

GROUPEMENT DES DIRECTEURS REGIONAUX DU MEDDTL

31 JAN. 2012

A

MEDDTL/SG/SPSSI

A l'attention de :

- Michel-Régis TALON
- Didier COLIN

Objet : Synthèse des attentes des DREAL

Comme je vous l'avais indiqué lors de la réunion du COSSI, je vous prie de trouver ci-joint un récapitulatif des attentes des DREAL en matière de services informatiques, sous forme de tableau permettant d'assurer un suivi régulier des suites données.

Par rapport à l'inventaire établi en décembre 2009, les attentes sont moins cruciales, ce qui marque une réelle mise à niveau des services offerts par le MEDDTL par rapport aux standards du « marché ». Il convient toutefois de ne pas laisser prendre du retard avec les pratiques et les services que les agents peuvent obtenir en tant que particulier.

Il est souligné le besoin d'animation (et d'écoute réelle) des agents en charge des supports informatiques. La dispersion des interlocuteurs au sein de CP2I se traduit pour toute question innovante, ou très spécifique, par une perception de vide, d'absence, d'incapacité à trouver « le » responsable, tout-à-fait pénalisante. Disposer d'un interlocuteur « dernier recours » capable d'assurer le traitement des cas difficiles pourrait être une solution. Cette question de service après-vente est très importante.

Une des grosses faiblesses réside actuellement dans le déficit de communication perçu par les usagers. Beaucoup de choses se trouvent sur intranet. Mais ceci n'est pas de la communication. Il faut en particulier veiller :

- à rappeler régulièrement l'existence de services, et donner les liens sur le descriptif intranet (ex. téléconférences...),
- à expliquer les incidents de service significatifs (un serveur a brûlé. A la mise en service de tel service, une incompatibilité avec xx est apparue. Nous cherchons la solution) ;

- à diffuser en réunion des DREAL une note d'étape sur des sujets majeurs, tels le réseau informatique ministériel, les évolutions de sécurité, les projets structurants.

L'informatique n'est pas un sujet si complexe que les directeurs ne peuvent le comprendre, d'autant que son développement est souvent structurant sur l'organisation du travail. C'est sa force mais aussi un facteur de souffrance en cas de performances médiocres.

Je prends contact avec votre secrétariat pour organiser une revue détaillée du tableau d'attente ci-joint.

pour le groupement des DREAL



N. FORRAT

Copie : P. BUCH MEDDTL/SG
A. VALLET MEDDTL/SPES

Echéance	Réponse de principe SPSSI/S2IP	Priorité ressentie	
<p><u>Infrastructures et matériels</u></p> <p>1 - accroissement des capacités de transfert de MOREA, immédiatement pour certaines DREAL, rapidement à l'occasion du marché interministériel futur (incident de saturation I² en décembre, et liaisons ADER, débits très lents)</p> <p>2 - association des services déconcentrés aux spécifications de ce réseau interministériel, et veiller à ce que les normes de sécurité ne freinent pas les échanges croissants de flux RSS et autres ; avoir une approche sécurité/efficience et limiter les incompatibilités avec les fonctions type SPC qui <u>collectent</u> des données en flux radio, satellite, téléphone</p> <p>3 - accessibilité aux données des réseaux internes des services :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● déployer plus de client VPN (10 + 2 % effectifs par DREAL, sur total acquis grippe aviaire) ● diffuser le mode d'emploi ● alléger les procédures au démarrage <p>4 - manquent dans le marché national de matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● des unités centrales et ordi portables musclés pour SIG, PAO/DAO ● écrans grands formats ● clés USB ... <p>5 - attention au projet de migration des serveurs de fichiers sous le système d'exploitation ESBL (système non totalement stable). Inquiétude forte des responsables informatiques devant une formation qui ne serait pas à la hauteur. Evaluation préliminaire du risque à faire</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>TTU pour les agents nomades et le télétravail</p> <p>Dès que possible</p>		

<p>6 - demande de spécifications techniques type pour l'aménagement des salles « serveur » suite aux déménagements</p>	<p>2</p>		
<p>7 - Besoin d'un audit de la politique de sauvegarde et de stockage qui est adaptée à certaines DREAL, et les conduit à externaliser, ce qui est coûteux. Eventuellement à l'issue de l'audit, envisager un marché mutualisé ?</p>	<p>2</p>		
<p>8 - Cahier des charges pour installer des spots wifi dans les salles de réunion des DREAL (éventuellement, marché national d'équipement)</p>	<p>Faisable très vite</p>		
<p><u>Services</u></p> <p>10 - afficher clairement la politique de mise à disposition d'espaces collaboratifs, et en évaluer éventuellement les limites (le bridage des fonctions d'Alfresco est un nouvel exemple d'énergie ETP dépensée de façon discutable. Des choses utiles sont rendues impossibles, et la customisation à expertiser)</p>	<p>Communication rapide Solution ? 2012 ? Lié à la structure centralisé adoptée</p>		
<p>11 - messagerie : comment remédier aux lenteurs du lundi matin, analyse des pannes (mal vécues) et diffusion de l'information</p>			
<p>12 – melanissimo : ajouter automatiquement un message à l'auteur pour qu'il ait une trace de l'effectivité de l'envoi, du contenu et des destinataires</p>			
<p>13 – melanissimo : échange de gros fichiers Pour des raisons de sécurité, l'accès aux plateformes type Usendit est impossible. Mais les collectivités tendent, comme le MEDDTL à imposer leur plateforme.. qui ne nous sont pas forcément accessibles pour des raisons de parefeux. Le dépôt sur melanissimo par des tiers est facilité ▶ nous allons au blocage</p>			

<ul style="list-style-type: none"> ● Voir aussi avec le MIOCTI, qui limite la taille des fichiers importables depuis melanissimo (!) ● Enfin, relever une dernière fois le plafond des fichiers (le SRE, le SRCAE sont exigeants en cartes !) <p>14 - avec les délais courts de l'analyse au cas par cas (décret étude d'impact), besoin d'un extranet pour accélérer les traitements interservices et permettre aux tiers de déposer leurs demandes</p> <p>15- visioconférence : solutions pour travailler facilement sous IP avec les DDT (semble être un problème local ?) renforcement de l'information sur le rôle et la réservation de pont de l'AC pour les conférences avec des tiers externes multiples</p> <p>16 - politique de la vidéo à préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● sur les sites des DREAL ● en accès pour les agents (le Ministère en publie, nous en informe... et nous empêche d'y aller) <p>Cette situation, techniquement compréhensible, appelle d'autres solutions que le refus: limitation à un nombre limité de postes par service par exemple</p> <p>17 - la perception des spécificités des sites des DREAL par les spécialistes de SP21 appelle sans doute une mise à niveau et un échange. Il y a des obligations légales (Aarhus...) à respecter. Les sites ne sont pas que des sites institutionnels tels que l'étaient ceux des DDE, dans une autre décennie</p> <p>18 - possibilité d'avoir des web conférences light (à + de 2 !)</p> <p>19 - possibilité de visualiser les postes de travail, au moins des entités lointaines (UT, ...) pour permettre les interventions à distance</p>	<p>immédiat</p> <p>immédiat</p> <p>A voir TTU avant juin 2012</p> <p>Mi 2012</p> <p>Un échange serait très utile</p> <p>2</p> <p>1</p>	
--	--	--

<p>20 - Mise à disposition d'outils de signature électronique</p> <p><u>Logiciels</u></p> <p>Suite bureautique</p> <p>30 - l'éventualité du passage à « libre office » doit être soigneusement analysée (acceptabilité, performance, accentuation de la divergence)</p> <p>Incohérence du Ministère car de nombreuses applications récentes imposent MS Office : Rehucit, S3IC, ... et la notification du PBI 2012 par le SG i Sans compter de multiples enquêtes de toutes les directions</p> <p>Il y a lieu de faire un bilan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Open Office peu performant sur les documents complexes type rapport avec tableaux, graphiques... ● La perte des macro Excel est une difficulté. ● De nombreux partenaires travaillent sous MS Office. <p>Bref la situation est peu satisfaisante... et la question d'un marché de l'administration à un prix (incluant l'Education Nationale) serait de nature, peut-être, à avoir des prix supportables.</p> <p>31 - Faire expertiser l'intérêt d'avoir une application nationale sur un marché pour la gestion du temps de travail (et si oui, marché national)</p> <p>32 - Manque d'un moteur de recherche puissant pour équiper nos domaines réseau, internet, intranet</p> <p>33 - Existe t'il un logiciel SGBD libre pouvant remplacer Access, performant, simple d'apprentissage (le rêve, quoi !)</p> <p>34 - Critiques fortes sur le manque de soutien (ou son insuffisance suite au basculement des données DIREN à la suite de la fin de l'hébergement ATOS)</p>	<p>2</p> <p>Nécessité d'un débat <u>réel</u></p> <p>Pour saisie des « veilleurs de SPSSI</p>	
--	--	--

La communication par SPSSI et SP2I

40 - sentiment de dispersion de l'assistance, qui peine à identifier le bon interlocuteur. Puis délais de réponse très inégaux : définir un interlocuteur dernier recours ? Créer une FAQ ?

41 - la liste des sites internet (extensive ou compréhensive ?) à accès bloqué doit être mise à disposition quelque part (et dire où)

42 - diffuser, et rediffuser régulièrement l'information sur les produits ex audioconférence, accès wifi à la Défense, possibilités en visioconférence

43 - en cas d'effondrement de la messagerie, pouvoir communiquer avec l'assistance autrement que....par mel !

Pb de SAV à améliorer
