utilisateurs. Bien entendu d'autres mesures pourront être mises en place, cela sera également proposé au comité de pilotage.

Ce projet s'inscrit dans une démarche de mutualisation, mutualisation portée par notre Gouvernement. Elle aura donc un impact fort sur notre territoire. Comme je vous l'ai évoqué dans ce rapport, il faudra être prudent dans notre démarche, prendre le temps de bien identifier les besoins et surtout intégrer tous les acteurs autour de la table afin qu'il soit une réussite.