

Informatique et télécommunications

ORGANISATION

Introduction

Suite à la création d'un poste de responsable informatique au 1^{er} janvier 2018, la gestion et le support des postes de travail ont été repris en interne. La maîtrise du réseau interviendra en 2019, à l'échéance du contrat en cours.

Le nouveau responsable informatique assume aussi l'interface entre les utilisateurs et les différents prestataires privés pour toutes les prestations techniques qui restent externalisées et, bien évidemment, pour tous les problèmes liés à l'utilisation des logiciels. Dès lors, le maintien de relations durables et solides avec des « partenaires » expérimentés, disponibles, fiables et proches géographiquement reste indispensable. Le titulaire du poste participe également à tous les nouveaux projets, soit en tant que conseiller technique, soit en tant que responsable de projet.

Tâches principales

Les tâches non externalisées sont les suivantes :

Informatique

- Gestion du parc informatique, montage, configuration et installation des équipements.
- Support technique premier et deuxième niveau des postes utilisateurs.
- Formation des utilisateurs, notamment à l'utilisation du système d'exploitation et à la sécurité.
- Gestion administrative des équipements réseau et wifi.
- Support technique premier et deuxième niveau du réseau informatique.
- 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.
- Analyse et définition des besoins en matière de matériel informatique.
- Gestion des achats liés à l'informatique, mise en concurrence des prestataires et diversification des fournisseurs.
- Etude et amélioration continue des solutions informatiques (veille technologique).

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.

Financement des équipements

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

INFORMATIQUE

Hébergement

L'hébergement des programmes et des données est assuré par la société « Groupe T2i ».



Rappelons que ce groupe est issu de la fusion de Ti informatique SA et de InfoServices SA, cette dernière société étant également éditrice

des logiciels métiers « Citizen » utilisés par les services communaux.

Les infrastructures d'hébergement, propriété du groupe T2i, sont placées au data-center « Brain Serve » à Crissier. Ce dernier présente les plus hauts niveaux de sécurité actuels (norme Tiers IV). La Commune acquiert une prestation d'hébergement facturée en fonction des ressources utilisées, soit puissance et volume.

Un monitoring des performances a été mis en place afin d'adapter ponctuellement les ressources à l'évolution des besoins.

La liaison entre les différents sites communaux est toujours assurée par une fibre optique réservée à l'usage exclusif de la Commune.

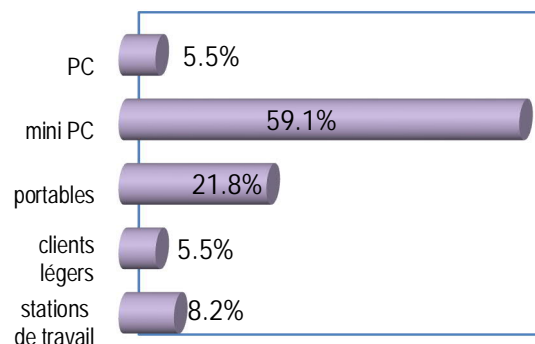
Parc informatique

En raison de l'arrivée d'un responsable informatique, les renouvellements des postes de travail, prévus en deuxième partie de l'année 2017, ont été reportés à 2018. De ce fait, 21 postes de travail ont été remplacés au cours de l'année 2018.

Les renouvellements effectués ont suivi la même logique que par le passé : les anciens PC traditionnels ont été remplacés par des mini PC plus avantageux et suffisamment performants pour des activités de bureautique en terminal serveur. 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.

Cent dix postes de travail sont connectés au réseau informatique communal au 31 décembre 2018 ; ils se répartissent comme suit :

- 6 PC conventionnels
- 65 mini PC
- 24 portables
- 6 clients légers
- 9 stations de travail.



Vingt et une 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
- 8 - postes de scannage pour la GED
- 1 - secrétariat CTC
- 1 - salle de conférences Motty
- 2 - salles 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 / T2i
 - contrôle des habitants
 - registre civique
 - gestion des chiens
 - gestion pièces d'identité
 - approvisionnement économique
 - comptabilité générale
 - créanciers
 - facturation
 - débiteurs
 - cadastre administratif
 - citiloc, location objets
 - citiweb, accès distants
 - registre des entreprises
- ABACUS / Ofisa Informatique
 - gestion des salaires
- 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
<https://vaud.archivescommunales.ch>
- ArchiClass / Objectis
 - gestion du plan de classement
- BiblioMaker / Micro Consulting SA
 - gestion du fonds de la bibliothèque
 - consultation en ligne du catalogue
- 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
- SIX Payment Services SA / Saferpay
 - encaissements par internet
- Exos 9300 / Kaba SA Total Access CH
 - contrôle d'accès électronique
- OptimisoNext / Optimiso Group SA
 - Business Process Management
- ELO Professional / ELO Digital Office
 - gestion électronique des documents
- Xpert.Meeting / TI Informatique
 - gestion des séances de Municipalité
- Ma Cantine / CeRFI SA
 - gestion des réfectoires scolaires
- Messerli / Jobin SA
 - gestion d'ouvrages

Logiciels de bureautique

- Windows 10
- MS Office 2013
- Twixel
- PDF-Xchange Editor
- Adobe Cloud collection
- Photoshop Elements

- MS Project standard
- 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 de 20 Mbps symétriques. 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 petite à moyenne 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. La société « CMSI SA » à Renens avait été mandatée pour piloter différents projets ces dernières années. Suite au départ en retraite du Directeur et propriétaire, les activités et le personnel ont été repris par « ITinera-Group ». Ainsi, la continuité a été maintenue avec le consultant mandaté habituellement par la Commune. Début 2018, il a finalisé l'accompagnement du Service administratif des écoles dans la mise en œuvre d'une nouvelle solution de gestion des réfectoires.

Projets réalisés et en cours

Gestion électronique des documents (GED)



La GED est un système informatisé visant à organiser et gérer les informations, ainsi que les documents électroniques au sein de la Commune. Elle comprend des solutions d'acquisition, d'indexation, de classement, de stockage et de consultation, ainsi qu'un système collaboratif destiné au partage de la documentation et de l'information.

La solution ELO a été mise en œuvre progressivement dans les services de l'administration depuis le 1^{er} janvier 2015. Son implémentation a toutefois été suspendue en 2017, en raison d'un manque de ressources internes, mais aussi parce qu'une nouvelle version, développée en 2017, devrait remplacer l'actuelle.

En effet, notre archiviste, qui travaille aussi pour les Communes de Prilly et de Jouxens-Mézery, a participé, avec les Archives de l'Etat de Neuchâtel, à l'élaboration de recommandations pour la mise en place de systèmes de gestion documentaire.

Ces recommandations ont servi de base au développement d'une nouvelle version

d'ELO qui a été implémentée avec succès à Jouxens-Mézery et qui est en cours d'installation à Prilly.

Afin de limiter les opérations de migrations vers cette nouvelle version, l'avancement de l'introduction de la GED dans les services communaux a été temporairement suspendu.

Formation des utilisateurs à la sécurité informatique

Le facteur humain étant l'un des maillons faibles de la sécurité informatique, le Service des finances a mis en place une formation sur la sécurité informatique pour atténuer au maximum ce risque. En effet, selon les études, entre 50 % et 90 % des incidents de sécurité sont attribués au facteur humain.

Le choix s'est porté sur une plateforme de e-learning. Solution privilégiée pour ses nombreux avantages, dont, notamment, la flexibilité, l'organisation facilitée, la modularité au travers de sessions de courte durée permettant un accroissement de la concentration et un meilleur taux de rétention d'information. De plus, elle est participative et ludique.

Cette plateforme de formation est disponible durant une année et la cible est l'ensemble des utilisateurs des services informatiques internes de la Commune.

Installation d'un serveur au CSCE

La mise en place de ce serveur a pour but d'internaliser la gestion de certains services de moindre criticité, tels que le système de timbrage (Zeit) et la gestion des accès physiques aux bâtiments (Dormakaba).

L'avantage est de diminuer les coûts d'exploitation, tout en augmentant la flexibilité et la réactivité. Ce serveur permettra également d'héberger d'autres prestations à l'avenir.

Mathias Hilpert,
Responsable informatique

◆ ◆ ◆ ◆