

# RAPPORT D'ACTIVITE 2013



## SOMMAIRE

I.	INTRODUCTION .....	3
II.	LES MEMBRES ET LES STATUTS .....	4
2.1.	PRESENTATION.....	4
2.2.	LES COMITES DU SICTIAM.....	4
2.3.	LES COMPETENCES STATUTAIRES .....	6
III.	LES ADHERENTS.....	8
3.2.	LES ADHERENTS DES ALPES MARITIMES (06) .....	8
3.3.	LES ADHERENTS DU VAR (83).....	12
3.4.	LES ADHERENTS DES AUTRES DEPARTEMENTS .....	12
IV.	ORGANIGRAMME DE L'ANNEE 2013 .....	13
V.	ACTIVITE DU SERVICE ADMINISTRATION GENERALE SUR L'EXERCICE 2013 .....	13
5.2.	RAPPORT D'ACTIVITE DES ASSEMBLEES DELIBERANTES POUR L'ANNEE 2013 .....	14
5.3.	RAPPORT D'ACTIVITE DU BUREAU SYNDICAL POUR L'ANNEE 2013 .....	14
5.4.	RAPPORT D'ACTIVITE DU COMITE SYNDICAL POUR L'ANNEE 2013 .....	14
5.5.	RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES POUR L'ANNEE 2013 .....	14
5.6.	GESTION FINANCIERE.....	15
5.6.1.	Répartition des dépenses sur l'exercice 2013.....	15
5.6.2.	Répartition des recettes sur l'exercice 2013 .....	18
5.6.3.	Projection de la dette .....	20
5.6.4.	Ratios.....	22
5.7.	RESSOURCES HUMAINES .....	23
VI.	LES SERVICES DU SICTIAM.....	32
6.1.	Le service Applications métiers .....	32
6.2.	Le service Dématérialisation .....	45
6.3.	Le service Centrales d'achats .....	54
6.4.	Le service Support.....	69
6.5.	Le service Internet .....	78
6.6.	Le service Exploitation.....	89
6.7.	Le service Formation .....	98
VII.	LES ACTIONS DE COMMUNICATION MENEES SUR L'ANNEE 2013 .....	102
7.2.	Le catalogue des services .....	102
7.3.	Evénements.....	103
7.3.5.	Inauguration d'I-MAGe pour les collectivités du Var .....	105
7.4.	Médias et réseaux sociaux .....	105
VIII.	CONCLUSION.....	106

## I. INTRODUCTION



« L'année 2013 a été une période de mouvements significatifs, tant dans l'actualité locale et nationale que dans les activités propres de notre syndicat. Le nouveau dessin territorial qui s'instaure est anticipé par le SICTIAM afin d'adapter ses services aux nouveaux besoins et aux nouvelles contraintes.

Le SICTIAM ne se laisse pas déstabiliser par cette nécessité d'adaptation permanente aux évolutions du contexte dans lequel nous progressons. La croissance des effectifs et du budget montrent le contraire avec, en plus, l'investissement du SICTIAM dans des projets d'envergure au niveau départemental, national et international.

En cours de concrétisation, ces projets amènent le SICTIAM à, entre autre, proposer son expertise au gouvernement de Mauritanie pour la modernisation du système d'information des communes mauritaniennes, à œuvrer pour le déploiement d'un réseau Très Haut Débit dans les Alpes-Maritimes et à défendre les intérêts des collectivités territoriales auprès du gouvernement pour la mutualisation des ressources.

L'attention de toutes nos équipes se concentre sur l'amélioration et la fiabilité de nos services pour votre satisfaction. Un rapport des actions menées en ce sens vous est proposé ici, et je vous en souhaite une bonne lecture. »

**Charles-Ange GINESY,**

Président du SICTIAM  
Député des Alpes Maritimes  
Député Maire de la commune de Péone-Valberg



## II. LES MEMBRES ET LES STATUTS

### 2.1. PRESENTATION

Le SICTIAM est un syndicat mixte ouvert à la carte, qui a pour vocation de simplifier la gestion quotidienne des outils informatiques en proposant diverses prestations comme :

- Formation initiale sur les logiciels de gestion,
- Assistance sur site,
- Assistance téléphonique,
- Création et maintenance de sites Internet,
- Installation et maintenance matérielle, système et réseaux,
- Télémaintenance pour les collectivités équipées,
- Plan annuel de formation Bureautique & multimédia,
- Réunions utilisateurs,
- Etude, analyse et préfinancement des évolutions de l'environnement de gestion.
- Fourniture de matériel informatique
- Développement d'outils et de plateformes web

### 2.2. LES COMITES DU SICTIAM

#### 2.2.1. Président

Monsieur Charles-Ange Ginesy, Député-maire de Péone-Valberg

#### 2.2.2. Vice-présidents

Monsieur Jean Claude RUSSO, délégué titulaire de la commune de Mougins

Monsieur Frédéric MASQUELIER, délégué titulaire de la commune de Saint-Raphaël

Monsieur Hervé ROMANO, délégué titulaire de la commune de Saint Auban

Monsieur Jean Luc RICHARD, délégué titulaire de la commune de Théoule sur Mer

Monsieur Roland LARBRE, délégué titulaire de la commune de Gorbio

Monsieur Jean Paul ZANIN, délégué titulaire de la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française

Madame Magali VINCENT, délégué titulaire de la Commune du Pradet

Monsieur Jean Marc Délia, délégué titulaire de la Commune de Saint Vallier de Thiey

Madame Christine PREMOSSELLI, délégué titulaire de la Commune de Draguignan

### 2.2.3. Bureau Syndical

#### ***Président et Vice-Présidents, ainsi que les membres suivants***

Monsieur Jean Louis MEUNIER - délégué titulaire de Tourrettes sur Loup,  
Monsieur Jean Paul LEONI- déléguée titulaire de Bairols,  
Mme Denise LEIBOFF - déléguée titulaire de Lieuche,  
Monsieur François BESSET, délégué titulaire de Saint Martin du Var,  
Monsieur Claude ASTORE, délégué titulaire de La Seyne sur Mer,  
Madame Gisèle STIVANIN, délégué titulaire de Néoules,  
Monsieur Raoul VERANY, délégué titulaire de Thiery

### 2.2.4. Comité technique

Monsieur Jacques BERTHET - directeur des systèmes d'information (DSI) de la ville de La Seyne sur Mer  
Madame Christine SAES - directrice des systèmes d'information (DSI) de la ville de Théoule sur mer  
Madame Virginie GROSJEAN - directrice des systèmes d'information de la ville de Saint Raphael  
Monsieur Pascal TORRES - Conseiller municipal de la ville de Roquefort le Pins  
Monsieur Pascal BARTHOMEUF - directeur des systèmes d'information (DSI) de la ville d'Avignon  
Monsieur Julien DEGARDIN - directeur des systèmes d'information (DSI) du la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse  
Monsieur Marc BELVISI - Mairie de la ville de Pierrefeu  
Monsieur Laurent PEZZAGNA - Conseiller municipal de la ville de Thiery  
Monsieur Philippe GAMBA - Adjoint au Maire de la Ville de Courmes  
Monsieur Jean Pierre BENOIT - Conseiller municipal de la ville de Bar sur Loup  
Monsieur Jean François LALANDE - Conseiller municipal de la ville d'Auribeau sur Siagne

Monsieur Patrick CHAGNEAU - Adjoint délégué au développement économique et à la ville numérique de la ville de Biot

Monsieur Patrick DUVERGER - directeur des systèmes d'information (DSI) de la ville d'Antibes

Madame Lydie BRAY – Directrice Générale des Services (DGS) de la ville de Saint Paul

#### 2.2.5. Comité syndical du SICTIAM

1 délégué titulaire et 1 délégué suppléant de chaque collectivités et EPCI adhérentes au SICTIAM, soit 236 délégués titulaires et 236 délégués suppléants.

### 2.3. LES COMPETENCES STATUTAIRES

#### 2.3.1. Compétence 1 : Maintenance et sécurité du parc complet

- Maintenance du parc complet
- Préconisation de mise en œuvre

#### 2.3.2. Compétence 2 : Prise en charge des services externalisés

- Audits
- Préconisation d'évolution
- Appels d'offre et planification des interventions
- Financement

#### 2.3.3. Compétence 3 : Solutions de gestion métiers en mode hébergé

- Finances (mandats, titres, immobilisations, actifs...)
- Procédure dématérialisées (place des marchés, transmission actes...)
- Sites Internet (création, hébergement, graphisme)
- Patrimoine (bâtiments, voirie, espaces verts, stocks...)
- Population (état civil, élections, cimetières, petite enfance, facturation, @-actions, social)
- Ressources Humaines (Paie, dossier agent, formation, entretiens...)
- Gestion du courrier (courrier arrivé, sortant, circuit de validation...)

- SIG (cartographie, droits des sols, observatoires...)
- Police Municipale (contraventions, fourrières, PV, rapports...)

#### 2.3.4. Compétence 4 : Formation

- Programme annuel pour tous les utilisateurs
- Des outils mis à disposition

#### 2.3.5. Compétence 5 : Centrales d'achat

- Mutualisation des besoins
- Financement
- Télécom, reprographie, matériel informatique, écoles numériques, ...

#### 2.3.6. Compétence 6 : Etude et projet

- Réalisation de schéma directeur du SI
- Création d'infrastructure de résorption des zones d'ombres ADSL
- Maintenance de système de vidéo surveillance
- Mise en œuvre de projets Open-Source
- Etude d'aménagement numérique du territoire
- Homologation RGS de télé-services
- Etude carte citoyenne.

#### 2.3.7. Compétence 7 : Technologies de l'Internet et services en ligne

- Outils collaboratifs
- Sites web
- Noms de domaines
- Développements spécifiques, y compris applications mobiles

#### 2.3.8. Compétence 8 : Plateformes de dématérialisation et outils connexes

- STELA (contrôle de légalité, contrôle des flux comptables, échanges sécurisés, coffre-fort)
- SESILE (validation, signature)
- ARMON-e (archivage numérique)

- Marchés sécurisés

### 2.3.9. Compétence 9 : Infrastructures et réseaux de télécommunication

- Collecte d'information, études d'aménagement numérique
- AMO et Maîtrise d'œuvre
- Réalisation en maîtrise d'ouvrage

## III. LES ADHERENTS

### 3.2. LES ADHERENTS DES ALPES MARITIMES (06)

AIGLUN	SAINT SAUVEUR/TINEE
AMIRAT	SAINT VALLIER DE THIEY
ANDON	SAINTE AGNES
ASCROS	SALLAGRIFFON
ASPREMONT	SAORGE
AURIBEAU SUR SIAGNE	SAUZE
BAIROLS	SERANON
BAR SUR LOUP (LE)	SIGALE
BEAULIEU SUR MER	SOSPEL
BEAUSOLEIL	TENDE
BELVEDERE	THEOULE SUR MER
BERRE LES ALPES	THIERY
BEUIL	TIGNET (LE)
BEZAUDUN	TOUDON
BLAUSASC	TOUET DE L'ESCARENE
BOLLENE VESUBIE (LA)	TOUR SUR TINEE (LA)
BONSON	TOURETTE DU CHÂTEAU
BOUYON	TOURNEFORT
BREIL SUR ROYA	TOURRETTE LEVENS



BRIANCONNAIS	TURBIE (LA)
BRIGUE (LA)	UTELLE
BROC (LE)	VALDEROURE
CABRIS	VENANSON
CAILLE	VENCE
CAP D'AIL	VILLARS SUR VAR
CASTAGNIERS	VILLEFRANCHE SUR MER
CASTELLAR	VILLENEUVE D'ENTRAUNES
CASTILLON	ANTIBES
CAUSSOLS	BIOT
CHATEAUNEUF D'ENTRAUNES	CAGNES SUR MER
CHATEAUNEUF VILLEVEILLE	CANNES
CIPIERES	CARROS
CLANS	COLLE SUR LOUP (LA)
COARAZE	GATTIERES
COLLONGUES	GRASSE
COLOMARS	MALAUSSENE
CONSEGUDES	NICE
COURMES	PEONE
COURSEGOULES	ROURE
CROIX SUR ROUDOULE (LA)	SAINT PAUL
CUEBRIS	TOURRETTES SUR LOUP
DALUIS	VALDEBLORE
DRAP	VILLENEUVE-LOUBET
ENTRAUNES	C. D'AGGLO DU GARD RHODANIEN
ESCARENE (L')	C. D'AGGLO SOPHIA ANTIPOLIS
ESCRAGNOLLES	C.D'AGGLO DE LA RIVIERA FRANCAISE
EZE	CAISSE DES ECOLES DE CAGNES SUR MER
FALICON	CCAS DE BEAUSOLEIL
FERRES (LES)	CCAS DE CAGNES SUR MER

GARS	CCAS DE CANNES
GILETTE	CCAS DE CAP D'AIL
GORBIO	CCAS de GRASSE
GOURDON	CCAS DE MANDELIEU
GREOLIERES	CCAS DE MOUGINS
GUILLAUMES	CCAS DE NICE
ILONSE	CCAS DE VILLEFRANCHE SUR MER
ISOLA	CDG06
LANTOSQUE	CENTRE ALPHA
LEVENS	CENTRE INTERNATIONAL DE VALBONNE (CIV)
LIEUCHE	CG06
LUCERAM	CHAMBRE d'AGRICULTURE 06
MANDELIEU	EPA de la Plaine du VAR
MARIE	METROPOLE NCA (C. URBAINE NICE COTE D'AZUR
MAS (LE)	OT & DES CONGRES DE MANDELIEU
MASSOINS	OT LA COLLE S/ LOUP
MOUGINS	OT MOUGINS
MOULINET	REGIE D'ELECTRICITE ROQUEBILIERE
MUJOULS (LES)	REGIE DES EAUX DU CANAL BELLETRUD
PEGOMAS	REGIE LIGNE D'AZUR
PEILLE	REGIE REGIONALE DES TRANSPORTS
PEILLON	SDIS DES ALPES MARITIMES
PENNE (LA)	SI D'ASSAINISSEMENT UNIFIE DU BASSIN CANNOIS (S.I.A.U.B.C.)
PIERREFEU	SI DE L'ESTERON ET DU VAR INFERIEUR (S.I.E.V.I.)
PUGET ROSTANG	SI DE VALBERG
PUGET THENIERS	SI DES 3 VALLEES - CAILLE
REVEST LES ROCHES	SI GOURDON TOURETTES SUR LOUP

RIGAUD	SIECL - NICE
RIMPLAS	SIFRO
ROQUEBILIERE	SIIVU DE LA HAUTE SIAGNE
ROQUEFORT LES PINS	SIJES - jeunesse et sports La Colle s/Loup
ROQUESTERON	SILCEN
ROQUESTERON GRASSE	SIPLOP
ROQUETTE SUR SIAGNE (LA)	SITDOM GARD RHODANIEN
ROQUETTE SUR VAR (LA)	SIVOM DE LA TINEE
ROUBION	SIVOM DE VILLEFRANCHE SUR MER
ROURET (LE)	SIVOM DU CANTON DE COURSEGOULES
SAINT ANTONIN	SIVOM MOULIN DE ROUREBELLE - ASCROS
SAINT AUBAN	SI DU LITTORAL DE LA RIVE DROITE - SILRDV ANTIBES
SAINT CEZAIRE SUR SIAGNE	SM de ROUBION
SAINT DALMAS LE SELVAGE	SM DE VALBERG
SAINT ETIENNE DE TINEE	SM D'ELIMINATION DES DECHETS DU MOYEN PAYS
SAINT JEAN CAP FERRAT	SM DES CAMPELIERES - MOUGINS
SAINT JEANNET	SM DES STATIONS DE GREOLIERES ET DE L'AUDIBERGUE
SAINT LAURENT DU VAR	SM des STATIONS du MERCANTOUR
SAINT LEGER	SM DES TRANSPORTS DES ALPES MARITIMES (SYMITAM)
SAINT MARTIN D'ENTRAUNES	SM POUR LE DEVELOPPEMENT DE LA VALLEE DE LA VESUVIE ET DU VALDEBLORE
SAINT MARTIN DU VAR	SM PREALPES d'AZUR
SAINT MARTIN VESUBIE	SYNDICAT DE GESTION DE LA FOURRIERE INTERCOMMUNALE

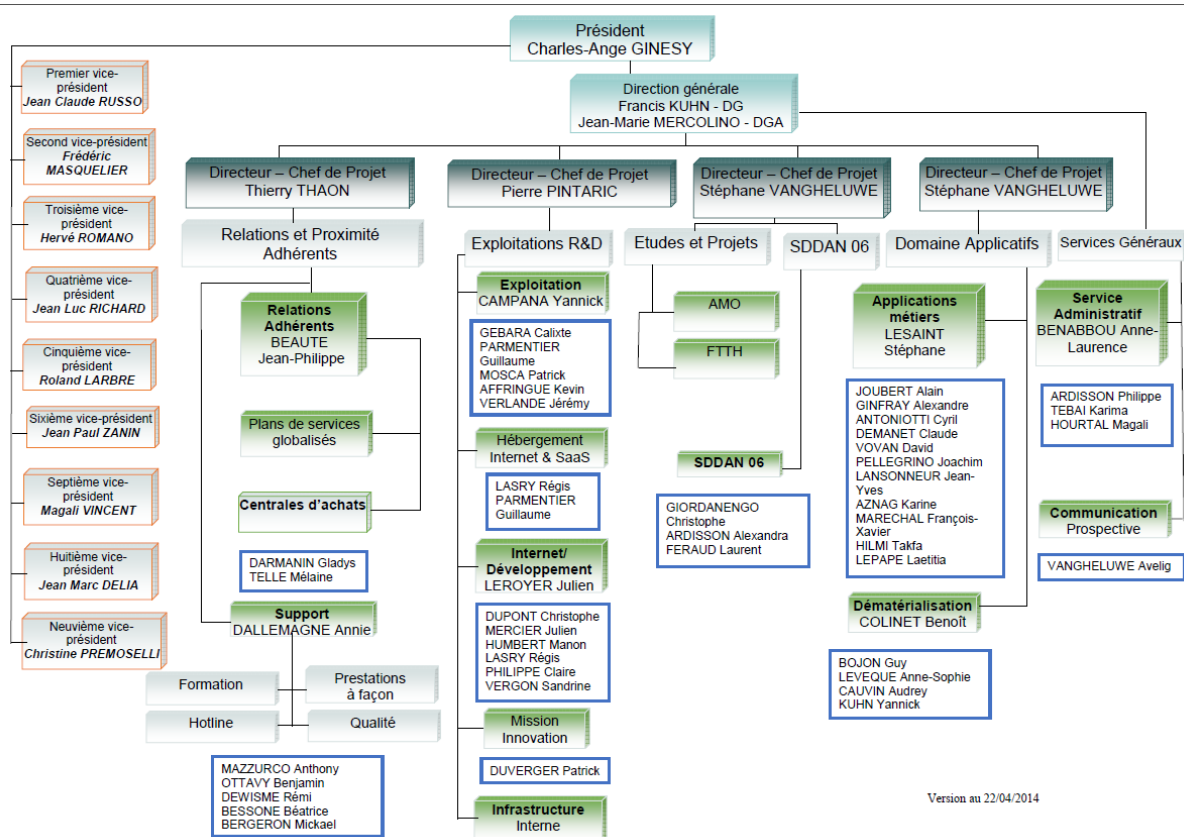
### 3.3. LES ADHERENTS DU VAR (83)

C. COMMUNES DU VAL D'ISSOLE	GRIMAUD
C. D'AGGLO VAR ESTEREL MONS MEDITERRANEE	
C. COMMUNES DU PAYS DE NEOULES FAYENCE	
C. D'AGGLO DRACENOISE	PRADET (LE)
C. D'AGGLO TOULON PROVENCE MEDITERRANNE	PUGET SUR ARGENS
CAISSE DES ECOLE DE TOULON	PUGET VILLE
CARNOULES	ROQUEBRUNE SUR ARGENS
CHATEAUVERT	SAINT MAXIMIN
CCAS DE LA FARLEDE	SAINT RAPHAËL
CCAS DE LA SEYNE SUR MER	SEYNE SUR MER (LA)
CCAS DE NEOULES	SIX FOURS LES PLAGES
CCAS DE PUGET SUR ARGENS	SM du PIDAF du PAYS BRIGNOLAIS
CCAS DE SAINT RAPHAEL	SM PORTS TOULON PROVENCE
DRAGUIGNAN	THORONET (LE)
FARLEDE (LA)	VARAGES
GAREOULT	

### 3.4. LES ADHERENTS DES AUTRES DEPARTEMENTS

SOLEILHAS (04)	L'ÎLE ROUSSE (2B)
AVIGNON (84)	SITDOM GARD RHODANIEN (30)
BAGNOLS SUR CEZE (30)	SYNDICAT MIXTE PACA THD (13)
C. D'AGGLO DU GARD RHODANIEN (30)	TIGNES (73)
C.C DE BRIANCONNAIS (05)	

## IV. ORGANIGRAMME DE L'ANNEE 2013



## V. ACTIVITE DU SERVICE ADMINISTRATION GENERALE SUR L'EXERCICE 2013

Le service administratif est composé de 4 agents ; il a en charge, notamment, la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la formation adressée aux adhérents, les moyens généraux du SICTIAM ainsi que le suivi des marchés, les CAO, bureaux et comités syndicaux, etc...

Avec la mise en place du nouvel organigramme à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2013, le service administratif fait dorénavant partie du département « Services Généraux ».

Les formations adressées aux adhérents sont, avec la réorganisation, prises en charge par le service support.

## **5.2. RAPPORT D'ACTIVITE DES ASSEMBLEES DELIBERANTES POUR L'ANNEE 2013**

L'année 2013 a fait l'objet de :

- 3 séances du Bureau Syndical,
- 2 séances du Comité Syndical,

Au cours desquelles ont été délibérées des questions de budget, de personnel, d'appels d'offres, de convention, mais aussi d'actualité.

8 séances ont été tenues par la commission d'appels d'offres, afin de poursuivre des projets existants ou encore démarrer de nouvelles affaires.

## **5.3. RAPPORT D'ACTIVITE DU BUREAU SYNDICAL POUR L'ANNEE 2013**

Le Bureau Syndical s'est réuni 3 fois cette année : **les 16 mai 2013, 18 juillet 2013 et 10 octobre 2013.**

## **5.4. RAPPORT D'ACTIVITE DU COMITE SYNDICAL POUR L'ANNEE 2013**

Le Comité Syndical s'est réuni les **7 mars 2013 et 22 novembre 2013.**

## **5.5. RAPPORT D'ACTIVITE DE LA COMMISSION D'APPELS D'OFFRES POUR L'ANNEE 2013**

La commission d'appel d'offres s'est réunie les 7 février, 16 avril, 18 juin, 18 juillet, 10 septembre, 01 octobre, 05 décembre et une dernière séance s'est tenue le 19 décembre 2013.

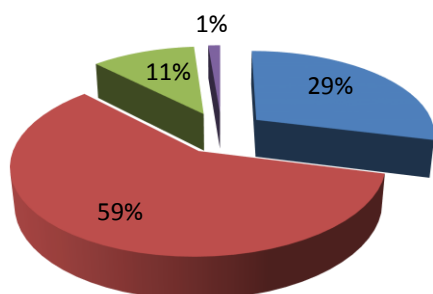
### **Conclusion**

Une fois de plus cette année 2013 s'est révélée conforme à l'activité soutenue des années précédentes pour la Commission d'Appels d'Offres.

La Commission a encore beaucoup travaillé pour, d'une part, permettre la poursuite des projets existants et, d'autre part, déclencher la mise en œuvre de nouveaux services auprès des adhérents.

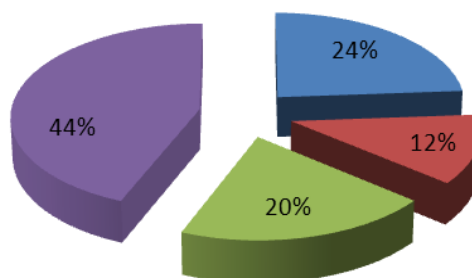
## 5.6. GESTION FINANCIERE

### 5.6.1. Répartition des dépenses sur l'exercice 2013



- charges à caractère général - chap 011
- charges de personnel - chap 012 + 65
- amortissements - chap 42
- intérêts de la dette - chap 66

*1 Répartition des dépenses de fonctionnement*



- remboursement de capital - chap 16
- immobilisations incorporelles - chap 20
- immobilisations corporelles - chap 21
- préfinancements - chap 45

*2 Répartition des dépenses d'investissement*

**Nota** : la section « immobilisations incorporelles » ne comporte que le compte 2051: logiciels; la section« immobilisations corporelles » concerne les véhicules, les mobiliers et immobiliers et le matériel informatique

### *Fonctionnement*

Les charges de **carburant, déplacements, téléphone, maintenances, taxes et prestations diverses** représentent 29% soit 1 024 500.00€ des dépenses de fonctionnement contre 36% en 2012, soit 1 308 801,00€.

Cette nette diminution est pour partie due essentiellement à la mise en oeuvre du protocole transactionnel concernant la plateforme Saas Cegid Public depuis 2011 :301 965.00€ de prestations réglées en 2012 contre 121 896.00€

Le poste **charges de personnel** correspond à 59% (2 080 385.00€). des dépenses de fonctionnement (53% en 2012, 1 910 862.00€). Ce poste est abordé dans le chapitre « évolution de la masse salariale ».

Les **intérêts de la dette** représentent 1% soit 41 499.51€ pour un remboursement en capital de 302 464.95€ (total annuité 2013 : 343 964 .46€).

A l'identique des charges d'intérêts, la **part des amortissements** reste relativement constante : +1%.

### **Investissements**

Le poste **remboursement de capital** correspond à un montant de 302.464,95€ pour une annuité de 343.964,16 €, réglée en 2013, et dont l'évolution est évoquée dans le chapitre II-3 - Projection de la dette.

Les postes **d'immobilisations corporelles et incorporelles** – chap 21 et 20 représentent 32% des dépenses soit un total de 408 354.00€ avec 152 406.00€ pour la partie logiciels et 255 948.00€ pour la partie matériels (mobiliers, véhicules, matériel informatique, bâtiment).

En 2012, cette part représentait 50% des dépenses avec un montant total de 342 463.00€ avec 150 732.00€ pour la partie logiciels et 191 731.00€ pour la partie matériels.

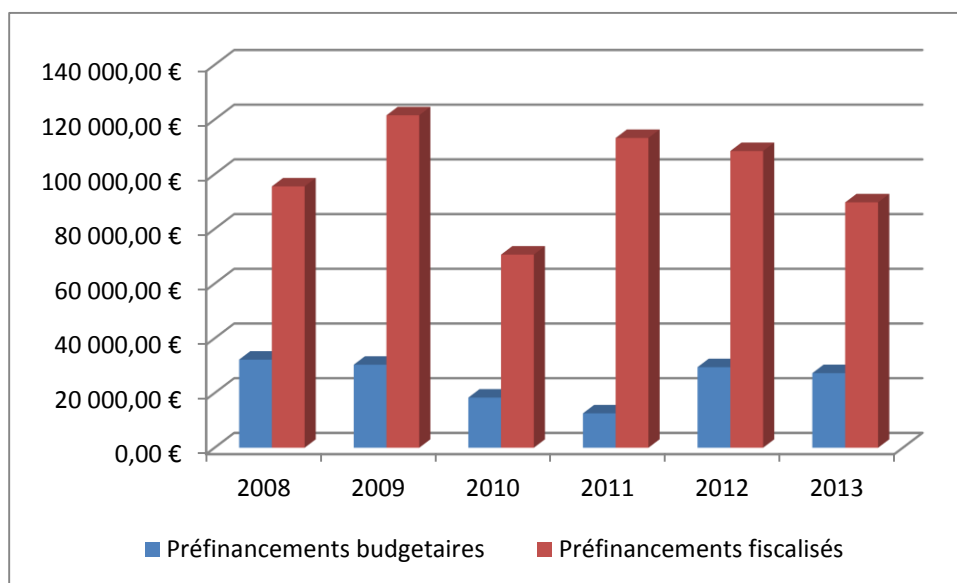
Cette évolution en valeur absolue est notamment due à l'acquisition de matériel informatique, avec une progression de +253%, entre 2012 et 2013, qui s'explique par la mise en œuvre du marché n°6/2012 d'«Acquisition et maintenance d'une suite progicielle intégrée de gestion financière, ressources humaines, population, dédiée aux petites collectivités et établissements publics adhérents du SICTIAM » : coût des investissements en terme d'acquisition de matériel informatqie, 100 K€.



## Les préfinancements

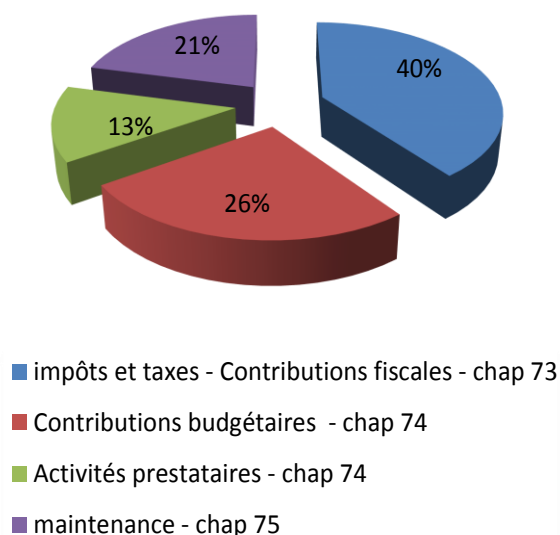
Au travers de ce dispositif, le SICTIAM permet à ses adhérents d'anticiper un besoin d'investissement tout en lissant l'effort budgétaire sur 3 ou 4 annuités.

La plupart du temps, l'avance financière consentie par le budget du SICTIAM est autofinancée.

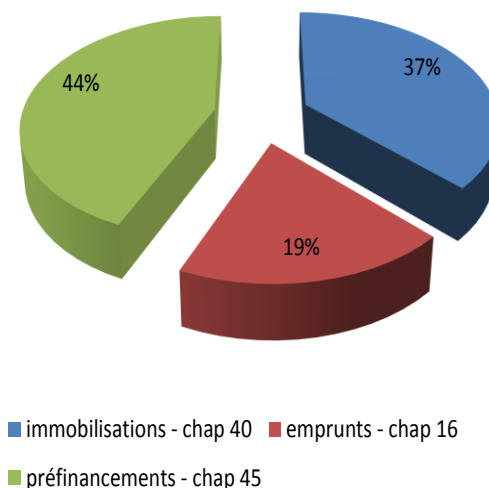


### 3 Préfinancements

## 5.6.2. Répartition des recettes sur l'exercice 2013



### 4 Répartition des recettes de fonctionnement



### 5 Répartition des recettes d'investissement

**Nota :** ne sont pas pris en compte les montants suivants :

- virements entre sections
- soldes reportés
- montants non significatifs

### Fonctionnement

Le poste **impôts et taxes** correspond aux contributions fiscales de l'année. Le SICTIAM bénéficie, depuis 1993, des dispositions mentionnées au 1° du a) de l'article L2331-3 du CGCT (fiscalité additionnelle), sachant que cette contribution peut également être versée par l'adhérent directement, selon son choix.

Ce poste totalise un pourcentage identique entre 2012 et 2013, 40%, des recettes de fonctionnement, bien qu'il enregistre une augmentation en montant de 4.7 % entre

2012 et 2013. Cette dernière est notamment due à une augmentation croissante du nombre d'adhésion +18 adhésions en 2012, +14 adhésions en 2013, ainsi qu'à une fluctuation des bases d'imposition.

Il en est de même concernant les **contributions budgétaires** totalisant un montant 938 984.000€ en 2013 (contre 923 318.00€ en 2012, soit une augmentation de 1.69%. Ces contributions regroupent essentiellement les EPCI.

Elles représentent pour leur part 26% des ressources de fonctionnement

Il est à noter qu'au travers de son **activité « prestataire »**, le SICTIAM réalise désormais 13% (12% en 2012) des ressources de fonctionnement, et ce, avec une tarification très faible par rapport à celles pratiquées dans le secteur privé.

Le poste **maintenance** regroupe l'ensemble des maintenances souscrites par les adhérents auprès du SICTIAM. Il représente 21% des ressources ; cette part reste inchangée entre 2012 et 2013.

### **Investissements**

**Les préfinancements** : Outre le dispositif décrit plus haut, ce poste comprend par ailleurs l'ensemble des prestations réalisées pour le compte des adhérents du SICTIAM par le biais de conventions, plans de services, devis divers...

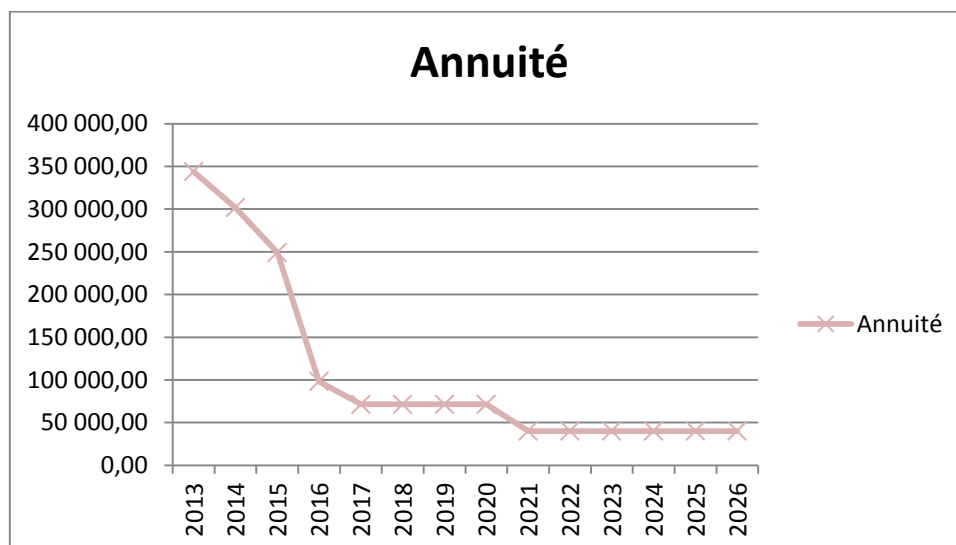
Sa part a globalement évolué 44% pour 455 338.00€, en 2013 contre 36%, pour 261 711.00€. Cela s'explique essentiellement avec le développement de la centrale d'achat (reprographie, téléphonie, écoles numériques,...).

Les **emprunts** occupent une part égale à 19% des ressources d'investissement. Le SICTIAM a contracté un emprunt à court terme de 200 000€ en 2013 (100 000.00€ en 2012).

### 5.6.3. Projection de la dette

**Tableau de bord au 31/12/2013**

Tableau Prévisionnel					
Emprunts					
Exercice	Encours Début	Amortissement	Intérêts	Annuité	Encours Fin
2013	1 304 650,17	302 464,95	41 499,51	343 964,46	1 002 185,22
2014	1 002 185,22	267 156,22	34 593,87	301 750,09	735 029,00
2015	735 029,00	222 002,23	27 140,94	249 143,17	513 026,77
2016	513 026,77	77 514,07	20 622,65	98 136,72	435 512,70
2017	435 512,70	53 641,58	17 786,59	71 428,17	381 871,12
2018	381 871,12	55 709,76	15 718,41	71 428,17	326 161,36
2019	326 161,36	57 858,84	13 569,33	71 428,17	268 302,52
2020	268 302,52	60 092,02	11 336,15	71 428,17	208 210,50
2021	208 210,50	31 130,87	9 015,51	40 146,38	177 079,63
2022	177 079,63	32 478,83	7 667,55	40 146,38	144 600,80
2023	144 600,80	33 885,17	6 261,21	40 146,38	110 715,63
2024	110 715,63	35 352,39	4 793,99	40 146,38	75 363,24
2025	75 363,24	36 883,15	3 263,23	40 146,38	38 480,09
2026	38 480,09	38 480,09	1 666,19	40 146,28	0,00
		1 304 650,17	214 935,13	1 519 585,30	



Nous constatons une **diminution conséquente de l'endettement** à compter de l'exercice 2016 (colonne annuité), en raison de la fin du remboursement de 3 emprunts (selon tableau ci-dessous) entre 2013 et 2015, dont le total des montants empruntés est égal à 1.050.000€.

Date de l'emprunt	Objet		Montant initial	Capital restant dû au 31/12	Durée résiduelle
16/09/2010	FINANCEMENT DOSSIERS DE PREFINANCEMENT	CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR	200 000,00	101 855,84	1 an, 6 mois, 25 jours
15/01/2010	Financement Marché 19/2008 - logiciels de GF et RH sur plateforme hébergée	CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR	700 000,00	430 609,15	2 ans, 3 mois, 25 jours
25/12/2009	Prêt destiné à financer les investissements 2009	CAISSE D'EPARGNE COTE D'AZUR	150 000,00	41 275,43	6 mois, 25 jours
TOTAL			1 050 000,00		

6 Emprunts soldés au 31/12/2016

#### 5.6.4. Ratios

RATIOS 2013	Valeurs 2012	Valeurs 2013
Dépenses de personnel/dépenses réelles de fonctionnement	0,5779	0,6558
Dépenses de fonctionnement et remboursement de la dette en capital /recettes réelles de fonctionnement	1,2948	1.1627
Dépenses d'équipement brut/recettes réelles de fonctionnement	0,2146	0.3481
Encours de la dette / recettes réelles de fonctionnement	0,4388	0.3888

Le ratio N°1 traduit la vocation essentielle du SICTIAM, à savoir **le service** ; en ce sens, la masse salariale est effectivement une composante majeure du budget de fonctionnement. Nous constatons une augmentation de 13.48% de ce ratio traduisant des dépenses de personnel qui se sont accrues en 2013 (+8.87%) : 4 embauches en 2012, 10 embauches en 2013, ainsi qu'une diminution des dépenses réelles de fonctionnement :-3.54% entre 2012 et 2013.

S'agissant du ratio N°2, nous constatons un **équilibre entre les dépenses de fonctionnement**, le capital de la dette restant dû au 31 décembre 2013, et les recettes réelles de fonctionnement, (ratio proche de 1). Comme il a été évoqué précédemment (cf chapitre de la dette) le montant de la dette est en nette diminution :

- 2012 : 1 472 325,87€
- 2013 : 1 002 185,22€

Le ratio N°3 augmente significativement par rapport à 2012 (+62.08%) en raison d'une **très forte progression des investissements** (+61.07%) et notamment la mise en œuvre du marché n°6/2012 d'« Acquisition et maintenance d'une suite progicielle intégrée de gestion financière, ressources humaines, population, dédiée

aux petites collectivités et établissements publics adhérents du SICTIAM », coût des investissements en terme d'acquisition de matériel informatique, 100 K€.

Ce ratio signifie par ailleurs que les dépenses d'équipement brut représentent 34.81% des recettes réelles de fonctionnement, soit une **capacité d'autofinancement de la section d'investissement** satisfaisante.

Quant au ratio N°4, il confirme la **diminution de l'encours de la dette**. En effet, nous constatons une diminution de 11.39% en raison principalement de l'encours de la dette passant de 973.329,82 euros en 2009 à 1.728.666,84 euros en 2010 :- 12.01%, accompagné de recettes relativement stables entre 2012 et 2013.

## 5.7. RESSOURCES HUMAINES

### 5.7.1. Mise en place de la participation du SICTIAM à la protection sociale complémentaire de ses agents au 01/01/2013

Le SICTIAM a mis en place, au 1<sup>er</sup> janvier 2013, **la participation à la mutuelle et prévoyance**, en application du décret n°2011-1474 du 8 novembre 2011 relatif à la participation des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au financement de la protection sociale complémentaire de leurs agents.

Parmi deux dispositifs de mise en œuvre de la participation des employeurs territoriaux à la protection sociale complémentaire de leurs agents prévus par le décret, au choix de l'employeur public, le Bureau Syndical du 8 novembre 2012, après avis favorable rendu par le CTP, lors de sa séance du 29 octobre 2012, a pris à l'unanimité les décisions suivantes :

- **d'opter pour la participation aux contrats labellisés**, permettant ainsi de laisser les agents libres de choisir leur mutuelle dans le cadre des contrats

labellisés dont la liste, régulièrement mise à jour, figure sur le site de la DGCL (<http://www.dgcl.interieur.gouv.fr>).

- de conserver une contribution égale à 25% de la cotisation payée par les agents :
  - directement à l'agent pour les risques santé souscrits dans le cadre des contrats labellisés,
  - directement à l'agent pour les risques prévoyance souscrits dans le cadre des contrats labellisés,

après avoir fourni, au service RH, une attestation ou tout document émanant de leur organisme de protection stipulant la labellisation du contrat souscrit ainsi que le montant de leur cotisation mensuelle.

La participation de 25% est versée indifféremment des garanties souscrites, de l'âge de l'agent, du nombre de personnes incluses dans son contrat...

#### 5.7.2. Instauration de la prime d'intéressement à la performance collective des services

Le SICTIAM a mis en place, après délibération du Bureau Syndical du 10 octobre 2013, **la prime d'intéressement à la performance collective des services** au profit des agents du SICTIAM, conformément aux dispositifs des décrets n°2012-624 et 2012-625 du 03 mai 2012.

Cette prime s'adresse à l'ensemble des services du SICTIAM ; elle est attribuée à l'ensemble des agents remplissant les conditions prévues par les décrets précitées, ayant atteints les résultats fixés par service sur la période de référence de 12 mois consécutifs.

Son montants sera déterminé à l'issu des entretiens individuels de fin d'année sachant que le plafond annuel individuel de la prime est fixée à 300€ par agent affecté à un ou plusieurs services.



Le comité technique a rendu un avis favorable lors de sa séance du 04 novembre 2013.

#### 5.7.3. Le dispositif de titularisation mis en œuvre au SICTIAM en 2013

Le Comité Syndical, lors de sa séance du 7 mars 2013, et dans le cadre de la mise en œuvre de la loi n°2012-347 du 12 mars 2012 relative à **l'accès à l'emploi titulaire** et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique, avait décidé à l'unanimité :

- d'adopter **l'ouverture de 10 postes** sur l'année 2013 dans le cadre des sélections professionnelles afin de pérenniser les emplois, de préserver les effectifs et de maintenir les compétences,
- de confier la sélection professionnelle à une commission d'évaluation professionnelle organisée au sein du SICTIAM, composée du Président ou de son représentant, d'un représentant du Centre de Gestion de la FPT des Alpes Maritimes et d'un fonctionnaire pour chaque catégorie d'emploi concernée.

Le Bureau Syndical a adopté, le 16 mai 2013, la composition de la commission d'évaluation professionnelle comme suit :

- représentant de l'Autorité Territoriale : M. Francis KUHN, Directeur Général ;
- représentant du Centre de Gestion 06 : M. Bernard LESE, Directeur Général ;
- agent compétent pour les candidatures au grade d'ingénieur territorial : M. Stéphane VANGHELUWE, ingénieur principal ;
- agent compétent pour les candidatures au grade d'attaché territorial : M. Jean-Marie MERCOLINO, attaché territorial et Directeur Général Adjoint.

Parmi les agents concernés par ce dispositif figuraient 3 attachés et 7 ingénieurs contractuels.

Un arrêté portant ouverture des sessions de sélections professionnelles d'intégration aux grades d'Attaché et d'Ingénieur territorial, en date du 30 mai 2013 a été pris, fixant les dates des sessions de sélection professionnelle aux 2 et 4 juillet 2013.

Le 31 mai 2013, les agents concernés se sont vus remettre leur dossier de candidature pour un dépôt avant le 14 juin 2013 à midi.

Après vérification de la recevabilité de leur dossier, tous les candidats ont reçu une convocation, le 17 juin 2013, les informant notamment du jour et de l'heure de leur passage devant la commission.

La durée totale de l'audition pour les catégories A fut de trente minutes, dont dix minutes au plus d'exposé du candidat.

L'audition a consisté en un entretien à partir d'un dossier remis par le candidat, au moment de son inscription, et ayant pour point de départ l'exposé par l'intéressé de son expérience professionnelle et des compétences acquises à cette occasion.

Cet entretien a été suivi d'une conversation visant à apprécier la capacité du candidat à analyser son environnement professionnel et à résoudre les problèmes techniques ou d'encadrement les plus fréquemment rencontrés par un attaché/ingénieur.

Cette épreuve a permis à la commission d'évaluation d'apprécier l'expérience professionnelle des candidats, leur motivation et leur aptitude à exercer les missions dévolues au cadre d'emplois concerné.

La commission d'évaluation a dressé le procès-verbal d'aptitude, le 4 juillet 2013, affiché au SICTIAM et publié sur le site internet dès le 05/07/2013.

Les lauréats ont été nommés stagiaires, le 01/09/2013, pour une durée de 6 mois.

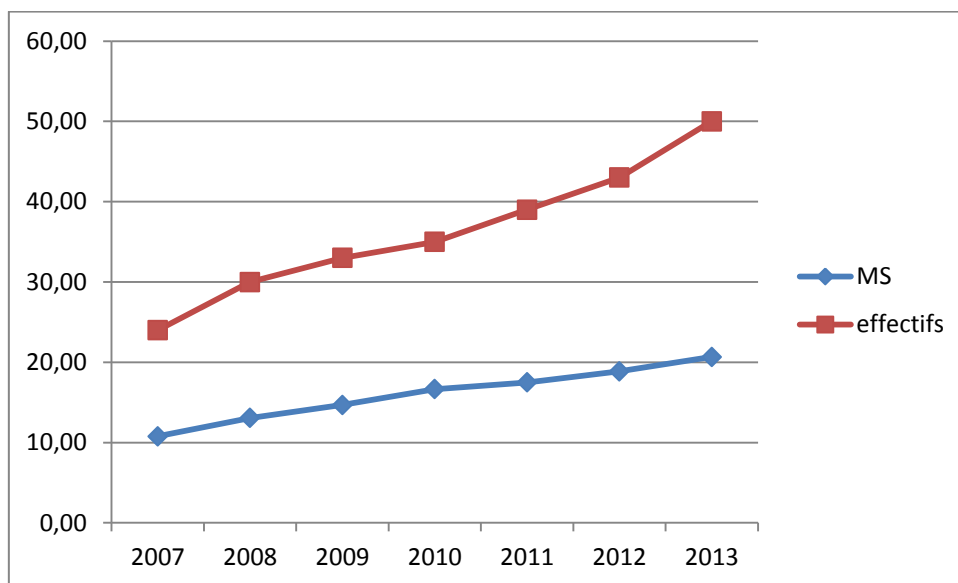
#### 5.7.4. Evolution de la masse salariale

La masse salariale du SICTIAM est en constante évolution depuis sa création (1989) :

ANNEE	MASSE SALARIALE EN €	VARIATION EN %
2007	1 077 000,00 €	-
2008	1 306 000,00 €	21,22 %
2009	1 467 000,00 €	12,37 %
2010	1 665 000,00 €	13,46 %
2011	1 749 000,00 €	5,06 %
2012	1 888 000,00 €	7,92 %
2013	2 066 558.00 €	9.48 %

Le taux moyen de variation de la masse salariale est de 1.11 (soit une augmentation moyenne depuis 2007 de 11.60% par an).

Cette évolution s'explique notamment par les **embauches régulières nécessaires au développement des services** proposés aux adhérents, dont les effectifs sont également en constante croissance.



*7 Evolution de la masse salariale et des effectifs par année*

Le taux de variation des effectifs (effet d'effectifs) explique en partie la variation de la masse salariale.

Le taux moyen de variation des effectifs est de 1.13 (soit une augmentation moyenne des effectifs depuis 2007 de 12,5 %).

ANNEE	EFFECTIFS AU 31/12	EFFET D'EFFECTIFS
2007	24	-
2008	30	1,25
2009	33	1,10
2010	35	1,06
2011	39	1,11
2012	43	1,10
2013	50	1.16

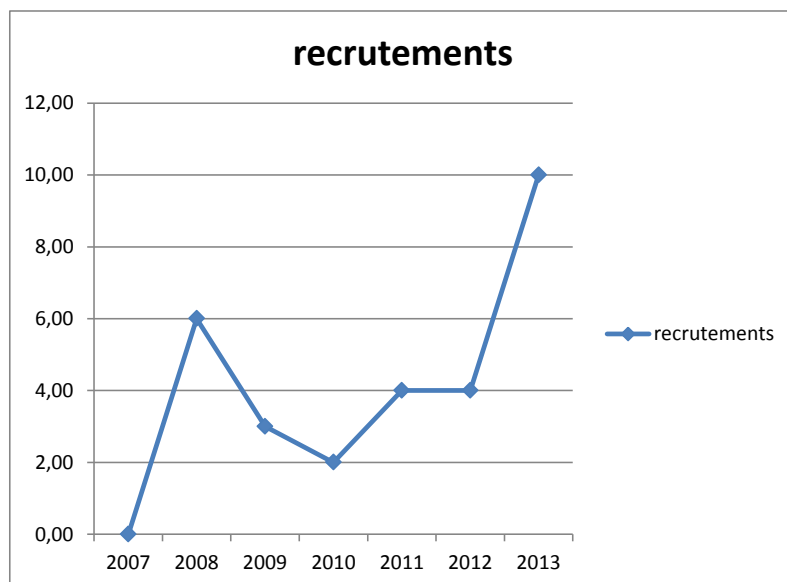
### 5.7.5. Le recrutement au SICTIAM

Le SICTIAM a atteint **un pic d'embauche au cours de l'année 2013**. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, le SICTIAM a recruté 10 agents et a compté 4 départs.

Par ailleurs, le SICTIAM a souhaité s'inscrire dans la démarche d'aide à l'emploi mise en place par les pouvoirs publics, s'agissant d'une démarche d'intégration finale de ces personnes au sein du SICTIAM et non une démarche d'opportunité.

Dans ce cadre, le SICTIAM compte en 2013 :

- 2 apprentis
- 2 contrats uniques d'insertion (CUI CAE)
- 1 emploi d'avenir
- 1 stagiaire



### 5.7.6. Répartition des effectifs par type d'embauches

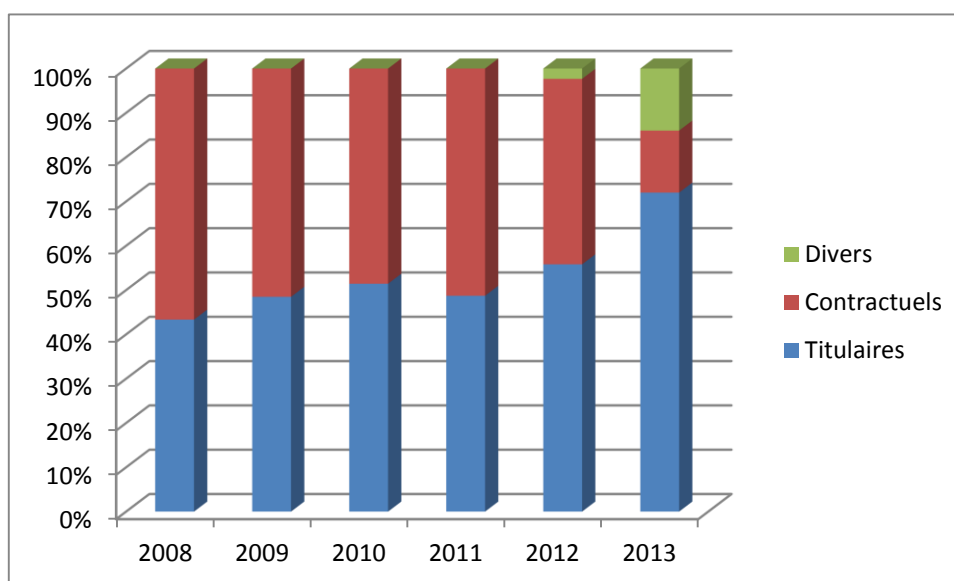
La répartition des effectifs par type d'embauches présente **une envolée du personnel titulaire** depuis 2012.

Cette tendance s'explique essentiellement par :

- la prédominance des recrutements d'agents titulaires : mutations, mise en stage d'agents de catégorie C...

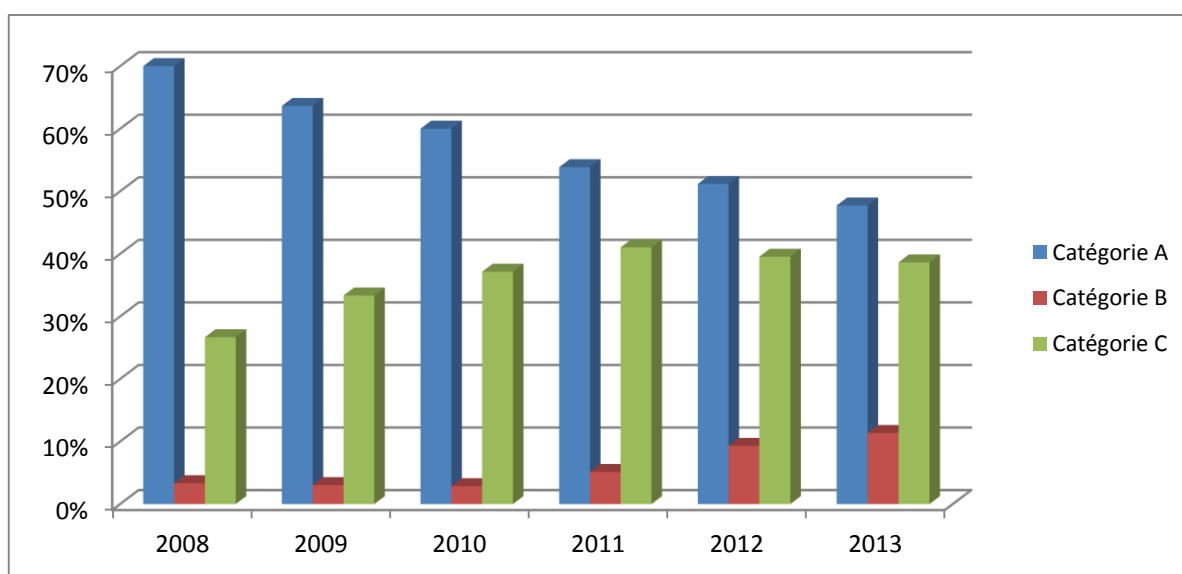
ANNEE	EFFECTIFS	TITULAIRES	CONTRACTUELS	DIVERS
2012	43	56%	42%	2%
2013	50	72%	14%	14%

- par la mise en œuvre du dispositif de titularisation dans le cadre de la loi n°2012-347 du 12 mars 2012 relative à l'accès à l'emploi titulaire et à l'amélioration des conditions d'emploi des agents contractuels dans la fonction publique, à la lutte contre les discriminations et portant diverses dispositions relatives à la fonction publique,
- par l'usage de contrats aidés (CAE, emplois d'avenir...), « l'embauche » de vacataires, d'apprentis (divers)...



### 5.7.7. La répartition des effectifs du SICTIAM par catégorie d'agent

La répartition des effectifs du SICTIAM par catégorie d'agent se présente ainsi :



*8 Répartition des effectifs par catégorie d'agent*

En 2013, le SICTIAM compte 50 agents répartis comme suit :

Agents de catégorie A : 48% (51% en 2012)

Agents de catégorie B : 11% (9% en 2012)

Agents de catégorie C : 39% (40% en 2012)

La proportion importante des effectifs de catégorie A, bien qu'en nette diminution depuis plusieurs années, confirme **la nécessité pour le SICTIAM de se doter de compétences hautement spécialisées** dans le domaine des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Parallèlement, nous constatons un quasi maintien en proportion des effectifs de catégories C s'expliquant notamment par **la création du service support de 1<sup>er</sup>**

**niveau** et la constante évolution de ce service afin de permettre au support de 2<sup>nd</sup> niveau une plus grande disponibilité à l'égard aux adhérents du SICTIAM.

L'évolution des effectifs de catégorie B est, pour partie, issue du **maintien de l'embauche de deux techniciens mis à la disposition de la ville d'Avignon** (convention avec la ville d'Avignon, depuis 2012), ainsi que du recrutement d'un agent affecté au service Applications Métiers.

## VI. LES SERVICES DU SICTIAM

### 6.1. Le service Applications métiers

Le rapport d'activité du service Applications Métiers pour l'année 2013 se base sur neuf items (actions) : Assistance (ASD), Démonstrations (D), Etude Préalable (EP), Interventions (I), Formations (F), Réunions (R), Réunions cantonales (RC), Reprises (REPR), Transfert de compétence (TC).

Suite à la réorganisation du SICTIAM au 01/01/2013, le service Applications Métiers regroupe les services suivants :

- Service SIG
- Service Population
- Service RH
- Service GF

Il est composé de 12 agents (au 31/12/2013).

**Pour information :** Le bilan qui suit ne tient pas compte des appels téléphoniques (support 1<sup>er</sup> niveau) gérés par le service Support.



#### 6.1.1. Nombre de jours : actions par type de logiciel

##### *Le détail par types de logiciels pour l'année 2013*

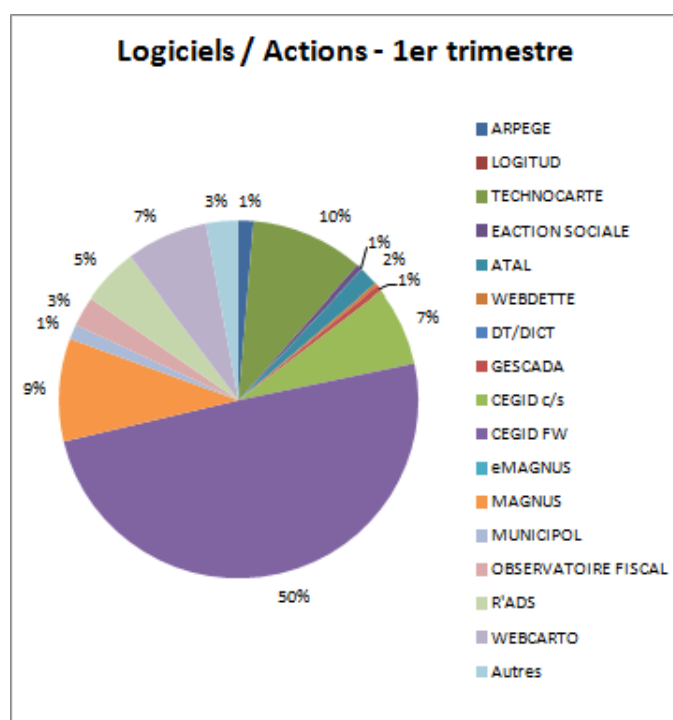
Un total d'environ 732 jours (actions) dont le détail est le suivant : CEGID FW pour 134 jours ce qui représente 37% des actions réalisées, eMAGNUS pour 13% des actions réalisées, WEBCARTO représente environ 10%, TECHNOCARTE représente 8% des actions réalisées sur l'année 2013.

Les migrations de début et fin d'année (7 collectivités) et la mise en place de formations sur eCIVIRH et eCIVIGF expliquent les 37% d'actions réalisées pour les collectivités adhérentes SICTIAM et possédant ce logiciel.

**A noter** : Les actions sur les logiciels eMAGNUS ont débuté en 2013 lorsque le marché concernant les logiciels pour les « petites collectivités » a été attribué. Les actions sur ces logiciels représentent sur le second trimestre 12% puis sur le troisième trimestre 15% et jusqu'à 23% sur le dernier trimestre. Sur 2014 le pourcentage d'actions réalisées va évoluer à la hausse (des projets de migration de collectivités possédant des logiciels de la gamme WMAGNUS (entre autres) vers eMAGNUS sont en cours de planification).

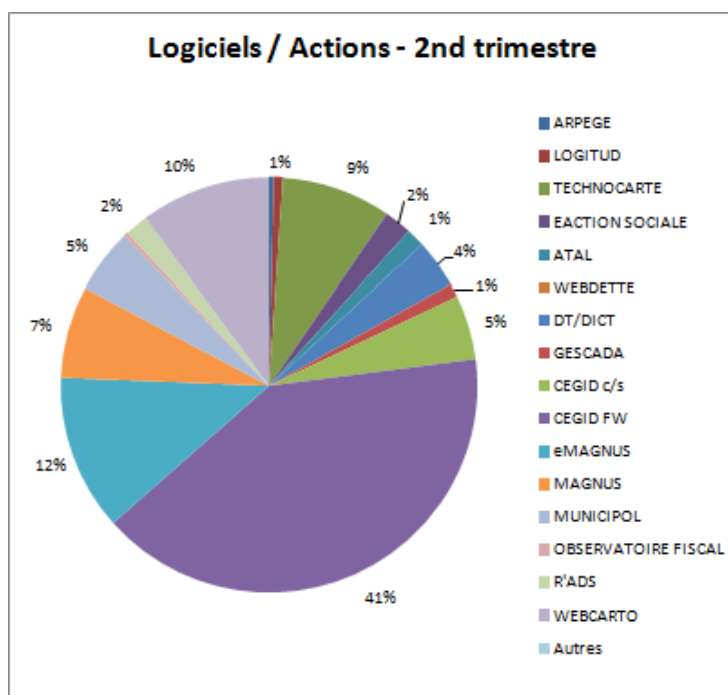


Logiciels	1er trimestre	2nd trimestre	3eme trimestre	4eme trimestre	Total
ARPEGE	2.50	0.50	0.00	3.00	6.00
LOGITUD	0.00	1.00	0.00	3.00	4.00
TECHNOCARTE	19.00	12.00	16.00	14.50	61.50
EACTION SOCIALE	1.00	3.00	1.50	0.00	5.50
ATAL	3.25	2.00	8.00	13.75	27.00
WEBDETTE	0.50	0.00	0.00	1.00	1.50
DT/DICT	0.00	5.25	3.00	6.00	14.25
GESCADA	1.00	1.50	0.00	0.50	3.00
CEGID c/s	13.25	7.00	12.50	19.25	52.00
CEGID FW	92.50	57.00	35.50	84.75	269.75
eMAGNUS	0.00	17.00	20.50	60.50	98.00
MAGNUS	17.25	10.00	10.50	14.25	52.00
MUNICIPOL	2.50	7.00	2.00	0.50	12.00
OBSERVATOIRE FISCAL	5.00	0.50	7.00	3.00	15.50
R'ADS	9.50	2.50	4.00	4.50	20.50
WEBCARTO	13.75	14.25	14.50	36.75	79.25
Autres	5.50	0.00	3.00	2.00	10.50
<b>Actions / Logiciels</b>	<b>186.50</b>	<b>140.50</b>	<b>138.00</b>	<b>267.25</b>	<b>732.25</b>



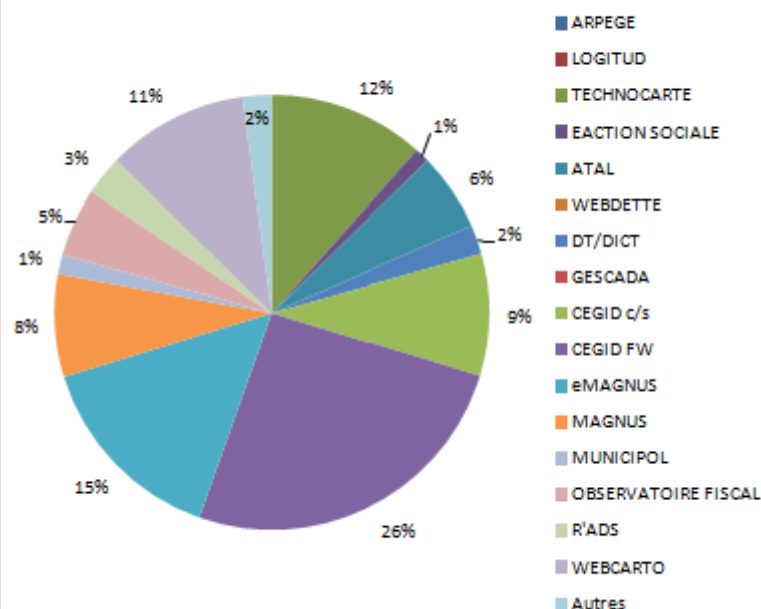
Les 50% d'actions réalisées sur le premier trimestre concernant les logiciels CEGID FW ont de multiples explications : la réalisation de la N4DS, les assistances concernant les ouvertures d'exercices (en janvier), les assistances concernant la

réalisation du budget et l'édition du compte administratif (en mars), les assistances concernant les migrations des collectivités CEGID vers les solutions FW.

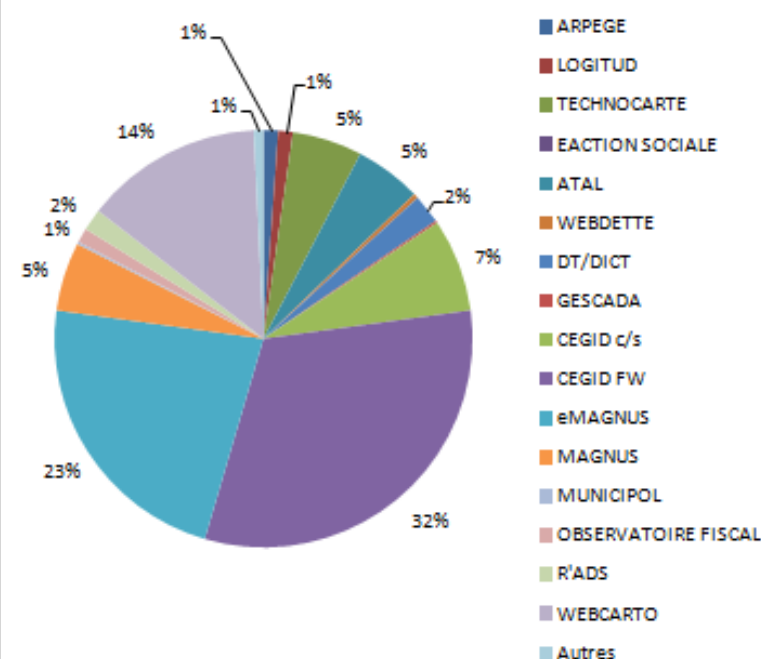


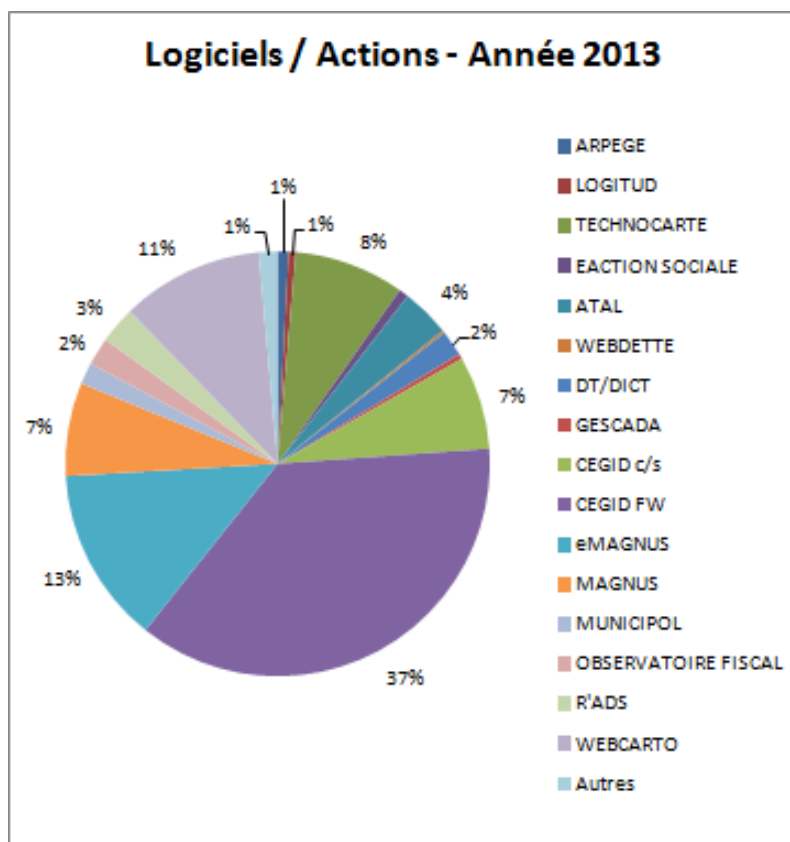
En juin 2013 a commencé le transfert de compétence sur les logiciels eMAGNUS.

### Logiciels / Actions - 3eme trimestre

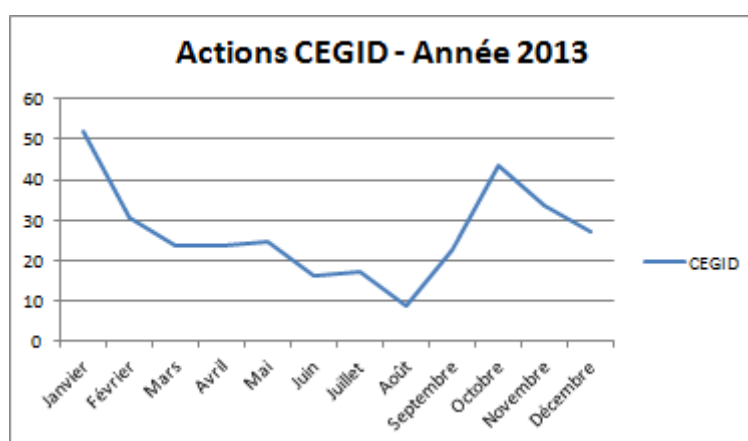


### Logiciels / Actions - 4eme trimestre



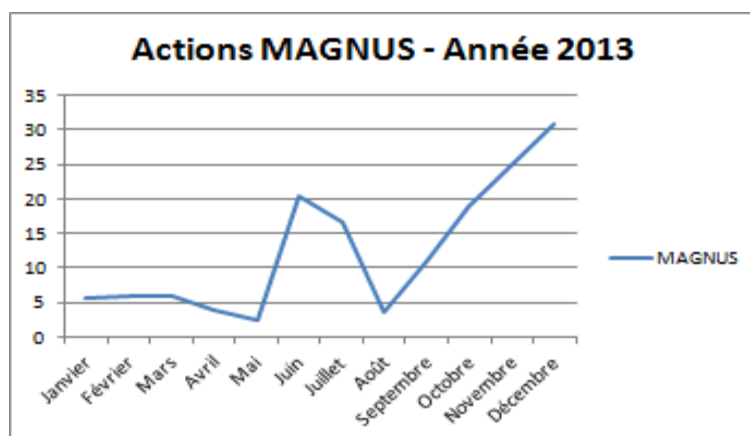


Ci-dessous veuillez trouver le détail par logiciel, par mois, des actions réalisées au cours de l'année 2013 :

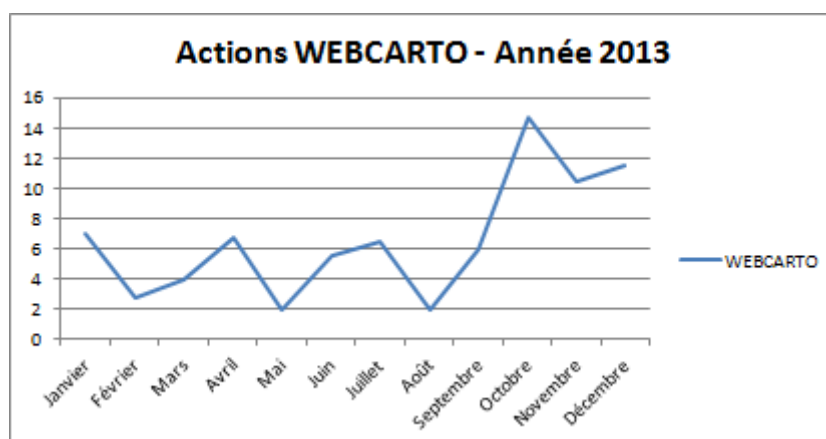


Les actions sur eCIVI sont principalement réalisées sur les premier et dernier trimestres 2013 → Migrations, N4DS, Assistances Budget entres autres. En juillet et

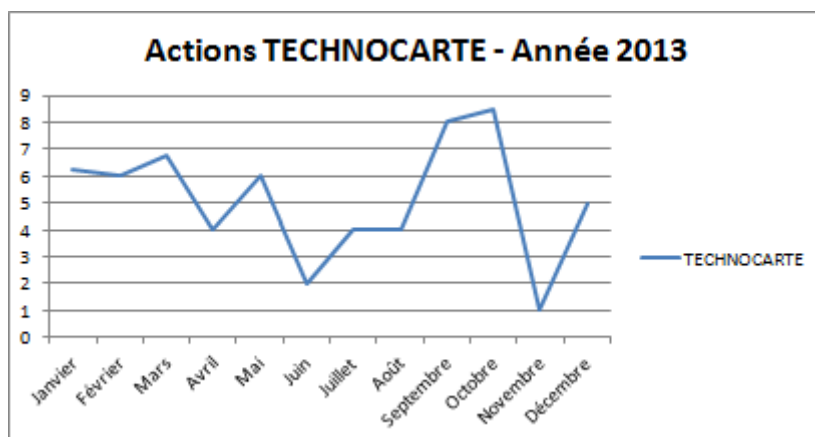
août beaucoup moins d'actions réalisées car c'est durant cette période que les congés sont pris.



Progression constante en cette fin d'année des actions réalisées sur les logiciels MAGNUS avec un pic en décembre dû aux réunions cantonales N4DS entres autres.



Pour WEBCARTO les jours de migration des données ne sont pas pris en compte dans ce bilan ainsi que les jours d'assistance (maintenance).



Les actions réalisées se situent principalement à la sortie d'une période de congés. Ce logiciel est utilisé pour la facturation des CLSH, des crèches.

#### 6.1.2. Nombre de jours : actions par items / Services

Vous trouverez ci-dessous un bilan des actions réalisées par items, en jour homme pour l'année 2013. Le chapitre suivant est scindé en deux parties : une première sur le bilan réalisé pour les services SIG et Population puis pour les services GF et RH.

Pôle	ASD	D	EP	F	I	R	RC	REPR	TC	Total général
GF	14.75	3.75	1.50	36.50	29.75	2.50	0.00	12.50	23.50	124.75
RH	47.25	1.75	17.00	70.50	102.75	9.25	5.00	37.50	27.75	318.75
SIG	4.75	3.50	1.50	14.00	57.50	29.50	1.50	15.50	5.25	133
POP	3.75	6.25	6.50	45.00	15.75	1.50	0.00	7.50	31.00	117.25
PM	0.00	0.00	0.00	7.00	4.50	0.00	0.00	0.00	0.00	11.5
ST	0.00	3.00	0.00	16.00	6.50	0.50	0.00	0.00	1.00	27
<b>Total général</b>	<b>70.5</b>	<b>18.25</b>	<b>26.5</b>	<b>189</b>	<b>216.75</b>	<b>43.25</b>	<b>6.5</b>	<b>73</b>	<b>88.5</b>	<b>732.25</b>

Pôle	ASD	D	EP	F	I	R	RC	REPR	TC	Total général
GF + RH	62.00	8.50	18.50	123.00	139.00	12.25	5.00	50.00	52.25	470.5
SIG + POP	8.50	9.75	8.00	66.00	77.75	31.00	1.50	23.00	36.25	261.75
<b>Total général</b>	<b>70.5</b>	<b>18.25</b>	<b>26.5</b>	<b>189</b>	<b>216.75</b>	<b>43.25</b>	<b>6.5</b>	<b>73</b>	<b>88.5</b>	<b>732.25</b>

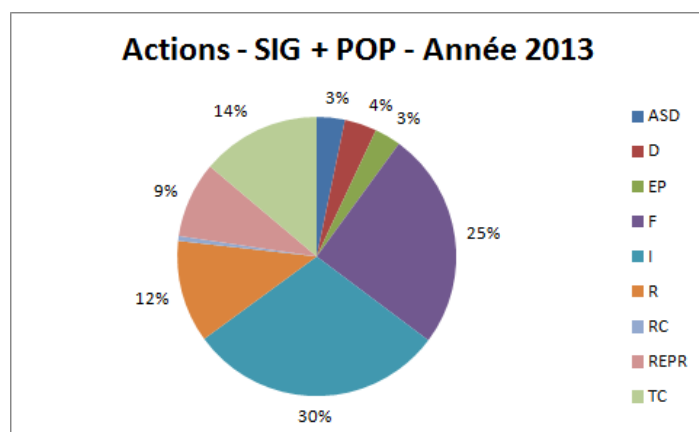
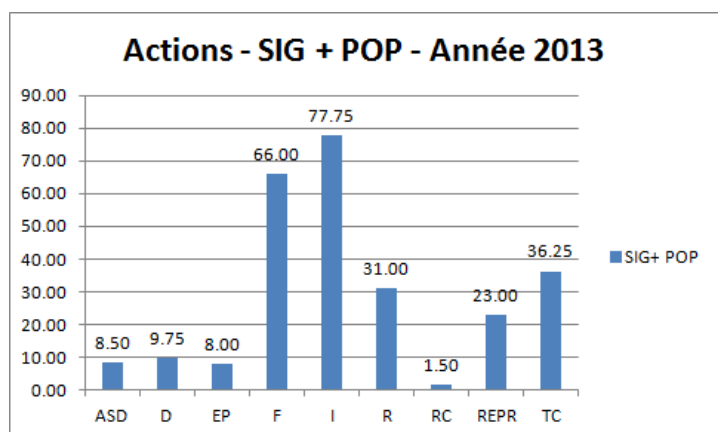
#### SIG, Population :

261.75 jours/h/items soit : Interventions (I) 75.75 jours soit 30%, Formations (F) 66 jours soit 25%, Transfert de compétence (TC) 36.25 jours représentant 14% des actions réalisées, pour les données les plus significatives.

Les interventions (I) et formations (F) sont principalement réalisées sur les logiciels TECHNOCARTE, MUNICIPAL ainsi que WEBCARTO.

Cette année, un des objectifs des agents du SICTIAM est la polyvalence. Afin d'acquérir un niveau de polyvalence important un planning de formation a été mis en place et les agents du service SIG ont participé au transfert de compétence sur les logiciels de POPulation (Elections, Actes d'états civils ... (ARPEGE, LOGITUD, eMAGNUS)

**Pour information :** Les réunions (R) peuvent être considérées comme des études préalables, réunions de lancement permettant de mettre en place les projets WEBCARTO.



### *Gestion financière, ressources humaines :*

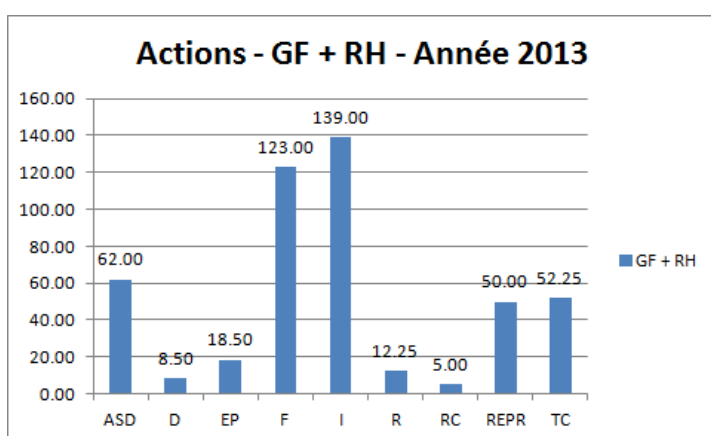
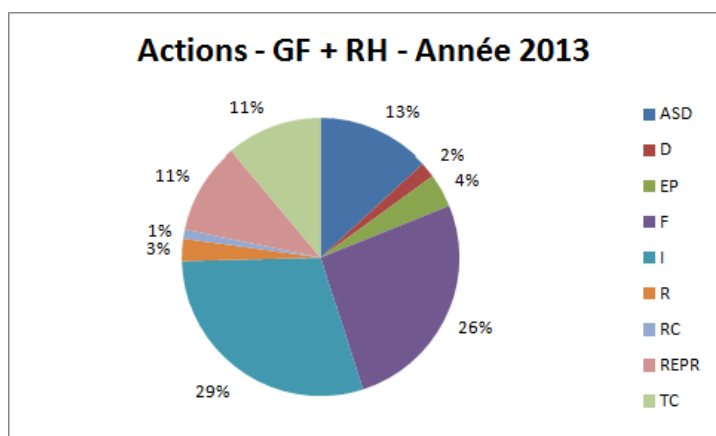
470.5 jours/h/items soit : Interventions (I) 139 jours soit 29%, Formations (F) 123 jours soit 26%, Assistanes (ASD) 62 jours représentant 13% des actions réalisées, pour les données les plus significatives.

Les interventions (I) sont principalement réalisées sur les logiciels eCIVI FW, CIVI c/s et MAGNUS.



Les formations (F) ainsi que les assistances (ASD) sont principalement réalisées sur le logiciel eCIVI FW.

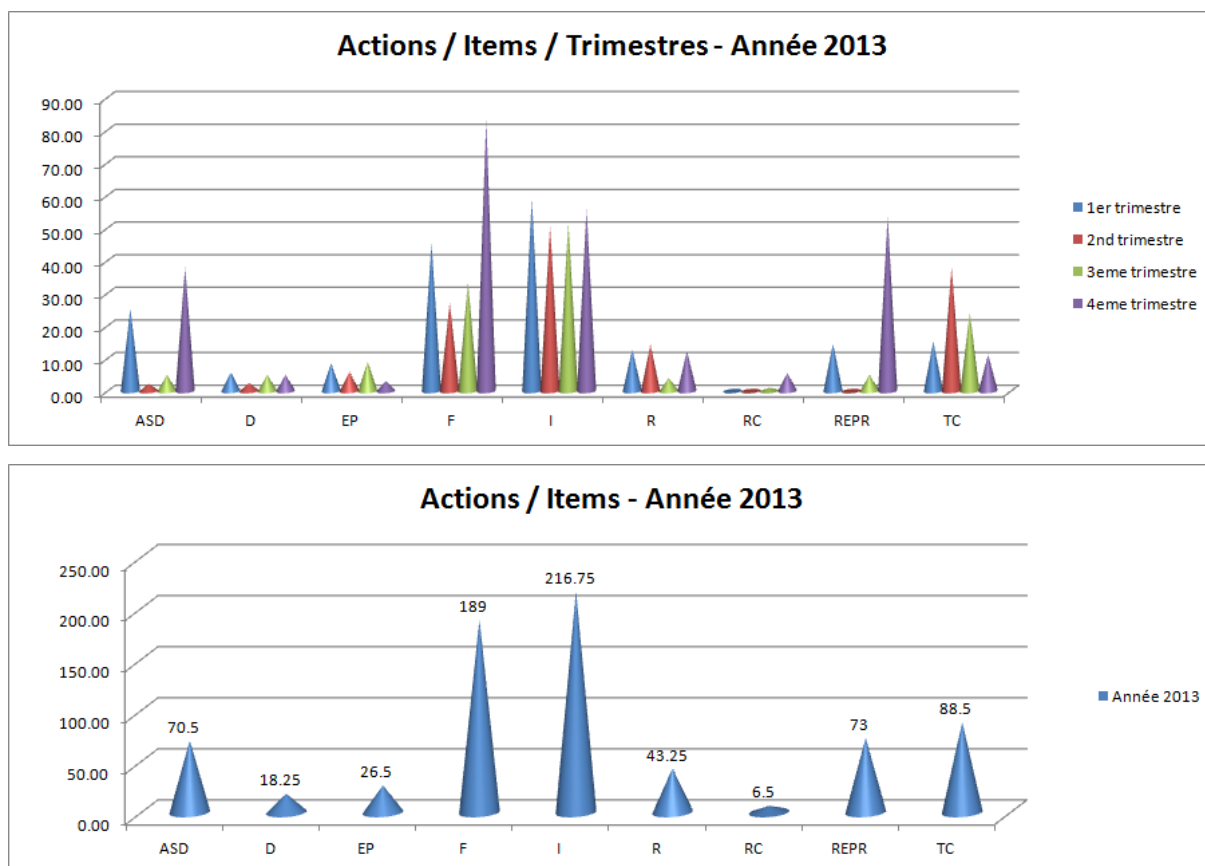
Ces chiffres confirment que notre travail consiste à répondre à vos demandes, à vous former et à vous assister. Un point sur les interventions : elles correspondent à des actions liées au passage de flash ou des mises à jour de vos logiciels de RH, mise en place de paramétrage, demandes concernant des points réglementaires... Elles représentent environ la moitié des actions réalisées sur ce premier semestre 2013.



### 6.1.3. Nombre de jours : Actions de janvier à décembre (par trimestre)

Evolution du nombre de jour par actions au cours du premier semestre :

Actions	1er trimestre	2nd trimestre	3eme trimestre	4eme trimestre	Total général
ASD	25.25	2.25	5.00	38.00	70.50
D	5.75	2.50	5.00	5.00	18.25
EP	8.50	6.00	9.00	3.00	26.50
F	45.50	27.00	33.50	83.00	189.00
I	59.00	50.50	51.50	55.75	216.75
R	12.75	14.25	4.00	12.25	43.25
RC	0.00	0.00	1.00	5.50	6.50
REPR	14.50	0.00	5.00	53.50	73.00
TC	15.25	38.00	24.00	11.25	88.50
<b>Total général</b>	<b>257.00</b>	<b>158.75</b>	<b>164.50</b>	<b>456.25</b>	<b>732.25</b>

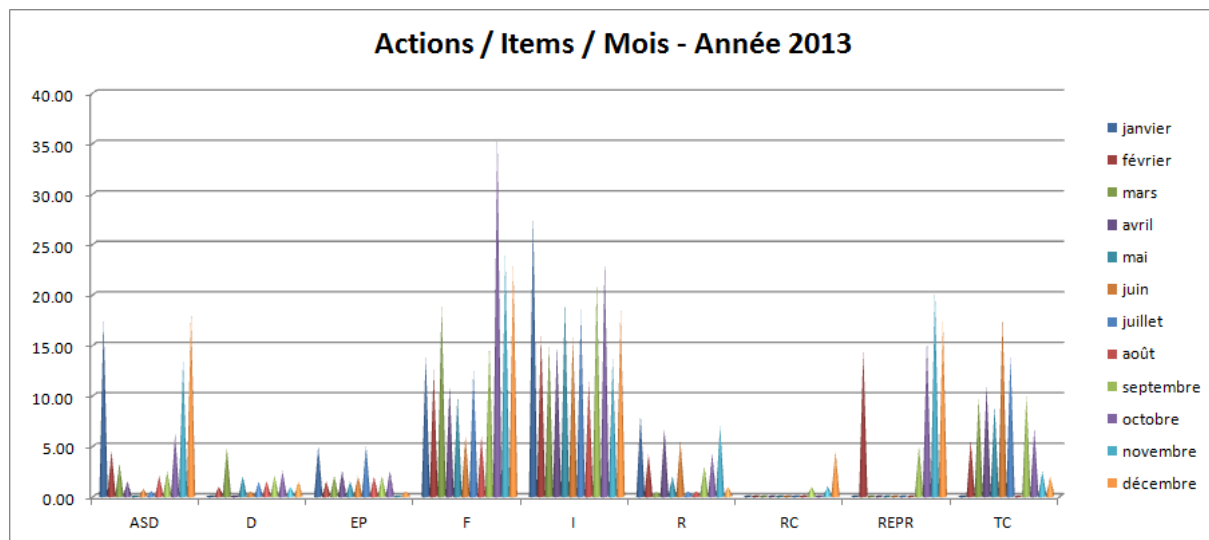


Les interventions et formations sont réalisées tout au long de l'année. En 2013 un planning de formation permettant de réaliser des transferts de compétence a été mis en place, principalement au cours du second trimestre. Sur le dernier trimestre on peut noter un nombre important de formations, reprises et assistances correspondant aux actions réalisées pour les migrations des collectivités en RH, GF, (CEGID, eMAGNUS) entres autres.

#### 6.1.4. Nombre de jours : Actions de janvier à décembre (par mois)

**Pour information :** Evolution du nombre de jour par actions au cours du premier semestre :

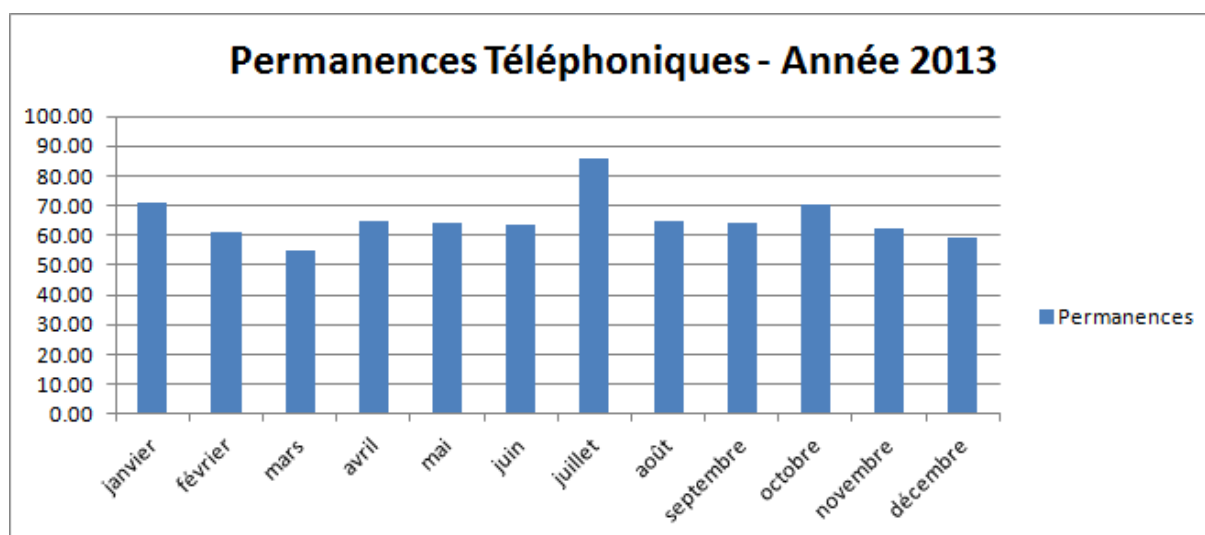
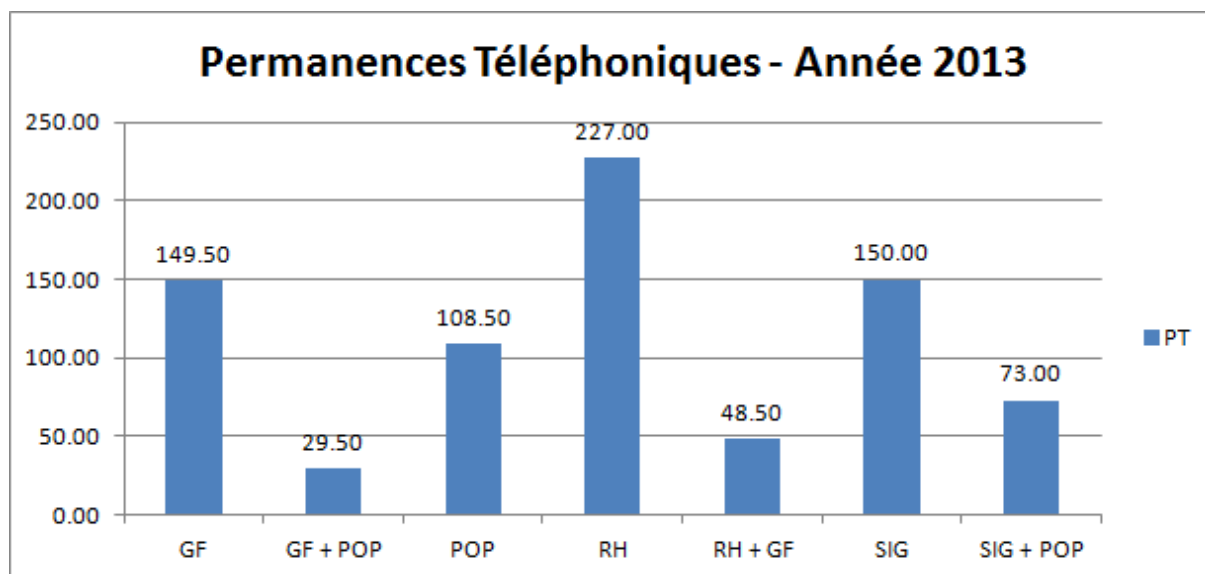
Actions	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total général
ASD	17.50	4.50	3.25	1.50	0.00	0.75	0.50	2.00	2.50	6.25	13.50	18.25	70.50
D	0.00	1.00	4.75	0.00	2.00	0.50	1.50	1.50	2.00	2.50	1.00	1.50	18.25
EP	5.00	1.50	2.00	2.50	1.50	2.00	5.00	2.00	2.00	2.50	0.00	0.50	26.50
F	14.00	12.50	19.00	11.00	10.00	6.00	12.50	6.00	15.00	36.00	24.00	23.00	189.00
I	28.00	16.00	15.00	15.00	19.50	16.00	18.50	11.50	21.50	23.50	13.75	18.50	216.75
R	8.00	4.25	0.50	6.75	2.00	5.50	0.50	0.50	3.00	4.25	7.00	1.00	43.25
RC	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	4.50	6.50
REPR	0.00	14.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	15.50	20.50	17.50	73.00
TC	0.00	5.50	9.75	11.00	9.00	18.00	14.00	0.00	10.00	6.75	2.50	2.00	88.50
<b>Total général</b>	<b>72.50</b>	<b>59.75</b>	<b>54.25</b>	<b>47.75</b>	<b>44.00</b>	<b>48.75</b>	<b>52.50</b>	<b>23.50</b>	<b>62.00</b>	<b>97.25</b>	<b>83.25</b>	<b>86.75</b>	<b>732.25</b>



#### 6.1.5. Nombre de jours : Permanences Téléphoniques support 2<sup>nd</sup> niveau

Chaque jour une permanence téléphonique au SICTIAM est tenue par un ou plusieurs agents du service Applications Métiers. Le nombre de jours de présence au SICTIAM sur 2013 est de : 786 jours. Ces permanences téléphoniques sont très importantes et permettent de diminuer le délai de réponse à vos questions.

Permanences téléph.	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Total général
GF	22.00	17.00	9.00	12.50	5.50	4.50	15.00	13.00	15.00	14.00	9.00	13.00	149.50
GF+POP	0.00	0.00	2.00	2.00	6.00	4.50	4.00	4.00	3.00	3.00	1.00	0.00	29.50
POP	9.00	9.00	3.50	5.00	4.00	12.00	13.50	11.00	8.00	12.00	9.50	12.00	108.50
RH	21.50	19.00	19.50	22.00	10.00	23.50	26.00	21.00	20.00	22.00	12.00	10.50	227.00
RH+GF	0.00	0.00	2.00	0.00	17.00	0.00	7.50	0.00	1.00	0.00	12.00	9.00	48.50
SIG	18.50	16.00	13.00	16.00	10.50	15.00	13.00	8.00	10.00	10.50	11.00	8.50	150.00
SIG+POP	0.00	0.00	6.00	7.00	11.00	4.00	7.00	8.00	7.00	9.00	8.00	6.00	73.00
<b>Total général</b>	<b>71.00</b>	<b>61.00</b>	<b>55.00</b>	<b>64.50</b>	<b>64.00</b>	<b>63.50</b>	<b>86.00</b>	<b>65.00</b>	<b>64.00</b>	<b>70.50</b>	<b>62.50</b>	<b>59.00</b>	<b>786.00</b>



Suite aux transferts de compétence réalisés en 2013, des permanences « doubles » ont été mises en place. Exemple : un agent est en permanence pour la RH et la GF en dehors des périodes de paie (Permanences RH+GF)

## 6.2. Le service Dématérialisation

### 6.2.1. STELA

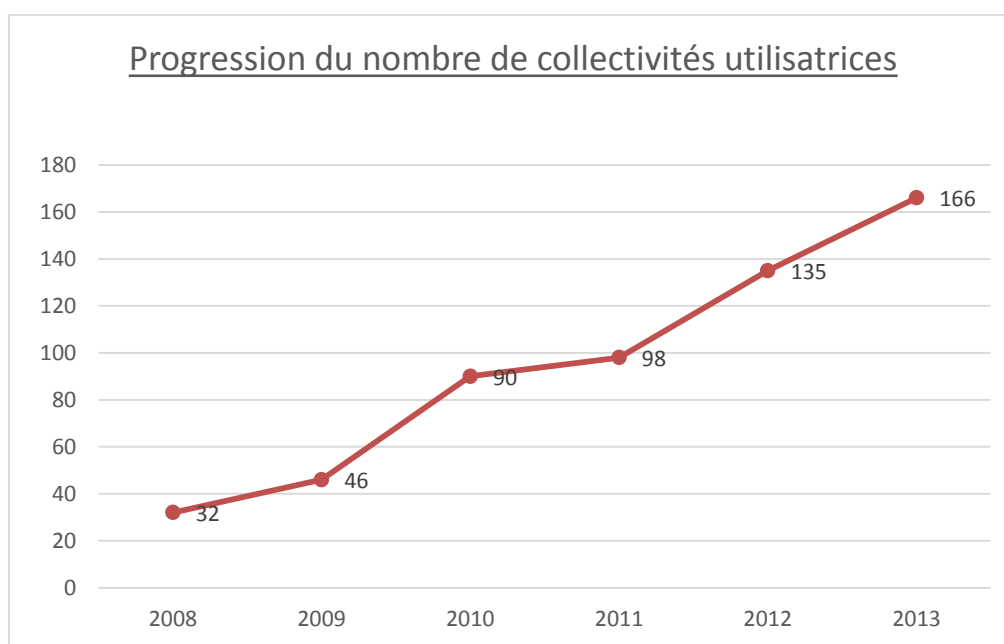


Figure 9 STELA contrôle de légalité : Progression du nombre de collectivités utilisatrices

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de collectivités	32	46	90	98	135	166

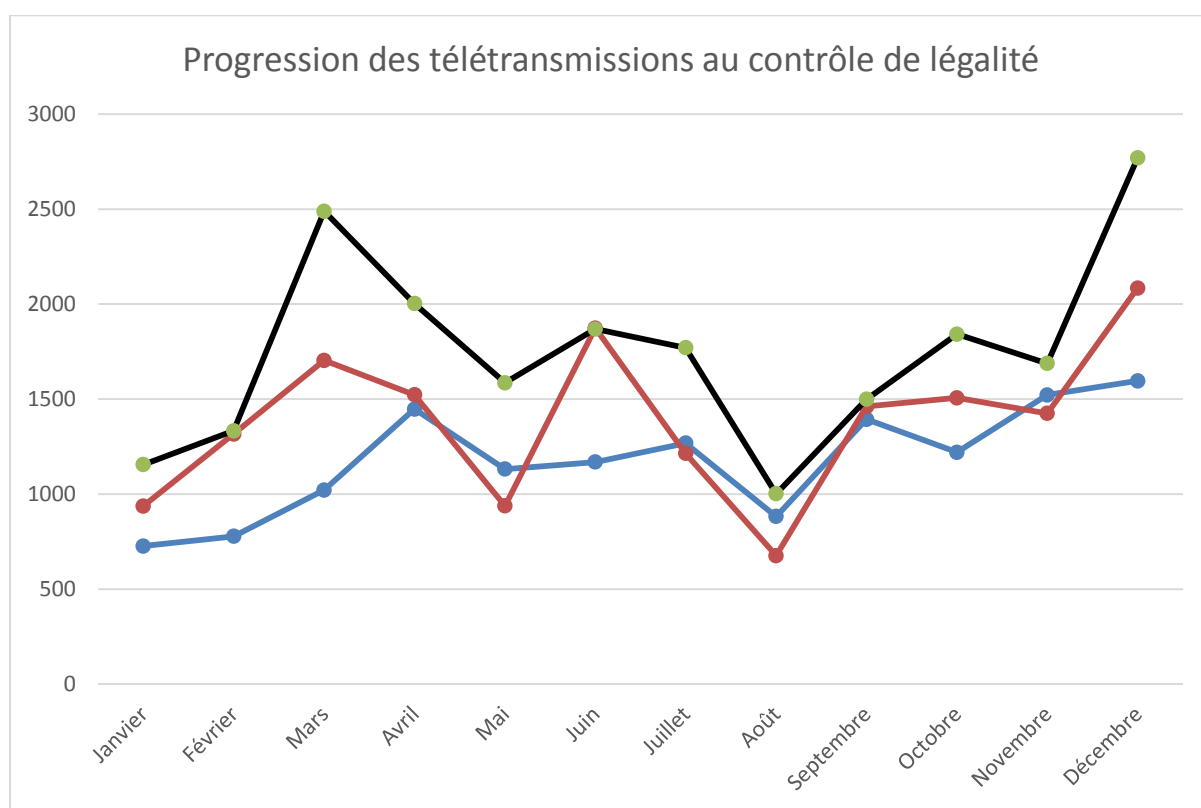
### Les principales évolutions

#### STELA Actes

- Contrôler le poids total d'un envoi par l'utilisateur avant transmission, afin de vérifier que cela ne dépasse pas les 20 Mo.
- Pouvoir visualiser la pièce une fois chargée
- Avoir la possibilité de transmettre par mail à une tierce personne l'acte visé
- Contrôler rajouté sur le dépôt d'un flux acte budgétaire

## STELA Hélios

- Notification mail plus claire pour les utilisateurs interprétant le fichier de retour du PESV2.
- Amélioration de l'ergonomie du module STELA hélios
- En 2013, trois communes ont commencé à utiliser l'outil STELA Hélios.



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
2011	726	778	1021	1448	1132	1169	1268	882	1394	1220	1522	1596
2012	937	1316	1704	1523	938	1874	1214	676	1461	1507	1425	2085
2013	1155	1333	2489	2003	1586	1869	1770	1002	1499	1842	1688	2770

### 6.2.2. Les certificats électroniques

105 certificats Keynectis ont été créés sur 2013, certificats pour les nouvelles collectivités qui dématérialisent le contrôle de légalité, les renouvellements des certificats.

Afin de disposer d'un certificat de « secours » en cas de problème technique ou de blocage d'un certificat, 2 certificats sont systématiquement proposés à chaque commune :

- un certificat pour la secrétaire de mairie
- un autre pour le représentant légal

Comme nous l'impose la norme « ACTES », tous les utilisateurs de STELA « contrôle de légalité » déposent les délibérations, arrêtés, actes budgétaires avec un certificat RGS\*\*.

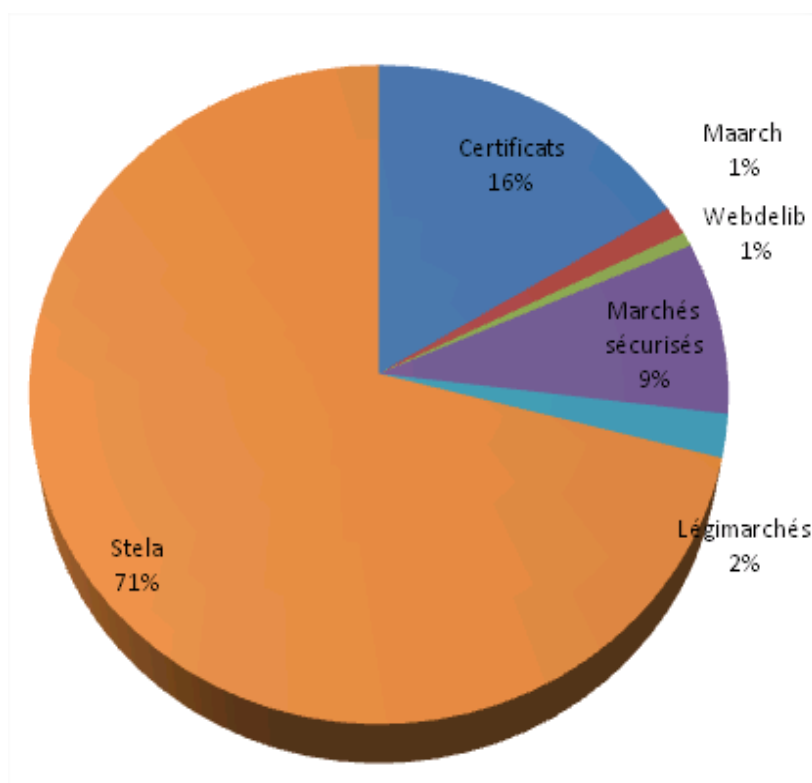


Figure 10 Répartition des appels résolus support niveau 2 dématérialisation

2 projets  
courrier  
Maarch

8 projets  
Légimarchés

13 projets  
Marchés  
sécurisés

### 6.2.3. Projets Maarch

Le projet Maarch a été mis en place avec la commune du Broc, dont 14 utilisateurs ont été formés. La durée de mise en place du projet a nécessité 7,5 jours.

Avec la commune d'Avignon, projet de grande ampleur, le déploiement a été réalisé sur quelques services afin de modifier et valider en interne les procédures. L'objectif était d'obtenir un guide des bonnes pratiques et que l'ensemble des entités et des listes de diffusion soit correctement paramétré. Le projet a duré une vingtaine de jours en 2013.

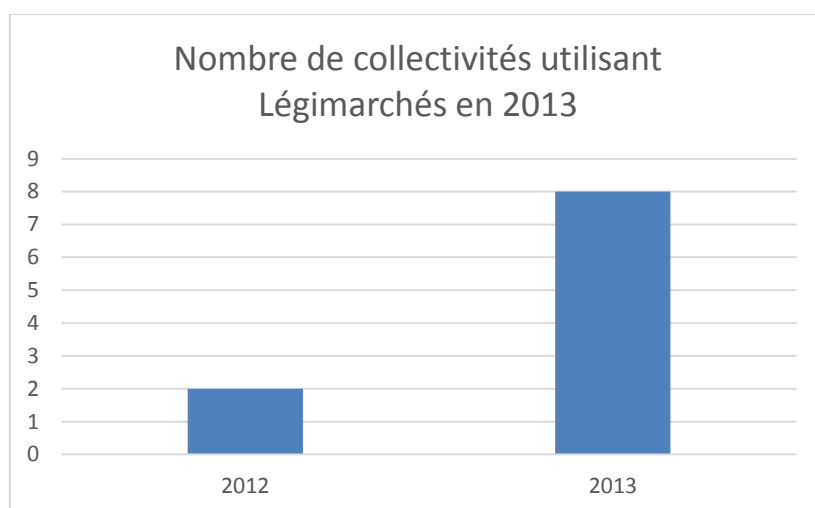


Figure 11 Projets Légimarchés

	2012	2013
Nombre de collectivités	2	8



#### 6.2.4. Légimarchés : remplaçant de Solon suivi

Collectivités adhérentes au service : SMSM, SYMITAM, Mairie de Saint Martin Vésubie, CA Pays de Grasse, SILRDV, Régies Lignes d'Azur

Les démonstrations et newsletters ont permis de concrétiser 13 nouveaux projets sur Marchés sécurisés : Mairie de Beuil, CCAS de Cagnes, SMO PACA THD, Mairie de Touët l'Escarène, Mairie du Mas, Communauté de Communes du Val d'Issole, Mairie de Châteauneuf d'Entraunes, SIVOM de Saint Martin de Vésubie, Mairie de Lantosque, Mairie de Peillon, Régie Lignes d'Azur, Mairie de Valderoure, Régie Régionale des Transport de PACA, SYMISCA, Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien.

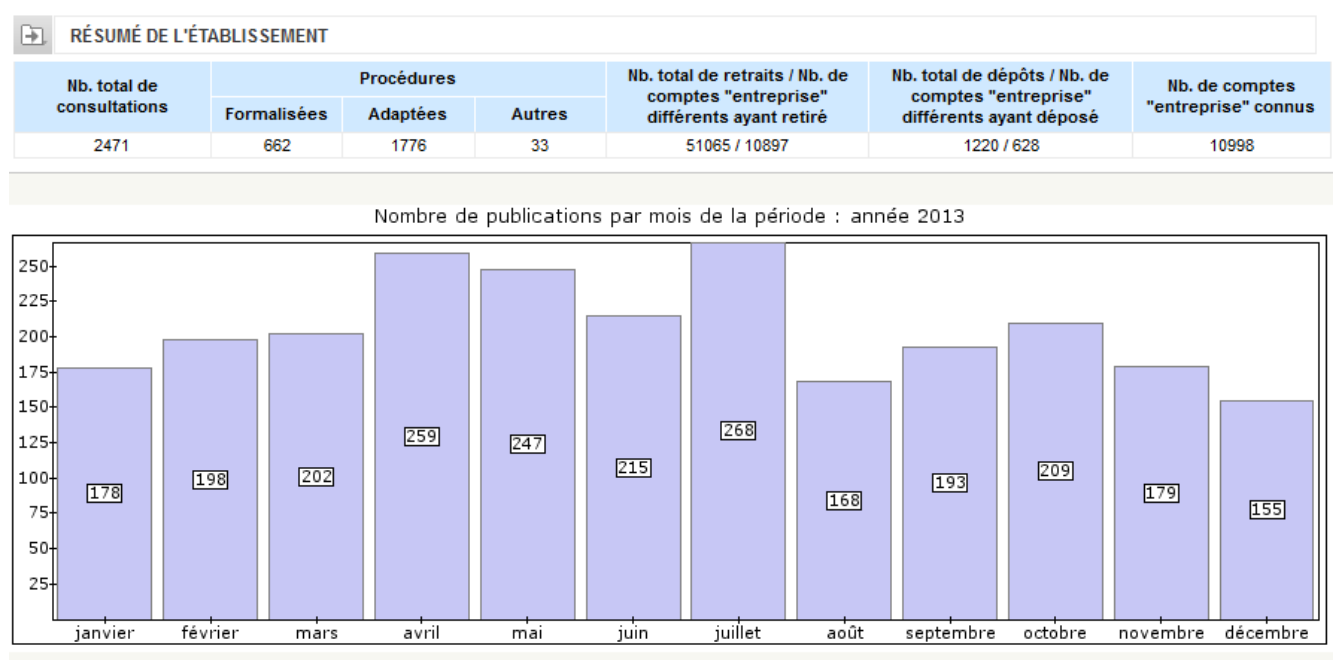


Figure 12 Activités marchés sécurisés 2013

#### 6.2.5. Nouveaux services

En 2013, trois nouveaux services sont proposés à nos adhérents :

##### *Environnement Numérique de Travail (ENT)*



**NetEcole** : La solution d'Environnement Numérique de Travail NetEcole® est un portail de services scolaires et extrascolaires « clef-en-main » adapté aux besoins administratifs et pédagogiques d'une école primaire.

Plusieurs réunions ont eu lieu pour présenter le projet. A ce jour, les communes de **Mazaugues, Grasse, Gréolières, Valderoure, Saint-Auban, Cipières, Saint Vallier-de-Thiery** bénéficient de cet outil.

##### *Gestion Relation Citoyen (GReCi)*



**GReCi est un** portail web citoyen permettant de réaliser et de centraliser les demandes dans un espace unique. Cette solution permet de mettre à disposition des citoyens une plateforme web et multicanal de démarches en ligne.

Six journées de groupe de travail ont été organisées par le SICTIAM avec des collectivités pilotes. L'objectif était de construire une vingtaine de télé-procédures et de déterminer l'ergonomie adéquate.

Ces groupes de travail ont été organisés avec le Communauté de Communes Alpes d'Azur, la Ville de Biot, la Ville du Broc, la Ville de Sospel et le CCAS de Villefranche.

Sites Pilotes : CAPG, Ville de Saint-Vallier-de-Thiey, Saint-Jeannet, Sospel.

#### 6.2.6. Archivage Mutualisé d'Objets Numériques (ARMON-e)



ARMON-e est la plateforme d'archivage développée pour le SICTIAM afin de répondre au besoin d'archivage légal des collectivités. Cet outil couvre les 3 âges d'une archive, à savoir :

- L'archive courante ou document d'activité
- L'archive intermédiaire
- L'archive définitive

De plus, ARMON-e permet à la fois d'archiver les documents papiers et numériques.

La plateforme permet d'externaliser l'archivage des communes au sein de l'infrastructure sécurisée du SICTIAM.

Cinq réunions ont été organisées avec des collectivités pilotes pour démarrer le projet.

Commune pilote : le SICTIAM

#### 6.2.7. 2013 en quelques chiffres

Deux journées cantonales thématiques « Vésubie/Paillon » :

- STELA Contrôle de légalité,
- STELA Hélios,
- STELA Convocation,
- Légimarchés, Marchés Sécurisés,

Deux comités techniques « démat' » avec nos partenaires.

Huit partenariats :

- Vienne services,
- ATD24,
- ADeP,
- CDG 47,
- SI 17,
- SITIV,
- CDG 43,
- SDITEC

Trois ateliers PESV2, quatre demi-journées PESV2 et Actes budgétaires.

**Deux journées de présentation** dans les Alpes-Maritimes et **une journée** dans le Var. Tous les adhérents du SICTIAM ont été invités afin que nous présentions les moyens et les outils mis en œuvre pour mener à bien le passage au PESV2.

Une journée club utilisateurs marchés sur les thèmes de :

- E-marches06.fr
  - Point sur le portail et l'utilisation de la plateforme
  - Un petit frère : e-marches83

- Mise à jour du portail
- Communication
  - Nouvelles initiatives à prendre pour généraliser l'usage de la plateforme [www.marches-securises.fr](http://www.marches-securises.fr)
- Actualité et perspectives en matière de marchés publics
  - Elargissement du protocole ACTES aux marchés publics : expérimentation en cours avec le Ministère de l'Intérieur
  - L'Europe et son influence dans le domaine des marchés publics
  - Programme PEPPOL et Open PEPPOL
  - Les marchés publics, moteur de la facture électronique en Europe
  - La signature électronique RGS
  - Le DQE XML



### 6.3. Le service Centrales d'achats

Suite à la réorganisation du SICTIAM et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2013, le service Centrales d'achats s'est constitué afin de regrouper toutes les activités : le Matériel, la Reprographie, la Téléphonie, les Pabx et l'Ecole Numérique.

Il est composé de :

- Thierry THAON, Directeur Département relations Adhérents
- Jean-Philippe BEAUTE, Responsable Service Centrales d'Achats
- Gladys DARMANIN, Assistante Achats

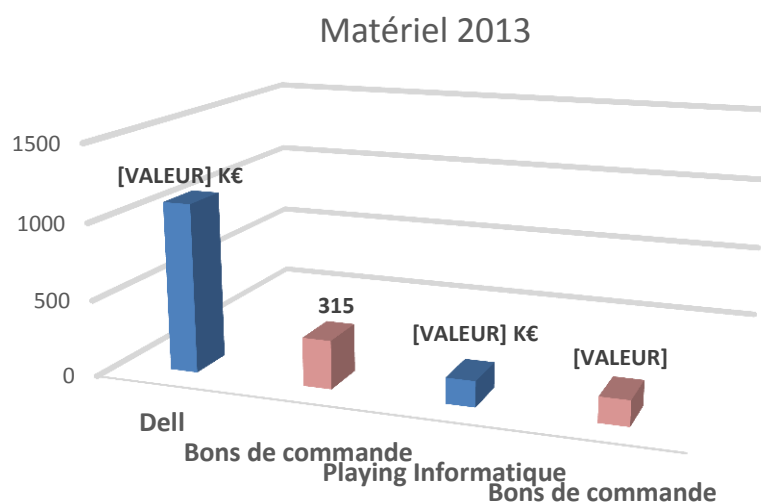
Les objectifs sont les suivants :

- Uniformiser les procédures,
- Constituer auprès de nos adhérents une « force de proposition SICTIAM » en vue de mieux faire connaître les offres et les services proposés,
- Faire progresser les chiffres d'affaires des centrales d'achats, optimiser les offres de nos partenaires, qualitativement et financièrement.



### 6.3.1. Matériel : titulaires DELL et Playing Informatique

#### Chiffres d'affaires 2013

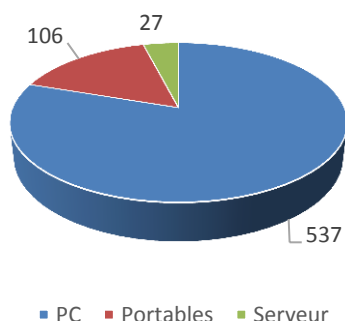


1 270 710,41 euros de chiffre d'affaire global pour 93 collectivités utilisatrices

#### Top Ten des collectivités utilisatrices :

	Collectivités	Budget
1	Mairie d'Avignon	242583,85 €
2	SICTIAM	222360,89 €
3	Mairie de Villefranche Sur Mer	97678,09 €
4	Mairie de Mandelieu	73538,45 €
5	Mairie de Roquebrune Sur Argens	71266,09 €
6	Mairie de Mougins	61849,28 €
7	CA Toulon Provence Méditerranée	51416,04 €
8	Mairie de Beausoleil	42956,72 €
9	CA du Gard Rhodanien	39121,09 €
10	Mairie de La Seyne Sur Mer	37796,19 €

### *Les Tops produits :*



### *Les nouveautés du marché 2013*

Apparition de technologies à destination de la mobilité ou du gain de place :

- Tablettes venue
- Ecran tactiles

L'activité Centrale d'achats MATERIEL, très chronophage avec près de 500 bons de commande, avec de multiples échanges avec les fournisseurs (Dell et Playing Informatique) ou avec les collectivités adhérentes (fabrication des devis, modifications, validation), a nécessité pour le SICTIAM la mise en place d'une convention d'utilisation de la Centrale d'achats Matériel destinée à financer, ne serait-ce que partiellement, ce travail administratif (délibération du 22 novembre 2013).

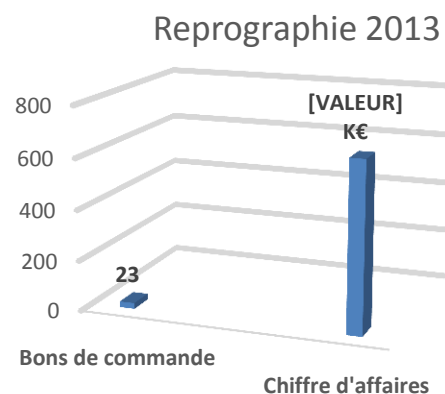
Cette convention d'utilisation s'appliquera à toutes les collectivités adhérentes dès l'exercice 2014.



### 6.3.2. Reprographie : Titulaire AITEC Bureauque

#### *Ils nous ont rejoints cette année 2013*

Centre International de Valbonne  
 CCAS de Tourrettes Sur Loup  
 Mairie de Roquebrune Sur Argens  
 Mairie de Lucéram  
 Mairie de Saint Jeannet  
 Mairie de La Farlède  
 Communauté d'Agglomération Toulon Provence  
 Méditerranée  
 Syndicat Mixte Ouvert THD PACA



#### *Top Five des collectivités consommatrices en 2013*

	Collectivité	Budget	Type de commande
1	CA Toulon Provence Méditerranée	373 126,96 €	44 copieurs
2	Mairie de Roquebrune sur Argens	126 949,66 €	29 copieurs
3	Mairie de La Farlède	99 223,72 €	23 copieurs
4	Mairie de Théoule Sur Mer	25 340,09 €	11 copieurs
5	Mairie de Lucéram	11 527,27 €	3 copieurs

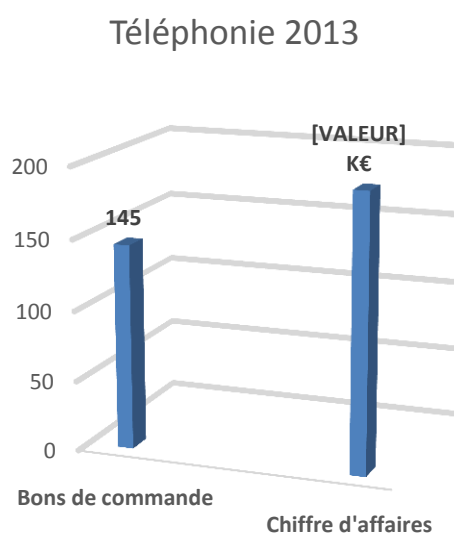
### *Nouveauté 2013 du marché Reprographie*

Répondant à la demande de ses adhérents, le SICTIAM a inséré au marché Reprographie un avenant permettant à ses adhérents de bénéficier de tarifs préférentiels dans le domaine du déménagement de matériel de reprographie (avec des conditions de transports « professionnelles » et garanties), dans le domaine de la formation aux administrateurs (à destination des services informatiques).

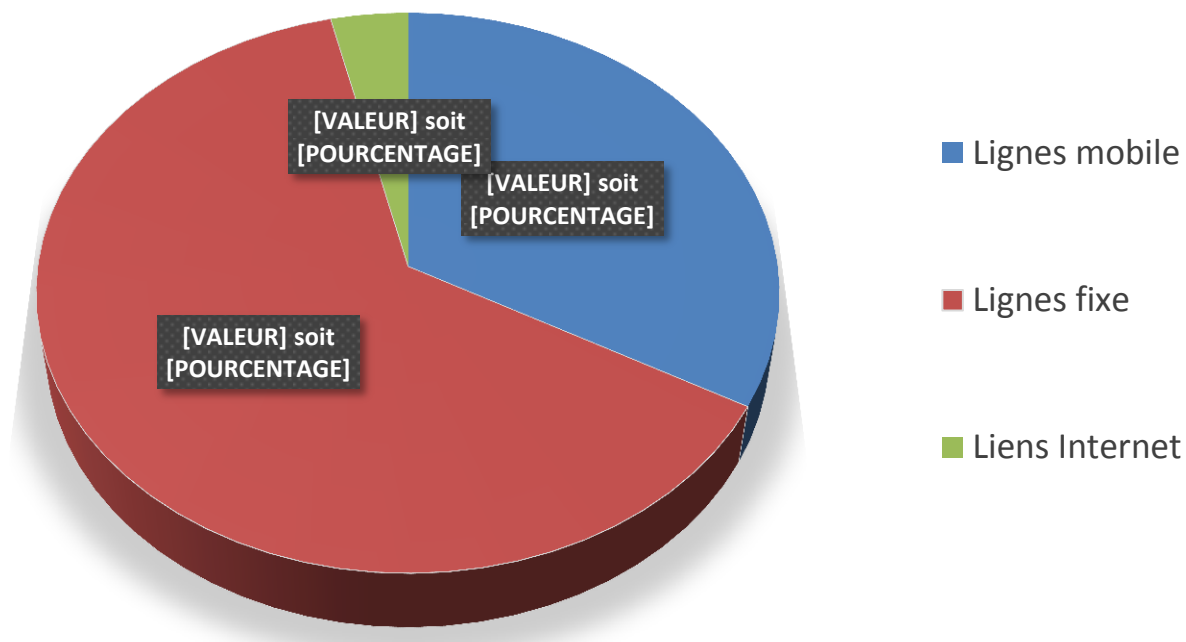
#### 6.3.3. Téléphonie : titulaire SFR

##### *Ils nous ont rejoints cette année 2013*

Mairie du Pradet  
 CCAS de Beausoleil  
 CCAS de Cagnes Sur Mer  
 Mairie de Saint Maximin  
 Mairie de Saint Jeannet  
 Etablissement Public d'Aménagement de la Plaine  
 Syndicat Mixte des Ports de Toulon  
 Mairie de Bagnols Sur Cèze  
 Mairie de Tourrette Levens  
 EHPAD de Saint Maximin  
 Communauté de Communes des Coteaux d'Azur  
 CCAS de Cannes



## Structure des commandes



Cette année 2013 est la quatrième et dernière année du marché.

Une nouvelle consultation entamée dès Septembre avec des atouts forts, 1 million de chiffre d'affaires cumulé, 50 collectivités utilisatrices et un potentiel de collectivités adhérentes toujours aussi attractif pour les opérateurs.

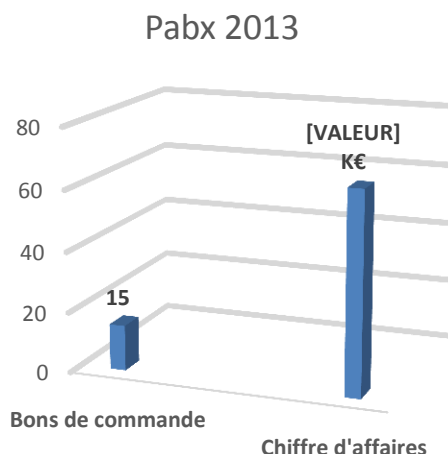
Fort de cette première expérience, de nouvelles exigences de qualité de service (garantie des délais de déploiement, extranet unique), de nouvelles procédures coercitives (comité de pilotage, comité technique) figurent à notre cahier des charges découpé en 3 lots (mobile, fixe et internet) dans le but de renforcer notre offre tant en terme de qualité qu'en terme d'économie.

**Dernière minute** : La Commission d'Appels d'Offres du SICTIAM a retenu SFR pour chacun des lots, notification du nouveau marché le 16 décembre 2013.

#### 6.3.4. Pabx : titulaire SIGNORET

*Ils nous ont rejoints cette année 2013*

Mairie de Saint Maximin  
Etablissement Public d'Aménagement de  
la Plaine du Var  
CCAS de Cannes  
Mairie de La Bollène Vésubie  
Mairie de Beaulieu Sur Mer



**L'offre Pabx du SICTIAM** reste le complément indispensable à l'offre opérateur téléphonie puisqu'elle permet aux collectivités qui le souhaitent de s'équiper de nouveaux standards téléphoniques ainsi que de nouveaux combinés, dans les cas notamment de reprise d'offres de type « Centrex » (standards délocalisés).

#### 6.3.5. Point administratif des marchés en cours :

Le service « Centrales d'Achats » du SICTIAM possède 6 compétences distinctes, dans tous les cas, il s'agit de marché à bon de commande d'une année, reconductible 3 fois.

#### **Marché Téléphonie : Titulaire SFR**

**Origine du marché :** Année 2010

Reconduction de 3 années supplémentaires pour arriver en 2013

2013 : Année d'une nouvelle consultation, le 16 Décembre 2013, SFR est déclaré titulaire du nouveau marché téléphonie.

2010	2011	2012	2013
Attribution	Reconduction 1	Reconduction 2	Reconduction 3

### **Marché Reprographie : Titulaire AITEC**

**Origine du marché :** Année 2012  
Reconduction d'une année sur 2013

2012	2013		
Attribution	Reconduction 1		

### **Marché « Acquisition de Périphérique et de licences logicielles » : Titulaire PLAYING**

**Origine du marché :** 2010  
Ordre de service reconduction sur les années 2011, 2012, 2013  
Nous sommes dans la dernière année du marché, 2014 verra la publication d'une nouvelle publication.

2010	2011	2012	2013
Attribution	Reconduction 1	Reconduction 2	Reconduction 3

### **Marché « Infrastructure téléphonique » : Titulaire SIGNORET**

**Origine du marché :** 2012  
Ordre de service de reconduction sur l'année 2013

2012	2013		
Attribution	Reconduction 1		

### **Marché « Acquisition de serveur et de poste de travail » : Titulaire DELL**

**Origine du marché :** 2012  
Ordre de service de reconduction sur l'année 2013

2012	2013		
Attribution	Reconduction 1		

### **Marché « Ecoles numériques » : Titulaire ORDISYS**

**Origine du marché :** 2011  
Ordre de service de reconduction sur les années 2012 et 2013.

2011	2012	2013	
Attribution	Reconduction 1	Reconduction 2	

#### 6.3.6. Marché « écoles numériques » :

Le marché est en place depuis Aout 2011, le SICTIAM est autonome sur les conseils, le pilotage projet, le suivi technique et financier du projet. De nombreuses réalisations sur l'année 2012 ont permis le transfert de compétence nécessaire à l'exploitation du marché.

Les contacts sont pris auprès des institutionnels et des structures de préconisation, le réseau devrait sur cette année se densifier afin de permettre de faire connaître le SICTIAM dans le monde de l'éducation. La participation à des évènements, des salons devraient également permettre de mieux faire connaître la structure, ses compétences dans un monde jusque-là inconnu pour le syndicat.

2013, sera également la première année où une collectivité, en l'occurrence la Caisse des Ecoles de TOULON deviendra adhérente sur la compétence « Centrales d'Achats » et plus particulièrement sur l'école numérique.

L'idée de faire un projet « clef en main », intégrant le conseil, l'installation, le paramétrage, la formation et la maintenance est désormais une réalité, une brique de maintenance préventive devient dès lors systématique et accompagne chacun des projets. Il s'agit en fait de proposer en même temps que l'acquisition de matériel un plan de maintenance préventive réalisé durant les vacances scolaires et permettant à chaque collectivité de retrouver l'intégralité du parc en état de marche.

Le chiffre d'affaire de ce marché approche les 600 000,00 euros de commande auprès du fournisseur ORDISYS. Un avenant au marché vient augmenter le périmètre des matériels vendus et le bordereau de prix associé en cours d'année, il ne modifie pas la nature du marché mais la complète avec de nouveaux dispositifs, notamment le matériel mobile qui connaît un réel engouement dans le milieu scolaire.

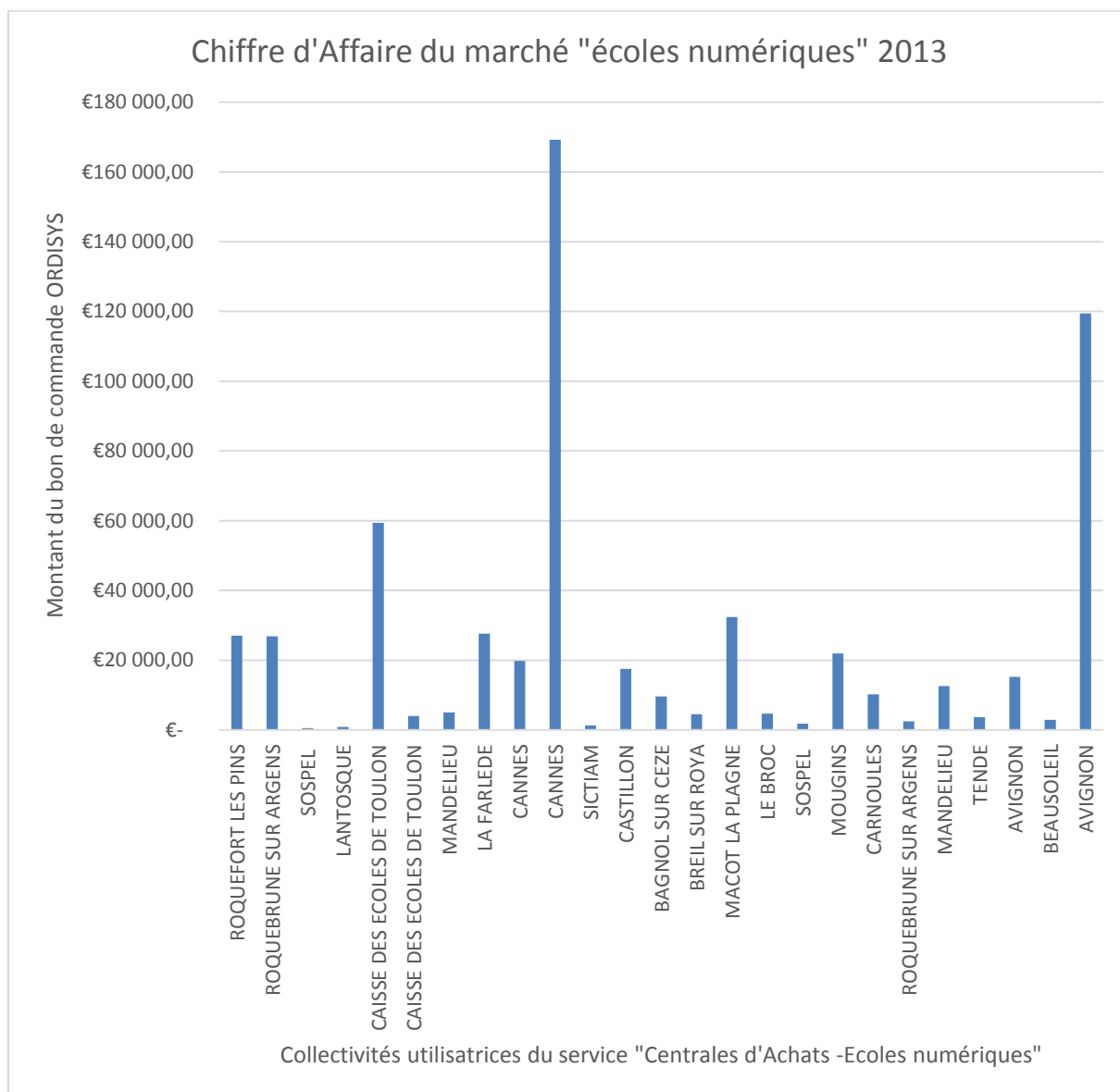
2013, est aussi l'année où des collectivités d'importance viennent rejoindre le dispositif du SICTIAM : Mairie de CANNES, Caisse des écoles de TOULON, La FARLEDE, etc...

Ci-dessous la liste des bons de commande émis auprès du fournisseur :

Numéro de bon de commande	Collectivité	Montant bon de commande
Marché 01-2011	Tranche	ORDISYS
26/01/2011	ROQUEFORT LES PINS	999,70 € 26
27/01/2011	ROQUEBRUNE SUR ARGENS	823,88 € 26
28/01/2011	SOSPEL	526,24 €
29/01/2011	LANTOSQUE	837,20 €
30/01/2011	CAISSE DES ECOLES TOULON 1° Tranche	335,53 € 59
31/01/2013	CAISSE DES ECOLES TOULON 2° Tranche	952,78 € 3
32/01/2011	MANDELIEU	013,18 € 5
33/01/2011	LA FARLEDE	631,19 € 27
34/01/2011	CANNES 1° Tranche	760,31 € 19
35/01/2011	CANNES 2° Tranche	224,75 € 169
36/01/2011	SICTIAM	279,72 € 1
37/01/2011	CASTILLON	487,90 € 17
38/01/2011	BAGNOL SUR CEZE	612,25 € 9
39/01/2011	BREIL SUR ROYA	471,85 € 4
40/01/2011	MACOT LA PLAGNE	366,15 € 32
41/01/2011	LE BROCC	640,21 € 4
42/02/2011	SOSPEL	760,51 € 1

43/01/2011	MOUGINS	927,95 €	21
44/01/2011	CARNOULES	168,63 €	10
45/01/2011	ROQUEBRUNE SUR ARGENS	475,72 €	2
46/01/2011	MANDELIEU	532,94 €	12
47/01/2011	TENDE	613,12 €	3
48/01/2011	AVIGNON 1° Tranche	214,00 €	15
49/01/2011	BEAUSOLEIL	914,65 €	2
50/01/2011	AVIGNON 2° Tranche	418,61 €	119

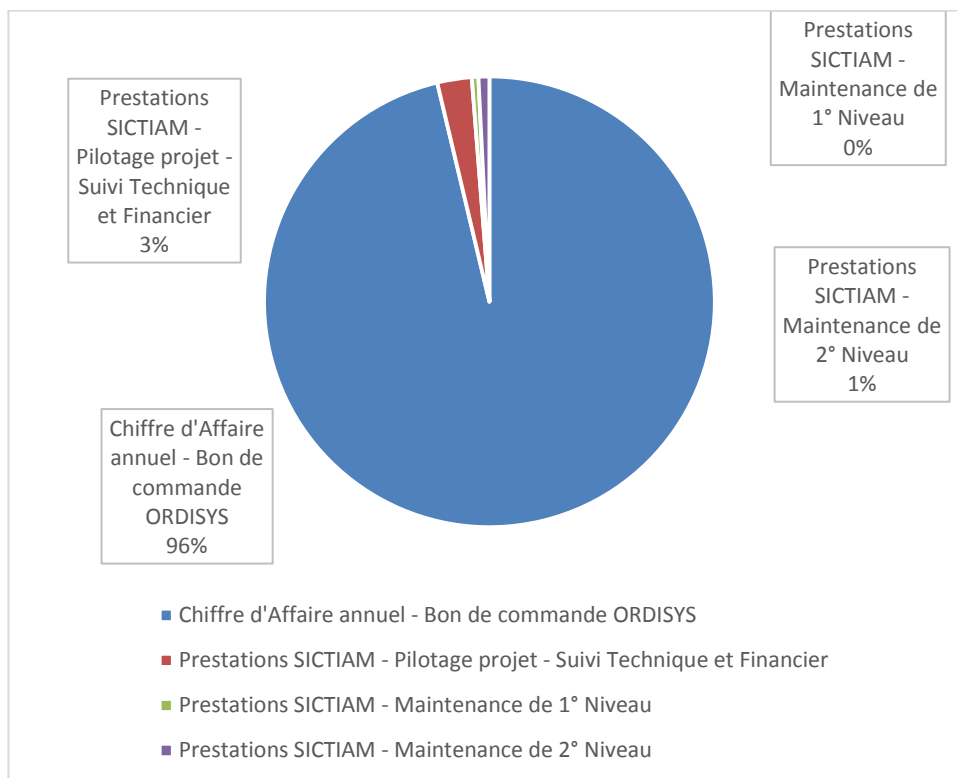




### Quelques résultats chiffrés sur l'année

- Chiffre d'affaires annuel auprès du titulaire ORDISYS : 599 988.97 Euros
- Prestations de pilotage projet, suivi technique et financier du marché : 15405.00 Euros
- Prestations de support de premier niveau : 2921.32 Euros
- Prestations de support de deuxième niveau : Maintenance préventive : 4876.60 Euros

## Représentation des masses financières



## Dates et communication sur le marché « écoles numériques » sur l'année 2013

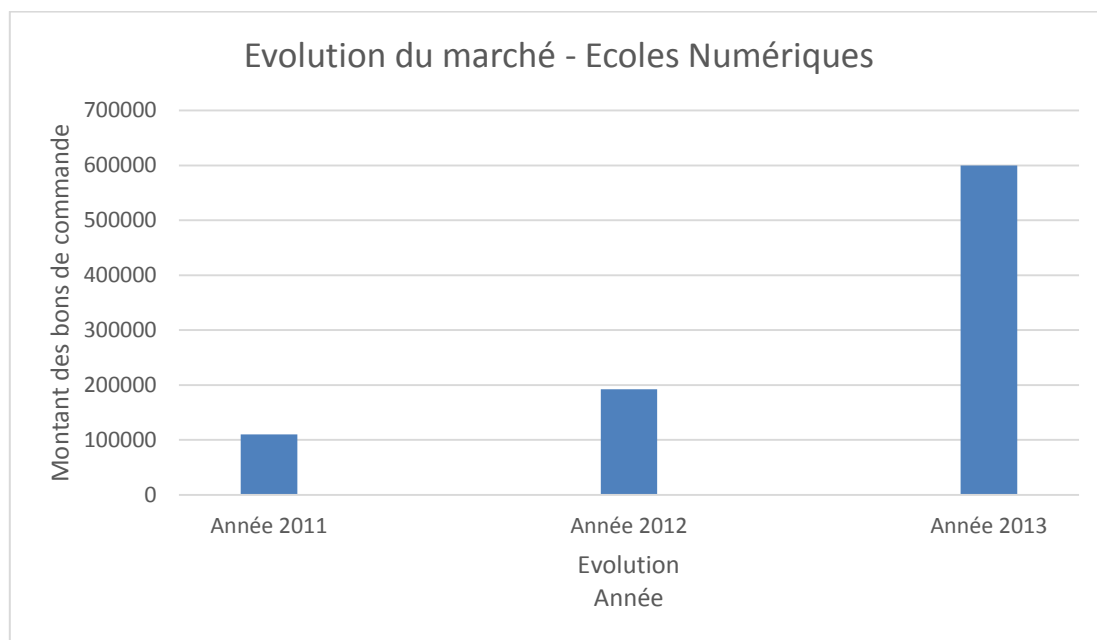
- **22 Janvier 2013** : Présentation du SICTIAM et de la centrales « écoles numériques » à l'IUFM de DARGUIGNAN en présence de Mr ROUBY, Mr MARCANT et Mr JUDENNE.
- **7 février 2013** : Formation Apple sur les produits APPLE EDUCATION à la Ville d'ANTIBES. Réunion d'information et prise de compétence.
- **4 Mars 2013** : Réunion d'information dans le Var (Carnoules et Puget Ville) avec l'IEN de circonscription Mr JUDENNE.
- **21 Mars 2013** : Réunion d'information en AVIGNON, présentation du projet d'acquisition SICTIAM auprès de la DSI et des responsables éducation de la Ville (Réunion conjointe avec le fournisseur)
- **22 Avril 2013** : Réunion avec la DSI de CANNES, pour travailler en partenariat.
- **27 Juin 2013** : Etude en AVIGNON sur la mise à disposition d'un contrat PSAI (Maintenance avec un fournisseur local), avenant au marché SICTIAM.
- **1 Septembre 2013** : Etude en AVIGNON pour la reprise de la maintenance du matériel livré par l'UGAP.

- **18 Septembre 2013** : Participation au « Tour de France du Numérique » au rectorat, Présentation du SICTIAM et du projet « écoles numériques » auprès des IEN et MAI.
- **9 Octobre 2013** : Journée d'information organisée au SICTIAM autour du thème de l'école numérique, une vingtaine de participants et une douzaine de collectivités présentes. Démonstration de matériel, présentation du projet dans sa globalité.
- **11 Octobre 2013** : Journée d'information organisée par Mr JUDENNE, pour les collectivités de sa circonscription de GAREOULT sur le thème de l'école numérique en général, et plus particulièrement sur la suite de l'expérimentation de l'espace numérique de travail, une vingtaine de collectivités présentes.
- **17 Octobre 2013** : Rencontre de la DSI de la Ville de SANARY, présentation du projet, première approches financières sur des simulations d'adhésion à la compétence « Centrales d'Achats ».
- **29 Décembre 2013** : Rencontre au rectorat des institutionnels autour du thème de l'Espace numérique dans le primaire.

### *Le chiffre d'affaire de l'année 2013 par rapport aux précédentes*

Année 2011	Année 2012	Année 2013
109 927.38	191 894.50	599 988.97

### *Evolution du marché (bon de commande : ORDISYS)*



### *La Maintenance préventive*

La maintenance préventive concerne donc les collectivités installées en n-1, concernant l'année 2013, en voici la liste :

- Aspremont
- Communauté de communes de Cians – Var
- Entraunes
- Daluis
- Guillaumes
- Beuil
- Péone
- Eze sur Mer
- Néoules
- Biot

Pour chacune d'entre elles, une visite complète est réalisée, permettant de faire un point sur le matériel livré, de réaliser la maintenance et les mises à jour des dispositifs, plus globalement de s'assurer que les matériels mis en œuvre sont en parfait état de fonctionnement. Les rendez-vous sont pris durant les vacances scolaires afin de s'assurer de l'efficacité des matériels pour la rentrée scolaire.

### *Les orientations du marché*

Cette année représente une charnière dans la vie du marché, les orientations gouvernementales, les préconisations de l'académie orientent le marché vers la mobilité. Les classes mobiles à base d'ordinateurs portables laissent la place aux classes mobiles de tablettes, en mettant en valeur la complémentarité de ses dispositifs avec les tableaux blancs interactifs. Il est à noter que le fort investissement des constructeurs sur l'apport pédagogique n'est pas étranger à cette nouvelle orientation.

## 6.4. Le service Support

### 6.4.1. Effectif du service en 2013

- Annie Dallemagne, Responsable de service
- Béatrice Bessone, Standardiste
- Anthony Mazzurco, Assistant support
- Alexandre Ginfray, Assistant support
- Mickaël Bergeron, Assistant support
- Rémi Dewisme, Assistant support
- Benjamin Ottavy, Assistant support

### 6.4.2. Certification de service

En 2013 ont été mises en place des procédures afin d'apporter à nos adhérents un niveau d'accueil téléphonique de qualité.

Pour cela 18 engagements ont été pris, l'organisme certificateur (SGS) a audité le SICTIAM à la fin de l'année 2013 pour une obtention du label qualicert au tout début de l'année 2014.

Ainsi, le SICTIAM sera doté dès 2014 d'indicateurs de mesures (niveau de satisfaction des adhérents, délais, taux de résolution...) et pourra produire des tableaux de bord à échéances déterminées.

### 6.4.3. Analyse des appels 2013

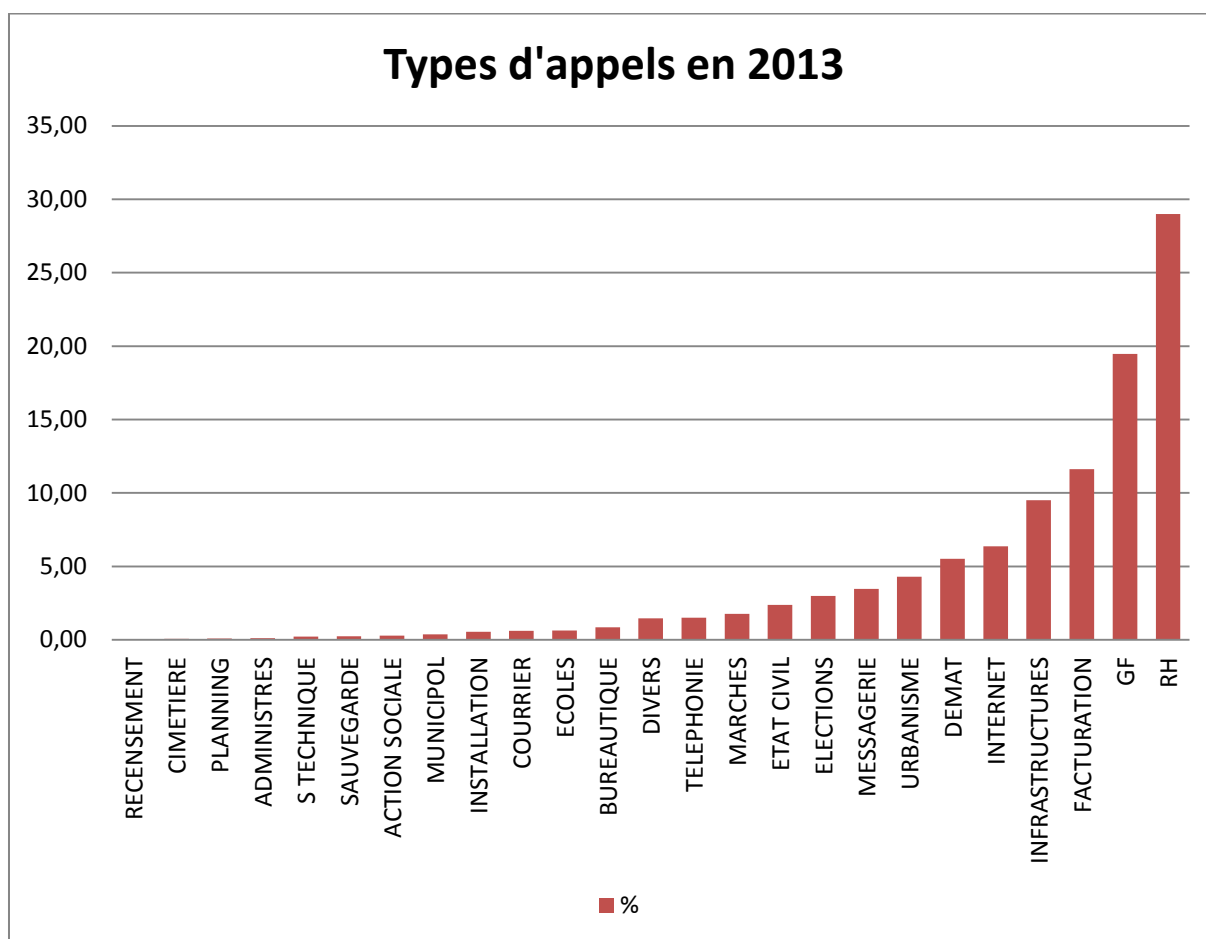
Durant l'année 2013 le service support a enregistré :

- 9536 assistances téléphoniques pour les adhérents du SICTIAM

- 4361 appels enregistrés dans le cadre de l'externalisation de support de la ville d'Avignon.

Ces appels ont été enregistrés dans l'outil d'enregistrement des appels (CRM) qui permet de personnaliser les échanges avec les adhérents et à chaque collectivité de conserver la traçabilité de ses appels.

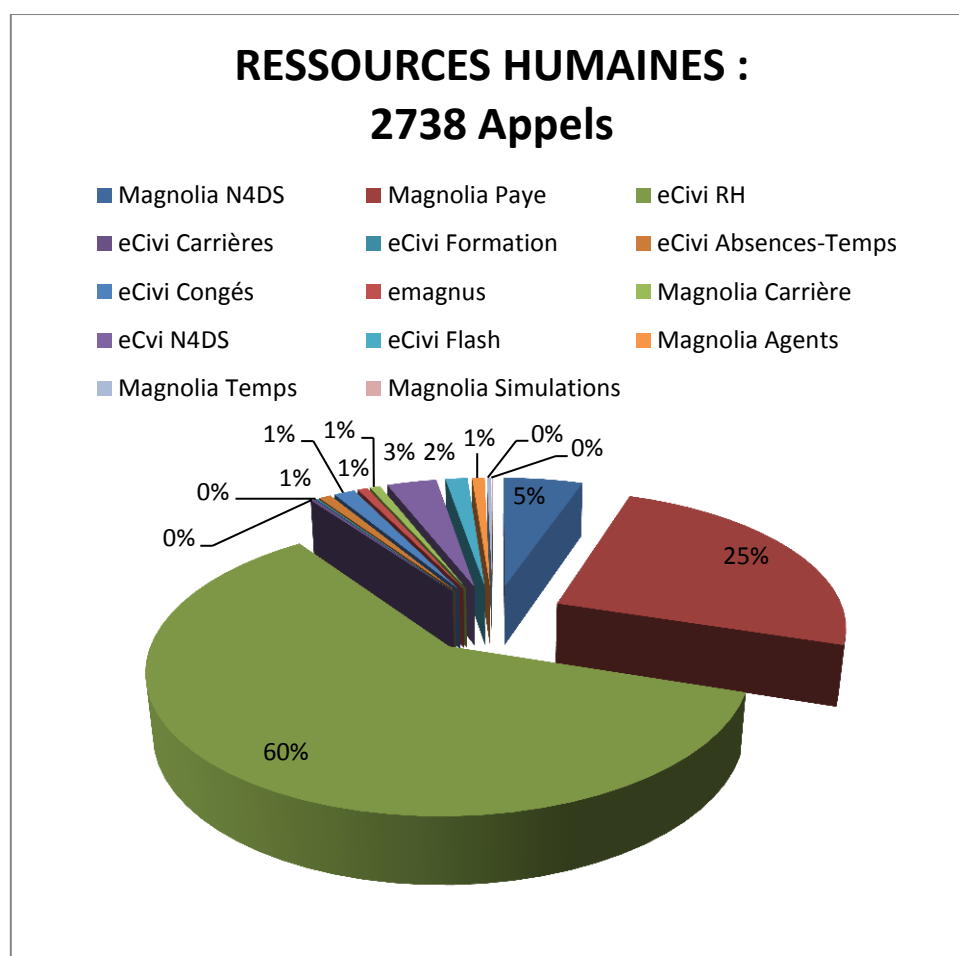
Le taux de résolution du service support est de 44 % et de 24,67 % pour les appels émanant de la ville d'Avignon.



Comme l'an passé les métiers de la gestion financière et des ressources humaines ont généré le plus d'incidents.

Mais les logiciels de facturation (en particulier ceux concernant la facturation des activités scolaires et péri-scolaires) sont cette année la troisième catégorie enregistrant le plus grand nombre d'appels.

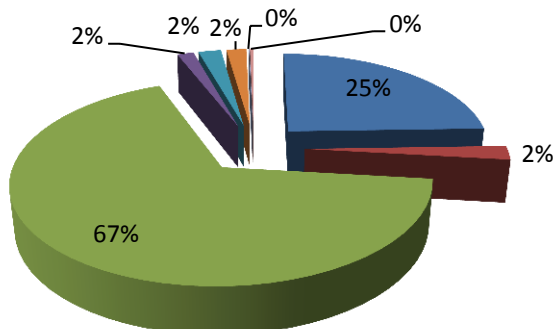
#### 6.4.4. Détail des appels reçus en 2013 par métier



En 2013, comme chaque année, cette activité représente le plus grand nombre d'appels enregistrés, néanmoins, la réglementation a connu moins de bouleversement que l'an passé. Les applications e.Magnus ont commencé à remplacer la gamme Magnolia à la fin de l'année et la majorité des appels concernent les applications de la gamme CEGID (1646 appels enregistrés pour eCivi RH).

## GESTION FINANCIERE : 1867 Appels

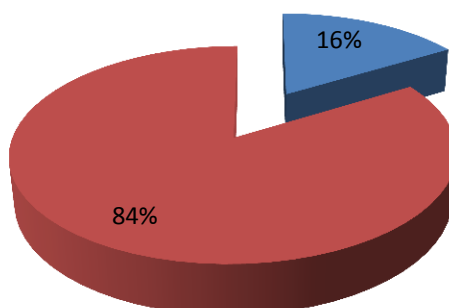
■ Magister  
 ■ Magister Dette  
 ■ eciviGF Flash  
 ■ Magister Immobilisations  
 ■ emagnus  
 ■ emagus évolution  
 ■ eciviGF  
 ■ Windette



Les appels concernant la comptabilité ont augmenté par rapport à l'an passé (1242 en 2012) et les applications de la gamme CEGID sont également les plus nombreux dans cette catégorie. De nombreux bugs ont nécessité des assistances plus régulières ce qui explique la recrudescence d'appels en 2013.

## FACTURATION : 1110 Appels

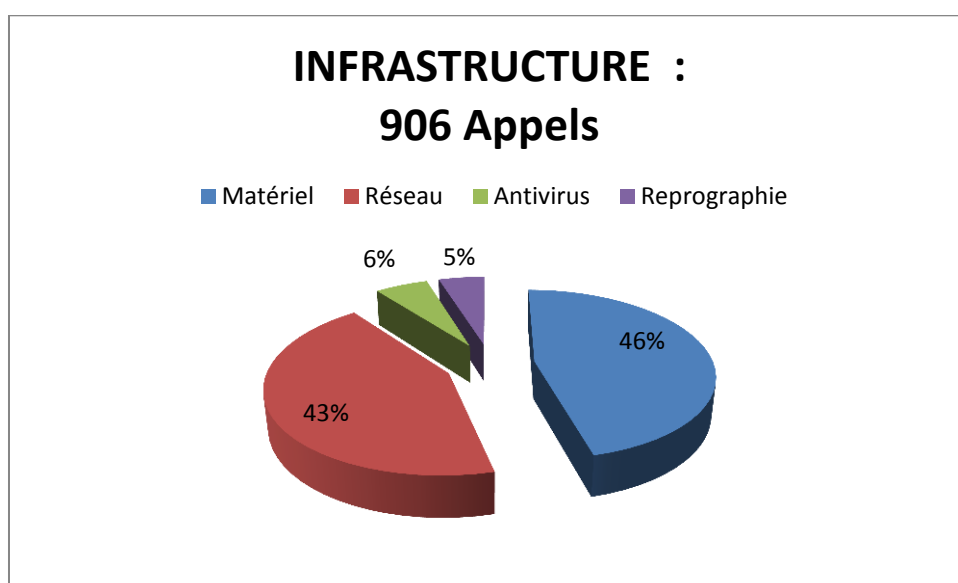
■ Magora ■ Technocarte





L'utilisation de l'application TECHNOCARTE par un personnel dont l'informatique n'est pas le cœur de métier explique l'accroissement des appels pour cette catégorie en 2013.

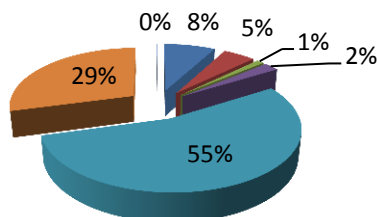
En 2012 nous avons enregistré 589 appels pour cette application pour 929 appels l'année suivante. Avec 181 appels pour la facturation effectuée via le logiciel Magora, cette activité nécessite une assistance plus importante au fil des années.



Le service exploitation du SICTIAM remplace et maintient le matériel des collectivités adhérentes. Ce service connaît depuis toujours une activité importante en matière d'assistance à distance. Les nombreux appels concernent aussi bien les problèmes liés aux fonctionnements du matériel qu'à leur utilisation.

## INTERNET : 609 Appels

■ Portail      ■ Internet      ■ Développements  
 ■ Nom de Domaine   ■ Messagerie   ■ Sites  
 ■ Viv

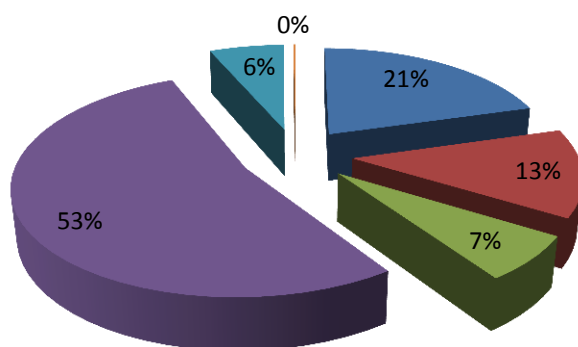


L'équipe du service internet s'est étoffée en 2013 afin d'offrir des prestations de qualité à nos adhérents. Les appels concernant l'utilisation des messageries sont les plus nombreux pour cette activité.

Les autres activités du SICTIAM (élections, état-civil, marchés...) connaissent également des demandes d'aides et de paramétrages croissantes, voici quelques graphiques reprenant les appels par thèmes :

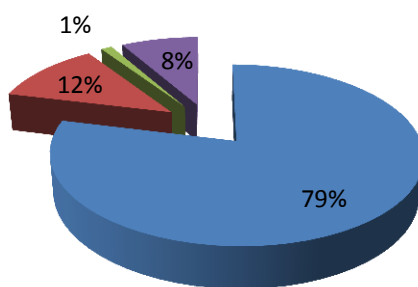
## DEMATÉRIALISATION : 525 Appels

■ CERTIFICATS ÉLECTRONIQUES ■ STELA  
■ STELA Contrôle de Flux Comptables ■ STELA Contrôle de Légimité  
■ GESTION DES DELIBS Webdelib ■ CLEF

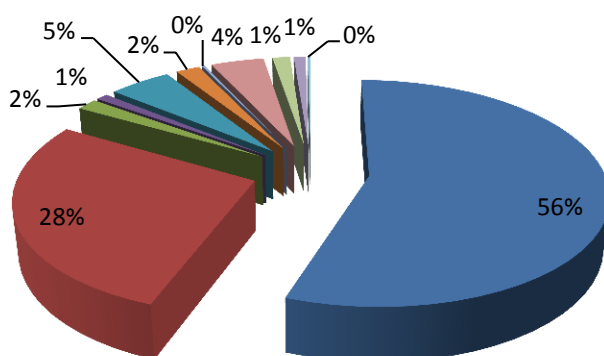
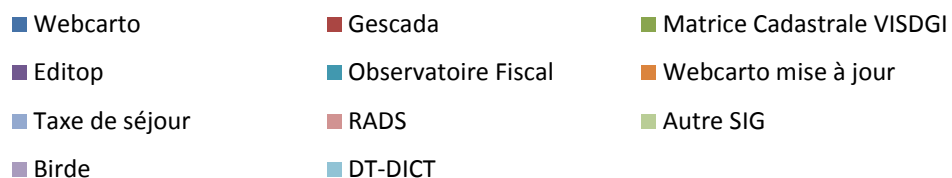


## MARCHES : 170 Appels

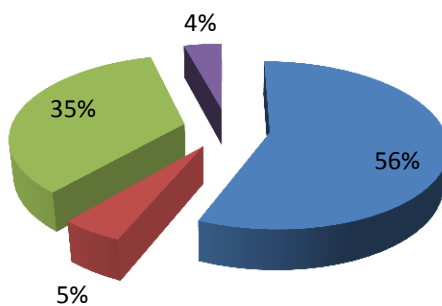
■ Marchés sécurisés ■ Place des marchés ■ Solon ■ Légimarché



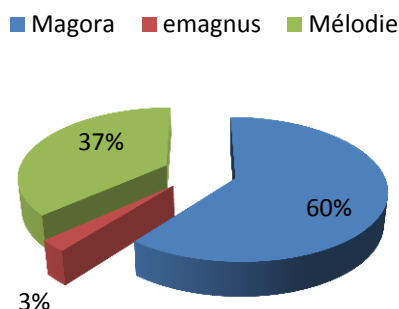
## URBANISME : 418 Appels



## ELECTIONS : 286 Appels



## ETAT CIVIL : 226 Appels



### 6.4.5. Prestations de services

Le support effectue depuis 2010 des prestations de payes et de comptabilité pour les collectivités qui le souhaitent (remplacement d'un agent en congés, manque de crédit pour recruter du personnel...), en 2013 le service a réalisé :

- 9 prestations concernant l'établissement mensuel des payes
- 2 prestations concernant la comptabilité et les élections.

### 6.4.6. Externalisation du support

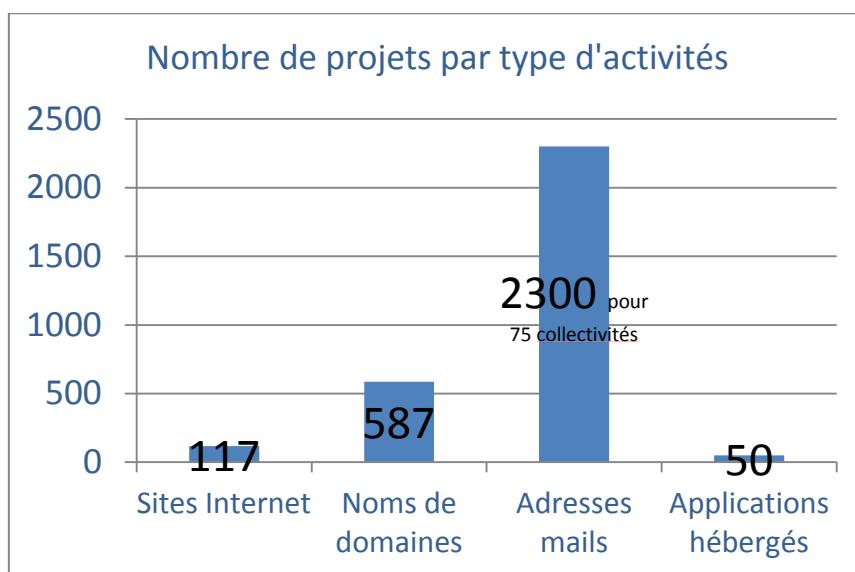
Depuis 2011, la ville d'Avignon a souhaité externaliser son support 1<sup>er</sup> niveau. Depuis cette date, le service support du SICTIAM enregistre, diagnostique et solutionne (s'il le peut) les demandes d'assistance des agents de la ville dans le CRM (outil d'enregistrement des appels) de celle-ci.

En 2013 le support a enregistré 4361 appels avec un taux de résolution de 24,67 %. Un catalogue de service a été mis en place en 2013 afin d'enregistrer les souhaits de changements ou de modifications d'environnements informatiques des agents avignonnais.

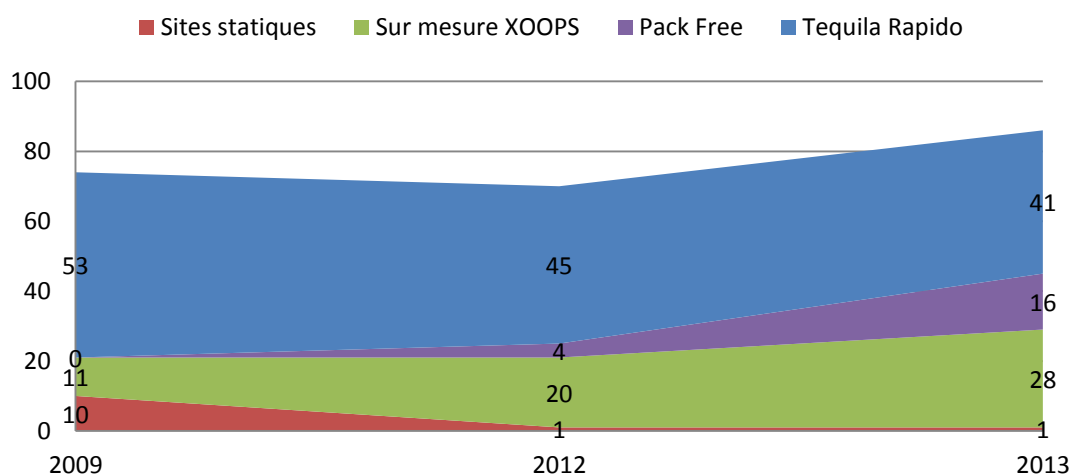
## 6.5. Le service Internet

### 6.5.1. Situation globale

#### Répartition des domaines d'activités du service Internet

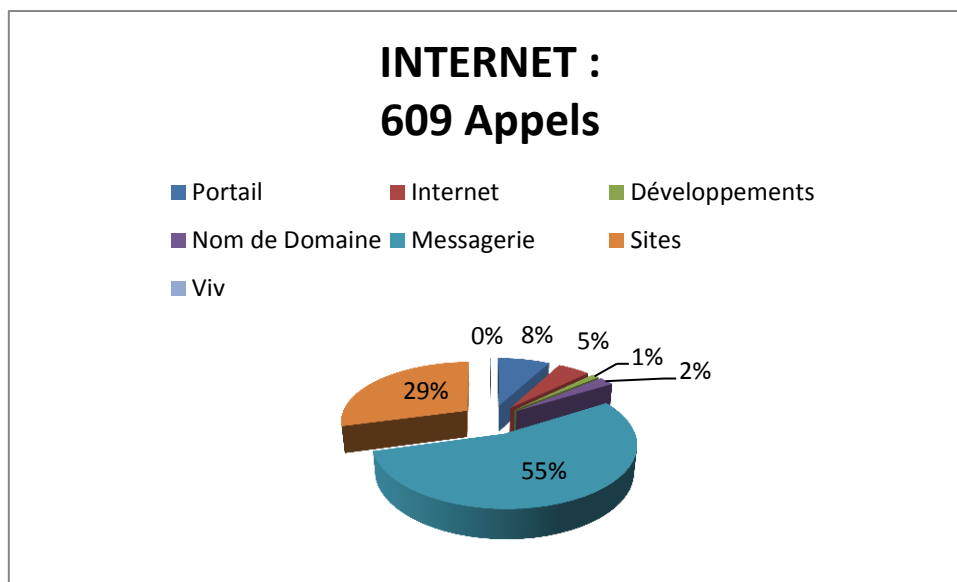


#### Répartition des différents types de sites Internet



Même si la part de la maintenance liée aux sites Tequila est en diminution, elle représente encore 24% des recettes et 47% de nos sites réalisés.

## Répartition des appels support au second niveau



Détails :

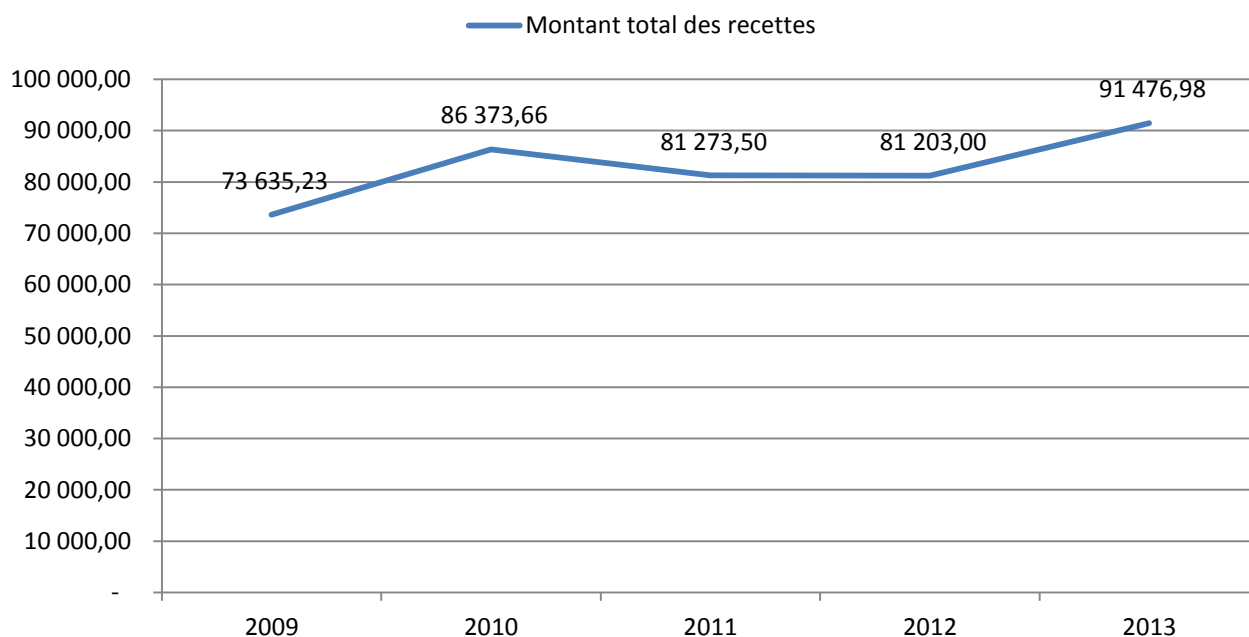
Portail	48
Internet	30
Développements	7
Nom de Domaine	14
Messagerie	332
Sites	177
Viv	1

Détails de la partie sites :

INTERNET\Site Téquila	88
INTERNET\Site SICTIAM	22
INTERNET\Site SICTIAM\Identifiant	7
INTERNET\Site Xoops	58
INTERNET\Site SICTIAM\Connexion	2

## 6.5.2. Aspects financiers

### *Recettes total du service Internet*



Les cinq dernières années ont vu une progression du montant des recettes de 24%.

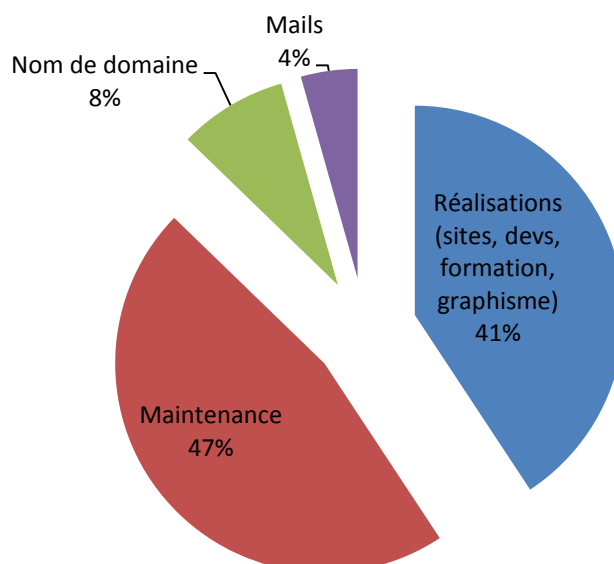
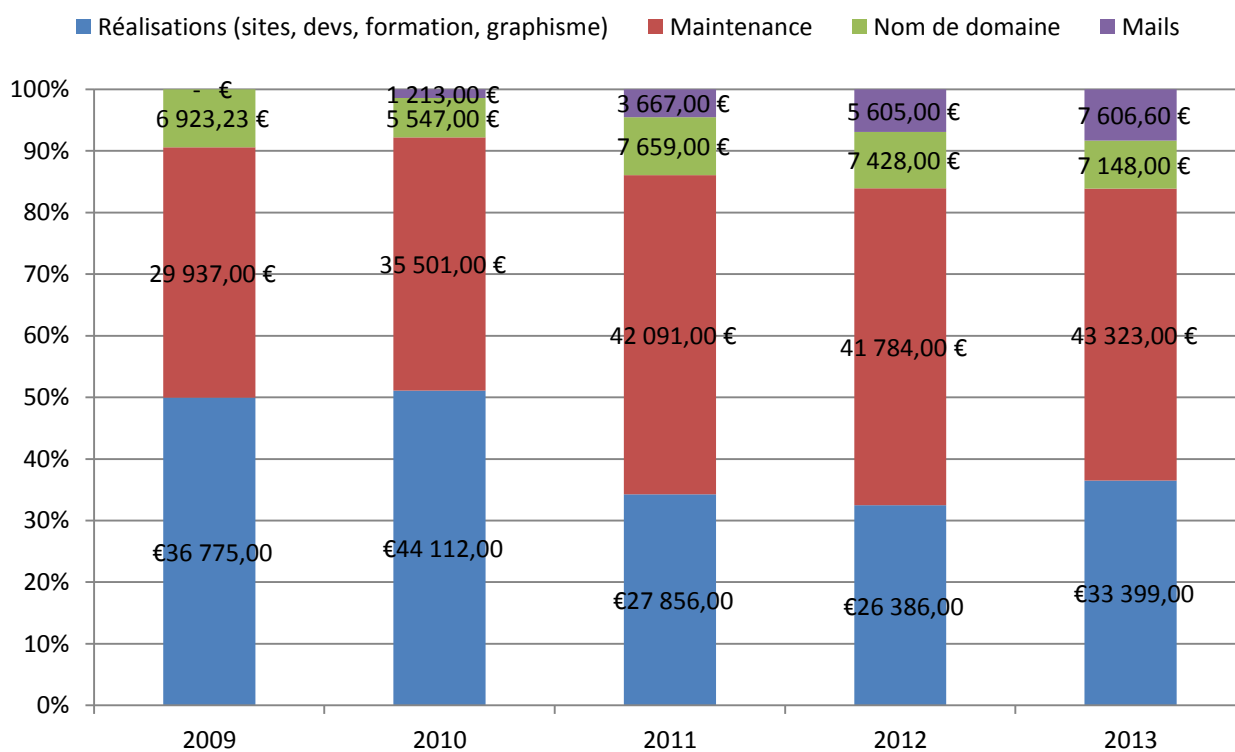
Le rapport entre les développements réalisés pour le compte des adhérents et pour le compte direct du SICTIAM s'est inversé.

Alors que la majorité des commandes provenaient des adhérents, aujourd'hui, notre travail est essentiellement lié à des réalisations internes (ex : STELA, portail, SESILE, site du SICTIAM).

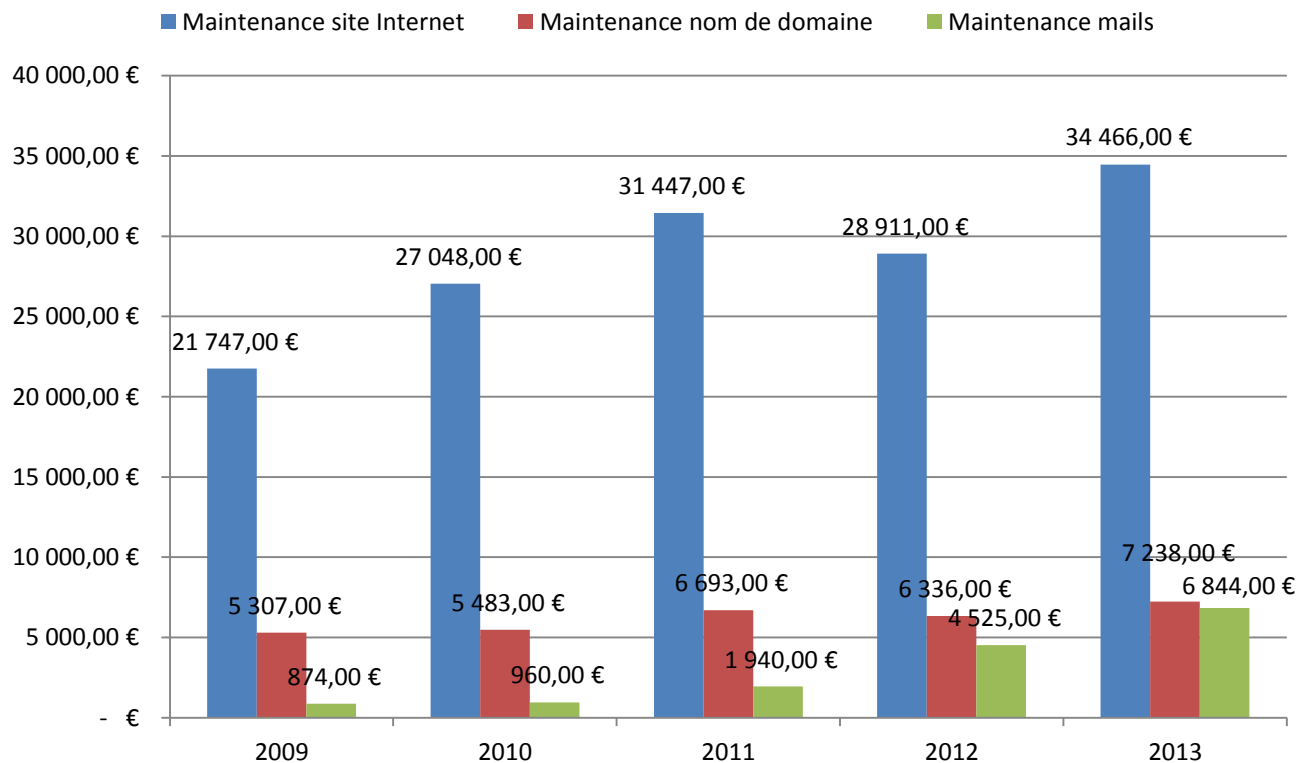
Ce travail n'engendre pas de recettes directes, mais induit des recettes au travers des mises à dispositions des outils auprès des adhérents et des partenaires.



## Répartition des recettes



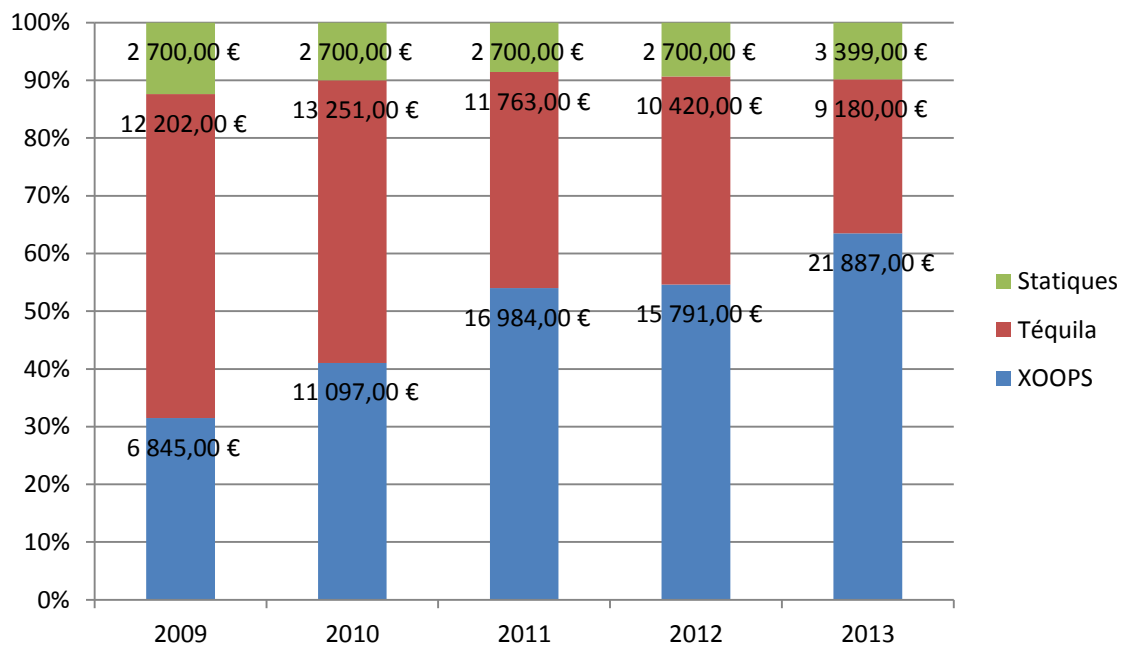
## Comparatif des recettes de maintenance



La majorité des ressources proviennent des réalisations qui engendrent la maintenance les années suivantes.

Les recettes induites par certaines des réalisations ne sont pas estimées (ex : développement de STELA).

### Détails des recettes liées à la maintenance des sites Internet



### 6.5.3. Les principaux développements réalisés

#### Gestion du PESV2 sur STELA

Le SICTIAM a mis en place la liaison entre le module STELA Helios et le ministère au format PESV2.

#### Une deuxième application mobile pour Villefranche-sur-Mer



La Mairie de Villefranche-sur-Mer s'est lancée dans un projet de développement d'applications mobiles touristiques, avec l'aide technique du SICTIAM, dont la première phase a été la mise en œuvre en janvier 2013 d'une application touristique dédiée à une visite guidée de la ville sur le thème de Cocteau, tablettes numériques en main, pilotées par le guide. Après Cocteau : le cinéma.

La deuxième phase de ce projet a vu le jour au mois de juillet 2013, avec la création d'une application dédiée cette fois au 7ème Art. Une visite guidée sur le même principe que la précédente (tablettes numériques interconnectées à celle du guide qui peut piloter la visite et la présentation des contenus multimédia).

### ***Mise en place d'une solution de GRC***

Le SICTIAM a choisi la solution de Gestion de la Relation Citoyen (GRC) GRECI. Ce portail web dédié au citoyen et accessible 24h/24h et 7j/7j lui permet de réaliser et centraliser ses demandes dans un espace unique. Le SICTIAM est compétent dans l'installation, le paramétrage et la personnalisation d'une plateforme de GRC dédiée à une collectivité.

### ***Développement de l'application « Instances paritaires »***

Les commissions administratives paritaires sont compétentes sur les questions individuelles des fonctionnaires et notamment celles énumérées par l'article 30 de la loi n°84-53 du 26 janvier 1984 modifiée (par exemple les avancements d'échelons, de grades, les détachements, les disponibilités pour convenances personnelles...). L'outil devra permettre de dématérialiser toute la chaîne administrative pour la tenue de ces instances.

L'application devra proposer deux types d'accès : un accès authentifié pour les membres et un second accès authentifié pour les administrateurs. La gestion des utilisateurs sera la même que celle du site Internet. Chaque partie aura des fonctionnalités particulières.

### ***Serveur mail La Seyne sur Mer***

La mairie de la Seyne sur Mer a confié au SICTIAM la fonction de relais SMTP afin que les serveurs de mails du SICTIAM puissent recevoir leurs courriers, puis les retransmettre sur les serveurs de la collectivité. Les équipes Internet ont mis en place le système nécessaire et une nouvelle offre a été proposée aux adhérents.



#### 6.5.4. Les sites en ligne



La Tour sur Tinée  
[www.latoursurtinee.fr](http://www.latoursurtinee.fr)



L'Escarène  
[www.escarene.fr](http://www.escarene.fr)



Le Bar-sur-Loup  
[www.lebarsurloup.fr](http://www.lebarsurloup.fr)



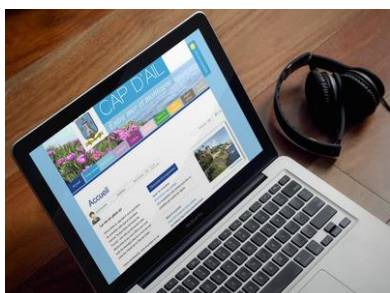
Sospel  
[www.mairiedesospel.fr](http://www.mairiedesospel.fr)



Mairie de Théoule-sur-Mer  
[www.ville-theoulesurmer.fr](http://www.ville-theoulesurmer.fr)



Office de tourisme de Théoule-sur-Mer  
[www.theoule-sur-mer.org](http://www.theoule-sur-mer.org)



Mairie de Cap d'Ail  
[www.cap-dail.fr](http://www.cap-dail.fr)



Office de tourisme de Cap d'Ail  
[www.cap-dail.com](http://www.cap-dail.com)

#### 6.5.5. Accompagnement et conseils pour l'Office de Tourisme de Mandelieu

L'Office de tourisme de Mandelieu-La-Napoule a sollicité le SICTIAM pour l'accompagner dans sa réflexion concernant l'organisation et la maîtrise des informations spécifiques à son activité.

Aujourd'hui les différentes données utilisées pour l'information touristique sont éparpillées, cloisonnées, souvent dupliquées, parfois obsolètes.

Ces informations représentent une richesse pour l'Office de Tourisme ; une ressource à exploiter pour accompagner son développement.

Le SICTIAM a réalisé un audit complet des différents services de l'Office de Tourisme et a conçu un cahier des charges pour l'unification des données clients et des données touristiques.

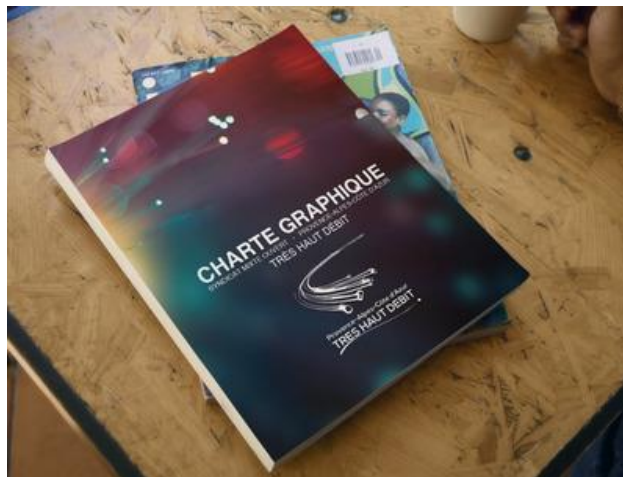
#### 6.5.6. Formation d'initiation aux réseaux sociaux

Cette formation entièrement réalisée par le SICTIAM vise à guider les élus et les décideurs dans la complexité parfois déroutante de l'utilisation des réseaux sociaux pour le compte de sa collectivité ou au titre d' élu.

D'une durée d'une journée, elle vise à répondre à 3 objectifs

- Théorique : comprendre les réseaux sociaux et, de façon plus générale, le web 2.0.
- Pratique : découverte de Facebook, Twitter, LinkedIn.
- Création des comptes personnels.

#### 6.5.7. Graphisme SMO PACA THD



Le SMO PACA THD (Syndicat Mixte Ouvert Provence-Alpes-Côte d'Azur Très Haut Débit) a commandé au SICTIAM la réalisation de son identité visuelle.

La charte graphique contient l'ensemble des règles fondamentales d'utilisation des signes graphiques (logotype, couleurs, police de caractère, déclinaisons sur les différents supports) qui constituent l'identité graphique du SMO.





## 6.6. Le service Exploitation

Anciennement baptisé « **service matériel** », suite à la réorganisation de l'organigramme, notre service devient désormais le service exploitation.

En effet le service prend désormais en charge de nouvelles compétences dont la gestion de l'infrastructure du SICTIAM. Il devient le service exploitation afin de mieux refléter les nouvelles responsabilités qui lui sont confiées tout en conservant ses compétences initiales.

### 6.6.1. Maintenance Matérielle

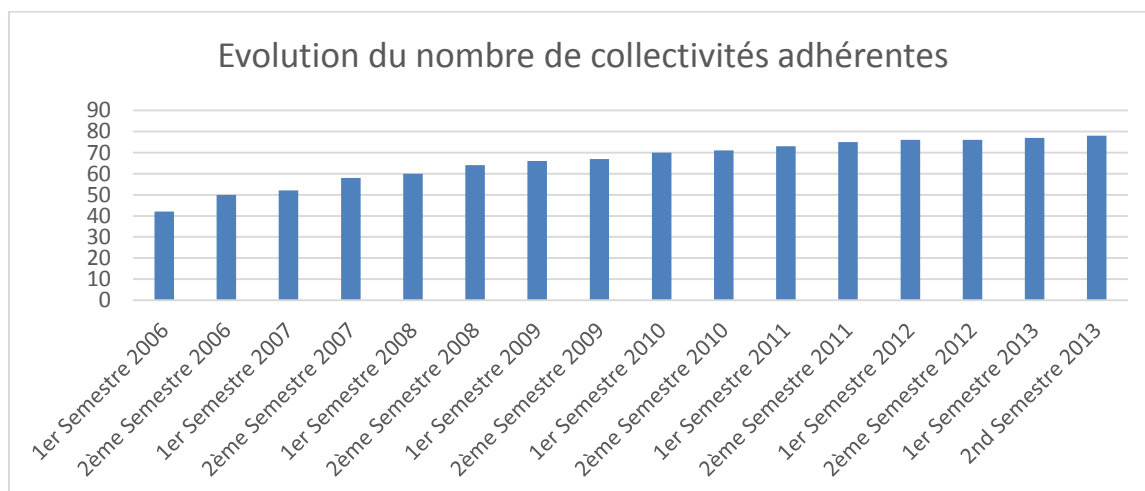
En 2013, le nombre de collectivités adhérentes au service est de 78. Ce chiffre est plutôt stable. En effet la sortie de certaines collectivités est compensée par l'entrée de nouvelles. A noter toutefois, que même si ce nombre reste pratiquement le même, la quantité d'équipements à maintenir augmente.

#### Liste des collectivités adhérentes au contrat de maintenance

Liste des établissements en maintenance matérielle :		
Mairie de Aiglun	Mairie de Cuébris	Mairie de la Roquette sur Siagne
Mairie de Andon	Mairie de Falicon	Mairie de Sainte Agnes
Mairie d'Aspremont	Mairie de Gilette	Mairie de Seranon
Mairie de Bairols	Mairie de Gourdon	Syndicat Intercommunal Eaux Corniche et Littoral
Mairie de Beaulieu	Mairie de Gréolières	Syndicat Mixte des Transports Sillages, transports en commun
Mairie de Beuil	Mairie de Guillaumes	SIVOM des 3 Vallées
Mairie de la Bollène Vesubie	Mairie de Ilonse	Sivom de Rourebel
Communauté de Communes de la Vallée de l'Esteron	Mairie de La Brigue	SIVOM de Villefranche-sur-Mer

Mairie de Cabris	Mairie de La Colle sur Loup	Mairie de Soleilhas
Mairie de Caille	Mairie de La Farlède	Mairie de Sospel
Mairie de Cap d'Aïl	Mairie de La Turbie	Mairie de St Antonin
Communauté Agglomération Riviera Française	Mairie de Lantosque	Communauté de Communes de St Auban
Mairie de Carros	Mairie Le Tignée	Mairie de St Martin-du-Var
Mairie de Castagniers	Mairie de Les Ferres	Mairie de St Sauveur-sur-Tinée
Mairie de Castillon	Mairie de Levens	Mairie de St Vallier
Mairie de Caussols	Mairie de Mons	Mairie de Tende
CCAS de Cap d'Aïl	Mairie de Mougins	Mairie de Theoule-sur-Mer
CCAS de BEAUSOLEIL	Mairie de Moulinet	Mairie de Thorenc
CCAS de Mougins	Mairie de Néoules	Mairie de Tourette-sur-loup
CCAS de Villefranche sur Mer	Office du Tourisme de Mougins	Mairie de Tournefort
Mairie de Chateauvert	Mairie de Peille	Mairie de Tournettes- Levens
Mairie de Cipières	Port de la Figueirette de Theoule sur Mer	Mairie d'Utelle
Mairie de Coaraze	Port de Theoule sur Mer	Mairie de Valderoure
Mairie de Colomars	Mairie de Rigaud	Mairie de Vence
Mairie de Consegudes	Mairie de Rimplas	Mairie de Villars sur var
Syndicat Intercommunal du Canton de Coursegoules	Mairie de Roquefort-les-Pins	Mairie de Villefranche-sur-Mer

Comme expliqué plus haut, même si le nombre de collectivité reste constant, la quantité de matériel à maintenir est croissante. Ceci s'explique par les besoins grandissant des collectivités, mais aussi par le fait que les dernières communes nous ayant rejoint possèdent un parc de machines plus important.



### Statistiques sur le nombre d'incidents et leur taux de résolution

Nombre de tickets - Ticket(s)

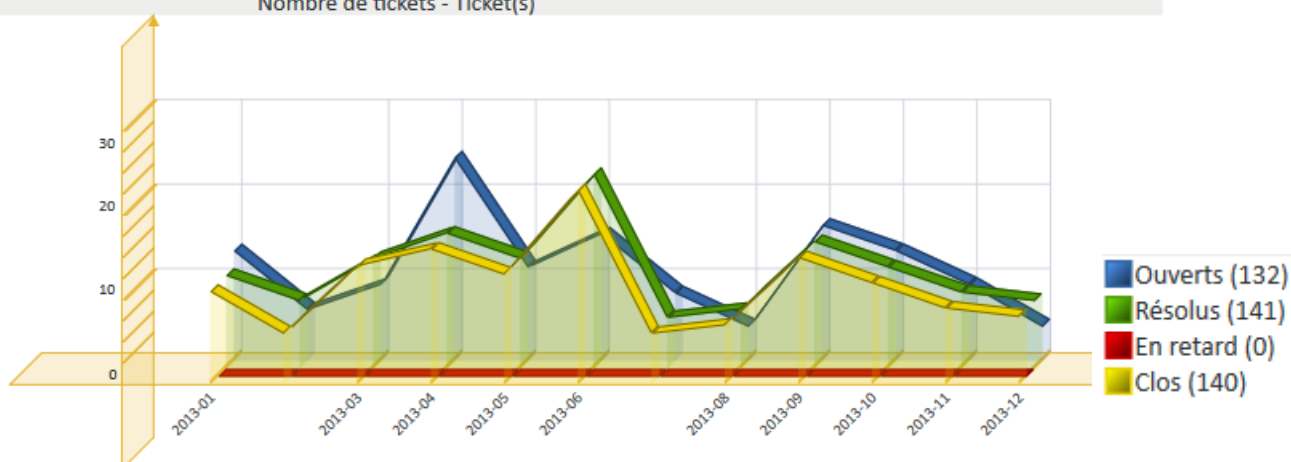


Figure 13 Nombre d'incidents enregistrés dans le courant de l'année 2013

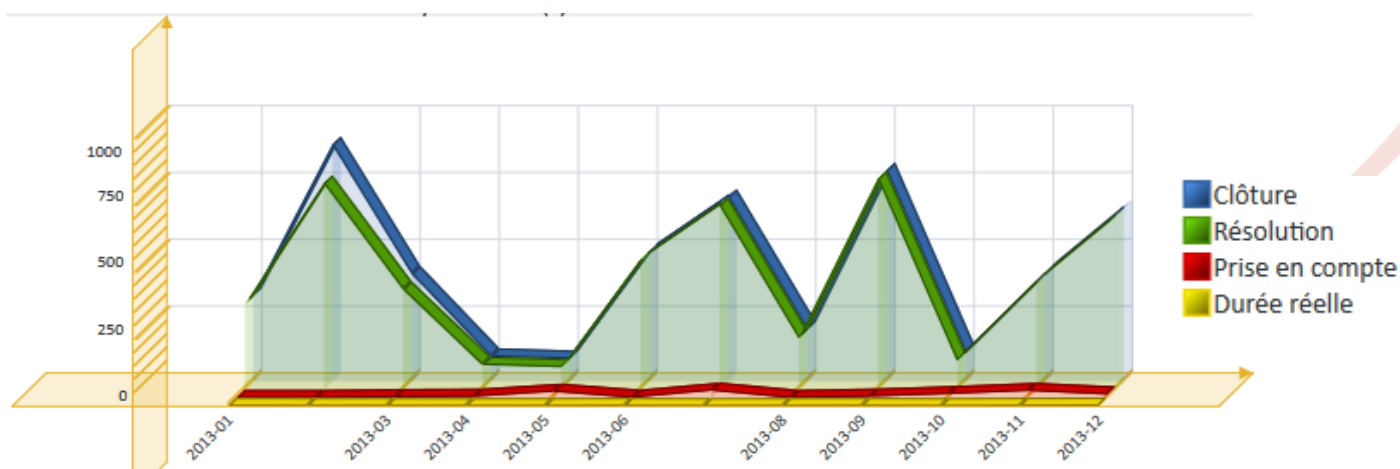


Figure 14 Taux de résolution des incidents pris en compte par le service Exploitation

Comme le montre le graphique ci-dessus, le service exploitation a un taux de résolution très proche des 100%.

A noter, le pic d'incidents déclenchés dans le courant du mois de juillet, au moment où les effectifs sont réduits.

**A noter** également: grâce à la mise en place systématique d'agents de prise de contrôle à distance sur les équipements mis en place par l'équipe exploitation, le nombre de déplacements sur site a baissé, ainsi que la gêne occasionnée auprès des agents au sein des collectivités.

### ***Appels résolus***

**Le service favorise, dans la limite des possibilités techniques, le dépannage par télémaintenance, réduisant ainsi les interventions sur site et le délai occasionné par les déplacements.**

**Durée moyenne d'un dépannage par télémaintenance par le service exploitation (niveau 2) : approximativement 60 minutes.**

**Ceci s'explique par le fait que les appels transmis sont plus compliqués et nécessitent plus de temps de dépannage.**



### 6.6.2. Ecoles numériques

Le service exploitation assure une assistance de premier niveau dans le cadre des Ecoles Numériques.

#### Liste des établissements "Ecoles Numériques" avec assistance 1er Niveau Sictiam

Ecole Numérique d'Aspremont
Ecole Numérique de Beaulieu sur Mer
Ecole Numérique de Beuil
Ecole Numérique de Biot
Ecole Numérique de Coursegoules
Ecole Numérique d'Eze
Ecole Numérique de Daluis
Ecole Numérique d'Entraunes
Ecole Numérique d'Eze
Ecole Numérique de La Farlede
Ecole Numérique de Guillaumes
Ecole Le Broc
Ecole Numérique de Roquefort les Pins
Ecole Numérique de Saint Jeannet
Ecole Numérique de Valberg

Le service réalise, de façon régulière, une inspection préventive sur l'ensemble de ces sites, appelée « Tournée Estivale des Écoles Numériques ».

#### **Autres prestations du service exploitation**

Le service Exploitation propose également aux collectivités des prestations spécialisées en dehors du contrat de maintenance. Au total, le service a effectué **295 jours** de mise en régie d'agents spécialisés, dépannages et installations des

systèmes, mise en place d'infrastructure système et réseau, écoles numériques, audit de parc...

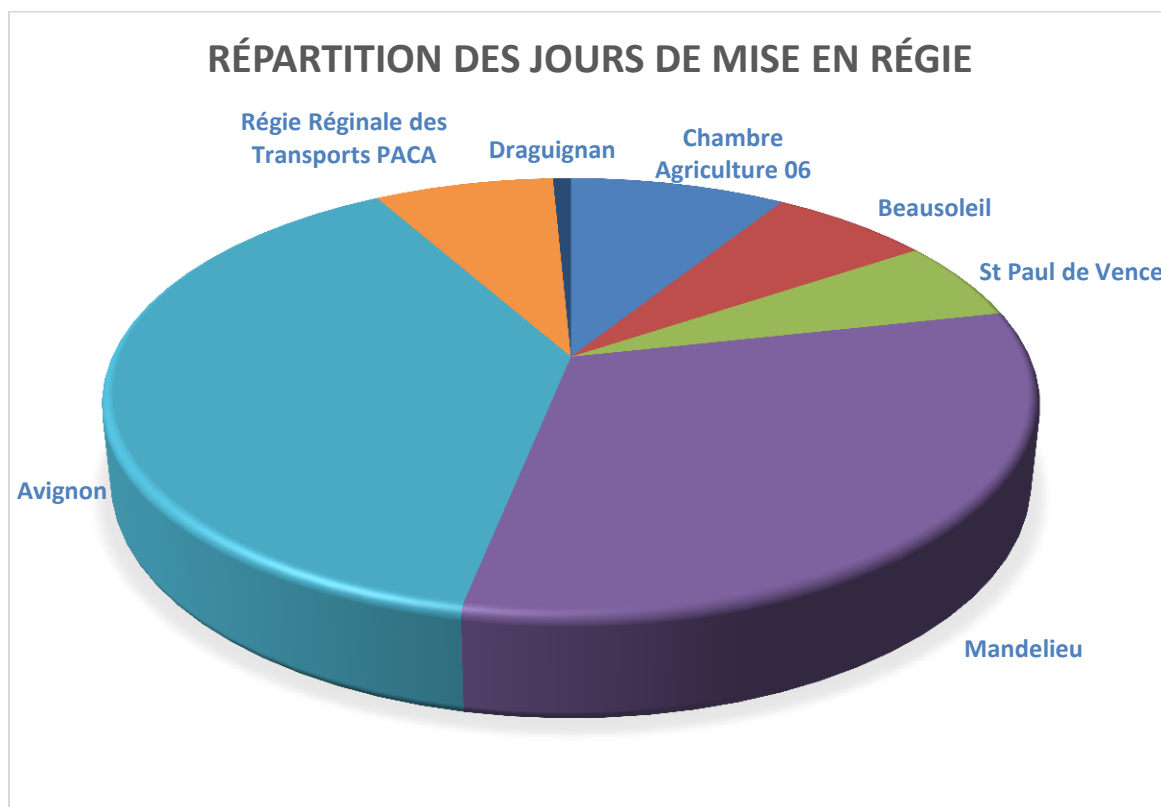
Prestations	Nb de jours
Mise en Régie:	134,5
Prestations Hors	
Contrat	120,5
Ecoles Numériques	40

▪ **Mise en régie d'un agent spécialisé :**

Le SICTIAM propose un système de carnet virtuel comportant un nombre de jours réservés à diverses interventions pour la collectivité. Cela permet de dédier à la collectivité une ressource du service exploitation. Cet agent spécialisé, en régie au sein de la collectivité, devient ainsi un interlocuteur privilégié ayant une parfaite connaissance du site.

Plusieurs collectivités ont souscrit à cette formule, représentant un total de **134,5 jours** répartis comme indiqué ci-dessous :

Mise en régie	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
Chambre					
Agriculture 06	5	1	2	4	12
Beausoleil	3	4	2	0	9
St Paul de Vence	1	2	3	2	8
Mandelieu	14,5	10	8	10	42,5
Avignon	3	0	0	49	52
RRT PACA	0	0	0	10	10
Draguignan	0	0	1	0	1



### 6.6.3. Prestations à forte valeurs ajoutées

Si le service Exploitation a souvent eu à mettre ses compétences au service des collectivités pour des prestations de dépannage ou des installations classiques, il a aussi été amené à réaliser des opérations plus cruciales.

Parmi ces prestations, hors contrat de maintenance, une des plus stratégiques pour les collectivités est la mise en place ou le renouvellement de ses systèmes centraux, comme les serveurs d'applications ou de données, routeur/firewall par exemple.

Le service Exploitation a notamment réalisé les types de prestations stratégiques décrites ci-après.

### *Migration par virtualisation de serveurs physiques*

Afin de faire bénéficier les collectivités adhérentes des avantages offerts par les nouvelles technologies, les vieux serveurs physiques sont migrés vers un système virtualisé, une opération baptisée « P2V ».

Les avantages sont nombreux : grande indépendance vis-à-vis du matériel, récupération aisée de l'ensemble des applications métiers installées sur le serveur courant, possibilité dans l'avenir de mettre en place des solutions de PRA (Plan de Reprise d'Activité).

Tout au long de l'année 2013, le service Exploitation a réalisé ce type de prestation **une douzaine de fois** pour les entités suivantes : Port de Théoule-sur-Mer, Bagnols-sur-Cèze, Ville de Théoule-sur-Mer, Ville de Roquefort-Les-Pins, CCAS de Beausoleil, Ville de Mougins, SIVOM de Villefranche, Ville de Tende, Ville de Mandelieu, Ville de la Turbie.

Les nouvelles installations de serveurs sont systématiquement proposées en mode virtualisé afin de faciliter l'administration système et les futures migrations.

### *Prestations diverses*

Le service Exploitation a proposé d'autres prestations à la carte :

Ville de la Seyne-sur-Mer :

- Finalisation de la mise en place d'un serveur de messagerie interne en s'appuyant sur les logiciels Open Source standards (Linux, POP3 et SMTP, Webmail)
- Création et hébergement par le SICTIAM d'un serveur de relais SMTP afin de sécuriser les flux SMTP entrants au sein de la collectivité.



CCAS de Villefranche-sur-Mer :

- Assistance au renouvellement de 50 postes de travail.

Mandelieu :

- Mise en place d'une infrastructure d'accueil hyper-V dans le cadre de la mise en place d'un PRA (Plan de Reprise d'Activité)

### ***Sauvegarde Externalisée***

Animé d'un esprit de recherche de nouvelles solutions technologiques, le service Exploitation propose désormais un service de **Sauvegarde Externalisée** via Internet. Il permet d'améliorer la sécurité des données stratégiques en cas de sinistre, vols ou dégradation du site de production. Durant l'année 2013, la Ville de Coursegoules a rejoint les collectivités utilisant déjà ce service.

### ***Firewall pfSense***

Dans un souci de rester en adéquation avec les besoins et les moyens, le service Exploitation du SICTIAM a acquis de nouvelles compétences sur le système de Firewall OpenSource **pfSense**, complément de la solution de filtrage/blocage et journalisation des accès internet **PaciFiX**.

### ***Bornes Wi-Fi QuickSpot***

La qualité de service proposée à ses administrés est au cœur des préoccupations des collectivités territoriales. A ce titre, et pour répondre à un besoin toujours croissant, le SICTIAM propose une solution de borne Wi-Fi à accès contrôlé.

Cette borne permet à un office du tourisme, un port, une mairie, une bibliothèque... de proposer par un accès Wi-Fi l'accès à internet de manière contrôlée et sécurisée.

En 2013, ce service a été mis en place par le service Exploitation pour l'Office du tourisme de Vence, l'Office du tourisme de Beaulieu-sur-Mer, la Ville de Cuesbric, les deux médiathèques de Bagnols-sur-Cèze, la Ville de Vence, le gîte « Les Ancolies » de la Ville de Valberg, la Ville de La Sainte-Baume.

## 6.7. Le service Formation

Le suivi des formations était, jusqu'à présent, réalisé au SICTIAM par le service Administratif.

A partir de l'année 2013, cette activité dispose d'un service qui lui est propre composé de :

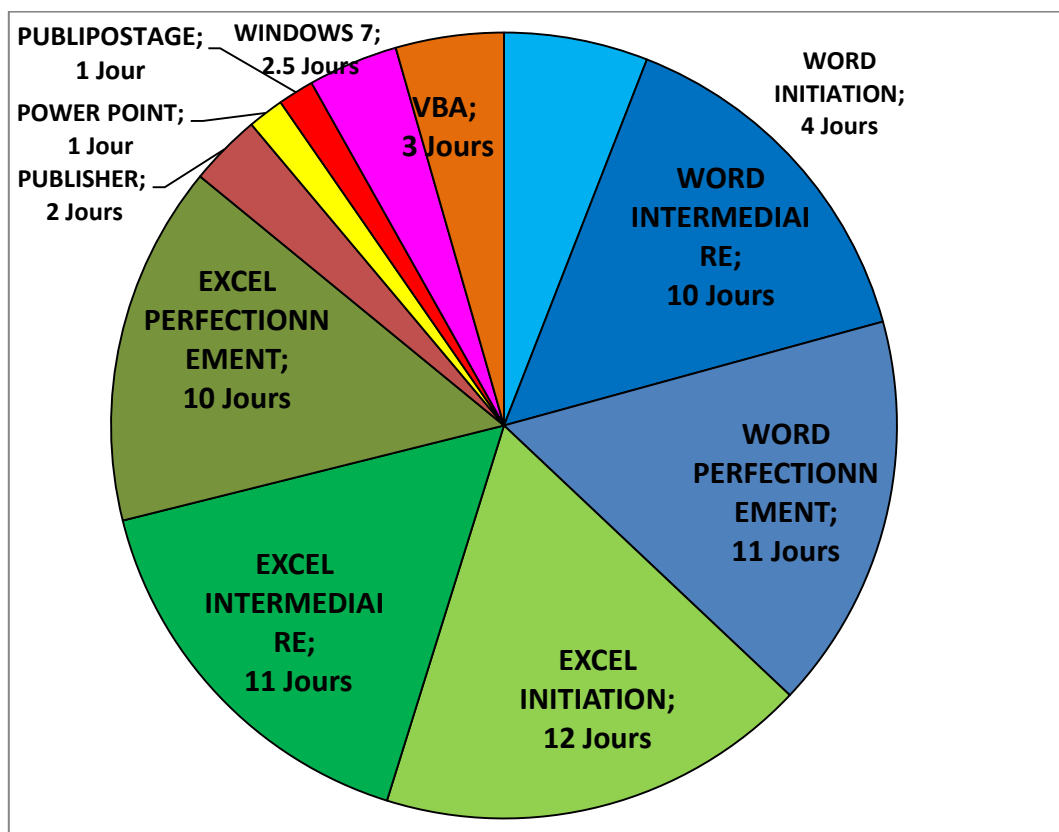
- Annie DALLEMAGNE
- Anthony MAZZURCO
- Benjamin OTTAVY
- Mickaël BERGERON

Les activités de ce service pour l'année 2013 ont été les suivantes :

- Achat d'une salle de formation bureautique nomade
- **Formation « Formateurs du SICTIAM »** pour les agents du SICTIAM qui dispensent des formations à nos adhérents
- Suite à la nomination des Assistants Prévention, certains agents du SICTIAM ont suivi la **Formation Prévention Incendie**
- 2 journées de présentation Windows 8 ont été organisées au SICTIAM
- **Présentation TBI** aux agents du SICTIAM pour utilisation lors des formations
- Formation et réunion sur les réseaux sociaux pour les élus
- **Transfert de compétences gamme e.Magnus** pour l'ensemble des agents du SICTIAM, ainsi que certaines collectivités démarrées fin 2013
- **Les formations bureautiques dispensées en 2013 :** Formations bureautiques dispensées dans les collectivités suivantes : AVIGNON – BEAULIEU – CARF – CARROS – MOUGINS – THEOULE SUR MER – VILLEFRANCHE SUR MER (avec immobilisation d'une salle nomade pendant deux mois sur site)

INTITULE	NOMBRE DE JOURS PAR THEME
WORD INITIATION	4
WORD INTERMEDIAIRE	10
WORD PERFECTIONNEMENT	11
EXCEL INITIATION	12
EXCEL INTERMEDIAIRE	11
EXCEL PERFECTIONNEMENT	10
OUTLOOK	0
PUBLISHER	2
POWER POINT	1
PUBLIPOSTAGE	1
WINDOWS 7	2,5
VBA	3
Total	67.5 Jours
Nombre de Stagiaires	244

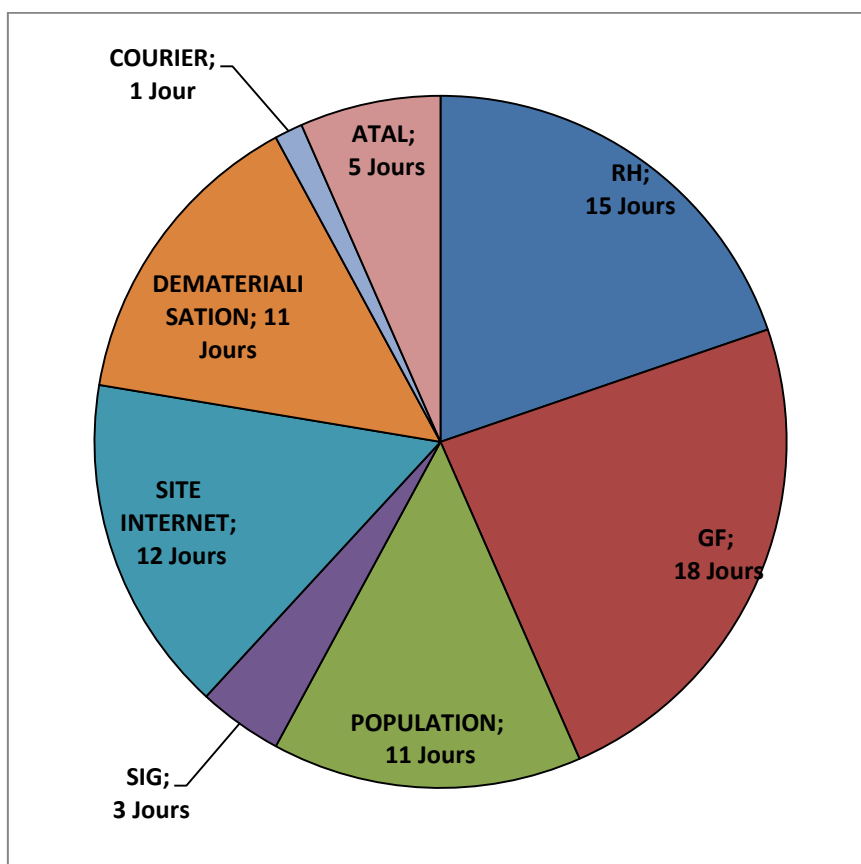
POUR MÉMOIRE	
Nombre de Jours en 2012	58
Nombre de Stagiaires 2012	270
Nombre de Jours en 2011	81
Nombre de Stagiaires en 2011	579



### Formations métiers dispensées en 2013

INTITULE	NOMBRE DE FORMATIONS / METIERS
RH	15
GF	18
POPULATION	11
SIG	3
SITE INTERNET	12
DEMATERIALISATION	11
COURIER	1
ATAL	5

Total	76 Jours
Nombre de Stagiaires	374



### *Et l'avenir ?*

Le service formation souhaite se transformer en **Centre de Formations agréé**. Pour cela une demande officielle sera déposée en Préfecture de Région l'an prochain.

## VII. LES ACTIONS DE COMMUNICATION MENEES SUR L'ANNEE 2013

La réorganisation de l'organigramme a entraîné la création d'un nouveau service : le service Communication. L'objectif de ce service est de formaliser et structurer la stratégie de communication ainsi que d'organiser et coordonner les actions de communication menées par le SICTIAM.

### 7.2. Le catalogue des services



La première mission du service communication a été la création d'un catalogue répertoriant l'ensemble des services proposés par le SICTIAM. Cet outil est destiné à informer les collectivités des possibilités nouvelles dont elles pourraient profiter en adhérant au SICTIAM.



Il a été demandé à chaque service de produire deux fiches par produit/prestation. Une première synthétique qui sera intégrée dans le catalogue qui décrit brièvement le service rendu, les avantages, les références... La seconde fiche est plus détaillée, elle comporte notamment les tarifs de l'application et est destinée à être distribuées individuellement et à la demande. Ces fiches sont exclusivement réservées aux adhérentes ou futurs adhérents du SICTIAM.

Une édition papier a été éditée et inaugurée lors de la 8<sup>ème</sup> Journée Utilisateurs le 3 octobre 2013 et est également publiée en version numérique sur le site du SICTIAM.

### 7.3. Événements

La Journée Utilisateurs est l'événement traditionnel reconnu par les adhérents du SICTIAM. Toute l'année, les services organisent des micros-événements pour informer les collectivités. Le service Communication a travaillé sur le développement de la stratégie événementielle, notamment sur les manifestations suivantes. La mise en place du cadre de communication a consisté à automatiser et harmoniser les procédures d'organisation, d'information et d'inscription aux événements. Cela passe notamment par la programmation de newsletters (éventuellement de courriers selon la nature de l'événement) et la création d'une page dédiée sur le site web du SICTIAM avec l'intégration d'un formulaire d'inscription.

#### 7.3.1. La Journée Utilisateurs



La thématique de la Journée Utilisateurs 2013 a permis au SICTIAM d'aborder un sujet phare de l'informatique pour les collectivités territoriales : la sécurité. En effet, les données parfois sensibles que possèdent les autorités administratives, dans un contexte où la dématérialisation des démarches devient une obligation, la nécessité de sécuriser les procédures d'échanges s'impose. Mais au-delà de la nécessité pratique, il s'agit également d'informer et de sensibiliser les élus et agents des collectivités aux enjeux de la sécurité des données numériques, parfois mal comprises et peu maîtrisées.

La Journée Utilisateurs 2013 a été organisée pour la troisième année consécutive à la salle ECOVIE de Carros, prêtée pour l'occasion par la Ville de Carros, adhérente au SICTIAM. Une centaine de participants sont venus assister aux ateliers de démonstration et conférences plénières. Les agents du SICTIAM, en représentation pour leur service respectif, se sont mis à la disposition des adhérents pour la journée afin de répondre à toutes leurs questions.

### 7.3.2. La présentation d'ARMONe aux archivistes

Armon-e est une application proposée par le SICTIAM à ses adhérents pour l'archivage électronique des documents. Ultime étape de la chaîne de dématérialisation des procédures, le SICTIAM se donne pour mission de sensibiliser les collectivités à l'archivage des documents électroniques. Il a proposé aux archivistes départementaux une inauguration et une présentation de la plateforme dans le but de lancer les premiers projets de déploiements.

### 7.3.3. Les réunions PESV2

Ces réunions se sont inscrites dans le cadre de la dématérialisation des échanges entre les collectivités et la trésorerie. Une obligation en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2015 demande aux collectivités de changer leur protocole d'échange avec la trésorerie à partir de cette date. Cette obligation implique une transformation des modes et des outils de travail pour les agents. Des réunions d'information ont été organisées par le service de dématérialisation afin de préparer les collectivités à cette mutation. Ces réunions ont été suivies de sessions de téléassistance au moment du passage au nouveau protocole d'échange.

Le service communication a proposé que deux réunions d'information soient ouvertes aux collectivités non-adhérentes pour les départements des Alpes Maritimes et du Var. Une communication spécifique a été déployée pour ces deux événements.

### 7.3.4. Les Journées Portes ouvertes Ecoles numérique

Dans le cadre du marché Ecole Numérique des centrales d'achats du SICTIAM, le prestataire titulaire a souhaité organiser en partenariat avec le SICTIAM ses traditionnelles Journées Portes Ouvertes. L'événement a été organisé avec la collaboration de l'Académie de Nice au lycée Eucalyptus à Nice, l'objectif étant de sensibiliser les écoles et les Maires des communes à l'introduction du numérique dans les écoles comme un outil pédagogique.



#### 7.3.5. Inauguration d'I-MAGe pour les collectivités du Var

2013 a été l'année de l'inauguration de la nouvelle plateforme SaaS de gestion financière et des ressources humaines du SICTIAM, la plateforme I-MAGe. Cet outil est destiné aux utilisateurs de l'ancienne version du logiciel WMagnus, deux solutions sont proposées, une pour les petites collectivités et une pour les grandes collectivités. Une présentation de la plateforme a été proposée aux collectivités, adhérentes et non-adhérentes. La plateforme I-MAGe représentant une porte d'entrée au SICTIAM, la réunion a été proposée dans le but développer les adhésions dans ce département.

#### 7.4. Médias et réseaux sociaux



Avec la structuration de sa communication, le SICTIAM a souhaité développer sa stratégie « social média » et relations presse. Un compte est créé au nom du SICTIAM sur le réseau social Twitter, en convergence avec l'ensemble des outils numérique déjà utilisés (site web, newsletter...). L'objectif est de développer la notoriété du SICTIAM dans le réseau des acteurs du numérique et des collectivités locales. Malgré la faible présence du cœur de cible du SICTIAM (ses collectivités adhérentes), les personnes et entités influentes dans le secteur de l'informatique et de la fonction publique y sont très actives. Le compte est animé quotidiennement et obtient de plus en plus de reconnaissance (« retweet » réguliers, nouveaux abonnés, interactions fréquentes avec les « Twittos »).

Egalement dans un souci de notoriété, dans les secteurs d'activité du SICTIAM et auprès de ses utilisateurs finaux (les administrés), le SICTIAM a souhaité développer sa stratégie de relations-presse.

C'est dans ce cadre que le service Communication a fait l'acquisition du logiciel DATAPRESS, une base de données internationale qui répertorie les coordonnées des journalistes selon différents critères (localisation, spécialité, organe de presse...).

Le service Communication a fait aussi le choix d'acheter la base « administration » qui regroupe l'exhaustivité des contacts des personnes dans les administrations sur le territoire français (selon acceptation).

## VIII. CONCLUSION

Cette année 2013, particulièrement riche en activité, en évolutions de l'offre du SICTIAM et en adhésions, a permis de vérifier la pertinence du modèle porté depuis sa création par notre syndicat : mutualisation - proximité – solidarité et relations privilégiées avec les adhérents restent les maîtres mots de notre action.

Ce rapport d'activité, loin d'être exhaustif, se veut le reflet de notre engagement à vos côtés et de notre capacité à anticiper vos besoins et attentes.

L'année 2014 s'ouvre sur la continuité d'évolution de l'offre applicative, de renforcement de la sécurité des systèmes d'information, d'enrichissement de l'offre de services, et de veille sur la qualité de service à tous les niveaux.

