

Réunion pour l'organisation du service informatique commun de la future unité ST2I

Date : 28/03/11

Lieu : LSIIT (Illkirch)

Horaires : début 14h00 - fin 16h30

Présents :

InESS : Sébastien Schmitt, Nicolas Collin

IMFS : Michael Essa

Linc : Frédérique Ostrée

LSIIT : Aline Gérard, Stéphane Prunière, Jean-Marc Muller

Ordre du jour :

- Proposition d'une organisation pour le service commun informatique du futur laboratoire ST2I de Strasbourg issu de la fusion de l'InESS, de l'IMSF, du Linc et du LSIIT

Contexte :

Le projet de fusion de nos quatre laboratoires est sur les rails, la fusion sera effective dans 18 mois. Le service informatique et le système d'information ont été identifiés comme des éléments sensibles de cette fusion.

La raison d'être du service informatique et du système d'information est d'offrir un service adapté aux besoins du laboratoire et de ses utilisateurs. Nous avons gardé ce point à l'esprit lors de nos réflexions afin de garantir une réactivité et une qualité du service proposé.

Notre avons mené notre réflexion ainsi :

1. Identification lors d'un tour de table des missions de chacun de nous. Nous nous sommes ainsi prêtés au jeu très réducteur des % de temps consacrés à chacune de nos mission
2. Identification des services à rendre et des missions à assurer par le futur service informatique
3. Identification des contraintes liées au contexte de nos laboratoires susceptibles d'avoir une incidence sur l'organisation du service informatique commun
4. Proposition d'organisation

1. Missions actuelles des membres du futur service commun informatique

Frédérique Ostré

Frédérique travaille à 80%. Le LINC-IPB est une équipe qui ne dispose pas de service informatique. La gestion de l'informatique pour l'équipe et pour d'autres équipes du LINC qui travaillent à l'IPB (bâtiment Institut de Physique Biologique) repose sur Frédérique.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 40% service informatique pour tout le bâtiment (IPB)
- 20% pour la plate-forme (management qualité)
- 15% participation à la vie de la communauté enseignement/recherche (représentation syndicale, Conseil scientifique, commission de formation continue de l'UdS, autres commissions, X/Stra, Resinfo, ...)
- 25 % tâches administratives (accueil des nouveaux entrants, suivi achats (bon de commande, factures, ...), coordination technique pour l'IPB,)

Frédérique a manifesté sa volonté et le besoin de continuer ses différentes activités. Mais elle souhaite que le pourcentage lié aux tâches administratives soit réduit en faveur du travail sur le management qualité sur la plateforme.

Michael Essa

Michael travaille à 100%. Le service informatique de l'IMFS repose sur Michael. L'IMFS n'ayant pas eu de service informatique pendant un certain temps (départ des deux informaticiens avant l'arrivée de Michael) un correspondant informatique a été nommé dans chaque équipe pour répondre aux besoins. Lors de sa prise de fonction Michael a conservé cette organisation et sous-traite une partie des tâches informatiques aux correspondants de chacun des cinq groupes composant le laboratoire.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 70% service informatique
- 15% organisation de manifestations (congrès de recherche)
- 15% tâches administratives

Sébastien Schmitt

Sébastien travaille à 100%. L'InESS suite au départ en retraite de Jacques Morel ne dispose plus de service informatique. Sébastien Schmitt et Nicolas Collin ont pris ce service à leur charge et l'assurent depuis quatre ans déjà.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 20% service informatique
- 10% correspondant technique bâtiment, tâches administratives
- 20% conception mécanique
- 50% plate-forme d'élaboration des matériaux (salle blanche, matériaux silicium pour le photovoltaïque)

Sébastien a manifesté la volonté de conserver son activité de service informatique. Sa connaissance des personnels et des infrastructures de l'InESS, ainsi que sa présence sur le site de Cronembourg sont des facteurs extrêmement importants pour un service informatique de qualité.

Nicolas Collin

Nicolas travaille à 100%. L'InESS suite au départ en retraite de Jacques Morel ne dispose plus de service informatique. Nicolas Collin et Sébastien Schmitt ont pris ce service à leur charge et l'assurent depuis quatre ans déjà.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 20% service informatique
- 70% électronique plate-forme CAO (dont salle MIGREST)
- 10% tâches administratives

Nicolas a manifesté la volonté de conserver son activité de service informatique. Sa connaissance des personnels et des infrastructures de l'InESS, ainsi que sa présence sur le site de Cronembourg sont des facteurs extrêmement importants pour un service informatique de qualité.

Stéphane Prunière

Séphane travaille à 100% depuis 1 an. Il a auparavant durant cinq ans travaillé à 80%.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 100% service informatique

Aline Gérard

Aline travaille à 50% pour le LSIIT et à 50% pour l'UFR de Mathématiques et d'Informatique

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 100% développement Web

Aline a manifesté la volonté d'augmenter son activité pour le LSIIT. Le laboratoire a de forts besoins de développements Web.

Jean-Marc Muller

Jean-Marc travaille à 100%.

La répartition de son temps de travail est la suivante :

- 60% service informatique
- 15% CRSSI Alsace (coordination régional de sécurité des systèmes d'information)
- 15% tâches administratives (accueil des nouveaux arrivants, coordination service technique bâtiment de l'ENSPS)
- 10% ACMO du LSIIT

Jean-Marc a manifesté la volonté de conserver son activité au niveau de la CRSSI Alsace. Elle lui permet de collaborer régulièrement avec les instances régionales du CNRS ce qui peut s'avérer utile pour le laboratoire. Afin d'augmenter son volume horaire en faveur du service informatique J2M est disposé à quitter sa fonction d'ACMO et transférer ses tâches administratives (relevant plus du secrétariat ou du responsable administratif) au futur service administratif de l'unité commune.

Remarques :

- Les membres du futur service commun informatique ont pour la plupart de multiples activités ne relevant pas forcément de l'informatique (administratif, hygiène et sécurité, représentation syndicale, missions plate-formes, groupes de travail, ...).
- La part actuelle de leurs activités destinées aux services informatiques communs est de 3,6 équivalents temps plein (bien que sept personnes soient concernées).
- Ces activités sont toutes directement ou indirectement au service du laboratoire.
- La future organisation doit garantir un service informatique de qualité tout en permettant aux membres du service commun informatique d'assurer leurs autres missions cités ci-dessus.

2. Services à rendre

Les services informatiques suivants ont été identifiés. La liste proposée est synthétique, le but n'étant pas ici de faire le détail de nos activités mais d'identifier des catégories de service à rendre, afin de proposer une organisation globale.

- Service utilisateur quotidien (non planifié)
 - à destination des membres des équipes de recherche
 - à destination des personnels et services administratifs (prioritaires)
- Conseil/achat matériel
- Accueil/installation nouvel arrivant (acquisition/installation machine, accès réseau, accès aux ressources/services communs)
- Infrastructure (serveur de messagerie, réseaux, ...)
- Élaboration/évolution du Système d'Information (Web, application de gestion des publications, bases de données, photothèque, ...)
- Projets divers (attentes des tutelles, Politique de Sécurité des systèmes d'information, ..)

3. Contraintes liées au contexte

Afin de proposer une organisation offrant le maximum de garanties de réussite nous avons tenté d'identifier les facteurs susceptibles d'avoir un impact fort sur l'organisation du service informatique commun

Laboratoire multi-site (5 sites) :

- Présence physique sur chaque site pour offrir un service utilisateur de proximité
- Difficulté de coordination des membres du futur service
- Nécessité de fonctionnements spécifiques à chaque site (au moins dans un premier temps)
- Risque d'être soumis aux volontés de chaque département (en fonction du site)

Unité commune issue de la fusion de plusieurs laboratoires (4 laboratoires) :

- Statut et degré d'autonomie différent des membres des services informatiques actuels
- Organisation différente de chaque service informatique
- Hétérogénéité des solutions/services informatiques
- Hétérogénéité des infrastructures
- Spécificité du traitement des données de certaines équipes (ex : données médicales de patients soumises au secret médical)
- Attentes différentes des utilisateurs en fonction de leur laboratoire d'origine (prérogatives différentes des utilisateurs)

Tutelles multiples :

- Attentes et requêtes de chaque tutelle
- Interface/collaboration avec les services centraux de chaque tutelle
- Prise en compte de chaque tutelle pour le futur système d'information
- Statut/situation différente des personnels du service informatique

Situation des personnels des services informatiques :

- Chaque service informatique a actuellement un mode de fonctionnement différent (souvent très indépendant)
- Les membres des services informatiques sont tous ingénieurs d'études ou assistants ingénieurs
- Plusieurs membres du service informatique exécutent la majorité de leur activité hors service informatique (plate-formes)

4. Proposition d'organisation du service informatique commun

Le service informatique de la future unité doit se fixer les objectifs suivants :

- Proposer un service de qualité
- Être réactif par rapport aux attentes des utilisateurs
- Permettre un pilotage aisé du service par la maîtrise d'ouvrage

Une nouvelle organisation est nécessaire. Afin de réussir, elle doit selon nous prendre en compte principalement trois facteurs :

- La multi-localisation de la future unité
- L'existant de chaque laboratoire la composant
- L'historique des personnels composant le service informatique

Plusieurs organisations sont possibles avec plus ou moins de chance de réussite. La première, classique et directive revient à désigner un chef de service chargé de piloter celui-ci. Une telle organisation présente l'avantage de fournir à la maîtrise d'ouvrage (directeur ? comité de direction ? responsable de département ? ..) un interlocuteur unique chargé d'orienter le service selon leurs attentes. Plusieurs risques ont par contre été identifiés :

- forte indépendance des personnels du futur service informatique due à l'aspect multi-site de l'unité commune (difficulté relationnelles et d'organisation) ;
- déresponsabilisation des personnels car les responsabilités ne reposeraient que sur une personne (difficulté à atteindre les objectifs) ;
- pilotage par une personne n'ayant pas connaissance des spécificités de chaque site (mauvaise adéquation des solutions au contexte) ;

Une autre organisation plus collaborative est envisageable. Contrairement à celle évoquée précédemment, elle permettrait à chacun de se sentir concerné par le projet et favoriserait la prise d'initiative. Une telle organisation présente néanmoins également un certain nombre de risque :

- absence d'un interlocuteur unique pour la MOA ;
- difficulté de pilotage et manque de réactivité ;

Malgré les risques liés à celle-ci, cette deuxième organisation a tout de même les faveurs des futurs membres du service informatique. Afin de réduire ces risques et garantir un service de qualité répondant aux attentes des utilisateurs, nous proposons l'organisation suivante :

- Pilotage collégial du service dans la confiance ;
- Réunion mensuelle de service donnant lieu à un rapport à destination de la MOA ;
- Définition des objectifs du service au mois lors de cette réunion mensuelle (bilan, affaires courantes, définition des priorités, infra, projets, ..) ;
- Mise en place d'un serveur de gestion de projets, permettant la collaboration des membres du service malgré la multi-localisation. Ce serveur permettra également le suivi en temps réel des projets par la MOA (accès au site web de suivi de projet) ;
- Les projets liés au système d'information et à la convergence progressive de nos infra-structures seront prioritaires ;

- Mise en place d'une liste de diffusion à destination des tous les membres du service informatique pour collecter les attentes quotidiennes des utilisateurs (demande d'intervention, questions,..). Engagement dans ce cadre à répondre dans les meilleurs délais ;
- Déplacement sur sites distants pour apporter soutien aux personnels locaux si besoin.
- Organisation de formations internes et de transfert de connaissances au sein du service informatique