

# **RAPPORT D'ACTIVITES**



*Station d'épuration de La Côtinière*

**ANNEE 2013**

## **1 – Introduction**

Parce que l'activité des entreprises des secteurs public et privé se trouve de plus en plus basée sur l'usage, la publication et l'échange d'informations numériques, le rôle des services informatiques a considérablement évolué.

Alors que depuis de nombreuses années, les équipes informatiques étaient essentiellement orientées « technique », elles forment aujourd'hui de véritables « Centres de Services » tournés vers l'utilisateur final.

Cette mutation doit répondre aux enjeux suivants :

- Aligner les services informatiques sur la stratégie de la collectivité ;
- Aligner les services informatiques sur les métiers et apporter de la valeur ;
- Optimiser l'exploitation des services publiés (continuité ; disponibilité) et améliorer la perception des utilisateurs sur les services fournis ;
- Gérer les risques ;
- Gérer les budgets.

Ce rapport d'activités a pour but de décrire les actions menées au cours de l'année 2013.

## II – La stratégie de développement des systèmes d'information

- Le Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2013-2015 :

Ce document prospectif a pour objectifs :

- De dresser un constat sur les actions passées ;
- De définir les grands axes des développements informatiques futurs.



Il est composé de 3 parties :

- **Architecture Technique**
  - o Les matériels actifs supports des Systèmes d'Information
- **Architecture Fonctionnelle**
  - o Les applications informatiques intégrées au portefeuille de services
- **Gouvernance**
  - o Organisation et bonnes pratiques

C'est un document majeur qui définit et formalise les évolutions des Systèmes d'Information du syndicat des Eaux.

Il décrit les moyens à déployer pour :

- Répondre à des objectifs fixés par la Direction Générale, en rapport avec des aptitudes et des ressources connues ;
- Assurer une performance durable des services en exploitation ;
- Apporter de la valeur aux utilisateurs des Systèmes d'Information (internes et partenaires) ;
  - o Utilité des services fournis ;
  - o Garantie des services fournis (continuité, disponibilité, capacité, sécurité) ;
- S'assurer que la valeur attendue par un service se rapproche de la valeur réelle.

- La gouvernance des Systèmes d'Information :

La gouvernance des systèmes d'information a pour but d'améliorer le fonctionnement des systèmes d'information et, plus généralement de cadrer des bonnes pratiques en lien avec l'organisation.

Elle concerne non seulement le Service Informatique mais aussi tous les métiers du Syndicat qui concourent à la création de valeur grâce aux systèmes d'information.

De mai à septembre 2013, le service informatique a reçu M.Grégoire Onguen, stagiaire en 5ème année à l'Ecole Supérieure d'Informatique « EXIA.CESI ».

M.Onguen a formalisé les processus de gouvernance suivants :

- La Gestion des Incidents
- La Gestion du Catalogue de Services
- La Gestion des Changements



Sur les bases de ces livrables, ces bonnes pratiques seront mises en œuvre au Syndicat des Eaux courant 2014.

Par ailleurs, une cartographie des SI a été élaborée en identifiant chacune des branches « métier » concernée. Cette connaissance permettra au fil du temps d'accompagner l'évolution des applications.

### III – La conception des services informatiques

En référence au Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2013-2015, de nombreuses actions ont été engagées en 2013.

- **Les évolutions des infrastructures technique et fonctionnelle :**

Le tableau ci-dessous regroupe les nouveaux services (infrastructure technique et infrastructure fonctionnelle) étudiés ou développés en 2013.

NATURE DES INVESTISSEMENTS	OBJECTIFS	ENJEUX
Plan de Continuité Informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création d'une seconde salle informatique</li> <li>- Redondance des équipements de publication et de stockage</li> </ul>	Optimiser la Continuité et Disponibilité des Services informatiques
Nouvelle infrastructure de téléphonie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passage en ToIP sur le siège et les agences</li> <li>- Audio Conférence</li> <li>- Vision Conférence</li> <li>- Click to Call</li> <li>- Soft Phone</li> <li>- Convergence « fixe-mobile »</li> </ul>	Moderniser le socle de téléphonie ; Améliorer la qualité des services à un moindre coût
Nouveaux services de téléphonie « fixes-mobiles »	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration dans la nouvelle infrastructure de téléphonie</li> <li>- Nouveaux équipements de type « smartphones »</li> </ul>	Améliorer la qualité des services à un moindre coût
PFAC et SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartographie et Gestion de l'instruction de la PFAC</li> </ul>	Optimiser l'instruction des dossiers PFAC
CVM et SIG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portail dédié à la gestion des CVM</li> </ul>	Identifier les réseaux potentiellement à risque
Gestion Electronique Documentaire – ALFRESCO SHARE --	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégration de la solution Alfresco SHARE dans les usages</li> <li>- Portail CICRA</li> <li>- Portail SPANC</li> <li>- Portail CE</li> <li>- Portail PARTENAIRES</li> </ul>	Moderniser le portail des partenaires ; Aider à l'accréditation CICRA ; Aider à l'instruction des diagnostics SPANC ;

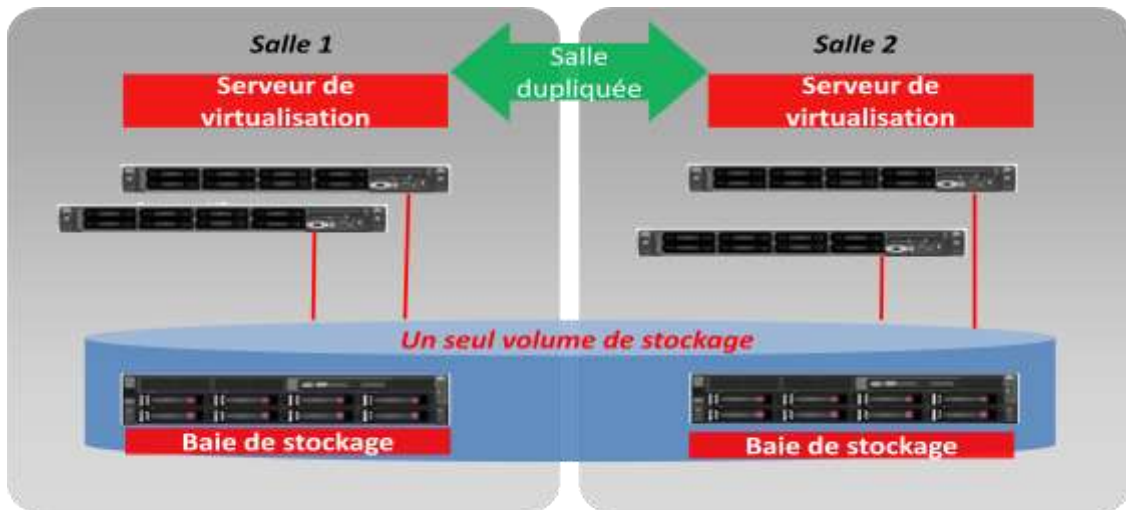
Gestion Patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des périmètres techniques et fonctionnels d'une application de gestion du patrimoine</li> </ul>	Equiper les Syndicat des Eaux d'une application de gestion du patrimoine alignée sur les besoins des métiers
TOPSPANC EXTERNALISE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition et développements de nouvelles fonctionnalités applicatives en lien avec le « contrôle diagnostic externalisé »</li> </ul>	Instruction externalisé
Portail de l'Information Hydrogéologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception d'un portail de l'information hydrogéologique pour la bancarisation et la publication d'informations ciblées</li> </ul>	Diffusion d'informations en lien avec la thématique de l'hydrogéologie
SISO (Système d'Information du Suivi des Opérations)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Débogage et prise en compte des remarques après une première phase de tests des modules Suivi d'opération et suivi des marchés</li> <li>- Développement du module d'export / import entre l'application SISO et l'application civil Finances pour la partie dépense</li> </ul>	Adapter l'outil aux demandes des utilisateurs tests. Connecter le Siso avec l'application compta de façon à pouvoir transmettre les marchés, les engagements et les tiers directement depuis le Siso
Outil de Commande de l'Information Géographique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en ligne un outil de commande d'informations Géographiques</li> </ul>	Meilleure gestion et traçabilité des demandes d'informations géographiques
Flux WFS / WMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'une application de distribution de flux d'informations géographiques</li> </ul>	Directive INSPIRE et simplification des échanges d'informations géographiques

En 2013, plus de 350 000 € HT ont été investis pour la modernisation des Systèmes d'Informations.



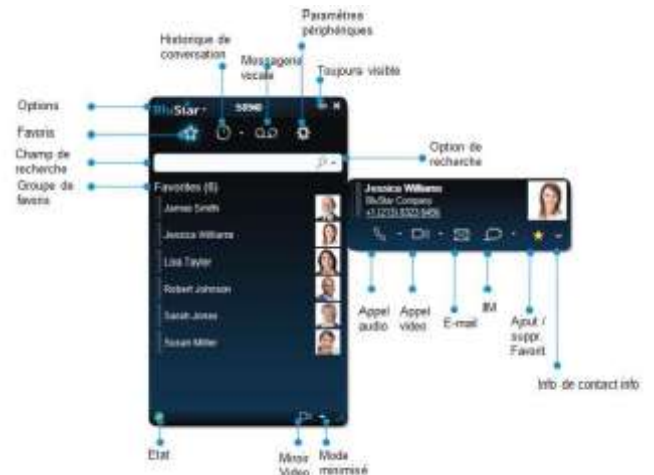
- Zoom sur le plan de Continuité Informatique :

- Garantir la sécurisation et le secours des serveurs de production en cas de défaillance sur un ou plusieurs biens supports.
- Assurer une disponibilité des applications et du stockage automatique (Données).



- Zoom sur le nouveau socle de téléphonie :

- Nouveaux terminaux téléphoniques
  - Les téléphones sont IP, ils sont connectés au réseau informatique, tout comme votre ordinateur
  - Téléphones avec écran, présentation du nom/numéro
  - Touches programmables
- Nouveaux logiciels de téléphonie
  - Téléphonie avancée avec numérotation automatique, recherche annuaire avancée, supervision temps réel de la disponibilité des collaborateurs, appels vidéo internes.
- Nouvelles Fonctionnalités téléphoniques
  - Le message déposé sur votre répondeur vous sera transmis également par Email.
  - L'ensemble du bâtiment de Saintes sera couvert en mobilité DECT et WIFI (sous-sol inclus)
  - Téléphoner depuis son PC



SoftPhone et Téléphone IP

- **Zoom sur ALFRESCO SHARE : « Gestion Electronique Documentaire »**



ALFRESCO SHARE est un outil Web de « Gestion Electronique Documentaire ». Il permet le stockage, l'échange et la collaboration sur la documentation numérique.

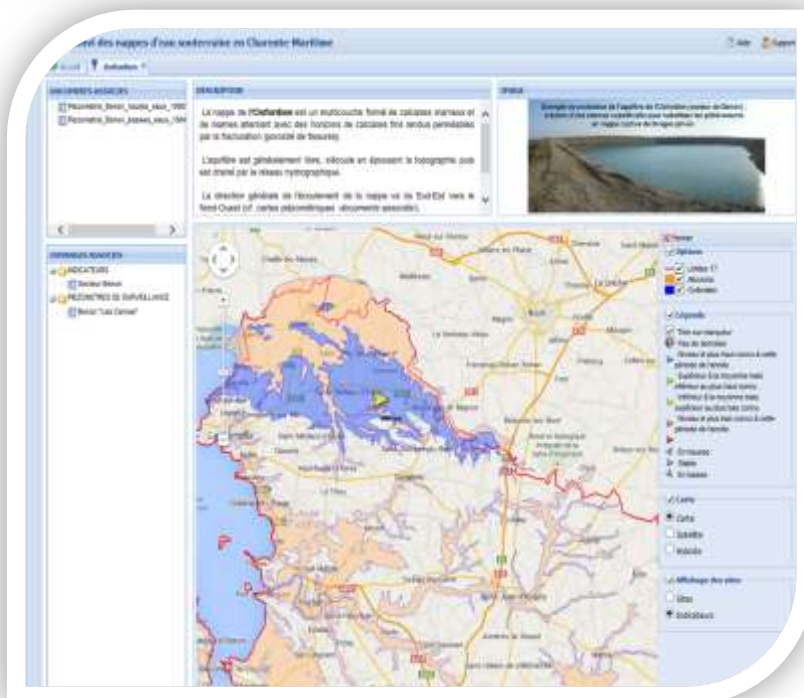
Enrichi de nombreuses fonctionnalités, ce service informatique est, entre autres, utilisé par la cellule « CICRA » dans le cadre de son accréditation COFRAC.

ALFRESCO SHARE devient progressivement le point d'entrée des échanges entre le Syndicat et ses partenaires.

*Interface de la GED « ALFRESCO SHARE »*



- **Zoom sur GENERICSITE : le « Portail de l'information Hydrogéologique »**



GENERICSITE est un outil Web, permettant une publication simplifiée de l'information Hydrogéologique.

Convivial et facile d'utilisation ce portail permet la diffusion de métriques et d'indicateurs sur l'état des nappes d'eau souterraine du département.

*Interface du portail « GenericSite »*

## IV – L'exploitation des services informatiques

- Quelques indicateurs sur l'usage des services informatiques :

### Gestion Electronique Documentaire (GED):

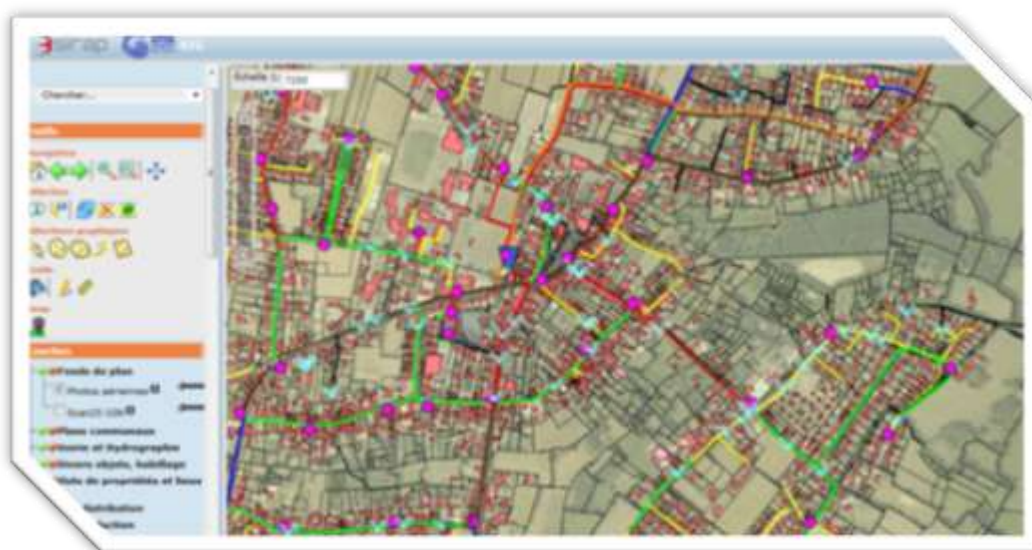
Alfresco est une application « web » qui permet, de façon sécurisée, la publication, la recherche, le partage et l'archivage de documents numériques.

En 2013, ce téléservice recense plus de 6 000 connexions.

En 2013 plus de 48 000 documents ont été consultés ou téléchargés par les utilisateurs de ce téléservice.

### SIG web :

Avec plus de 1 000 connexions par mois en 2013 (utilisateurs internes et partenaires), ce téléservice de cartographie est un outil de travail incontournable.



*Interface du Web-SIG « SIMAP »*

### Site Internet :

Le site internet recense plus de 24 000 connexions en 2013.





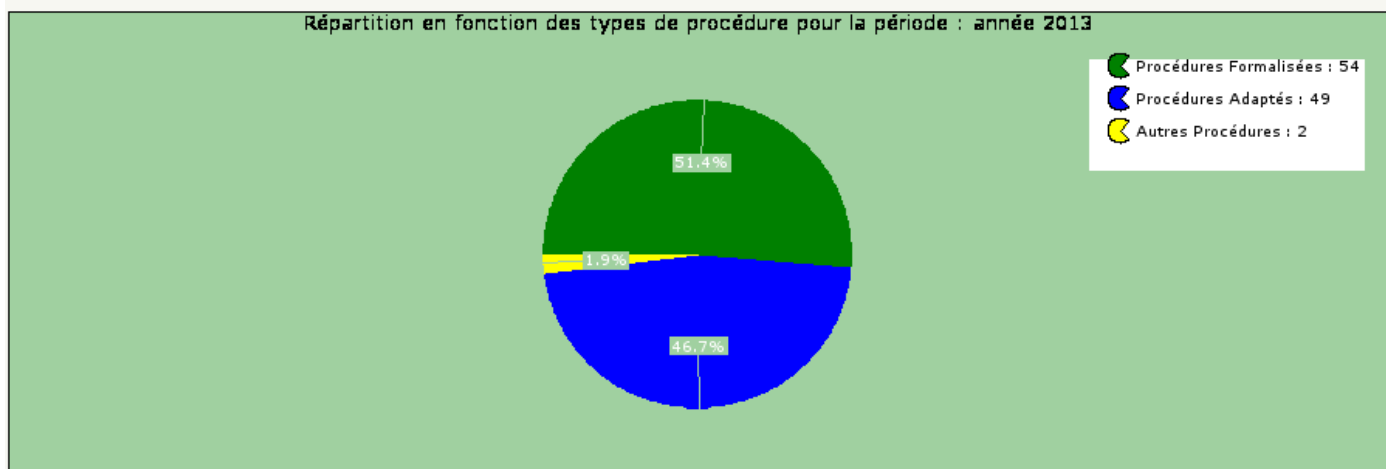
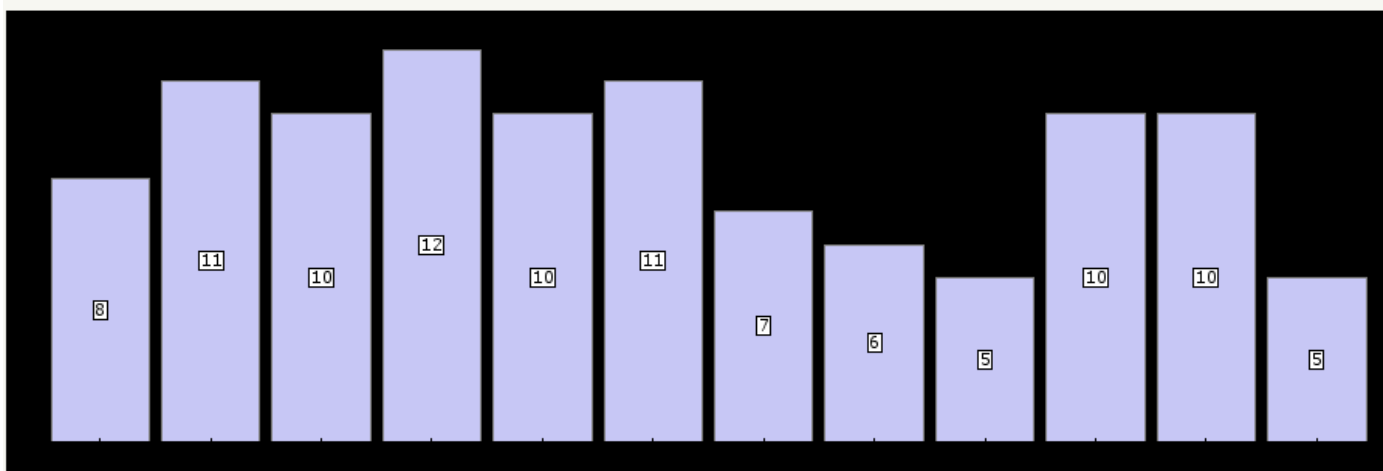
## Dématérialisation de la commande publique :

En 2013, les services du Syndicat des Eaux ont publié 105 consultations sur la plateforme de dématérialisation de la commande publique : [www.marches-securises.fr](http://www.marches-securises.fr)

Sur la même période 443 entreprises différentes ont téléchargé 1 498 Dossiers de Consultation des Entreprises.

En 2013, 111 réponses électroniques ont été déposées par 39 entreprises différentes.

Nb. total de consultations	Procédures			Nb. total de retraits / Nb. de comptes "entreprise" différents ayant retiré	Nb. total de dépôts / Nb. de comptes "entreprise" différents ayant déposé	Nb. de comptes "entreprise" connus
	Formalisées	Adaptées	Autres			
105	54	49	2	1498 / 443	111 / 39	447



- **Le Système d'Information Géographique :**

- **Domaine de la Topographie :**

- **Intégration de plans topographiques :**

	2010	2011	2012	2013
Nombre de plans intégrés	135	130	148	192
Linéaires	90 Km	104 Km	95 Km	160 Km
% nombre de plans / N-1	-	- 4%	+ 14%	+ 30%
% km / N-1	-	+ 15%	-9%	+ 68%



*Plan topographique (extrait) de la commune de Cercoux et photographie aérienne*

- **Domaine de L'Eau Potable :**

- **Récolements « Eau Potable » :**

Les plans de récolement sont des documents à très grande échelle (1/200) indispensables pour assurer :

- L'exploitation des réseaux (usages métiers)
- L'enrichissement du SIG et la connaissance du patrimoine

Les actions d'enrichissement de la cartographie par la cellule SIG du service informatique du SDE17 :

	2010	2011	2012	2013
Nombre de plans de récolement AEP intégrés par la cellule SIG du service informatique SDE17	107	109	144	173
Linéaires	58,8 Km	52,2 Km	61,7 Km	62,55 Km
% nombre de plans / N-1	-	+ 2%	+ 32%	+ 20 %
% km / N-1	-	- 12%	+18%	+ 1,5 %

Les actions d'enrichissement global de la cartographie :

	2010	2011	2012	2013
Linéaire de récolements AEP, intégrés par la cellule SIG du service informatique du SDE17	58,8 Km	52,2 Km	61,7 Km	62,55 Km
Linéaire de récolements AEP, par la cellule SIG de la RESE	36,4 Km	33,9 Km	31 Km	26,45 Km
Linéaire total de récolements AEP, intégrés	<b>95,2 Km</b>	<b>86,1 Km</b>	<b>92,7 Km</b>	<b>89 Km</b>
<b>Linéaire cumulé de récolements AEP, intégrés et disponibles dans le SIG</b>	<b>523,7 Km</b>	<b>609,8 Km</b>	<b>702,5 km</b>	<b>791,5 Km</b>
<b>% Km</b>	-	<b>+ 16%</b>	<b>+15%</b>	<b>+ 12%</b>



Nature des travaux	longueur en km
Création	4,9
Déplacement	0,3
Extension	21,81
Modification	5,2
Renforcement -	
Création	8,32
Renforcement -	
Renouvellement	5,6
Renouvellement	42,8
<b>Total général</b>	<b>88,90</b>

*Répartition des plans de Récolement AEP 2013 en fonction du type d'opération*

○ **L'IG sur le linéaire de réseau de distribution d'Eau Potable :**

	2011	2012	2013
Linéaire de réseau de distribution AEP en service dans le SIG	11 657,5 Km	11 695 Km	11 691 Km

○ **L'IG diverse dédiée à l'Eau Potable disponible dans le SIG :**

	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Réservoirs	321	322	322
Stations Aep	156	159	160
Captages	117	120	120
Casses / Fuites	-	8757	9871
Défenses Incendie	-	6795	6876
Vannes	-	40798	41136
Vidanges	-	22524	22520
Ventouses	-	5640	5765

**Domaine de l'Assainissement Collectif :**

○ **Récolements « Assainissement Collectif » :**

Les plans de récolement sont des documents à très grande échelle (1/200) indispensables pour assurer :

- L'exploitation des réseaux (usages métiers)
- L'enrichissement du SIG et la connaissance du patrimoine

Les actions d'enrichissement de la cartographie par la cellule SIG du service informatique du SDE17 :

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Nombre de plans de récolement ASST intégrés par la cellule SIG du service informatique SDE17	62	53	79	67
Linéaires	53 Km	33,2 Km	41,4 Km	42,3 Km
% nombre de plans / N-1	-	<b>-14%</b>	<b>+49%</b>	<b>-16%</b>
% km / N-1	-	<b>-38%</b>	<b>+25%</b>	<b>+2%</b>

Les actions d'enrichissement global de la cartographie :

	2010	2011	2012	2013
Linéaire de récolements ASST, intégrés par la cellule SIG du service informatique du SDE17	53 Km	33,2 Km	41,4 Km	42,3 Km
Linéaire de récolements ASST, par la cellule SIG de la RESE	7,5 Km	6,8 Km	5,5 Km	5,7 Km
Linéaire total de récolements ASST, intégrés	<b>60,5 Km</b>	<b>40 Km</b>	<b>46,9 Km</b>	<b>48 Km</b>
<b>Linéaire cumulé de récolements ASST, intégrés et disponibles dans le SIG</b>	<b>370,5 km</b>	<b>410,5 km</b>	<b>457,4 km</b>	<b>505,3 Km</b>
<b>% Km</b>	-	+ 11%	+12%	+10%



○ **L'IG sur le linéaire de réseau d'Assainissement Collectif :**

	2010	2011	2012
Linéaire de réseau en Km	2 371 Km	2 421 Km	2 491.5 Km
% Km	-	+2,1%	+2,8%

○ **L'IG sur les ouvrages d'assainissement collectif :**

	2010	2011	2012	2013
Stations d'Épuration	169	171	176	<b>180</b>
Stations d'Épuration de lotissement	3	4	5	<b>4</b>
Postes de relèvement	1107	1138	1163	<b>1190</b>

- **L'IG diverse dédiée à l'assainissement collectif disponible dans le SIG :**

objets	nombre
regards de visite	46 852
bâches de transfert sous vide	81
centrales de vide	3
vidanges	132
ventouses	227

### **Domaine de l'Assainissement Non Collectif :**

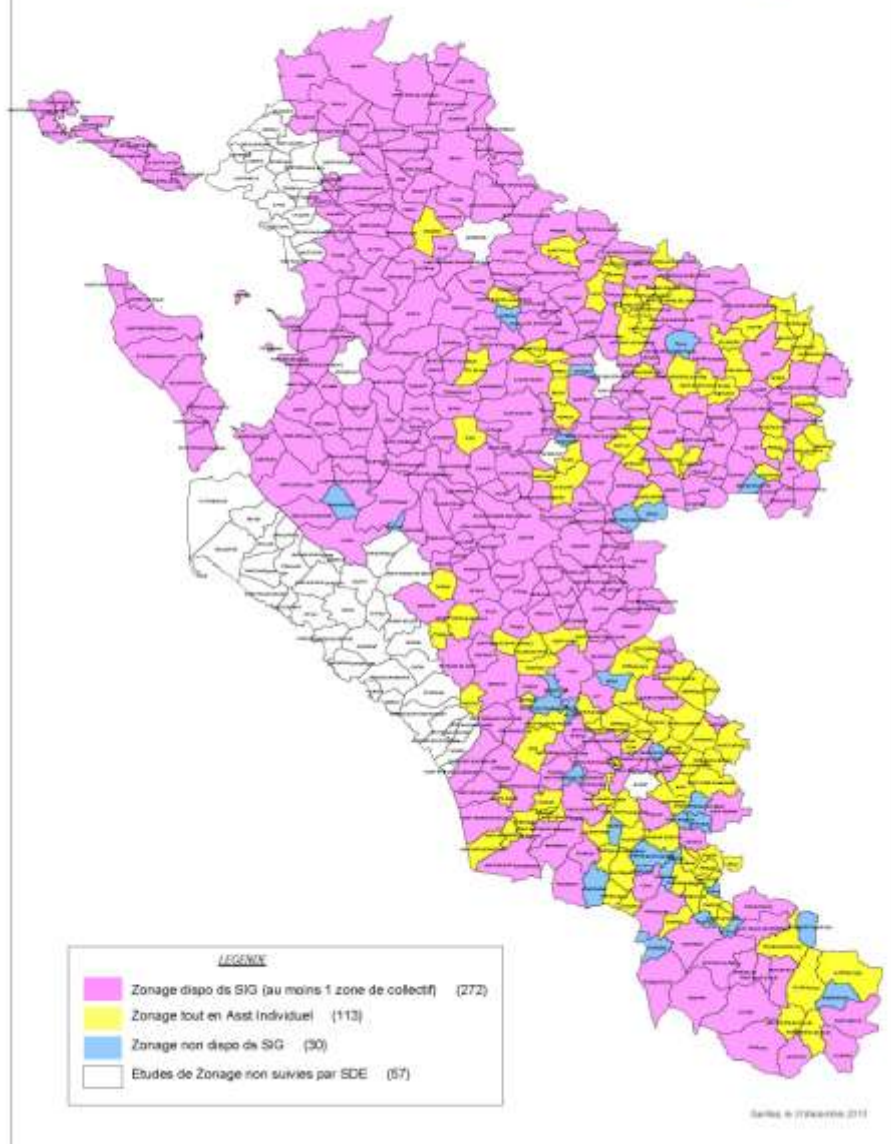
- **Informations sur les filaires d'assainissement non collectif :**

Année	nombre de dossiers créés dans le SIG	Cumul
1998	11	11
1999	49	60
2000	138	198
2001	395	593
2002	1080	1673
2003	1648	3321
2004	2296	5617
2005	2954	8571
2006	2666	11237
2007	2211	13448
2008	1859	15307
2009	2225	17532
2010	2921	20453
2011	3541	23994
2012	3519	27513
2013	3796	31309

- **Informations sur les zonages d'assainissement et les cartes d'aptitude des sols :**

	2010	2011	2012	2013
Cartes de Zonage	14	8	7	6
Cartes d'Aptitude des sols	29	27	29	20
Révisions de cartes de zonage	7	2	6	5
Nombre de communes ayant des cartes de zonages et/ou d'aptitude des sols	319	346	375	394

ZONAGES D'ASSAINISSEMENT DISPONIBLES DANS LE SIG



**Editions de Plans pour les collectivités adhérentes :**

En 2013, les documents papiers envoyés aux collectivités adhérentes se répartissent de la façon suivante :

Plans des réseaux d'eau potable	<b>394</b>
Plans des réseaux d'assainissement	<b>296</b>
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>

○ **Exports numériques :**



Sur demande des partenaires (bureaux d'études, intercommunalités, communes ...), le service Informatique/SIG a réalisé l'export de nombreuses données numériques (**381 exports en 2013**). Ces fichiers cartographiques servent à l'instruction des :

- Documents d'Urbanisme
- Projets de futurs travaux
- Etudes Hydrauliques
- Etudes diverses

Par ailleurs, dans le cadre des conventions « Partenaires associés pour la numérisation des cadastres », tous les territoires ont reçu les données cartographiques des réseaux en vue de leur intégration dans les SIG intercommunaux.

Tous ces échanges ont été assurés via l'outil informatique de « Gestion Electronique Documentaire » ALFRESCO.



## V - CONCLUSION

L'importance du numérique dans la modernisation de l'action publique n'est plus à démontrer.

C'est pourquoi le Syndicat des Eaux s'est doté d'un Schéma Directeur des Systèmes d'Information afin de :

- Identifier et définir les références et les orientations de sa modernisation
- Cadrer les actions de modernisation à mettre en œuvre dans un contexte budgétaire et humain réaliste
- Mieux prendre en considération et inscrire dans la durée ces actions
- Favoriser l'usage des outils numériques par tous et dans tous les domaines

De fortes évolutions de l'infrastructure informatique ont été observées en 2013 :

- Plan de Continuité Informatique
- Mise en œuvre d'une nouvelle infrastructure de télécommunication

Le Syndicat a ainsi poursuivi sa modernisation au rythme des phases identifiées dans le Schéma Directeur des Systèmes d'Information.

Il est à noter que le périmètre fonctionnel continue de s'accroître.

C'est ainsi que de nouvelles applications ont intégré le « catalogue de services » en 2013.

Afin de poursuivre une informatisation cohérente et pérenne des Systèmes d'Information, de nombreux efforts restent à faire, et notamment autour des axes suivants :

- Mise en œuvre d'une Gouvernance
  - o Gestion des Incidents
  - o Gestion des Changements
  - o Gestion du Catalogue de Services
- Amélioration de la sécurité
  - o Sécurité du SI
  - o Préconisations sur les développements informatiques à venir
  - o Responsabiliser les utilisateurs du SI
  - o Audit et homologation
- Plan de communication et de formation
  - o Mise à disposition d'une information valide et ciblée
  - o Accompagnement des utilisateurs
- Assurer et encadrer une veille technologique

L'ensemble de ces actions permettront la poursuite de la construction d'un SI simple et performant, outil indispensable, au service des élus, des agents et des partenaires du Syndicat.

