

Document d'organisation de l'informatique de proximité

SOMMAIRE

Introduction.....	3
1. Les acteurs.....	4
1.1 Equipe de la DISI.....	4
1.2 Equipe de la Direction (territoriale ou à compétence nationale).....	4
1.3 Cellule Informatique Départementale (CID).....	4
1.4 Equipe Support aux Infrastructures Locales (SIL).....	5
1.5 Autres acteurs.....	5
2. Responsabilités respectives de la DISI et de la Direction.....	6
2.1 Assistance informatique.....	6
2.1.1 Prise en charge des incidents via l'assistance téléphonique	7
2.1.2 Interventions et dépannages.....	8
2.1.2.1 Incidents sur le poste de travail.....	8
2.1.2.2 Incidents réseaux et serveurs.....	8
2.2 Acquisition et Gestion des équipements locaux.....	9
2.2.1 Infrastructures réseaux et serveurs.....	9
2.2.2 Locaux techniques de la direction.....	9
2.2.3 Matériels et parc informatique.....	9
2.2.3.1 Bureautique et imprimantes.....	9
2.2.3.2 Consommables.....	10
2.2.4 Téléphonie et nomadisme.....	10
2.3 Déploiements nationaux.....	10
2.4 Développements locaux.....	11
2.5 Les logiciels.....	11
2.6 Autres besoins relatifs à l'informatique.....	11
2.7 Mise à disposition des moyens nécessaires au fonctionnement de la CID.....	12
3. Pilotage.....	12
3.1 Cadrage annuel DISI / Direction.....	12
3.2 Animation départementale et inter-départementale.....	12
3.3 Tableaux de bord.....	12
3.3.1 Etat informatique au sein de la Direction.....	12
3.3.2 Suivi des changements et des incidents.....	12
3.3.3 Indicateurs.....	13
4. Fiche signalétique : Assistance informatique aux agents de la direction XXX Année 201X.....	14

Introduction

La réorganisation de l'assistance informatique aux agents de la DGFIP et, en parallèle, la mise en place des Directions des Services Informatiques (DISI) en septembre 2011, sont l'occasion de rapprocher les équipes en charge des différents volets de cette activité : assistance de proximité, assistance téléphonique, assistance réseaux et serveurs.

A travers l'unification du pilotage de ces métiers aux fortes adhérences fonctionnelles, la DGFIP met en place un dispositif d'assistance harmonisé permettant d'homogénéiser la qualité du service offert aux agents des deux filières.

Afin de garantir un niveau de service équivalent quelles que soient la localisation et la structure de rattachement de chaque agent, ce document d'organisation fixe les rôles et responsabilités des DISI et des directions, territoriales ou à compétence nationale (ci-après dénommée « Direction »), et de leurs équipes d'assistance.

Il formalise les responsabilités :

- de la DISI, chargée de piloter l'ensemble des équipes informatiques, qu'elles lui soient rattachées ou non hiérarchiquement. Il fixe les objectifs généraux assignés à l'assistance de proximité ainsi que les activités prises en charge par les équipes d'assistance dans le cadre de la gestion des ressources informatiques de la Direction (installation du matériel, gestion du parc...) ;
- de la Direction, en termes de respect des normes et procédures informatiques qui permettront aux équipes d'assistance d'assurer le service adéquat.

L'ensemble des normes et règles définies dans le présent document a vocation à s'appliquer à compter du 1er janvier 2012. Il sera complété, dans chaque département, d'une fiche signalétique présentant les principales caractéristiques de l'assistance locale, élaborée par le DISI et la Direction concernée, après validation du service des systèmes d'information.

Ce document fera ensuite l'objet d'une actualisation annuelle.

1. Les acteurs

Les acteurs sont d'une part le DISI au travers de son responsable d'ESI territorialement compétent, et d'autre part le directeur (ou le collaborateur auquel il délègue cette mission) de la DDRFiP ou de la direction à compétence nationale.

1.1 Equipe de la DISI

La DISI désigne un représentant qui sera l'interlocuteur privilégié de la direction pour l'ensemble des questions relatives à l'informatique dans le périmètre géographique de la direction.

1.2 Equipe de la Direction (territoriale ou à compétence nationale)

La direction est représentée par le responsable du pôle Pilotage et Ressources, ou son adjoint. Il est l'interlocuteur privilégié de la DISI pour l'ensemble des questions relatives à l'informatique dans le périmètre de la DISI.

1.3 Cellule Informatique Départementale (CID)

La CID gère l'informatique de proximité des agents de la direction. Son périmètre d'intervention couvre l'ensemble des structures de celle-ci.

Rattachement

Dans le cas des directions situées au sein d'un département avec ESI, l'équipe CID est rattachée hiérarchiquement et fonctionnellement au responsable de l'assistance de l'ESI.

Dans le cas des directions situées au sein d'un département sans ESI, l'équipe CID demeure rattachée hiérarchiquement, jusqu'au 1er septembre 2012, au responsable du pôle pilotage et ressources de la direction. A ce titre, celui-ci est chargé de la gestion des agents, de leurs notations, évaluations et mutations.

Néanmoins, l'équipe CID est pilotée fonctionnellement à l'ESI dont dépend la direction. Le responsable de l'assistance est chargé du pilotage transverse de l'assistance pour l'ensemble des départements d'intervention de l'ESI. Il en assure l'animation métier, veille à la formation continue des agents, ainsi qu'au respect des normes et procédures lors des interventions.

Périmètre d'intervention

La CID intervient sur l'ensemble des structures de la direction :

- Dans le cadre des déploiements et interventions planifiés avec la DISI et le pôle Pilotage et Ressources de la direction, conformément au planning ;
- A la demande des agents de l'assistance téléphonique, en cas d'incident déclaré à l'AT (ou le cas échéant, aux SAU qui n'ont pas encore basculé en configuration cible). La demande est transmise par l'assistance téléphonique dont dépend l'agent, directement à la CID qui reprend contact avec lui pour envisager les modalités de l'intervention. Elle est enregistrée sous un numéro d'incident unique qui est transmis à l'agent et qui lui permet de suivre l'évolution de sa demande ;

- A la demande de l'agent, en cas d'incident notamment dans le cas d'une opération groupée. L'intervention est alors également enregistrée sous un numéro d'incident unique.

1.4 Equipe Support aux Infrastructures Locales (SIL)

L'équipe de Support aux Infrastructures Locales (SIL) est chargée de la gestion des réseaux et serveurs de l'ensemble des infrastructures de la direction.

Rattachement

L'équipe SIL est rattachée hiérarchiquement et fonctionnellement au responsable de l'assistance de l'ESI dont dépend la direction.

Dans les départements comprenant deux ESI, l'un d'entre-eux (l'ex DIT) prend la responsabilité de la CID, et l'autre (l'ex CSI) la responsabilité de la SIL. Les responsables des deux équipes CID et SIL sont alors chargés de coordonner les interventions de leurs équipes. Par commodité, la direction pourra centraliser ses saisines relatives aux serveurs et réseaux auprès de l'ESI en charge de sa CID, qui assurera l'interface.

Périmètre d'intervention

L'équipe SIL intervient :

- Dans le cadre des déploiements, maintenances et interventions planifiées par la DISI ;
- A la demande de la direction locale, notamment dans le cadre des travaux de câblage et d'installation d'une baie de brassage ;
- A la demande des agents de l'assistance téléphonique, en cas d'incident déclaré à l'AT. La demande est transmise par l'assistance téléphonique, directement à la SIL idoine qui reprend contact avec la direction pour envisager les modalités de l'intervention. Elle est enregistrée sous un numéro d'incident unique qui est transmis à la direction et qui lui permet de suivre l'évolution de sa demande.

1.5 Autres acteurs

Les Relais Bureautiques Locaux (RBL), correspondants de proximité de premier niveau positionnés sur certains sites par les directeurs, sont maintenus. Ces RBL sont en relation fonctionnelle avec l'ESI territorialement compétent. La DISI réalisera une réunion annuelle pour leur présenter les grandes lignes des projets à venir et faire un retour d'expérience des actions menées.

D'autres acteurs peuvent également intervenir en liaison avec les différents intervenants évoqués ci-dessus : AES, spécialistes en administration centrale, etc.

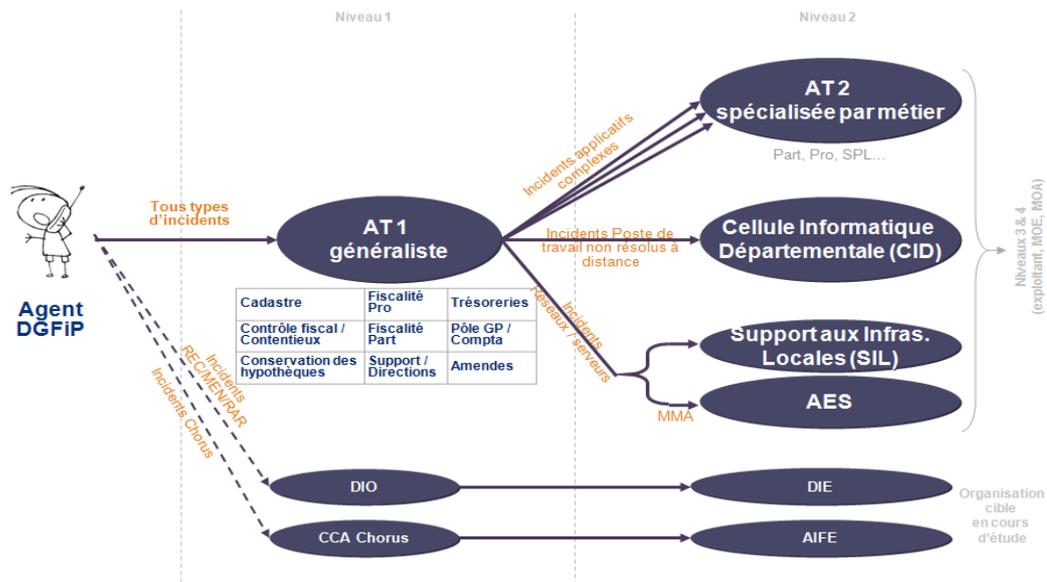
1. Responsabilités respectives de la DISI et de la Direction

2.1 Assistance informatique

L'assistance en cas d'incident informatique est assurée via un dispositif avec un point d'entrée unique : l'assistance téléphonique de niveau 1 dont dépend chaque agent, en fonction de sa structure de rattachement.

Cette assistance informatique s'articule en deux niveaux :

- l'assistance téléphonique de premier niveau (AT1) qui a une compétence généraliste est chargée de diagnostiquer l'incident de toutes natures, de le résoudre si celui-ci relève de sa compétence, et éventuellement de le transmettre à la structure de niveau 2 ;
- l'assistance de 2ème niveau est sollicitée par l'AT1 lorsque celle-ci n'est pas en capacité d'apporter la solution à l'agent. Ce deuxième niveau comprend l'assistance applicative de niveau 2 (AT2), la cellule informatique départementale (CID), ou le support aux infrastructures locales (SIL).



Cette nouvelle organisation de l'assistance téléphonique a été partiellement déployée en 2011 et sera finalisée dans le courant de l'année 2012.

2.1.1 Prise en charge des incidents via l'assistance téléphonique de premier et deuxième niveau

Les demandes traitées par l'assistance téléphonique de 1^{er} niveau concernent toutes les questions ou incidents relatifs aux matériels et applications.

A la mi-janvier 2012, les filières d'AT sont les suivantes :

Structure de l'agent	Filière d'assistance	Numéro de téléphone
<ul style="list-style-type: none"> •Équipes de direction* •Pôle pilotage et ressources + missions transverses des DDRFiP, DIRCOFI, DNS, Directions inter-régionales, ESI,DISI, établissements de formation 	AT Support / Directions	08 00 02 05 09
<ul style="list-style-type: none"> •SIP*, trésoreries 100% fiscales*, •CDI-CDIF, CDIF Fiscalité foncière, CIS, pôles FI, PELP •Pôles gestion fiscale partie fiscalité part des DDRFiP 	AT Particuliers	08 00 00 20 42
<ul style="list-style-type: none"> •SIE, PRS, DGE •Pôles gestion fiscale partie fiscalité professionnelle des DDRFiP 	AT Professionnels	08 00 00 20 31 ou formuel : http://formuel.appli.dgfip/accueil
•Division gestion fiscale partie contrôle fiscal et ctx des DDRFiP	AT Contrôle Fiscal / Contentieux	08 00 30 29 51
•Conservations des hypothèques	AT Conservation des hypothèques	08 00 69 56 17
•Pôles topographiques des CDIF	AT Cadastre	08 00 77 19 86
<ul style="list-style-type: none"> •Trésoreries mixtes*, trésoreries Amendes •Pôle gestion publique des DDRFiP (y compris pôle FDL) 	SAU (jusqu'à la mise en place des AT idoines)	

* A l'exception des incidents concernant les applications REC, RECMEN, RAR et Chorus :

- REC, RECMEN, RAR : appel du DIO départemental
- Chorus : saisine directe dans l'applicatif

A chaque saisine de l'assistance, la demande de l'agent est enregistrée dans l'outil de suivi des incidents sous un numéro de cas unique qui lui est communiqué, à utiliser comme référence pour toute question ultérieure relative à sa demande.

En cas d'incident applicatif nécessitant une expertise applicative plus approfondie, l'incident est transmis par l'AT1 directement à la structure compétente. L'agent est alors informé par téléphone et/ou mail du transfert de son cas, et sera tenu informé de sa résolution puis clôture.

Cette assistance téléphonique de niveau 2 (AT2) est effectuée par des équipes nationales ne pouvant être contactées que par le biais de l'AT1 unique de l'agent.

2.1.2 Interventions et dépannages

Les demandes d'intervention terrain sont transmises aux équipes d'assistance de niveau 2 de proximité, listées ci-dessus (CID et SIL locaux).

2.1.2.1 Incidents sur le poste de travail

La CID s'engage à intervenir dans les 48 heures ouvrées qui suivent l'incident, comptabilisées à partir du moment de prise en compte de l'incident par l'AT (saisie dans l'outil de suivi des incidents). Le taux d'incidents traités dans le respect de ce délai fera partie, à compter du 1er janvier 2012, des indicateurs de progrès suivis par le SSI.

En cas d'appel à un sous-traitant, la CID est chargée du contact et du rendez-vous pour l'intervention de celui-ci.

2.1.2.2 Incidents réseaux et serveurs

Le SIL s'engage à intervenir dans les 24 heures ouvrées qui suivent l'incident, comptabilisées à partir du moment de prise en compte de l'incident par l'AT (saisie dans l'outil de suivi des incidents). Le taux d'incidents traités dans le respect de ce délai fera partie, à compter du 1er janvier 2012, des indicateurs de progrès suivis par le SSI.

En cas d'appel à un sous-traitant, le SIL est chargé du contact et du rendez-vous pour l'intervention de celui-ci.

2.2 Acquisition et Gestion des équipements locaux

La Direction est responsable de la gestion de son budget informatique qui comprend les infrastructures réseaux et serveurs locaux, l'entretien des locaux techniques, le renouvellement du parc informatique et la téléphonie.

2.2.1 Infrastructures réseaux et serveurs

Les besoins d'infrastructures liés aux aménagements des sites sont transmis par la direction directement à la DISI, qui validera la demande et chargera l'équipe SIL adéquate des interventions. Les interventions sont effectuées par l'équipe Support aux Infrastructures Locales (SIL) locale :

- Aide à la commande des infrastructures locales relevant du budget de la direction (choix, commande) ;
- Supervision des réseaux LAN, administration et gestion WAN et LAN notamment par le biais de l'outil Cassini ;
- Assistance et suivi des connexions de partenaires internes ou externes au réseau Rubis ;
- Administration du parc de serveurs bureautiques (installation, maintenance, supervision)
- Validation des chaînes de liaison de transfert de fichiers pour les serveurs gérés par l'équipe support (hors MMA) ;
- Maîtrise d'ouvrage pour la réalisation des activités de câblage : aide à la formalisation des besoins et recette par les équipes SIL.

Enfin, la DISI a pour mission de garantir à la direction un maintien des installations informatiques au meilleur niveau et un bon fonctionnement des réseaux. Elle s'engage à :

- vérifier chaque année les locaux techniques informatiques (LTI) ;
- réaliser des audits réseaux préventifs et curatifs pour les sites connaissant des perturbations importantes.

Les vérifications des LTI et les audits réseaux se concrétiseront par la rédaction d'un rapport ou fiche technique assorti de préconisations à mettre en œuvre.

2.2.2 Locaux techniques de la direction

La direction s'engage à mettre à disposition et à entretenir les locaux informatiques nécessaires au bon fonctionnement, ainsi que les espaces de stockage de matériels requis.

2.2.3 Matériels et parc informatique

La direction est responsable de l'équipement des agents de la direction.

La CID est chargée de l'installation de ces matériels, de la résolution des incidents et de la gestion du parc informatique.

Toute la gestion répond aux normes et directives nationales de la sous-direction SI-2.

2.2.3.1 Bureautique et imprimantes

La direction est responsable de l'achat des matériels bureautiques (postes de travail, écrans, périphériques) et, le cas échéant, des logiciels bureautiques, dans le respect des normes et recommandations transmises par la centrale dans le cadre de la note EPTAI annuelle.

Principales activités prises en charge par la CID dans le cadre de la gestion du parc micro-informatique :

- Choix des produits, conformément aux recommandations nationales ;
- Réception, stockage et déstockage des matériels ;
- Prises en charge et sorties de l'inventaire ;
- Livraison et installation des matériels sur site ;
- Brassage, adressage IP ;
- Configuration des systèmes, outils et logiciels (postes de travail et matériels d'impression) ;
- Retrait et recyclage des matériels obsolètes (choix départemental).

Ces activités sont planifiées selon les besoins locaux, et pilotées conjointement par le pôle pilotage et ressources de la direction (commande) et l'équipe CID (planification de l'installation). Les matériels (imprimantes, télécopieurs) sont à acquérir suivant les conseils et recommandations de la DGFIP, disponibles sur :

http://www.bercy.gouv.fr/directions_services/sae/solimp/.

2.2.3.2 Consommables

La direction est responsable de l'achat des consommables informatiques (toners, cartouches, CD ROM, ...). Pour chaque nouvelle demande recensée, elle s'appuiera sur la CID dans le choix des produits et pour les opérations de maintenance.

2.2.4 Téléphonie et nomadisme

Dans l'hypothèse où, antérieurement à la mise en place des nouvelles structures, la gestion de la téléphonie était du ressort de la CMI ou de la CTR, les équipes CID et SIL continueront, si la direction le souhaite, à se charger de la gestion des PABX locaux : installation, maintenance.

La direction s'engage à respecter les normes de téléphonie définies par la direction générale. Le cas échéant, la mise en place d'une solution de ToIP devra être étudiée préalablement avec la DISI. Cette dernière s'assurera notamment que l'ensemble des conditions de sécurité sont remplies.

L'offre de nomadisme concerne l'ensemble des matériels spécifiques mis à disposition des directeurs et des agents le nécessitant : téléphones portables, smartphones, clés 3G.

Afin d'offrir à chacun un matériel et une assistance de qualité, la DISI est responsable de l'offre de nomadisme proposée :

- Mise à disposition et installation des terminaux selon les consignes de la centrale (smartphones...)
- Prise en charge des incidents par le biais de l'assistance téléphonique, selon la structure de rattachement de l'agent ;
- Résolution par le biais de la CID ou de l'AT2 dédiée (Lille).

2.3 Déploiements nationaux

Les opérations d'ampleur nationale (déploiement de nouveaux applicatifs...) sont pilotées par la DISI, relais du SSI dans le réseau. Les opérations associées sont réalisées par les équipes d'assistance locales (CID ou SIL, selon leur nature), planifiées conjointement entre les responsables de ces équipes et le pôle Pilotage et Ressources de la direction. A l'issue de chaque déploiement, un bilan sera adressé à la direction par la DISI.

2.4 Développements locaux

En cas de besoin de développements locaux, les demandes doivent être transmises de façon centralisée à la DISI, relais des bureaux SI de centrale dans le réseau.

Après première analyse de l'expression de besoin, l'équipe de la DISI apprécie la demande au regard de critères métiers :

- si les fonctionnalités recherchées s'apparentent à une application métier, la Direction sera invitée à formuler son besoin auprès des bureaux métiers de centrale ;
- si le besoin n'est pas lié à une application métier spécifique, la DISI étudiera l'opportunité d'assurer son développement localement ou, si nécessaire, de solliciter l'intégration du projet dans le cycle standard de développement d'une évolution du SI.

Dans tous les cas, la DISI informe la direction à l'origine de la demande de la suite donnée (réorientation vers les bureaux centraux, développement local ou projet SI) et, le cas échéant, des délais prévisionnels de développement, qualification et mise en production.

2.5 Les logiciels

La direction s'engage à n'utiliser que les logiciels référencés par la centrale dans le cadre de la note EPTAI diffusée annuellement par le bureau SI-2B.

Pour ces différents applicatifs, les activités prises en charge par la CID, sont les suivantes :

- Installation et mise à jour des applications micro-informatiques ou bureautiques ;
- Suivi des applications et logiciels installés (licences) : la DISI fournira un inventaire complet de son parc à la direction (poste de travail, serveurs, logiciels installés) ; en retour la direction locale s'engage à vérifier qu'elle possède l'ensemble des licences correspondantes ;
- Maintenance et suivi des mises à jour système et logiciels sur les postes de travail et serveurs bureautiques (en liaison avec les centres support) ;
- Gestion courante des serveurs bureautiques (gestion des utilisateurs : création, suppression, attribution des droits ; surveillance des sauvegardes) ;
- Sécurité informatique (gestion des logiciels malveillants sur les postes de travail et serveurs locaux, assistance à la mise en œuvre de politiques de sauvegardes, contribution à la détection des non-conformités et remontées d'alertes).

2.6 Autres besoins relatifs à l'informatique

Le responsable de l'ESI territorialement compétent est l'interlocuteur privilégié de la direction notamment pour les restructurations de services. La direction bénéficie de conseils techniques sur tous les impacts informatiques des opérations de restructuration de services ou de travaux immobiliers. Les équipes d'assistance (SIL, avec si nécessaire aide de la CID) sont associées pour :

- apporter leur soutien dans la rédaction d'un Cahier des Clauses Techniques Particulières ;
- systématiser les pré-visites de sites ;
- participer aux réunions de chantier ;
- effectuer les recettes de câblage.

2.7 Mise à disposition des moyens nécessaires au fonctionnement de la CID lors du rattachement de cette structure à la DISI

Au moment du rattachement des agents des DI ainsi que des CMI/CMIB à la DISI, chaque agent conserve les outils de travail dont il disposait jusqu'à présent (poste de travail, mobilier, téléphone portable...). Toute demande de renouvellement ultérieur sera ensuite prise en charge par la DISI dont il dépend. Il en va de même pour les véhicules mis à disposition des équipes d'assistance.

1. Pilotage

3.1 Cadrage annuel DISI / Direction

Une réunion de cadrage annuelle est planifiée entre le directeur et le DISI sur l'ensemble des sujets liés à l'informatique au sein de la direction. Le DISI sera accompagné des responsables des ESI pilotes des équipes CID et SIL en charge de la DISI.

Cette réunion a pour objectif de définir le plan d'actions annuel des équipes d'assistance de la direction : visibilité sur les opérations d'ampleur nationale, recueil des besoins prévisionnels de la direction, aide à la décision, gestion des risques.

Elle permettra également de partager le bilan de l'année écoulée ainsi que les tableaux de bord relatifs à l'informatique de la direction.

3.2 Animation départementale et inter-départementale

La DISI réunit les équipes CID et SIL de son périmètre (y compris celles qui ne lui sont pas encore rattachées hiérarchiquement) selon une périodicité trimestrielle a minima (information et formation, homogénéisation et partage des bonnes pratiques, politiques de sécurité). Une information préalable et un compte-rendu de réunion sont communiqués à la direction locale.

Parallèlement la CID assure, avec l'appui de la DISI, une mission d'animation et de formation des RBL (réunion annuelle).

3.3 Tableaux de bord

3.3.1 Etat informatique au sein de la Direction

Tous les matériels micro-informatiques sont recensés au sein de l'outil de gestion du parc. A partir de cette base sont fournies trimestriellement à la Direction des extractions départementales ou infra-départementales. Ce reporting fournit les ratios d'équipement par structures, le niveau d'obsolescence du parc, le volume de matériels remplacés, le niveau de sécurité des postes de travail et serveurs bureautiques.

3.3.2 Suivi des changements et des incidents

L'ensemble des incidents déclarés par les agents est recensé dans l'outil de gestion des incidents. Ces incidents font l'objet d'une consolidation et d'un reporting mensuel qui est transmis au Directeur par son ESI. Ce reporting recense le nombre d'incidents par type et par structures sources.

3.3.3 Indicateurs

Les indicateurs de mesure de la qualité du service de l'assistance téléphonique seront partagés lors de la réunion de cadrage annuelle entre la Direction et le DISI. Ils seront complétés par les statistiques sur les engagements d'interventions sur site au sein de la direction :

- Interventions CID en moins de 48h ouvrées ;
- Interventions SIL en moins de 24h ouvrées.

4. Fiche signalétique :

Assistance informatique aux agents de la direction XXX

Année 201X

Outre l'application des dispositions du document général, il est convenu les dispositions suivantes :

Echelon décisionnel :

- Représentant de la direction XXX :
 - Responsable du pôle pilotage et ressources : XXX
- Représentant de la DISI XXX :
 - Adjoint, responsable du pôle pilotage de la DISI : XXX
 - Responsable de l'ESI de la CID : XXX
 - Responsable de l'ESI du SIL de la direction : XXX

Equipe CID : *rattachement direction XXX ou ESI XXX*

- Nom du responsable :
- Composition de l'équipe : XX agents
- Localisation :
- Matériel mis à disposition des agents dans le cadre du transfert d'activité : voitures, téléphones...
- Activités spécifiques prises en charge non comprises dans le document d'organisation de l'informatique de proximité : XXX

Equipe SIL : *rattachement ESI XXX*

- Nom du responsable :
- Composition de l'équipe : XX agents
- Activités spécifiques prises en charge non comprises dans le document d'organisation de l'informatique de proximité : XXX