

Informatique et télécommunications

ORGANISATION

Introduction

Depuis le 1^{er} 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 à nos 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 couleur.

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.

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 editrice 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 connecté à internet, notamment celui du domicile pour certains collaborateurs.

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

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. Voir chapitre « Projets réalisés ».

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

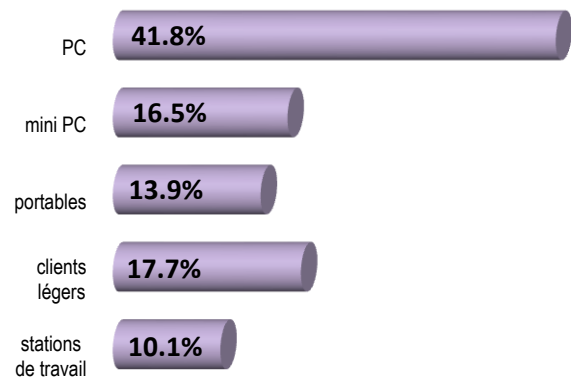
- L'hébergement individuel en haute disponibilité. Les applications et données sont hébergées sur des serveurs physiques et virtuels dédiés, elles sont répliquées en temps réel sur un serveur de secours situé dans un autre bâtiment.
- La gestion des services réseau local et distant. Ce contrat définit 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 « Services Level Agreement » (SLA) spécifiques détaillés et précis.

Parc informatique

Les 79 postes de travail connectés au réseau informatique communal au 31 décembre 2014 se répartissent comme suit :

- 33 PC conventionnels
- 13 mini PC
- 11 portables
- 14 clients légers
- 8 stations de travail



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

- 3 - consultation Bibliothèque
- 1 - guichet Service des finances
- 1 - poste de scan Service des finances
- 1 - salle de conférences CTC
- 2 - guichet Contrôle des habitants
- 1 - poste de scan Contrôle des hab.

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
 - approv. 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
- TachoPlus / Mobatime SA
 - tachygraphes camions
- ICA-AtoM / Docuteam Sàrl
 - inventaire des archives
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
- MS Office 2010
- Twixtel
- Adobe Acrobat x pro
- Adobe Cloud collection
- Photoshop Elements
- MS Project standard
- Filemaker
- Visio

Plateforme internet

- Insito / Finance active

- informations financières

Guichet virtuel



CARTES JOURNALIERES CFF

- Réservation/vente des cartes CFF.



REFUGE (location)

- Pré-réservation du refuge.



GUICHET VIRTUEL

- Contrôle des habitants
 - changement d'adresse
 - chiens (inscription, départ,...)
 - commande attestations
 - départ de la Commune
 - recherche d'identité
 - séparation



Etudiants:

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



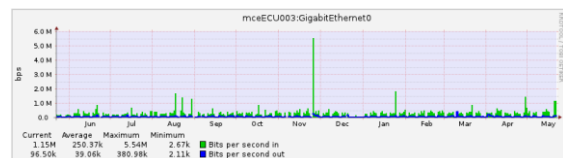
- Contrôle des habitants, inscription des étudiants selon leur provenance (Suisse ou étranger) et leur type de résidence (principale ou secondaire).

Internet



upc cablecom
business

Les accès à internet sont fournis par UPC Cablecom. La connexion principale est assurée par une fibre optique dont la bande passante symétrique est de 15 megabytes par seconde (Mbps). Un outil de monitoring est disponible pour suivre en temps réel la sollicitation du réseau.



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.

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 et le projet de refonte du site internet en 2014.

Projets réalisés et en cours

Optimiso



Le logiciel Optimiso a été acquis en 2013 afin de disposer d'une solution informatique pour formaliser le système de contrôle interne (SCI) de la Commune. Cet outil de Business Process Management (BPM) très complet permet d'intégrer sur une seule plateforme et de relier entre eux tous les éléments nécessaires à une bonne gestion, soit :

- organigramme
- responsabilités
- procédures
- risques
- contrôles
- tableau de bord

Trois services pilotes ont débuté le projet à fin 2013 ; il s'agit des Services du contrôle des habitants, des bâtiments et des finances. En 2014, le Greffe municipal et les Services des écoles, des travaux et des ressources humaines ont également participé au projet. A fin novembre 2014, huitante-sept procédures étaient finalisées et dix en cours d'élaboration.

Wifi – extension et uniformisation



L'uniformisation des WIFI conduite par MG Partners avec la collaboration technique de la société Abissa a été finalisée en 2014.

La couverture des locaux des bâtiments communaux de Mon Repos, du Motty, du Centre technique communal et du Centre socioculturel est maintenant assurée par des antennes professionnelles et les deux Service Set Identifier (SSID) ont été unifiés.



L'un est réservé exclusivement aux ordinateurs portables du personnel communal et l'autre aux ordinateurs portables, tablettes et smartphones des Autorités, invités et autres visiteurs. Au Centre socioculturel, un WIFI public est également disponible.

Réseau informatique – Mise en service d'une redondance

La mise en place d'un réseau redondant a pu être finalisée cette année. En cas de défaillance du réseau principal, le basculement intervient quasi instantanément de manière automatisée et transparente pour l'utilisateur.



Une étroite collaboration entre notre prestataire Info Services SA et la société TvT Services SA, propriétaire du réseau, a également permis de revoir l'architecture du réseau communal et ainsi d'optimiser l'utilisation du parc de fibres optiques. TvT Services SA souhaite dégager un maximum de longueurs de fibres pour d'autres tracés et utilisations ultérieures sur l'ensemble du périmètre des quatre communes qu'elle dessert. Ecublens est actuellement l'exemple le plus abouti d'optimisation.

Gestion électronique des documents (GED)



Le projet de mise en place du logiciel de gestion électronique des documents ELO Professional a débuté en 2014. Le Greffe municipal, les Services des finances et du contrôle des habitants ont participé à la phase d'initialisation avec la collaboration de notre archiviste communale et l'assistance de la société Protocol, ELO Business-Partner pour la Suisse romande.



Cette première phase visait plusieurs objectifs, soit :

- définir toute la structure et l'organisation du classement des documents ;
- créer les interfaces nécessaires à la communication entre les différents logiciels impliqués ;
- créer les différents masques d'indexation des documents ;
- configurer les workflow utiles au traitement des processus ;
- configurer les droits d'accès aux dossiers et documents ;
- créer des marches à suivre adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs.

Cette première phase a été suivie d'une phase test et de la formation des utilisateurs des trois premiers services concernés. Les Services du contrôle des habitants et des finances sont opérationnels depuis le 1^{er} janvier 2015.

Site internet



Le projet de refonte du site internet a été initié en collaboration avec la société CMSI. Le cahier des charges a été transmis à sept entreprises et six ont répondu. Les trois entreprises dont les offres répondaient aux critères d'adjudication ont participé à la sélection finale. Le choix s'est porté sur la société Imedia dont l'offre présentait entre autre le meilleur rapport qualité/prix. Cette société était déjà éditrice de l'ancien site internet www.ecublens.ch.

Xpert.Meeting



La modernisation de nos processus s'est également étendue à la gestion des séances de la Municipalité. Aucune procédure d'appel d'offres n'a été nécessaire étant donné que le logiciel Xpert.Meeting fait l'unanimité sur le territoire vaudois et qu'il n'a pas de concurrent. Il est édité par la société TI Informatique qui fait partie du même groupe que notre partenaire principal Info Services. Son implémentation s'est déroulée en fin d'année et il est opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2015.

*Claude Salzmänn,
Chef du Service des finances*

◆ ◆ ◆ ◆