



CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
DE MARTINIQUE

CONCOURS EXTERNE DE TECHNICIEN TERRITORIAL SESSION 2014

Mercredi 19 novembre 2014

Réponses à des questions techniques à partir d'un dossier portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

*durée : trois heures
coefficient : 1*

SPECIALITE : INGENIERIE, INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION

A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

Ce dossier comporte 24 pages, y compris celle-ci.

Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend le nombre de pages indiqué.

- ✓ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou nom fictif, ni votre numéro de convocation, ni signature ou paraphe.
 - ✓ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
 - ✓ Seul l'usage d'un stylo à encre soit noire, soit bleue est autorisé (bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
 - ✓ Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.
- Le non respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.**
- ✓ L'utilisation d'une calculatrice de fonctionnement autonome et sans imprimante est autorisée.

- Vous préciserez le numéro de la question et le cas échéant de la sous-question auxquelles vous répondrez.
- Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...

Question 1 : (3 points)

Quelles sont les principales fonctionnalités d'un S.I.R.H. ?

Question 2 : (5 points)

Dans le cadre de la mise en œuvre d'un S.I.R.H., quel serait le dispositif de pilotage le mieux adapté et les différentes étapes qu'il conviendrait de planifier ?

Question 3 : (3 points)

Quels sont les 3 principaux avantages et les trois principaux inconvénients d'un projet de mise en œuvre de convergence Voix-Données ?

Question 4 : (3 points)

Citez six flux de données qu'il serait intéressant de dématérialiser dans une collectivité territoriale.

Question 5 : (6 points)

Dans le cadre de la refonte d'un intranet, il a, notamment, été décidé de recourir à un progiciel afin d'outiller les fonctionnalités d'organigramme et de trombinoscope. Présentez la démarche projet et les chantiers techniques à réaliser.

Liste des documents joints :

Document 01 : Plaquettes OXYMEL.

www.oxymel.com - 2013 - (5 pages).

Document 02 : Les systèmes d'information des ressources humaines (S.I.R.H.).

Site officiel RH - Janvier 2011 - (3 pages).

Document 03 : La « convergence voix-données ».

Site de la S.S.I.I. NumiDit - Novembre 2013 - (2 pages).

Document 04 : Le casse-tête des logiciels R.H.

La lettre du cadre territorial N°461 - Avril 2013 - (4 pages).

Document 05 : Les étapes d'un projet S.I.R.H.

La vie éco Carrières - (3 pages).

Document 06 : « Publication imminente de l'arrêté de télé-services, un guide à venir ».

Site www.blog.grandesvilles.org - Juillet 2013 - (1 page).

Document 07 : « La DGFIP à la manœuvre sur la dématérialisation et les moyens de paiements.

Site www.blog.grandesvilles.org - Juillet 2013 - (4 pages).

Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet

Oxymelia vous est proposé sous deux formes

Option 1: licence d'utilisation pour installation sur votre serveur Internet / Intranet

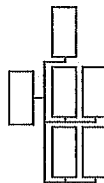
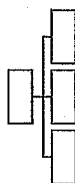
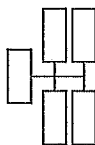
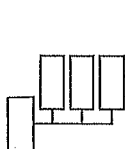
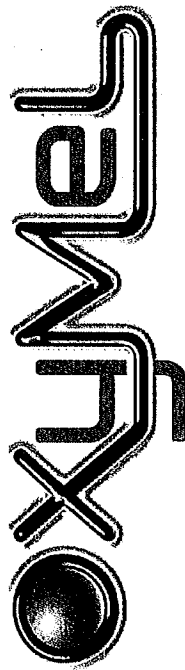
Option 2: un service hébergé sur nos serveurs avec abonnement annuel

Configuration technique du serveur

- Serveur d'application : Apache Tomcat version 6
- Base de données : MySQL version 5.1
- Systèmes d'exploitation : Windows ou Linux
- Configuration matérielle : 1 Go de mémoire
- JDK 6

- Une connexion Internet haut débit est recommandée pour vous connecter à nos serveurs.

Dans les 2 cas, Microsoft Internet Explorer 5.5 minimum est nécessaire pour utiliser Oxymelia.



Oxymelia

Oxymelia est l'éditeur du logiciel Oxymelia dédié aux entreprises et collectivités souhaitant se doter d'une solution d'annuaire en ligne et d'organigrammes.
Contactez pour une utilisation par les Services Ressources Humaines et Communication, les collectivités dotées d'une interface Web simple d'utilisation.

Oxymelia propose également ses services d'assistance technique et de développement spécifiques.

Représentants : Akernys - Communauté d'Agglomération Orléans Val de Loire, La Croix Rouge Française, Groupe Lucien Barrière, ING Direct, Institut National de l'Audiovisuel (INA), Le Parisien - Olympus - UNEAL, Mairie de la Roche sur Yon.

OXYMELIA SARL

18 avenue Gallieni

78110 HEVESIN

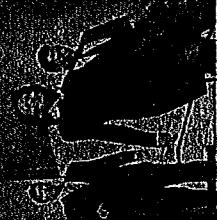
01 30 09 78 93

01 30 09 70 64

www.oxymel.com

info-ox@oxymel.com

Logiciel d'Annuaire en ligne et d'Organigrammes



Oxymelia 3.0 Disposez d'annuaires en ligne et d'organigrammes toujours prêts

Direction des Ressources Humaines
Oxymelia vous apporte

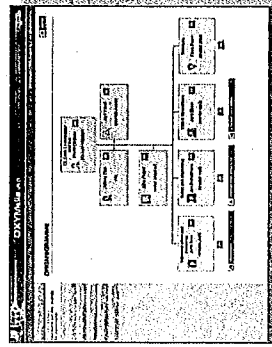
- Représentation d'un organigramme hiérarchique
- Visualisation des grades hiérarchiques
- Gestion des sites géographiques
- Gestion de badges d'accueil et de badges invités
- Présentation des postes vacants

Utilisateurs et administrateur

- Plusieurs niveaux de personnalisation : couleurs, polices, entêtes et bas de page
- Choix des représentations hiérarchiques : peigne, réseau, grappe, modèle Assistant
- Préparation en mode brouillon avant publication
- Affichage Web ou impression papier avec gestion portrait ou paysage
- Intégrable avec la base de données du personnel

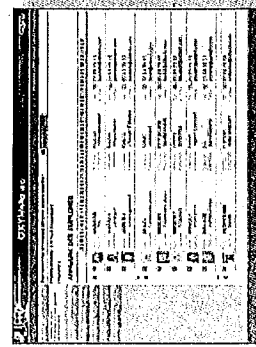
Oxymelia est un logiciel 100% Web pour la génération et l'exploitation de votre annuaire du personnel et de votre organigramme :

- Retrouvez le bon interlocuteur en quelques clics seulement
- Disposez d'un répertoire toujours d'actualité
- Clarifiez les missions et métiers de l'ensemble du personnel interne et externe



Vous représentez une collectivité

- Répondez à la Charte Marianne en facilitant l'accès à vos Services
- Utilisez les 280 fonctions territoriales de référence et définissez les missions associées

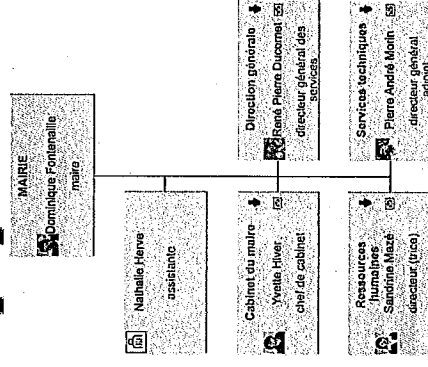


Recherche

Nom

Rechercher

Organigramme



Annuaire

	Nom : AUBRON	Prénom : Damien	Tel : 01 22 89 76 26
	Service : TIC	Fonction : Administrateur	E-mail : aubron@clittech.com
	Nom : ANDRES	Prénom : Sophie	Tel : 01 22 89 76 25
	Service : Juridique	Fonction : Négociateur	E-mail : andres@clittech.com
	Nom : AMELDA	Prénom : Valérie	Tel : 01 22 89 76 35
	Service : Aménagement	Fonction : Chargé d'études	E-mail : amelda@clittech.com

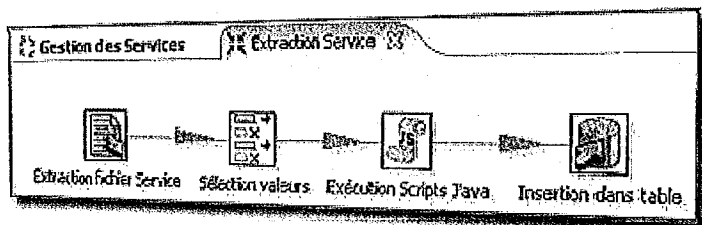
Donnez de la vie à votre Intranet

avec le trombinoscope intégré

OxyMelia F.A.Q

- Est-il possible d'importer le contenu d'une base de donnée ?
- Est-il possible d'automatiser la mise à jour ?
- Qu'est ce que la Solution Oxymelia d'Oxymel ?
- Quels sont les plus de cette solution ?
- Quelle configuration est requise pour cette solution ?
- Peut on envisager la location d'Oxymelia ?
- Est-il facile d'utiliser OxyMelia ?
- Quel budget doit être consacré à ce projet ?
- Que couvre la maintenance ?
- Quelle est la spécificité d'un trombinoscope pour collectivité locale ?
- En quoi un logiciel d'organigramme mairie est il différent des autres logiciels ?
- Qu'est ce qu'une Charte Marianne et où s'applique t-elle ?
- A qui sont destinées vos solutions organigrammes et quels sont leurs domaines d'applications ?
- Puis-je passer d'un répertoire téléphonique interne papier à un logiciel de répertoire interne ?
- Quelle est l'utilité de la mise en place d'un trombinoscope ?
- Est-il possible d'importer le contenu d'une base de données ?

*Oxymelia permet d'importer les données depuis de multiples sources : fichiers plats (.XLS, .CSV, etc.), les bases de données habituelles (MySQL, Oracle, SQL Server, etc.), les annuaires LDAP ou Active Directory. Nous utilisons le **logiciel Kettle Pentaho** pour définir avec vos équipes informatique les données utilisées et les transformations à effectuer :*



- Est-il possible d'automatiser la mise à jour ?

Une automatisation partielle ou totale est possible avec Oxymelia :

- . Récupérer automatiquement, et avec la fréquence voulue, les données modifiées dans vos bases de données
- . Mettre à jour automatiquement les données Oxymelia
- . Générer automatiquement les nouveaux organigrammes et les annuaires
- . Publier les nouvelles pages sur l'Intranet / Extranet

- Qu'est ce que la Solution Oxymelia d'Oxymel ?

Oxymelia est un logiciel d'organigrammes et d'annuaires, accessible depuis votre navigateur Internet, et qui permet d'organiser le capital humain de votre structure.

- . Éditer et publier des Organigrammes
- . Éditer et publier des Annuaires
- . Identifier un interlocuteur

- Quels sont les plus de cette solution ?

Oxymelia offre la possibilité d'insérer la photo de chaque individu, que ce soit dans l'annuaire ou l'organigramme. Une plate forme 100% web et une prise en main ergonomique permettent à tous de manipuler sans difficultés les informations. Cette solution est très bien adaptée aux besoins des collectivités locales, leur permettant de gérer la position d'un individu dans l'organigramme et sa fonction. Gagner du temps fait partie de nos objectifs, c'est pourquoi Oxymel fournit une base des 280 métiers territoriaux.

- Quelle configuration est requise pour cette solution ?

Si vous choisissez d'héberger la solution, cela peut se faire sur votre serveur Web avec l'assistance technique de notre équipe.

- Peut on envisager la location d'Oxymelia ?

L'infrastructure en place chez Oxymel nous permet d'accueillir et d'héberger la solution sur nos serveurs en mode ASP, ce qui vous permet d'y accéder sans recourir à l'achat d'une licence d'utilisation.

- Est-il facile d'utiliser OxyMelia?

L'utilisation et l'administration de Oxymelia ne demande aucune connaissance technique, ce qui rend cette solution accessible à tous. De plus, nous avons particulièrement soigné l'ergonomie du logiciel pour faciliter l'accès et la compréhension de l'ensemble des menus et de ses fonctions. Pour vous aidez dans vos premiers pas, l'un de nos conseillers viendra faire une prise en main de Oxymelia. Il vous sera remis un tutorial et un manuel pour l'administrateur lors de la mise en service de la solution.

- Quel budget doit être consacré à ce projet?

Afin de répondre correctement à l'attente de nos clients, Oxymel propose une offre adaptée à chaque demande. Notre équipe commerciale se tient à votre disposition pour tout renseignement.

- Que couvre la maintenance?

Notre équipe d'informaticiens met à jour régulièrement les solutions développées par Oxymel. C'est pourquoi à l'occasion de la maintenance, les mises à jour seront systématiquement installées. D'autres part le réseau et le serveur qui héberge la solution Oxymelia sont entièrement contrôlés.

- Quelle est la spécificité d'un trombinoscope pour collectivité locale ?

Le trombinoscope pour collectivité locale permet de retrouver rapidement le bon interlocuteur et d'accéder à toute information le concernant et concernant son poste. La publication du trombinoscope pour collectivité locale se fait sur un réseau intranet afin d'offrir un accès facile aux informations du personnel.

- En quoi un logiciel d'organigramme mairie est il différent des autres logiciels ?

Vue la structure organisationnelle d'une mairie, un logiciel d'organigramme mairie offre plus de fonctionnalités qu'un logiciel organigramme conçu pour une entreprise. Ces fonctionnalités sont adaptées au nombre de fonctionnaires, à la hiérarchie spécifique d'une mairie et aux différents département et services de la mairie. Le logiciel organigramme

mairie assure un grand rôle de circulation de l'information à travers les différents niveaux de sa hiérarchie.

- Qu'est-ce qu'une Charte Marianne et où s'applique-t-elle ?

La Charte Marianne est une charte générique de l'accueil des usagers destinée à tous les services administratifs de l'État qui accueillent du public. La vocation de la Charte Marianne est d'aider les administrations à la mise à niveau et de stimuler leur progression. La Charte Marianne s'applique aux services déconcentrés de l'État et aux juridictions.

- À qui sont destinées vos solutions organigrammes et quels sont leurs domaines d'applications ?

Nos solutions organigrammes sont essentiellement destinées aux grandes et moyennes entreprises qui gèrent un portefeuille important de ressources humaines ainsi que les collectivités locales. Les solutions organigramme que nous concevons sont appliquées aux ressources humaines pour la création d'organigramme et annuaires en ligne.

- Puis-je passer d'un répertoire téléphonique interne papier à un logiciel de répertoire interne ?

Pour passer d'un répertoire téléphonique interne papier à un logiciel de répertoire interne, nous vous proposons notre solution Oxymelia. Elle consiste en un logiciel en ligne accessible par tout navigateur Internet depuis les ordinateurs de l'entreprise ou depuis l'extérieur. Ce logiciel de répertoire interne remplace le répertoire téléphonique papier qui n'est jamais à jour des mouvements de personnel. En plus grâce à une ergonomie et une interface intuitive, notre solution Oxymelia permet une grande simplicité d'utilisation.

- Quelle est l'utilité de la mise en place d'un trombinoscope ?

Un trombinoscope permet de visualiser une structure organisationnelle: elle contient des informations sur chaque employé : sa photo, ses coordonnées, sa fonction et son rôle dans l'entreprise. Oxymelia est un outil idéal qui aide à la création et la gestion d'un organigramme, la planification et la collaboration entre les personnels sur les changements prévus dans l'organisation.

Annuaire informatique
Conception et développement
:: haut de page

Les Systèmes d'Information des Ressources Humaines (SIRH)

Un Système d'Information Ressources Humaines (SIRH) possède de nombreuses fonctionnalités, depuis les plus traditionnelles comme la paie et la gestion administrative du personnel, jusqu'aux plus sophistiquées comme les plateformes de formation, la gestion des compétences et carrières, celle des entretiens individuels...

Le SIRH est un système intégrant plusieurs de ces fonctions, qui sont par nature très hétérogènes, puisque certaines sont quantitatives, codifiées et automatisables (paie, gestion des temps...), d'autres essentiellement qualitatives (Gestion des emplois et des compétences GEPC, aide au recrutement...). L'ERM (Employee Relationship Management) et les technologies RH collaboratives permises par le SIRH, permettent de fournir à tous les salariés, à leurs managers et aux DRH :

- un support dans lequel ils peuvent saisir et trouver toutes les informations liées à la gestion des ressources humaines dont ils ont besoin et qui leur sont dédiés,
- et de pouvoir les mettre à jour et les consulter aisément, avec la confidentialité nécessaire et les protocoles d'accès et de contrôle, pour la protection des informations personnelles sensibles et pour leur fiabilité.

Les fonctionnalités couvertes par un SIRH font de plus en plus l'objet d'un recours à des logiciels d'un prestataire externe : c'est ainsi que l'on assiste de plus en plus à l'externalisation de pans entiers de processus RH (Business Process Outsourcing BPO), chaque processus pouvant être indépendamment et successivement pris en charge par des modules de logiciels externalisés (paie, recrutement, formation...).

01 Les fonctionnalités d'un SIRH

Les fonctionnalités d'un SIRH sont de deux types : gestion administrative et gestion des ressources humaines (GRH) et leurs systèmes sont en fait très souvent dissociés ; il est rare qu'un seul SIRH incorpore l'ensemble des modules possibles et, souvent, des logiciels spécialisés sont jugés plus performants qu'un système global très complexe.

Les systèmes d'information RH sont dotés de fortes capacités de modularité et de paramétrage qui leur permettent de s'adapter à de nombreuses particularités et d'intégrer les spécificités liées aux métiers ou aux différentes conventions collectives ou accords de branches professionnelles

Les systèmes d'information RH possèdent des interfaces par intranet qui permettent la décentralisation de la saisie des données, par les managers, les responsables RH et les employés eux-mêmes.

Ces fonctionnalités d'un SIRH permettent :

- une amélioration de la productivité des services RH avec l'allégement des charges administratives (saisie des données et contrôle de leur fiabilité).
- une facilitation des relations entre les responsables RH, les managers et le personnel par fluidification de la circulation des données RH.
- La gestion administrative

La gestion administrative du personnel permet d'automatiser un certain nombre de tâches essentiellement quantitatives et/ou normalisées et d'en assurer un suivi, dans un cadre réglementaire souvent strict et très exigeant en terme de délai et fiabilité.

- La paie : les traitements de la paie calculent les salaires, charges et cotisations et effectuent les virements, remplissent les déclarations sociales, éditent les bulletins de salaires. Les nouveaux logiciels sont conçus pour traiter les dispositifs de réduction et de flexibilité du temps de travail et ses conséquences administratives, pour calculer les nouvelles cotisations retraite etc. et font face à des procédures et déclarations légales soumises à des réglementations pointilleuses et changeantes La simulation de la masse salariale pour les besoins de la planification RH est un des outils qui découle de l'utilisation de la base de données des rémunérations.
- L'administration du personnel : données personnelles des salariés, édition des déclarations légales (Déclaration Unique d'Embauche DUE...).
- La gestion des temps et de l'activité (GTA) : congés, absences, temps de présence, RTT, heures supplémentaires, repos compensateurs, temps partiel, contrôle des badgeuses. Certains modules peuvent prendre en charge la gestion des plannings.
- La gestion des voyages professionnels : notes de frais, des réservations (salles, véhicules, hébergement...).
- La gestion des convocations de la médecine du travail, etc.
- La gestion des ressources humaines (GRH)
 - La gestion des compétences, liée à l'imposition du dispositif triennal de la loi de cohésion sociale (GPEC), avec des logiciels de gestion de carrière et des compétences et de base des données du personnel.
 - La gestion de la formation : DIF, planification des sessions, inscriptions et convocations des stagiaires, attestations de présence, évolution de l'acquisition des compétences grâce à des statistiques portant sur les résultats des tests ou les temps de formation pour la formation en ligne (e-learning).
 - Gestion du contenu de la formation en ligne : logiciels destinés à la gestion de contenus pédagogiques (créer, assembler et diffuser des contenus d'apprentissage).
 - La gestion des entretiens individuels et des systèmes d'évaluation. Pour réaliser un bilan sur les performances réalisées et des formations acquises dans les périodes écoulées, pour fixer les prochains objectifs et les besoins en formation nécessaires pour les atteindre, il faut réunir les informations des collaborateurs issus de directions ou d'entités différentes sur des supports identiques.
 - La gestion de la mobilité interne : création et mise à jour des fiches des postes, offres de postes à pourvoir ...
 - La gestion du recrutement : aide à la rédaction de l'offre, choix des supports de diffusion, gestion des CV, compte-rendu des entretiens.
 - tableaux de bord RH et bilans sociaux, etc.

02Le SIRH, support de l'ERM (Employee Relationship Management)

L'ERM (Employee Relationship Management ou Gestion de la Relation avec l'Employé), associe les technologies Internet/Intranet et gestion des processus RH pour mettre en relation les acteurs opérationnels de l'entreprise, salariés, managers et responsables RH. Sur la base des applications informatiques collaboratives du SIRH, l'ERM permet aux salariés d'utiliser les modules présents dans le logiciel pour, par exemple :

- poser leurs jours de congés payés ou autres demandes d'absence,

- faire une demande d'acompte, ou modifier les informations de leur dossier personnel (adresse, RIB, situation de famille ...),
- consulter l'état des horaires effectués, ou accéder aux offres d'emplois internes, demander une mobilité interne et répondre à une annonce interne,
- consulter et préparer à l'avance leurs entretiens annuels,
- consulter les catalogues de formation,
- déposer un dossier de formation,
- consulter le référentiel réglementaire, les avantages sociaux pratiqués dans l'entreprise,
- disposer de tous les formulaires administratifs en ligne, etc.

L'ERM, au-delà d'un simple outil, est une approche privilégiant la généralisation des workflows (gestion électronique des processus) qui irriguent toute l'entreprise : accès par tous à l'information qualifiée, remontée d'informations et de demandes par les salariés.

Mais ce portail RH, s'il permet à tous les salariés de travailler en mode collaboratif, doit impérativement reposer sur un SIRH possédant une gestion très stricte des autorisations d'accès sur un ensemble de données de statuts différents, pour que chacun n'ait accès qu'aux contenus qui leur sont autorisés, avec un cloisonnement strict des informations et des circuits d'approbation : concernant cet aspect, les DRH doivent impérativement bien définir les responsabilités de saisie, mise à jour ou consultation permises selon les niveaux de responsabilité.

03 Les logiciels SIRH

Face aux obligations réglementaires toujours changeantes et sans cesse plus complexes, pour limiter les risques de non-conformité, pour bénéficier rapidement d'un logiciel performant qui améliore le processus décisionnel par un accès à des informations plus fiables, plus complètes et plus claires, les SIRH sont de plus en plus externalisés pour tout ou partie.

Les prestataires de logiciel SIRH doivent donc disposer d'une veille sociale intégrant les évolutions nationales et conventionnelles, pour paramétrer et maintenir des modèles de règles, selon les conventions collectives et accords de branches.

Le traitement de la paie et des dispositifs de réduction et de flexibilité du temps de travail et ses conséquences administratives, est le processus le plus externalisé.

Même si certains prestataires de services proposent de gérer la majorité ou l'intégralité des fonctionnalités d'un SIRH, il est fréquent que les progiciels spécifiques pour la gestion de la formation, GPEC, ... soient des modules dédiés, parfois rajoutés à un progiciel RH existant et provenant de divers éditeurs.

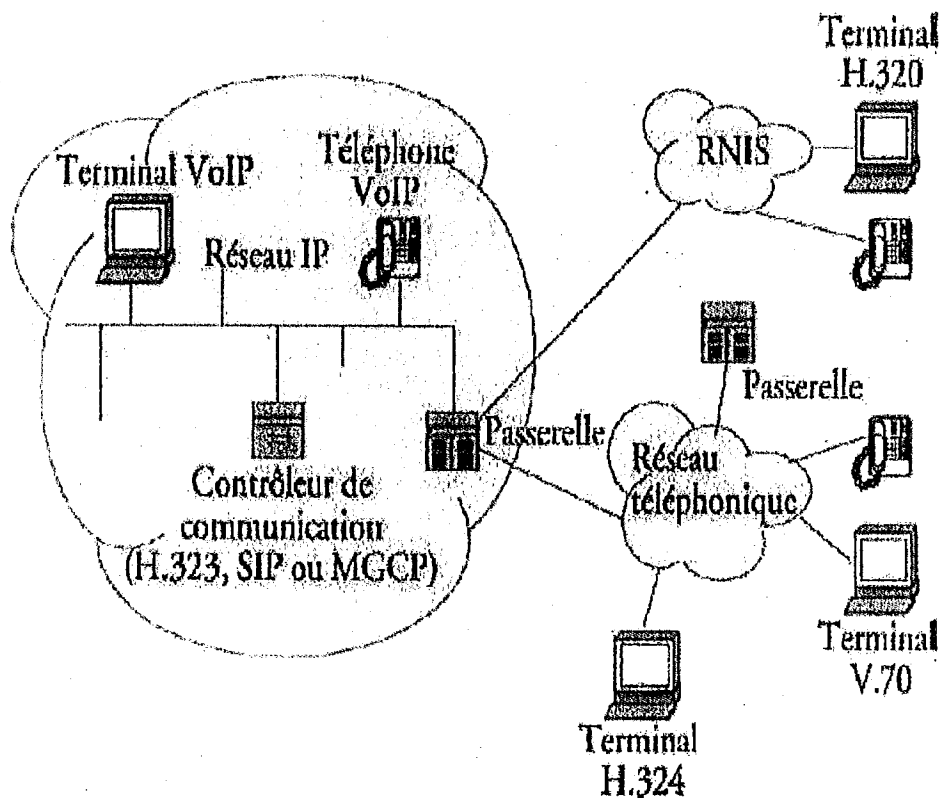
Ainsi, de nombreux SIRH sont constitués de briques logicielles : la transparence pour l'utilisateur des flux de données véhiculées entre des progiciels conçus par des éditeurs différents et la consolidation de l'ensemble des informations, dans les tableaux de bord RH par exemple, sont alors problématiques. L'apparition de nouvelles technologies (ASP, SOA, Web Services) permettent une communication en temps réel entre progiciels différents et apportent une solution.

Mise à jour : janvier 2011

DOCUMENT 03

La convergence Voix-Données

Voici le schéma générale de l'utilisation de la Voip en entreprise :



La VoIP étant une nouvelle technologie de communication, elle n'a pas encore de standard unique. En effet, chaque constructeur apporte ses normes et ses fonctionnalités à ses solutions. Il existe tout de même des références en la matière. Je vais décrire les trois principales qui sont H.323, SIP et MGCP/MEGACO. Tous les acteurs de ce marché utilisent comme base pour leur produit une ou plusieurs de ces trois architectures. Il existe donc plusieurs approches pour offrir des services de téléphonie et de visiophonie sur des réseaux IP. Certaines placent l'intelligence dans le réseau alors que d'autres préfèrent une approche peer to peer avec l'intelligence répartie à la périphérie (terminal de téléphonie IP, passerelle avec le réseau téléphonique commuté...). Chacune a ses avantages et ses inconvénients.

Le schéma ci-dessus, décrit de façon générale la topologie d'un réseau de téléphonie IP. Elle comprend toujours des terminaux, un serveur de communications et une passerelle vers les autres réseaux. Chaque norme a ensuite ses propres caractéristiques pour garantir une plus ou moins grande qualité de service. L'intelligence du réseau est aussi déportée soit sur les terminaux, soit sur les passerelles/Gatekeeper (contrôleur de commutation). On retrouve les éléments communs suivants :

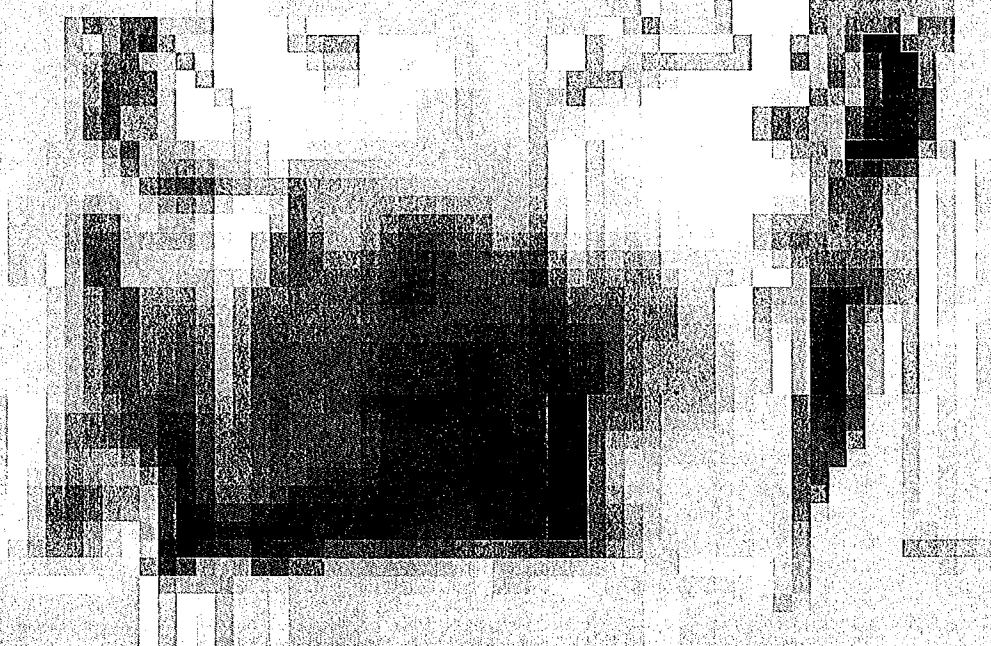
Le routeur : Il permet d'aiguiller les données et le roulage des paquets entre deux réseaux. Certains routeurs, comme les Cisco 2600, permettent de simuler un gatekeeper grâce à l'ajout de cartes spécialisées supportant les protocoles VoIP.

La passerelle : il s'agit d'une interface entre le réseau commuté et le réseau IP.

Le PABX : C'est le commutateur du réseau téléphonique classique. Il permet de faire le lien entre la passerelle ou le routeur et le réseau RTC. Une mise à jour du PABX est aussi nécessaire. Si tout le réseau devient IP, il n'y a plus besoin de ce matériel.

Les Terminaux : Des PC ou des téléphones VoIP.

Pour transmettre les paquets, on utilise RTP, standardisé en 1996. Il est un protocole adapté aux applications présentant des propriétés temps réel. Il permet ainsi de reconstituer la base de temps des flux (horodatage des paquets : possibilité de re-synchronisation des flux par le récepteur), de détecter les pertes de paquets et en informer la source, et d'identifier le contenu des données pour leur associer un transport sécurisé. En revanche, ce n'est pas "la solution" qui permettrait d'obtenir des transmissions temps réel sur IP. En effet, il ne procure pas de réservation de ressources sur le réseau (pas d'action sur le réseau de type RSVP, diffserv, Policeur), de fiabilisation des échanges (pas de retransmission automatique, pas de régulation automatique du débit) et de garantie dans le délai de livraison (seules les couches de niveau inférieur le peuvent) et dans la continuité du flux temps réel. Bien qu'autonome, RTP peut être complété par RTCP. Ce dernier apporte un retour d'informations sur la transmission et sur les éléments destinataires. Ce protocole de contrôle permet de renvoyer à la source des informations sur les récepteurs et ainsi lui permettre, par exemple, d'adapter un type de codage ou encore de modifier le débit des données.



LE CASSE-TÊTE DES LOGICIELS RH

Prenez d'un côté un panel d'éditeurs offrant des logiciels de plus en plus complets, de plus en plus complexes, et prenez de l'autre des utilisateurs captifs : quand on choisit un éditeur, difficile d'en changer. Le résultat ? Beaucoup de mécontentements, mais aussi des solutions pour palier les défaillances.

Avant, ils se contentaient de générer des fiches de paie. Aujourd'hui, leurs capacités sont démultipliées, pour la plus grande satisfaction de certaines collectivités... ou pour leur plus grand malheur. Les SIRH, ou systèmes d'information des ressources humaines, c'est un peu le cœur de ce grand corps qu'est une collectivité territoriale : il suit la cadence infernale des nouveaux textes de loi, ingère les congés maladie, les suivis de formation, les recrutements, les promotions, les évaluations... et continue de pulser en émettant, coûte que coûte, ses bulletins de salaire à chaque fin de mois. Outil vital, il a suivi l'évolution qui s'est imposée aux collectivités, à coup de déconcentration, de décentralisation et de transferts de compétences. Dans la première décennie 2000, la gestion administrative des personnels s'est muée en

management des ressources humaines, nécessitant des outils plus sophistiqués. Avec cette mue est venue la décision de changer de logiciel, pour évoluer vers une solution plus globale que l'on peut enrichir avec des modules pour coller aux besoins de la collectivité, en fonction de sa taille notamment.

UNE MAINMISE DES ÉDITEURS

Et c'est là que le bât blesse, dirait-on. Car une fois son dévolu porté sur un nouvel éditeur, la collectivité est liée pour un bon nombre d'années. Lorsque la communauté urbaine de Lille a décidé de faire migrer son système en 1999, elle a opté pour l'un des plus gros éditeurs, parmi la demi-douzaine susceptible de répondre aux besoins spécifiques de la fonction publique territoriale. « Nous avons été séduits par la présentation qui nous a été faite lors de l'appel d'offres », explique Florence Scherperelle, responsable de la paie. Seulement, à l'usage, il s'est avéré que le back-office n'était pas à la hauteur de la vitrine qu'on nous avait présentée. On a découvert qu'il y avait deux environnements techniques différents, ce qui pose notamment des problèmes de communication entre la version web et la version serveur. Nous devons faire énormément de contrôles, c'est une



“ Une migration complète peut prendre quelques mois juste pour la paie, jusqu'à plus de deux ans pour plusieurs modules ”

perte de temps. » Une perte de temps cependant moins grande que de migrer à nouveau vers un autre éditeur, car une migration complète peut prendre quelques mois juste pour la paie, jusqu'à plus de deux ans pour plusieurs modules. En moyenne, il faut compter au moins une bonne année pour prendre en main un nouveau logiciel. « Quand on a fait tout ce travail et investi toute une équipe, ajoute Catherine Barczy-Issakidis, DGAS RH au sein de l'université Paris 1 Panthéon Sorbonne et ancienne DGA RH à Drancy, même si on n'est pas satisfait, on ne repart pas pour une autre migration. Donc on se bat au jour le jour. » L'impression que les éditeurs profitent de cette mainmise pour faire évoluer leurs produits à minima, en rectifiant parfois les bugs avec plusieurs mois de retard, est persistante dans les collectivités. En ayant intégré un autre corps de la fonction publique, Catherine Barczy-Issakidis relativise pourtant : il existe une certaine concurrence qui permet de travailler avec des éditeurs de logiciel disposant d'une bonne connaissance métier. « À l'université, j'ai l'impression d'être retournée 15 ans en arrière ! »

UN PROBLÈME D'ORGANISATION INTERNE

Si certaines collectivités font l'expérience malheureuse d'un suivi médiocre de la part de leur éditeur, ce n'est pas le cas de toutes. Et surprise, on peut être client du même éditeur et en être globalement satisfait ! C'est le cas du conseil général du Loiret, qui fait travailler le même fournisseur que la communauté urbaine de Lille. D'où vient alors cette différence de points de vue ? « Principalement, de l'organisation interne, détaille Frédéric Chaduteau, directeur des Relations humaines. On critique souvent les éditeurs mais on ne regarde pas forcément comment fonctionnent les collectivités. Chez nous, cela marche bien grâce à une bonne méthodologie, une bonne approche du projet. L'ancienne DRH avait eu l'intuition qu'il fallait une équipe SI/RH attachée au directeur. Nous avons donc un excellent partenariat avec la DSI, et c'est en travaillant main dans la main que nous réussissons à être satisfaits du produit ». La carrière, les frais de déplacement, le développement de e-services pour les agents, la dématérialisation des frais –

permettant de raccourcir la durée de remboursement – fonctionnent parfaitement chez eux. En revanche, « il est difficile de trouver un éditeur bon dans tous les domaines » reconnaît Frédéric Chaduteau. « Nous rencontrons encore des difficultés sur la gestion du temps, cela mobilise un agent à temps plein à la RH, mais aussi au niveau de la DSI. » Responsable études et développement à la Direction informatique de Roubaix, Thierry Troussseau insiste également sur ce point : « Ce n'est pas parce qu'on sous-traite qu'il ne faut pas des spécialistes en interne. Actuellement, les collectivités se rendent compte qu'il faut des gens qui connaissent le métier, le processus et le produit afin de maîtriser l'outil. C'est un constat, il ne faut pas laisser la main au progiciel et éviter d'être trop dépendant. »

La clé d'une bonne intégration se trouverait donc là : disposer des ressources en interne pour pallier les défaillances du SIRH choisi. Ces compétences en interne sont également très utiles pour la veille technologique, et pour envisager des alternatives aux solutions proposées par les éditeurs spécialistes de la fonction publique territoriale. •••

Besoin de dialogue

En 2009, le cabinet de conseil en stratégie et en organisation Inphotep lançait une étude auprès des collectivités territoriales : étaient-elles satisfaites de leur SIRH ? Une mise à jour doit être publiée dans les semaines qui viennent, mais déjà les résultats de la précédente étude mettaient en exergue la nécessité d'instaurer le dialogue :

- dialogue entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, autrement dit entre DSI et DRH, le premier étant chef d'orchestre et le second interprète ;
- dialogue entre services, au-delà de la DSI et la DRH, car l'ensemble de la chaîne managériale et des agents est concerné ;
- dialogue au sein de la DRH pour réfléchir au projet organisationnel le plus adapté à sa propre organisation ;
- dialogue entre les collectivités pour faire un partage d'expériences, mais aussi conforter un langage et des normes communes ;
- dialogue avec les éditeurs pour établir un partenariat durable ;
- enfin dialogue avec les partenaires publics, afin que le législateur prenne conscience de l'impact d'une réforme sur les systèmes d'information en place. Sur ce dernier point, c'est encore loin d'être gagné.

●●● Au conseil général du Loiret, comme aucun des modules GPEC ne leur semblait abouti, ils se sont tournés vers une application destinée au secteur privé. « *Mais cette intégration n'a réussi qu'en étant très exigeants avec cet éditeur, peu habitué au fonctionnement des collectivités* » précise Christophe Boubault, directeur des systèmes d'information et de l'innovation. La preuve, encore, qu'une forte présence et un savoir-faire en interne sont indispensables. Mais alors, comment s'en sortent les petites collectivités ? Moins bien, c'est évident, même si leurs besoins sont moins poussés. Pour les soutenir, Frédéric Chaduteau et son équipe réfléchissent à un partage des savoir-faire, en organisant par exemple des journées portes ouvertes pour leur apporter conseils et méthodes.

PESER FACE AUX ÉDITEURS

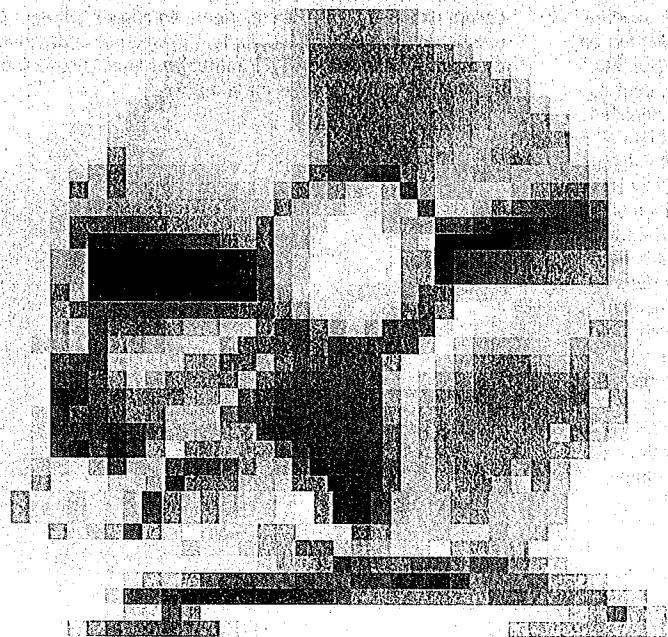
Déjà en 2009, le cabinet Infothep réalisait une étude de satisfaction de leur SIRH auprès des collectivités (voir encadré). Il en ressortait que lorsqu'elles devaient choisir un nouvel éditeur, elles attendaient de plus en plus de l'accompagnement de leur part. « *De trop nombreuses applications sont aujourd'hui sous-utilisées car les collectivités se trouvent seules face à des démarches de paramétrages complexes* » note l'étude. Parmi leurs attentes en matière de SIRH, les collectivités évoquent principalement la GPEC, la dématérialisation, la déconcentration mais aussi l'intégration de leur outil dans le système d'information de la collectivité. Le problème ? C'est que pour parvenir à ce résultat, il faut prendre conscience que de son côté, elle doit faire un

véritable effort d'investissement en constituant notamment une équipe compétente dans le domaine des RH comme des SI. Encore une fois, on y revient.

Il existe toutefois une autre solution qu'a expérimentée Catherine Barczy-Issakidis, du temps où elle officiait en collectivité : « *Nous avions constitué un groupe d'utilisateurs en association indépendante, et nous nous réunissions régulièrement pour dénoncer les aspects defectueux et pousser l'éditeur à modifier son logiciel. En étant une douzaine de volontaires, nous avions assez de poids pour parvenir à influencer sur notre fournisseur.* » Il existe bien des groupes constitués directement par les différents éditeurs, mais d'après l'ex-DGA RH de Drancy, « *on y est moins libre de s'exprimer* ».

UNE MISE À JOUR IMPOSSIBLE ?

Enfin, se pose la question des mises à jour des logiciels pour coller à l'adoption de nouveaux textes de lois. Il peut y avoir plusieurs mois de décalage entre l'entrée en vigueur d'un texte et sa retranscription au niveau du logiciel. « *En ce moment, la cotisation des élus à la Sécurité sociale ne sera mise en place qu'en avril, c'est un décalage de plus de quatre mois*, explique Florence Scherperelle, responsable de la paie à la communauté urbaine de Lille. *Cela nécessiterait donc de faire un rappel important ce mois-ci, si je n'avais pas la casquette paramétrage en plus de ma casquette paie. Certaines collectivités n'ont pas ce profil en interne, elles ne peuvent anticiper et sont donc dépendantes de la mise à jour de l'éditeur.* » Pour Laurent Guignard, chef de projet informatique au conseil général du Loiret, il faut cependant bien prendre conscience que « *le temps du développement des nouvelles fonctionnalités est plus long que celui de l'application des nouveaux textes de loi* » qui en plus, prolifèrent ces dernières années. Pour Frédéric Chaduteau, « *cela met parfois un peu trop de temps, il est vrai, mais si l'on raisonne sur les six dernières années nous n'avons pas le souvenir d'avoir des remontées des agents pour mauvaise application des réformes à cause du manque de mise à jour* ». À Roubaix, où la ville a fait le choix de développer son propre SIRH en interne (voir en encadré), Thierry Trousseau a une conscience



“ Les éditeurs profitent de leur mainmise pour faire évoluer leurs produits à minima, rectifiant parfois les bugs avec plusieurs mois de retard ”

accrue du travail que représentent ces modifications réglementaires et même en traitant soi-même cet aspect, il est difficile d'être fin prêt le jour même de la mise en application d'une nouvelle loi. « *Pourtant nous y parvenons régulièrement, par exemple l'intégration de la journée de carence était réalisée en une petite semaine.* » Dommage que la ministre Marylise Lebranchu ait abrogé cette journée... difficile de suivre le rythme des réformes !

Cette mutation du secteur des ressources humaines – ou des relations humaines comme préfère l'appeler Frédéric Chaduteau, encore une évolution du métier – induit donc de profonds changements d'organisation en interne, notamment sur cet aspect de la prise en main du logiciel. Ce qu'il faut retenir de

ces différentes expériences, c'est l'importance de comprendre que le choix d'un prestataire ne signifie pas une délégation totale de tout ce qui touche au SIRH. Pour que la greffe prenne, que l'utilisation des capacités du progiciel soit pleine et entière, mieux vaut une bonne coordination du service informatique et du service des ressources humaines. Et si jamais les équipes ne sont pas assez étoffées, trouver des moyens de faire pression sur l'éditeur en se regroupant. Il n'y a pas d'éditeur parfait, mais il existe un moyen de compenser les manques pour une utilisation optimale de l'outil... sans avoir à affronter le courroux des utilisateurs en interne à cause de dysfonctionnement qui peuvent faire perdre un temps de travail considérable. ■

Développer en interne, c'est possible ?

Les besoins en matière de SIRH sont de plus en plus conséquents dans les collectivités, la faute à la décentralisation et aux transferts de compétences, notamment. Pour traduire ces besoins en outils efficaces, les éditeurs doivent mener une veille juridique performante et avoir une bonne réactivité informatique. Certains disent même qu'il serait impossible, aujourd'hui, d'obtenir un outil développé en interne performant. La ville de Roubaix, 1 600 permanents et 2 200 fiches de paie chaque mois, a pourtant fait ce choix-là. La collectivité a une forte tradition de développement de logiciels en interne : plus de 50 % de leurs outils sont « faits maison ». Autant dire que l'équipe de la DSI est étoffée : un chef de projet et deux développeurs spécialisés sur le logiciel RH pour l'équipe dédiée, mais aussi une vingtaine de personnes dans l'équipe informatique dont une douzaine de développeurs.

Persister dans le développement en interne

« Il y a près de 4 ans, nous avons hésité à persister dans le développement en interne, explique Nathalie Lorian, DRH de la ville de Roubaix. Nous avons donc réalisé le cahier des charges, fait du bench marking et en observant les produits du marché, nous avons pris conscience que notre produit était plus fort en matière de paramétrage, de réactivité. » La décision était alors prise de refondre intégralement le logiciel en interne, dont ils ont pu toutefois conserver le code source : toutes les données étaient maîtrisées, rien n'a dû être ressaisi. Le travail leur a pris deux bonnes années, ce qui au final, n'est pas plus long qu'une migration complète d'un progiciel à l'autre chez certaines collectivités. En rythmant eux-mêmes leur chantier, ils n'ont rencontré aucun problème majeur, dont le plus important aurait été la prise de données. Quant aux coûts engagés, Nathalie Lorian estime que « *c'est analogue, et la plus-value dans ce choix, c'est clairement la réactivité et l'accompagnement permanent des équipes.* » De son côté, Thierry Trousseau, le responsable études et développement à la direction informatique de Roubaix, tient à mettre en avant « *le travail de concert entre l'équipe RH et l'équipe SI. Il faut que l'informaticien connaisse parfaitement le process, cela passe évidemment par beaucoup de dialogue.* » En ayant une bonne connaissance du métier et des process, l'équipe a pu faire du sur-mesure. Pour optimiser les tâches de gestion de la DRH, un comité de pilotage permanent a été constitué. Ce réseau de référents, composé principalement des secrétaires en charge de la saisie, permet d'optimiser les modules. « *Ce qui est novateur dans cette nouvelle formule, ajoute Thierry Trousseau, c'est le fait que les*

agents ont accès au SIRH, ils peuvent accéder à une partie de leur dossier. Nous avons travaillé sur un outil qui n'était pas concentré sur la RH mais destiné au personnel en entier. »

Suivre le rythme

Pour autant, comme quand on choisit de passer par un éditeur, cette formule a ses avantages et ses inconvénients. « *Le bon fonctionnement du progiciel repose sur une équipe : si une personne part, il faut prévoir un plan d'accompagnement. C'est la principale fragilité du système* » estime la DRH de la ville. De son côté, Thierry Trousseau ajoute qu'il y a un travail souterrain invisible pour les utilisateurs mais véritablement conséquent pour ses équipes. « *Par exemple la déclaration annuelle des données sociales : nous avons depuis quelques années des changements réglementaires assez conséquents, c'est un travail assez ingrat et dont personne n'a conscience.* » Mais globalement, le rythme des mises à jour est meilleur avec leur produit en interne. La ville de Roubaix échange régulièrement avec d'autres villes de la région, dont Tourcoing ou Lille. Pour l'instant, ils ne sont pas encore passés à la vitesse supérieure en choisissant de mutualiser une partie des outils. C'est pourtant la voie qui se dessine, au moins en commençant par mutualiser leurs connaissances des métiers et des process en la matière.

DOCUMENT 05

La Vie éco Carrières

Systèmes d'information RH, les étapes à suivre

Le coût du projet ne se limite pas à celui de l'application. Ne jamais se précipiter dans l'implémentation, il faut prendre le temps nécessaire pour bien définir les besoins fonctionnels.

Loin d'être un effet de mode, la mise en place d'un système d'information ressources humaines (SIRH) répond aujourd'hui à un besoin mature de changer le parc des applications existantes... Mais, attention ! le coût du projet ne se limite pas à celui de l'application. D'autres actions d'accompagnement seront nécessaires au fur et à mesure de l'exploitation du système (nouveaux besoins, nouvelles versions, etc.).

Le projet comprend deux volets que sont l'avant et l'après-choix.

Avant de choisir, il faut d'abord commencer par la rédaction d'une check-list des besoins technico-fonctionnels réels. Suivent la consultation des éditeurs/intégrateurs et la définition d'une short list. Un système d'évaluation basé sur des critères est nécessaire pour orienter le choix. Par exemple, il faudra prévoir des fiches d'évaluation avec critères et des pondérations associées à ces critères (couverture fonctionnelle, références, coût....). ...). La note finale sera déterminante, à côté du coût de la proposition, pour le choix final. Selon le choix de l'entreprise, les consultations peuvent être restreintes comme elles peuvent faire l'objet d'un appel d'offres...

Une fois le choix arrêté, commence alors la phase de mise en place et d'implémentation. Ce ne sont pas des dates à prendre seul ou dans la hâte. Tous les pré-requis et toutes les contraintes doivent être prises en compte dans une logique proactive : de la date de lancement de l'implémentation à la date de mise en production du système. Pour une bonne synchronisation, il faut prendre en compte la disponibilité de l'équipe projet par rapport à d'autres projets...

La fixation des délais est une autre paire de manches. Ils ne doivent être ni très longs ni très courts. Certes, réussir l'implémentation de son SIRH dans des délais courts et record est un challenge, mais c'est surtout un fantasme du directeur de projet qui ignore parfois les contraintes auxquelles l'équipe projet est confrontée. Par exemple : on risque de doubler ou de tripler sa charge de travail. On risque également de rater la phase d'étude et de convergence, si elle a été conduite dans la précipitation parce que l'équipe n'aura pas le temps d'exprimer ni d'étudier tous les besoins fonctionnels.

En tout cas, un véritable projet de conduite du changement doit accompagner le projet SIRH car il y a un besoin de temps de familiarisation avec le nouveau système, de temps de rodage, de temps de transfert de compétences... Inutile donc de se précipiter durant les phases d'implémentation surtout qu'on est encore accompagné par l'intégrateur ! Enfin, il ne faudrait pas oublier de désigner « un super user » ou principal utilisateur et un super administrateur parmi les membres de l'équipe projet. Ils seront le help desk pour le support en interne après la mise en production et une fois l'intégrateur parti.

Etude et de convergence. Il faut approfondir et prendre le temps nécessaire pour bien

définir les besoins fonctionnels (gestion des arrêts maladie, planification des congés, paie...). C'est aussi l'occasion d'apprécier les pratiques RH, les règles de gestion RH, le processus RH et de les améliorer et ce, à travers des groupes de travail. Cette phase pourra être accompagnée par l'assistance à la maîtrise d'ouvrage (AMOA) pour que la définition des besoins soit étudiée et traitée en profondeur. Suite à cela, le cahier des charges définitif sera établi...

Car c'est la base du paramétrage et de la personnalisation du système qui sera testé en phase de recette (tests) et sera opérationnel en phase de mise en production.

La phase de recette (test). Attention ! on ne teste pas si le système marche ou pas. Fonctionnellement et techniquement, il doit marcher ; c'est la première garantie de l'éditeur du SIRH.

On teste plutôt l'exploitation fonctionnelle (et aussi technique) du système par rapport à toutes les personnalisations et paramétrages apportés durant les phases d'implémentation.

Cette phase de test doit être guidée par l'élaboration d'un cahier de tests fondé sur des scénaris de tests fonctionnels. Ces derniers doivent être inspirés des problématiques réelles de l'entreprise. Par exemple, une entreprise qui a un taux de turn-over assez élevé doit tester en profondeur toutes les fonctionnalités liées au processus de recrutement et gestion des départs avec tous les scénaris possibles (nouvelle embauche, réembauche, départ par démission ou par licenciement, etc.)

A la fin de cette phase et après traitement de toutes les anomalies, la date de mise en production peut être enfin arrêtée.

Focus Dix clés pour réussir

1. Définir avec soin ses objectifs

Avant de commencer, il faut recenser avec précision les processus métiers existants, les points forts et les dysfonctionnements de l'entreprise. Et ce, pour bien définir les objectifs à atteindre par l'implémentation du SIRH.

2. Rédiger un vrai cahier des charges

Au moins une «check list technico-fonctionnelle» pour guider le choix de la solution. Mais il est indispensable de le définir dans le détail durant la phase d'étude et de convergence.

3. Une équipe de projet disponible

Aucun intérêt à constituer une équipe si les membres doivent manquer une réunion sur deux.

4. Délais d'implémentation

Ni trop longs ni trop courts.

5. Ne pas négliger la conduite du changement

L'équipe projet doit adhérer à ce projet dès le début. De plus, une communication officielle autour de ce projet doit toucher tout le personnel au fur et à mesure de l'avancement du projet.

6. Etablir une solide documentation

Il faut commencer à construire la bibliothèque interne du SIRH dès le démarrage du projet et qui sera alimentée au fur et à mesure par tous les livrables, les supports de réunions, les comptes

rendus, les supports de formation, correspondances, user's guide, etc.

7. Bien planifier et suivre la formation

De la formation de l'équipe projet au démarrage de l'implémentation, à celle des utilisateurs, juste avant la mise en production du système. Ne pas oublier les formations instantanées et séances de monitorat organisées ponctuellement. Il faut surtout éviter que les modules soient théoriques et généralistes, ils doivent être orientés vers le contexte réel de l'entreprise.

8. Bien définir les scénarios de test

La phase de recette (test) doit être conduite sur la base des scénaris de test qui s'inspirent du contexte et surtout des problématiques réelles de l'entreprise.

9. Réussir le transfert de compétences

Il est assuré par l'intégrateur à travers toutes les actions de formation qui doivent être accompagnées d'un système d'évaluation qui pourra confirmer le choix du super utilisateur et du super administrateur. Les évaluations des formations à chaud ne sont pas suffisantes. Elles peuvent être complétées par des évaluations à froid ponctuelles, une fois le système en production

...

10. Audit du projet SIRH

Pouvant être initiée par le sponsor du projet ou la direction générale à la fin du projet, une démarche d'audit peut garantir l'objectivité des jugements prononcés. Il s'agit de tester si le projet livré correspond bien aux spécifications initiales et aux objectifs de départ. Un auditeur externe apportera aussi son oeil critique sur la qualité de la documentation et de la conduite de l'implémentation.

Publication imminente de l'arrêté téléservices, un guide à venir

3 juillet 2013 | Auteur: GrandesVillesTIC

En instance depuis plus d'un an, le projet d'arrêté devrait être très prochainement publié. Ce texte vise à faciliter le déploiement des téléservices des collectivités en simplifiant les formalités liées à la protection des données personnelles. A partir du moment où le service est listé dans l'arrêté, où le téléservice respecte les règles usuelles en matière de protection des données personnelles (consentement, proportionnalité, droit d'accès et de rétractation, durée de conservation...) et celles du référentiel général de sécurité (RGS) les collectivités seront dispensées de formalités déclaratives. L'arrêté a vocation à prendre la forme d'une autorisation de traitement unique de la CNIL, sur le même mode que ce qui existe en matière de transports publics.

Les téléservices concernés par l'arrêté sont regroupés dans 10 catégories : Fiscalité, travail/social, santé, transports, état civil/citoyenneté, relations avec les élus, scolaire et périscolaire, économie et urbanisme, polices spéciales et voirie, relation avec les usagers. Les trois derniers, étaient initialement regroupés dans une seule (« vie quotidienne », ont été séparés dans des catégories différentes à la demande le CNIL. Ce texte, imaginé à l'origine pour les téléservices « classiques » (déclarations, formulaires en ligne...) s'applique à tous les services administratifs dématérialisés, ce qui inclut les services sur téléphone mobile ou cartes de vie quotidienne.

Les grandes villes, et en particulier celles engagées dans le déploiement d'un bouquet de services de vie quotidienne sur téléphone mobile sans contact / NFC, ont fait remonter un certain nombre de difficultés d'interprétation du texte qui impose une stricte étanchéité des bases de données et identifiants entre les 10 catégories. En clair, il est ainsi exclu que l'identifiant transport puisse servir pour offrir l'accès à la bibliothèque et encore moins que les agents chargés de ces deux services puissent mutualiser une base de données.

Si ces règles se justifient du point de vue de la protection de la vie privée, elles posent des questions très pratiques aux villes. Ce texte empêche-t-il par exemple la création d'une hot-line ou d'un SAV unique en mesure de répondre à l'ensemble des usagers quel que soit le secteur et ce SAV peut-il être géré par la collectivité elle-même ou doit-il être délégué à un tiers ? Certains services, comme le vélo partage ou l'accès à la piscine, sont-ils considérés comme des téléservices au sens de l'arrêté ? Un pass tourisme associant un forfait transports et un accès aux sites et musées est-il possible ? et, plus généralement, dans quel mesure est-il possible d'utiliser un identifiant unique technique « déconnecté » des identifiants métiers ? L'arrêté associe en outre le déploiement des téléservices à la réalisation d'une étude de risque préalable dont le contenu reste à préciser.

Ces questions ont été transmises par les représentants des grandes villes au SGMAP et à la CNIL. Lors de la dernière réunion de l'instance nationale partenariale (INP), il a été convenu d'accompagner l'arrêté d'un guide de mise en œuvre co-conçu par la CNIL et le SGMAP qui sera notamment utile aux collectivités travaillant sur la mise en œuvre de portails de téléservices, de cartes de vie quotidienne ou de bouquet de services sur mobile.

La DGFIP à la manoeuvre sur la dématérialisation et les moyens de paiement

Dématérialisation Publié le lundi 8 juillet 2013

Fiabilisation des comptes, dématérialisation, nouveaux moyens automatisés de paiement... Le rapport annuel de la DGFIP fait le point. Et au fait, où en est-on concernant le protocole PES V2 ?

La Direction générale des finances publiques (DGFIP) vient de publier son rapport annuel. L'occasion de faire le bilan des actions réalisées en 2012 auprès des collectivités territoriales et des établissements publics en matière de fiabilisation des comptes et de dématérialisation, ainsi que sur le déploiement des nouveaux moyens automatisés de paiement.

La DGFIP est un partenaire clé de la chaîne budgétaire, comptable et financière des collectivités territoriales. Elle produit les comptes de près de 170.000 collectivités et établissements publics et en assure l'exécution budgétaire. Ainsi, 281 milliards d'euros de dépenses des ordonnateurs locaux (maires, présidents de conseils généraux et régionaux, présidents d'offices HLM, directeurs d'hôpitaux) ont été payés par la DGFIP en 2012, contre 223,6 milliards en 2011.

La charge dans son ensemble mobilise 2.700 comptables et représente des flux d'échanges massifs encore assez largement sur support papier ou sur disquette (justificatifs). Aussi l'Etat, en partenariat avec les collectivités, poursuit-il depuis près d'une décennie la modernisation, la simplification et l'optimisation de l'ensemble des procédures.

L'année 2012 a été marquée par la publication, le 7 novembre, du décret consacrant la rénovation du cadre juridique pour la gestion budgétaire et comptable. Si ce décret ne change rien aux relations fondamentales entre l'ordonnateur et le comptable, il introduit des possibilités supplémentaires d'allègement de contrôle des dépenses dans le cadre d'un partenariat (article 42), d'élargissement de la palette des moyens de paiement (article 25), de dématérialisation des pièces comptables et justificatives échangées (article 51) et de fiabilisation des comptes.

Une boîte à outils sur la fiabilité des comptes

Quelques avancées ont été enregistrées, notamment en matière de fiabilisation des comptes publics locaux. La DGFIP a entrepris une série de chantiers pour proposer aux ordonnateurs une production des comptes publics "dans des délais les plus courts possibles" et dans le souci de répondre à un "haut niveau de qualité", rappelle Nathalie Deshayes, directrice adjointe des finances publiques de la région Rhône-Alpes, l'un des témoins cités dans le rapport. Les améliorations de performance ont notamment porté sur l'enrichissement de l'outil informatique (Hélios), sur l'approfondissement du contrôle interne et sur la mise en place des conventions de partenariats avec les ordonnateurs du secteur public local. L'information a aussi été privilégiée. Une boîte à outils partagée, élaborée par le comité national relatif à la fiabilité des comptes publics locaux (1), et mise en ligne en juin 2012 propose des fiches techniques et des guides méthodologiques.

Toujours dans la sphère de l'information, mais cette fois à destination des gestionnaires et des décideurs, la DGFIP a ouvert l'accès en ligne du tableau de bord Hélios. Il permet de visualiser les données statistiques et d'obtenir en cours d'exercice budgétaire une vue d'ensemble de l'état des comptes de la collectivité (dépense, recette, comptabilité...). L'effort porte aussi sur l'information fiscale. Désormais, les collectivités reçoivent des informations plus détaillées et plus précoces.

Les collectivités en retard sur la dématérialisation des flux comptables ?

A côté de ces progrès, la finalisation de la dématérialisation des flux d'échanges reste le principal enjeu. Depuis 2004, la DGFIP, les collectivités territoriales et la Cour des comptes ont conçu, expérimenté et déployé un ensemble de normes et d'outils, le principal étant le protocole d'échange standard de l'application Hélios, communément appelé PES V2. Désormais stabilisé, ce référentiel définit les règles de transmission des flux comptables (recettes, dépenses, budget), de dématérialisation des pièces comptables (titres de recettes, mandats de dépenses et bordereaux récapitulatifs comportant leur signature électronique) et des pièces justificatives associées (factures, délibérations, états de paie à l'appui des mandats et des titres...). "L'année 2012 a été celle du lancement de l'utilisation à grande échelle de ces nouvelles potentialités technologiques", assure la DGFIP. L'enjeu est de taille puisque la dématérialisation permettra d'économiser à terme l'équivalent de 630 millions de feuilles A4 (3.000 tonnes de papier représentant 170 hectares de forêts). Les collectivités locales (57% du total) se répartissant, avec les hôpitaux (33%) et les offices HLM (10%), l'ensemble de cette production administrative. Si la phase d'industrialisation est engagée, le déploiement en revanche ne fait que commencer.

Selon nos informations, 350 collectivités territoriales auraient adopté le PES V2 fin 2012, dont seulement la moitié en flux intégral. Or la date butoir du 1er janvier 2015, pour la généralisation, suppose une forte anticipation afin de répartir le déploiement. L'adoption du PES repose en effet sur un travail de réingénierie que la collectivité doit effectuer en propre et en partenariat avec la DGFIP et l'éditeur du logiciel financier utilisé. A l'issue d'une procédure de validation, l'adoption est officialisée par un formulaire d'adhésion au PES.

Les partenaires seront-ils en mesure de répondre aux objectifs dans les délais ? C'est peu probable. Mais en tout état de cause, la DGFIP a mis les bouchées doubles. En 2012 les directions régionales ou départementales ont élaboré des plans de déploiement de la dématérialisation. Des actions de réingénierie des procédures ont bien été engagées avec les collectivités (validation par les comptables et les ordonnateurs des comptes dématérialisés...), en relation avec les juridictions financières. Et pour parachever l'ensemble, la transmission dématérialisée des documents budgétaires a été expérimentée avec la Direction générale des collectivités locales (budgets primitifs, décisions modificatives...).

Attention Sepa

La dématérialisation ne serait pas complète sans modernisation des moyens de paiement. L'arrêté du 24 décembre 2012 a élargi l'éventail des moyens de règlement des dépenses et des moyens d'encaissement des recettes "de manière à simplifier les démarches des usagers et à alléger les tâches comptables comme le prélèvement automatique des dépenses ou l'encaissement via internet...".

En complément, la DGFIP a accéléré le déploiement de Tipi, son dispositif de paiement par carte bancaire via internet, passé de 800 à 3.000 organismes locaux dans le courant de l'année, ainsi que celui de la carte achat.

Enfin, dernier sujet sensible, le passage au Sepa (Single european payment area) dans le cadre du marché unique des moyens de paiement en euros, dont la date butoir est fixée au 1er février 2014, entre désormais dans un cône de turbulences avant déploiement (2). La DGFIP participe à la préparation de la migration informatique des collectivités et des établissements publics locaux, nécessaire aux virements et aux prélèvements bancaires, et un kit d'information à destination des ordonnateurs locaux a été diffusé en décembre 2012 sur les adaptations informatiques à opérer.

L'administration avance, certes, mais dans le même temps les retards semblent se cumuler. Le tempo est peut-être à revoir. Dans tous les cas, avec la transition vers le PES V2 et la bascule Sepa, la fin 2013 et l'année 2014 s'annoncent chargées pour les ordonnateurs locaux.

Philippe Parmantier / EVS

PES V2, où en est-on ?

Le cadre technique de la dématérialisation a été conçu à partir de 2004 avec les représentants nationaux des élus locaux et des Chambres régionales des comptes.

Deux évolutions majeures ont été décidées :

- la suppression au 1er janvier 2012 des échanges sur disquettes et autres supports physiques des flux comptables transmis avec les protocoles antérieurs au PES V2 et les fichiers de virement et de prélèvement. Seule exception : les pièces justificatives dématérialisées sur support CD-Rom jusqu'à l'adoption du PES par l'organisme local,
- l'adoption du PES V2 au 1er janvier 2015 pour transmettre les flux comptables (recettes dépenses et budget), dématérialiser les pièces comptables et les pièces justificatives à l'appui des mandats et des titres.

Les outils mis à la disposition des collectivités locales par la DGFIP :

- le portail "gestion publique" pour consulter en ligne les données enregistrées par le comptable dans Hélios, transmettre et déposer des fichiers informatiques des opérations comptables destinées à Hélios, échanger dans les deux sens des données dématérialisées,
- un certificat gratuit pour signer les flux PES à transmettre (délivré après habilitation par le comptable et signature du contrat de service) ainsi que l'outil de signature proprement dit, intégré dans XéMéLios,
- XéMéLios, un progiciel qui permet de traiter et de visualiser les pièces comptables et justificatives dématérialisées.

Par ailleurs, la DGFIP poursuit la concertation nationale avec les éditeurs de logiciels des ordonnateurs pour qu'ils embarquent les fonctionnalités nécessaires à la dématérialisation. Une évolution réglementaire, théoriquement non facturée.

La dématérialisation intégrale de la chaîne comptable et financière est l'objectif ultime. Elle suppose l'acquisition par la collectivité, d'un système de gestion électronique des documents afin de dématérialiser les pièces entrantes en mairie et une mise en conformité du logiciel comptable et financier utilisé. Selon l'estimation donnée par Viroflay (Yvelines) - une des premières communes ayant dématérialisé intégralement son flux-, le gain de temps sur le traitement d'une facture (remise à plat des circuits d'enregistrement et de validation) est estimé à plus de 50% .

(1) Présidé par la DGFIP, ce comité est composé de représentants des associations nationales d'élus locaux (Association des maires de France, Assemblée des départements de France, Association des régions de France, Assemblée des communautés de France, Fédération des villes moyennes ...), de représentants de la Direction générale des collectivités locales, de la Cour des comptes ainsi que d'experts proposés par ses membres, notamment l'Association finances gestion évaluation des collectivités locales (Afigese).

(2) Nota : pour se mettre en conformité avec la norme Sepa, les communes utilisant le protocole ROLMRE (description des rôles de facturation) pour les encaissements par prélèvement automatique (5.500 communes) devront utiliser un nouveau protocole s'inscrivant comme composante du PES V2 (ORMC). Conséquence, pour maintenir le même mode d'encaissement, les collectivités concernées devront, d'ici le 1er février 2014, soit déployer le PES V2, soit transmettre un fichier supplémentaire décrivant les prélèvements à opérer (TPGROUPE). Dans ce dernier cas, le passage au PES V2 pourra être repoussé au 1er janvier 2015.