

## Service de l'informatique et des télécommunications

### ORGANISATION DU SERVICE

#### Introduction

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011, la majeure partie des activités liées à l'informatique est externalisée auprès de prestataires privés. Cette solution apporte une plus grande autonomie, une meilleure maîtrise des coûts et offre la possibilité de dimensionner les infrastructures matérielles et logicielles d'une manière parfaitement adaptée aux besoins.

La réussite de cette approche est conditionnée à la création de relations durables et solides avec des « partenaires » expérimentés, disponibles, fiables et proches géographiquement. Une bonne connaissance des spécificités de notre commune et de son environnement est également un atout.

A ce jour, tous les prestataires « partenaires » cités plus loin répondent à ces conditions.

#### Tâches principales

Les tâches non externalisées sont effectuées par le Service des finances. Elles sont les suivantes :

#### Informatique

- Gestion du parc informatique.
- Gestion administrative des équipements réseau et wifi.
- Help desk de premier niveau. \*
- Interface avec le prestataire pour toutes les mutations liées aux mouvements du personnel.
- Gestion des accès sélectifs aux logiciels de comptabilité et du contrôle des habitants.
- Gestion des accès web pour les utilisateurs externes (Office des poursuites, Centre social régional, Préfecture, écoles, tl, etc.).
- Accompagnement des projets informatiques.

- Administration et gestion du « Business Process Management », logiciel Optimiso.
- Administration de la gestion électronique des documents, logiciel ELO.

#### Moyens d'impression

- Gestion du parc de copieurs et d'imprimantes.
- Gestion des accès individuels.
- Suivi trimestriel des volumes noir/blanc et couleurs.

#### Téléphonie

- Gestion du parc téléphonique.
- Help desk de premier niveau. \*
- Mise à jour des données des utilisateurs.
- Répartition annuelle des coûts de télécommunication au moyen du logiciel Globaltax.

#### Financement des équipements

- Recherche de financements adaptés à l'obsolescence prévisible.
- Suivi des contrats.
- Anticipation des renouvellements.

\* le 2<sup>e</sup> niveau étant assuré par les différents prestataires de services.

## INFORMATIQUE

#### Hébergement



Les différents programmes utilisés, ainsi que les données, sont hébergés auprès de la société Info Services SA à Renens. Cette société est également éditrice d'une grande partie des logiciels métiers utilisés par les services administratifs.

La solution retenue est Windows Server 2008 R2 (terminal serveur). Elle présente les avantages suivants : la gestion des licences est simplifiée, tous les utilisateurs bénéficient des mêmes versions de logiciels, aucune mise à jour n'est nécessaire sur les postes et l'accès est rendu possible depuis n'importe quel ordinateur connec-

té à internet, notamment celui du domicile pour certains collaborateurs.

La liaison entre les différents sites communaux et le prestataire est assurée par une fibre optique réservée à l'usage exclusif de la Commune. Les performances en termes de disponibilité et de rapidité sont ainsi optimales. La disponibilité des systèmes a été sécurisée par la mise en place d'une redondance en temps réel qui est située dans des locaux distincts.

Les prestations d'Info Services reposent sur trois contrats en plus de la fourniture de certains logiciels métiers. Il s'agit de :

- L'hébergement individuel en haute disponibilité. Les applications et données sont hébergées sur des serveurs physiques et virtuels dédiés, elles sont répliquées en temps réel sur un serveur de secours situé dans un autre bâtiment.
- La gestion des services réseau local et distant. Ce contrat définit les modalités d'intervention du prestataire en cas de dérangement ou de panne sur le réseau.
- Le support des postes de travail.

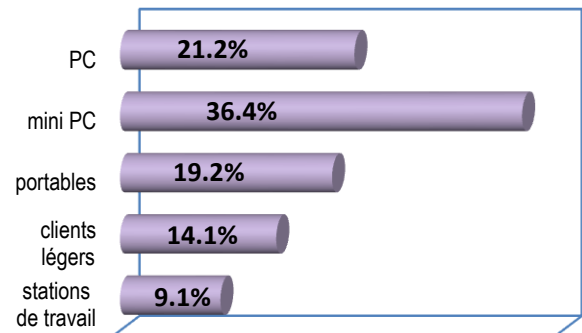
Chacun des contrats comprend des SLA (Services Level Agreement) spécifiques détaillés et précis.

### Parc informatique

Au fur et à mesure des renouvellements, les PC traditionnels avaient été remplacés par des « clients légers » moins chers et plus simples technologiquement. Depuis 2014, les mini PC arrivés sur le marché à des prix très compétitifs ont été privilégiés. Les ordinateurs portables sont toujours réservés aux utilisateurs mobiles, principalement les Chefs de service et les Municipaux, et les stations de travail équipent le personnel des services techniques utilisant des programmes spécifiques installés en local.

Les 99 postes de travail connectés au réseau informatique communal au 31 décembre 2015 se répartissent comme suit :

- 21 PC conventionnels
- 36 mini PC
- 19 portables
- 14 clients légers
- 9 stations de travail.



Dix-sept machines ne sont pas attribuées à un collaborateur en particulier. Il s'agit de :

- 3 - consultation Bibliothèque
- 1 - guichet Service des finances
- 5 - guichet Contrôle des habitants
- 6 - postes de scannage pour la GED
- 1 - salle de conférences Motty
- 1 - salle de conférences CTC.

### Inventaire des logiciels

Les logiciels sont installés sur les serveurs et accessibles à tous les utilisateurs. *Certaines applications spécifiques sont installées directement sur les postes de travail, elles sont indiquées en italique.*

#### Logiciels métiers

- Citizen / Info Services SA
  - contrôle des habitants
  - registre civique
  - gestion des chiens
  - gestion pièces d'identité
  - approvisionnement économique
  - salaires
  - comptabilité générale
  - créanciers
  - facturation
  - débiteurs
  - cadastre administratif
  - citiloc, location objets
  - citiweb, accès distants
  - registre des entreprises
- GeoConcept / Geoconcept
  - Système d'information du territoire SIT
  - Edilis Pack, gestion communale selon spécificités suisses
  - Import/export DFX DWG, échange de fichiers avec Autocad
  - Smartlabel Editor, organisation intelligente des informations affichées

- Geoweb, publication sur intranet
- Autocad LT / Autodesk
  - dessin technique
- ArchiCAD / Abvent
  - dessin technique
- TachoPlus / Mobatime SA
  - tachygraphes camions
- ICA-AtoM / Docuteam Sàrl
  - inventaire des archives  
[www.archivescommunales-vd.ch](http://www.archivescommunales-vd.ch)
- BiblioMaker / Micro Consulting SA
  - gestion du fonds de la bibliothèque
- Presento / Zeit AG
  - gestion des temps de présence du personnel
- PersProfile Manager / S-Quell SA
  - évaluation de compétences lors de recrutements
- @remote / Ricoh Suisse SA
  - gestion des copieurs
- GlobalTax / GT2F
  - gestion des appels téléphoniques
- Adminpay / Swiss Post solutions AG
  - encaissements par internet
- Exos 9300 / Kaba SA Total Access CH
  - contrôle d'accès électronique
- Optimiso / Optimiso Group SA
  - Business Process Management
- ELO Professional / ELO Digital Office
  - gestion électronique des documents
- Xpert.Meeting / TI Informatique
  - gestion des séances de Municipalité

### Logiciels de bureautique

- Windows 7 et 8
- MS Office 2010
- Twixel
- PDF-Xchange Editor
- Adobe Acrobat x pro
- Adobe Cloud collection
- Photoshop Elements
- MS Project standard
- Filemaker
- Visio

### Plateforme internet

- Insito / Finance active
  - informations financières

### Guichet virtuel



- réservation/vente des cartes CFF
- pré-réservation du refuge et du local du four de la Galerie du pressoir
- contrôle des habitants (CH)
  - changement d'adresse
  - chiens (inscription, départ,...)
  - commande attestations
  - départ de la Commune
  - recherche d'identité



#### Etudiants:

Toutes les informations nécessaires pour votre inscription auprès de la Commune d'Ecublens !



- contrôle des habitants, inscription des étudiants selon leur provenance (suisse ou étranger) et leur type de résidence (principale ou secondaire).

### Internet



Les accès à internet sont fournis par UPC Cablecom. La connexion principale est assurée par une fibre optique. Sa capacité est passée de 15 à 20 Mbps symétriques sans surcoût. Une redondance, en technologie SDSL, est en fonction avec une bande passante de 4 Mbps. La permutation entre les deux connexions est automatique et transparente pour l'utilisateur, si ce n'est la performance dégradée.

Une connexion complémentaire de 200 /20 Mbps a été ajoutée en 2015 pour les wifi communaux.

## PROJETS

### Accompagnement des projets



Les projets de développements informatiques de peu d'envergure sont gérés directement par le Service des finances

avec les prestataires concernés. Par contre, les projets transversaux impliquant plusieurs services ou les projets complexes sont conduits par un consultant externe et neutre répondant aux critères évoqués au chapitre « Introduction ». La société CMSI SA à Renens a ainsi été mandatée pour piloter le projet d'externalisation mené dans le courant des années 2010/2011, le projet d'implémentation d'une GED en 2013/2014/2015 et le projet de refonte du site internet en 2014/2015.

### Projets réalisés et en cours

#### Gestion électronique des documents (GED)



La mise en place du logiciel de gestion électronique des documents ELO Professional s'est poursuivie en 2015.

Les Services des finances et du contrôle des habitants sont passés en phase de production au 1<sup>er</sup> janvier. Tous les documents comptables ainsi que ceux liés aux habitants sont systématiquement scannés et indexés. Différents processus de validations et de transferts d'informations ont été mis en place. Les factures des fournisseurs, par exemple, sont désormais visées électroniquement par les Chefs de service, les Municipaux et le Syndic.

En cours d'année, les Services des écoles, des ressources humaines, de l'urbanisme et le Greffe municipal ont rejoint le cercle des utilisateurs. Les Services des travaux, des bâtiments, des affaires sociales et de la culture seront intégrés progressivement au projet en fonction des disponibilités internes. Les différentes phases préliminaires à l'utilisation au quotidien de la GED sont :

- Définition et création de la structure du plan de classement par l'archiviste communale, en étroite collaboration avec les services.
- Mise en place des restrictions d'accès en fonction de la sensibilité des données par le Service des finances.
- Définition et création des masques d'indexation par l'archiviste et le Service des finances.
- Définition et configuration des workflow (processus) par le Service des finances avec l'assistance de la société Protocol, ELO Business-Partner pour la Suisse romande si nécessaire.
- Formation et accompagnement des utilisateurs par le Service des finances.
- A cela, peuvent s'ajouter des demandes de développements spécifiques, ainsi que la réalisation d'interfaces avec les logiciels métiers.

#### Site internet et Xpert.Meeting

Le projet de refonte du site internet, ainsi que la poursuite de l'informatisation des séances de la Municipalité (Xpert.Meeting) ont été conduits par le Greffe municipal. Leur description figure au chapitre « Administration générale ».

#### Gestion des salaires



Le logiciel utilisé depuis 2006 est devenu obsolète et son développement interrompu par le fournisseur à fin 2015. Un appel d'offres auprès des trois principaux fournisseurs de logiciels aux communes a été réalisé dans le courant de l'été. La solution ABACUS a été retenue, pour son prix, mais aussi et surtout pour ses qualités et son adéquation avec les besoins des utilisateurs du Service des ressources humaines. Elle est distribuée par OFISA Informatique SA à Renens. Ce nouveau logiciel sera mis en production le 1<sup>er</sup> janvier 2016.



## Registre des entreprises

La nouvelle plateforme est opérationnelle depuis le début de l'année. Elle est intégrée à la suite des logiciels métiers Citizen. L'ancienne base de données gérée avec le logiciel File Maker a été abandonnée.

## Registre cantonal des personnes (RCPers) et contrôle des habitants – Projet d'automatisation des transferts d'informations (ATI)

Le projet ATI, initié début 2014 par le Canton, a été mis en œuvre en 2015. Il visait les objectifs suivants :

- Echange des informations entre le Contrôle de l'habitant et le RCPers complètement dématérialisé.
- Circulation accélérée des informations.
- Amélioration de la qualité des informations.
- Renforcement et généralisation du rôle central du RCPers dans l'administration cantonale vaudoise et les administrations communales.

Le coût des développements réalisés par la société Info Services SA, fournisseur du logiciel de gestion du contrôle des habitants, a été assumé directement par le Canton.

Les coûts de déploiement, de mise en œuvre de la plate-forme d'échange de données (Passa-CD), de conversion des données et de formation ont, par contre, été facturés à la Commune, mais ils ont été entièrement compensés par une allocation du Canton.

*Claude Salzmann,  
Chef du Service des finances*

◆ ◆ ◆ ◆