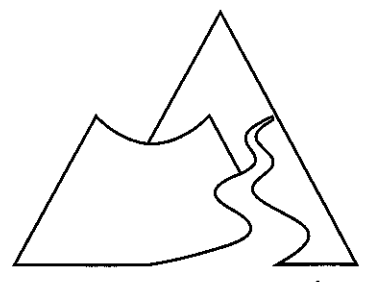


en amont afin de revoir chaque service, réévaluer leur utilité, les améliorer. Un comité technique pourra être mis en place afin d'améliorer en continu chaque service et d'en proposer de nouveaux. De même les actions de marketing sur le catalogue devront être continues. Si le syndicat a dû faire appel à une société de marketing, il peut être opportun - pour les futures évolutions du catalogue de former les agents. En effet, le catalogue de service va s'enrichir et les services n'auront de cesse d'être améliorés. De plus, les meilleurs représentants d'un catalogue sont les agents qui fournissent le service et les utilisateurs qui l'utilisent. Il est donc important que les agents du syndicat soient de bons communicants.

Le Comité se verra régulièrement, tous les semestres par exemple, proposer de nouveaux services et des services à abandonner au vu des indicateurs mesurés par le comité technique.

Un catalogue de service est complexe mais il peut être rapidement mis en place en priorisant les services déployés et proposés. Avec cette méthode agile et une bonne communication, le catalogue de services sera rapidement une vitrine pour le syndicat informatique intercommunal d'INGELO.



Centres de gestion de la région
Auvergne-Rhône-Alpes

Concours ou examen :

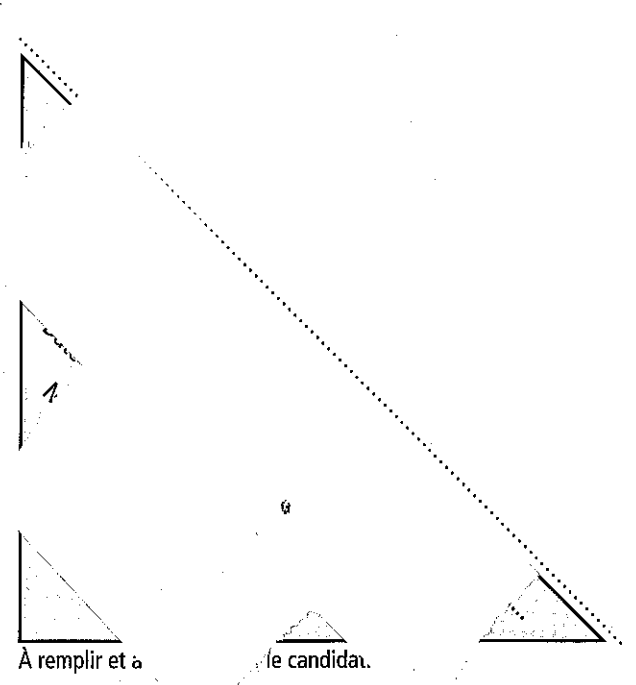
Ingenieur

Interne (1) Externe (1) 3^e concours (1)

Spécialité : Informatique

Épreuve de : Note

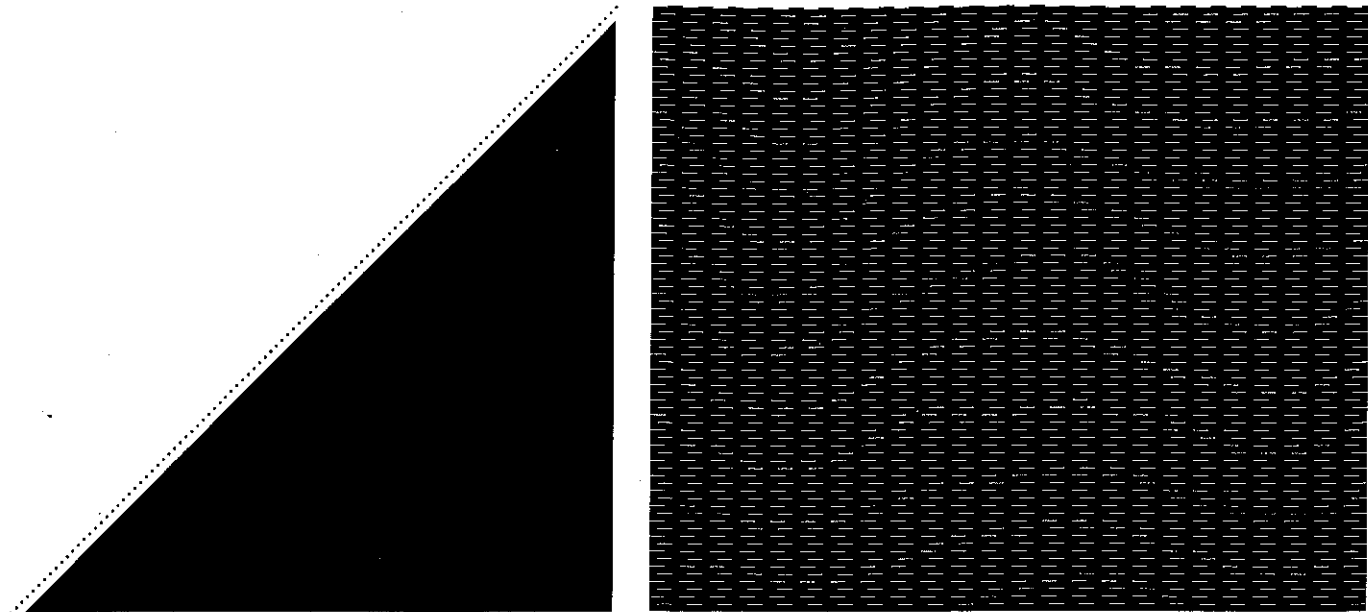
Date de l'épreuve : 12/06/2019



Colonne réservée à l'administration	Syndicat informatique intercommunal d'INGELO	Le 12 juin 2019
Numéro de copie ▼ 288	Direction générale des services	
Note attribuée (réservé au jury) ▼ 14,75	Note à l'attention du Directeur Général des Services	
	Objet : Catalogue de service et mise en œuvre	
	réf. : Référentiel ITIL (Information Technology Infrastructure Library - norme ISO 2000)	

(1) Cocher la case correspondante

Le nom du candidat ne figurera nulle part ailleurs que dans l'emplacement réservé à cet effet sur cette copie. \1 Aucun signe distinctif ne devra apparaître (signature, initiales, encre autre que bleue ou noire...).



pour définir les niveaux de service. Il fera un retour au chargé des ressources humaines pour lui permettre de définir le plan de formations comprenant les offres de formation déclinées en services et celles nécessaires en interne au regard des services qui seront potentiellement dans le catalogue. Une analyse des risques permettra de prioriser les services les plus critiques et une analyse des coûts avec l'appui du service financier tradra chaque service en terme financier. L'ensemble des éléments sera présenté au Copil selon plusieurs scénarios possibles pour dénouer, l'offre de service DSO mutualisé et à envisager fortement.

B. Mise en œuvre du catalogue

Selon le scénario choisi, un macro-planning permettra de communiquer et de suivre la mix en place du catalogue.

macro-planning (sur un an):

- définition des services précisés ~~████████~~
- préparation des supports de communication ~~████████~~
- lancement du catalogue en version 1 ~~████████~~
- Suivi des services définis ~~████████~~

Le travail de définition de chaque service se fera avec les experts métiers : description par objectif ou par périmètre, niveau de service, conditions d'utilisation du service.

Le syndicat Intercommunal Technologies Information Alpes Maritimes (SICTIAM) et le service informatique du DDEC duéma pourront être contactés afin de mutualiser leur expertise acquise notamment pour cette phase de définition de service.

Des supports de communication clairs et livrés seront mis en place comme l'a effectué les syndicats précédemment cités.

Le lancement du catalogue devra aussi être clairement affiché.

C. Suivi du catalogue de service

Des indicateurs de coûts et de quantités devront être définis

Avec l'avènement du RGPD, de l'OpenData et de la Smart City, entre autres, les services informatiques des collectivités territoriales évoluent en passant d'un centre de coûts à un centre de services. Les utilisateurs sont désormais vu comme des clients et les Directions des Systèmes d'Information (DSI) comme des acteurs de valeur.

Afin de clarifier les missions du syndicat auprès de la trentaine de communes partenaires, il est nécessaire de proposer un catalogue de services. Celui-ci doit correspondre aux besoins "Information Technology" (IT) des collectivités adhérentes.

Après avoir défini ce qu'est un catalogue de services et les enjeux associés, une stratégie de mix en œuvre et de suivi pourra être proposée pour notre structure.

I Définition et enjeux d'un catalogue de service

Qu'est-ce qu'un catalogue de services? De quels services parle-t-on? Quels en sont les enjeux? Par ces questions, nous comprenons qu'il est essentiel de bien appréhender le catalogue de services et ses enjeux.

A. Groupe de travail en vue du diagnostic

Le besoin de mettre en place un catalogue de services étant acté, il convient de constituer un comité de pilotage (COPIL). Celui-ci comprendra des élus représentatifs l'ensemble des collectivités adhérentes. Avec une trentaine de communes, il est primordial que chaque type de commune soit représenté.

Le COPIL désignera un chef de projet pour piloter le projet et manager l'équipe projet qu'il mettra en place. Afin d'intégrer toute les dimensions du projet, il veillera à avoir dans son équipe un chargé de communication, un responsable qualité, une personne des ressources humaines, plusieurs techniciens ou ingénieurs du système d'information afin de couvrir l'ensemble des compétences IT. En parallèle, il contribuera à la mise en place d'un réseau d'experts métiers sur lesquels l'équipe projet pourra s'appuyer pour définir le catalogue.

Rôle des différents acteurs:

chargé de communication	définir une stratégie de communication
responsable qualité	traduire les exigences métiers en exigences techniques
personne des ressources humaines	définir un plan de formation interne et pour les clients
Dsi (techniciens et ingénieurs)	état des lieux des services fournis mais non formalisés dans un catalogue
experts métiers dans les collectivités adhérentes	exprimer leurs besoins et exigences

Le chef de projet, lors d'une réunion de lancement de la phase de diagnostic impliquera chaque acteur en leur désignant clairement leur rôle. Il planifiera des entretiens de chaque expert métier afin de recenser les nouveaux besoins et leur urgence. Il sera accompagné de l'expert qualité

A. Définition du catalogue de services grâce à MIL

Le référentiel MIL (Information Technology Infrastructure Library) et la norme ISO 2000 définissent un cadre qui permet d'établir un catalogue de services. Le catalogue est un référentiel décrivant tous les services offerts par le fournisseur de service. Il doit être élaboré avec les usagers des services et permettre ensuite la négociation des conventions de niveaux de service (NLS). En effet, le catalogue, plus qu'un référentiel, est une vitrine pour les utilisateurs. Il doit donc être compréhensible, correspondre à leurs besoins et exigences.

Un service doit correspondre à un service perçu par l'utilisateur. Le référentiel MIL décrit quatre familles de services. Les services métiers qui permettent d'atteindre un objectif métier. Les services d'infrastructures ou services de base. Ce sont des services perçus par l'utilisateur mais fournis indépendamment du métier, comme la bureautique ou le port téléphonique. Les services thématiques sont des services transversaux et donc fournis dans la plupart des autres services. Ce sont par exemple des tableaux de bord ou reporting qui permettent de communiquer aux utilisateurs, des services qui permettent de gérer la planification ou la relation client. La quatrième famille de services comprend les services internes. Ils ne sont pas perceptibles par les clients et ne sont pas forcément dans le catalogue de services. En effet, ils sont destinés aux utilisateurs internes à la Dsi.

Chaque service du catalogue doit être décrit. La description est définie par l'objectif de ce service ou par son périmètre. Les conditions d'utilisation du service, les niveaux de services proposés et le coût en cas de facturation doivent être précisés dans le catalogue pour chaque service.

MIL définit trois processus de gestion financière afin de justifier les coûts de fonctionnement et de mix en place d'un service. Le processus de budgétisation permet de s'assurer que les coûts réels correspondent aux coûts prévisionnels. Le processus de comptabilité permet de ventiler les coûts par clients, services,

et activités. Le processus de facturation est nécessaire afin de refacturer aux clients le coût des services utilisés.

Cette facturation est souvent effectuée périodiquement. Elle peut être réelle ou fictive. En effet, la charge de travail induite par la facturation réelle ne permet pas de réaliser des économies supplémentaires.

Par l'élaboration des niveaux de services selon ITIL, il faut commencer par demander aux organisations métiers de définir leurs exigences en support, capacité, disponibilité, sécurité et continuité de service. Une structure neutre, comme un service qualité, traduit ses exigences métiers en exigences techniques. On parle alors de niveau de services. La DSI peut alors déterminer si elle est à même de satisfaire ces niveaux de service. Une phase de négociation permet ensuite de définir des niveaux de service à des coûts raisonnables et conformes aux exigences des métiers.

La mise en place d'un catalogue de service est complexe et peut être appréhendée par étapes en privilégiant certains services. Pour cela, le décryptage des enjeux est nécessaire.

B. Des enjeux pour la DSI et pour les clients

Le catalogue de service est la vitrine de la DSI qui doit refléter de la valeur pour être pertinente. Il doit donc permettre de valoriser la DSI en affichant, mesurant, améliorant les services rendus par la DSI. Il doit promouvoir ses actions.

Parallèlement, la DSI doit mieux répondre aux attentes des utilisateurs. En effet, le développement du Shadow IT qui consiste à utiliser des logiciels non validés par la DSI peut être contenu en anticipant sur les besoins des usagers et en les associant à l'élaboration du catalogue. Pour rappel, l'effet Shadow IT comporte un réel risque de fuite de données, confidentielles et personnelles et une perte de sécurité.

La gouvernance des données, enjeu majeur pour les collectivités qui sont soumises au RGPD, est facilitée par la mise en place d'un catalogue. En effet, en structurant des services et en les automatisant, la DSI met en évidence les interactions entre les différents métiers et maîtrise son environnement matériel et logiciel. Elle sait où se trouve les données de ses clients et peut les sécuriser.

Une démarche qualité doit être entreprise afin d'assurer l'excellence opérationnelle. Elle se décline à travers la définition et le suivi des niveaux de service. Associée à la prise en compte des besoins des utilisateurs externes de services, elle est le gage de la légitimité de la DSI.

Enfin, il existe un réel enjeu financier. Le catalogue permet de maîtriser les coûts de chaque service, de les afficher, de les refacturer par chaque client selon la consommation de celui-ci. Le facteur financier renforce la nécessité d'accroître l'offre de services mutualisés et de fait, permet d'optimiser les coûts.

Le catalogue de service peut être mis en place rapidement en priorisant les services selon leur pourcentage d'utilisation, la demande des clients ou leur criticité... cela au regard des enjeux techniques, juridiques, humains et financiers qui viennent d'être mis en avant. Il devra ensuite être mis à jour régulièrement et enrichi en nouveaux services.

II. Mise en œuvre d'un catalogue de services pour les collectivités adhérentes au syndicat informatique d'INGECO

Il est essentiel d'impliquer l'ensemble des acteurs nécessaires en vue du diagnostic de l'existant, de la priorisation des services à mettre en place et de la mise au point du catalogue.