


Renforcer l'infrastructure **pour optimiser le service**

Socle sur lequel repose toute l'offre de Seine-et-Yvelines Numérique, le pôle Technologies et Services a consolidé ses fondamentaux en 2020. Parmi les jalons clés de l'année, le passage à l'infogérance pour une partie de son périmètre, la création d'un portail utilisateurs et le recrutement d'un responsable opérationnel de la sécurité du SI.

Pierre angulaire des dispositifs et solutions proposés par Seine-et-Yvelines Numérique, le pôle Technologies et Services est l'expert IT du SMO. Ses équipes garantissent la continuité de service, sécurisent les infrastructures et le maillage THD du territoire. Parallèlement, il accompagne les autres directions métiers sur leurs propres projets, à l'image du déploiement de la vidéoprotection et du contrôle de la qualité de l'ENT.

Infogérance : prendre de la hauteur

Jalon majeur passé en 2020, la délégation auprès d'un infogérant de l'ensemble du périmètre yvelinois en matière de Numérique éducatif et de Vidéoprotection s'est étagée tout au long de l'année, nécessitant quinze chantiers sur l'ensemble des pôles technologiques du SMO. « *L'infogérance nous donne une plus grande visibilité, nous engage à être plus réactifs et à mieux anticiper, mais aussi à prendre du recul grâce au reporting qui nous est fait des incidents. Au total, un peu plus de 2000 équipements sont aujourd'hui supervisés* » indique Cyril Chambon, Directeur Technologies et Services. Infogérance toujours, mais sur un tout autre périmètre : depuis mars 2020, le Département des Hauts-de-Seine s'appuie sur les compétences de son opérateur et de ses sous-traitants pour la gestion de l'infrastructure informatique de ses 94 collèges, soit les équipements à disposition dans les établissements mais aussi les moyens centraux (datacenters). Seine-et-Yvelines Numérique, qui a accompagné le Département dans la phase de transition entre l'ancien et le nouveau mode de gestion, assure désormais la gouvernance du contrat d'infogérance pour le compte du conseil départemental.



En recourant à l'infogérance, Seine-et-Yvelines Numérique se donne la possibilité de mieux anticiper et d'être plus réactif pour nos adhérents altois, séquanais et yvelinois.

Cyril Chambon,
Directeur Technologies
et Services -
Seine-et-Yvelines Numérique



95 %

des collèges yvelinois équipés du wifi à fin 2020



4 500

interventions réparties sur les 116 collèges yvelinois en 2020



99,93 %

c'est le taux de disponibilité des équipements dans les collèges altoséquanais

Un nouveau portail utilisateur

Pour fluidifier la relation avec ses adhérents, mais aussi mieux gérer et analyser les incidents, le pôle Technologies et Services a travaillé en 2020 à la mise en place d'un portail utilisateurs baptisé Synchronista. « Désormais, un collègue ou un SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) qui veut signaler un dysfonctionnement peut le faire sur la plateforme, tout comme il peut suivre les étapes de résolution de l'incident. C'est plus simple pour les utilisateurs, et pour nous cela génère des tableaux de bord d'incidentologie, ce qui se révèle très instructif » précise Cyril Chambon. Le pôle, qui a procédé à un recrutement spécifiquement dédié au portail, envisage maintenant de proposer un service similaire aux mairies intéressées.

Réexaminer la gestion en mode ITIL

Afin d'optimiser sa gestion des services informatiques, Seine-et-Yvelines Numérique a décidé d'appliquer l'approche ITIL (Information Technology Infrastructure Library), qui recense notamment les bonnes pratiques du management des systèmes d'information. Deux collaborateurs du pôle sont déjà certifiés ITIL et vont en former d'autres. Toutes les semaines désormais, un comité du changement ou CAB (Change Advisory Board) se réunit et invite chaque métier du SMO à envisager les transformations à venir et leurs impacts. « Cette démarche va nous conduire à mieux gérer notre architecture informatique et anticiper les nécessaires évolutions à y apporter. Ainsi, nous garderons un temps d'avance » ajoute Cyril Chambon.

Sécurité informatique : ne rien laisser au hasard

La gestion des risques informatiques est aussi au cœur des actions du pôle Technologies et Services. Pour faire face aux enjeux majeurs que cela représente, le SMO a recruté en 2020 un responsable opérationnel de la sécurité du SI. Sa mission : renforcer les démarches d'audit et d'approche dite « by design », c'est-à-dire intégrant le risque et la sécurité en amont. L'idée est de se protéger des cyberattaques, mais aussi de s'assurer de manière permanente que rien n'est laissé au hasard, que les systèmes sont à jour et bien protégés.

Un projet ambitieux pour les communes de Saint-Quentin en Yvelines

Si l'année 2021 est porteuse de multiples enjeux, un projet sera tout particulièrement au centre des préoccupations du pôle, à savoir le lancement d'un chantier de refonte complet du réseau de fibre optique sur le périmètre de Saint-Quentin en Yvelines. Les équipes du SMO ont d'ores et déjà initié une étude sur ce sujet et un appel d'offre est en cours. Une démarche destinée à soutenir la dynamique de cette communauté d'agglomération, résumée dans sa devise « Saint-Quentin, terre d'innovation ».



Les solutions SYN

- Maîtrise du budget IT
- Continuité de service
- Sécurisation des infrastructures
- Connection au THD



Les prestations SYN

- PC – Tablettes Élus
- Télécom (audit, équipements)
- Recyclage
- Réseaux locaux LAN (Local Area Network)
- Solutions d'impression
- Wifi
- THD
- Cybersécurité



Aurélie Lamesch,
Responsable Infogérance -
Seine-et-Yvelines Numérique

“Avec l’infogérance des serveurs, des réseaux et des applications, nous rendons un meilleur service”

« Si Seine-et-Yvelines Numérique a décidé de recourir à un contrat d’infogérance pour ses infrastructures, c’est avant tout dans le but de garantir à ses adhérents un service optimal, au quotidien. Notre objectif est de donner au personnel administratif, aux enseignants, aux élèves et aux parents un support de qualité.

Passer par un infogérant offre un service pérenne aux utilisateurs et nous place en posture d’anticipation. En temps réel, 24 heures sur 24, l’infogérant a le devoir de repérer les défaillances de l’infrastructure et de nous en informer, grâce à un outil partagé entre lui et les équipes du SMO. Les actions correctives à mettre en œuvre sont ensuite suggérées par le système, ce qui nous garantit de réagir très rapidement en missionnant le tiers concerné, sur le terrain. La formule nous donne aussi une vision de l’état des équipements installés, et nous alerte en cas de détection d’un risque de saturation du serveur.

Pour garantir la bonne exécution du contrat passé avec l’infogérant, les équipes de Seine-et-Yvelines Numérique jouent un rôle de pilotage et de contrôle essentiel. Certes, nous avons délégué des responsabilités opérationnelles à notre prestataire, mais cela n’exclut pas le contrôle quotidien du respect de leurs engagements. En retour l’infogérant, expert en son domaine, est en mesure de nous conseiller. Pour conclure, je dirais que la collaboration avec l’infogérant nous a permis de gagner en maturité sur la gestion des processus de maintien en condition opérationnelle de nos infrastructures et des applications mises au service des utilisateurs. »



Julie Smith,
Directeur général adjoint,
Pôle Evaluation, Organisation
et Méthodes - Département
des Hauts-de-Seine

Ouvrir le champ des possibles



Sur quels sujets avez-vous travaillé en 2020 avec Seine-et-Yvelines Numérique ?

Dans la logique du rapprochement entre les Hauts-de-Seine et les Yvelines, le SMO intervient désormais en tant qu'opérateur pour les deux collectivités, avec pour objectif de mutualiser les expertises et les moyens. Le premier périmètre sur lequel nous avons été amenés à collaborer concerne le numérique éducatif. Seine-et-Yvelines Numérique ayant déjà un prestataire éprouvé pour gérer l'infrastructure numérique des collèges yvelinois, nous avons décidé de choisir le même infogérant pour les collèges altoiséquanais à partir de mars 2020.



Quel rôle joue le SMO à vos côtés ?

Seine-et-Yvelines Numérique pilote la prestation confiée à l'infogérant, qui de son côté supervise l'ensemble des infrastructures et réseaux informatiques de nos collègues. Le SMO suit aussi la bonne exécution des projets visant à garantir la continuité du service (mises à jour, changements d'équipements, etc). Au-delà de ces aspects très opérationnels, nous avons aussi confié à Seine-et-Yvelines Numérique une mission de convergence sur les schémas directeurs de l'infrastructure.



Comment percevez-vous les équipes de Seine-et-Yvelines Numérique ?

Nous travaillons ensemble dans un esprit collaboratif, sommes très satisfaits de leur réactivité et n'hésitons jamais à solliciter leur expertise. Nous apprécions aussi de pouvoir échanger avec elles autour de nos projets stratégiques, car si elles connaissent nos enjeux et nos contraintes, elles ont aussi du recul et une connaissance élargie sur les solutions qui existent, ce qui ouvre le champ des possibles.