



La confiance peut sauver l'avenir

Direction des Systèmes d'Information

Présentation générale

Novembre 2021





Sommaire

- **Apprentis d'Auteuil en résumé**
- **La DSI d'AA : organisation, moyens, gouvernance, chiffres**
- **Une DSI communicante**
- **Enjeux principaux et réponses apportées**



- Apprentis d'Auteuil en résumé
- La DSI d'AA : organisation, moyens, gouvernance, chiffres
- Une DSI communicante
- Enjeux principaux et réponses apportées



Apprentis d'Auteuil en résumé

5 champs d'action

- La protection de l'enfance
- L'éducation et la scolarité
- La formation et l'insertion sociale et professionnelle
- L'accompagnement des familles
- Le plaidoyer en faveur de la jeunesse

En France près de

30 000⁽¹⁾
jeunes pris
en charge

du tout-petit au jeune adulte

6 000⁽¹⁾
familles
accompagnées

Depuis plus de 150 ans, **Apprentis d'Auteuil**,
fondation catholique reconnue d'utilité publique, agit
pour permettre à des jeunes confrontés à des difficultés
de devenir des hommes et des femmes debout.



240
établissements
et dispositifs,

Maisons d'enfants à caractère social, écoles, collèges,
lycées, unités de formation par apprentissage,
centres de formation continue, dispositifs
d'insertion, Maisons des familles, crèches, etc.

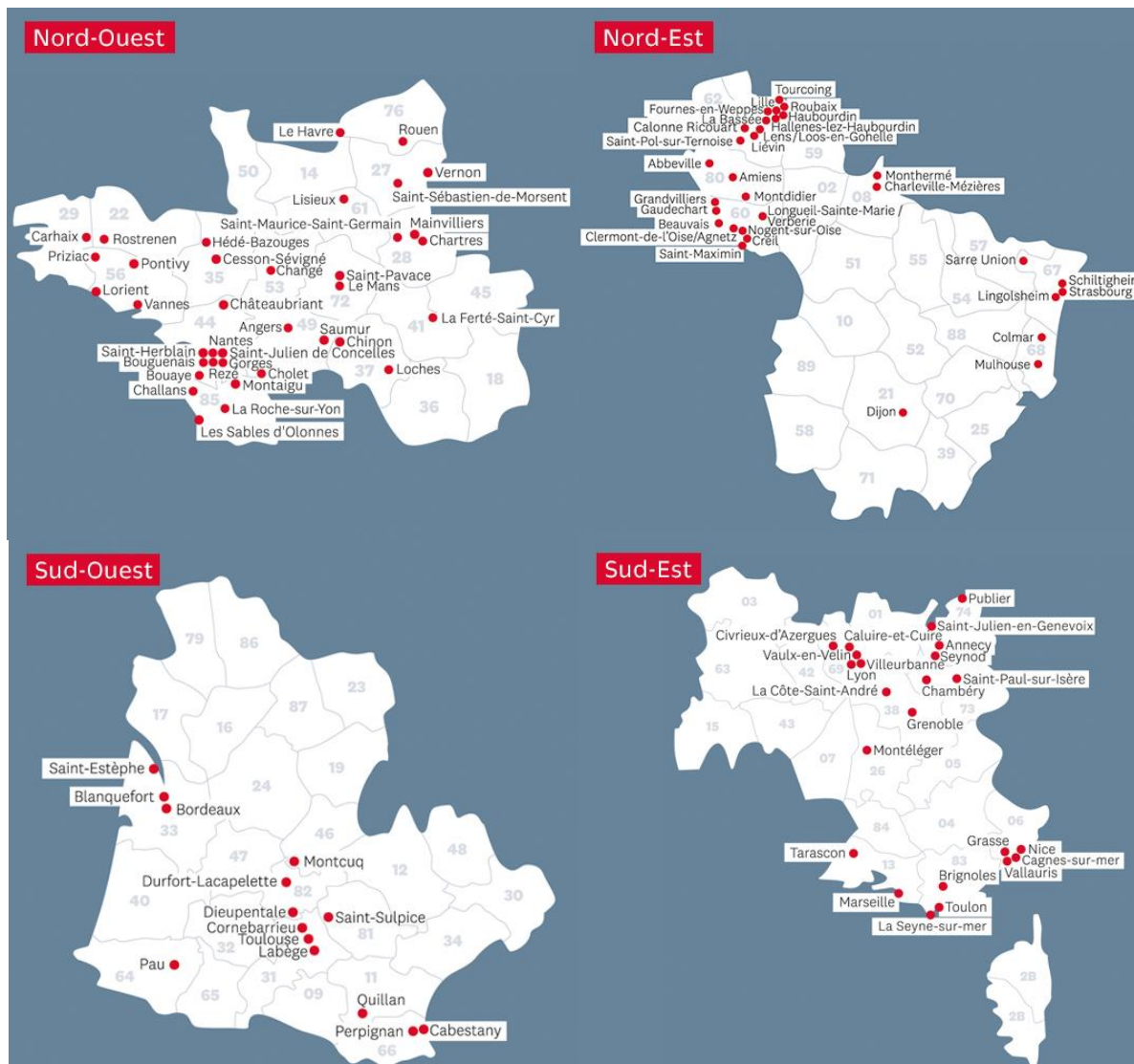
+ de **6 000**
salariés dont **76%**
en lien direct avec les jeunes et les familles

4 000
bénévoles dont
1 200 réguliers

400 M€
de ressources

Financement public (majoritairement
contributions de l'Aide sociale à l'enfance).....**57%**
Financement privé (principalement dons,
legs et mécénat).....**43%**

Nos implantations





- Apprentis d'Auteuil en résumé
- La DSI d'AA : organisation, moyens, gouvernance, chiffres
- Une DSI communicante
- Enjeux principaux et réponses apportées

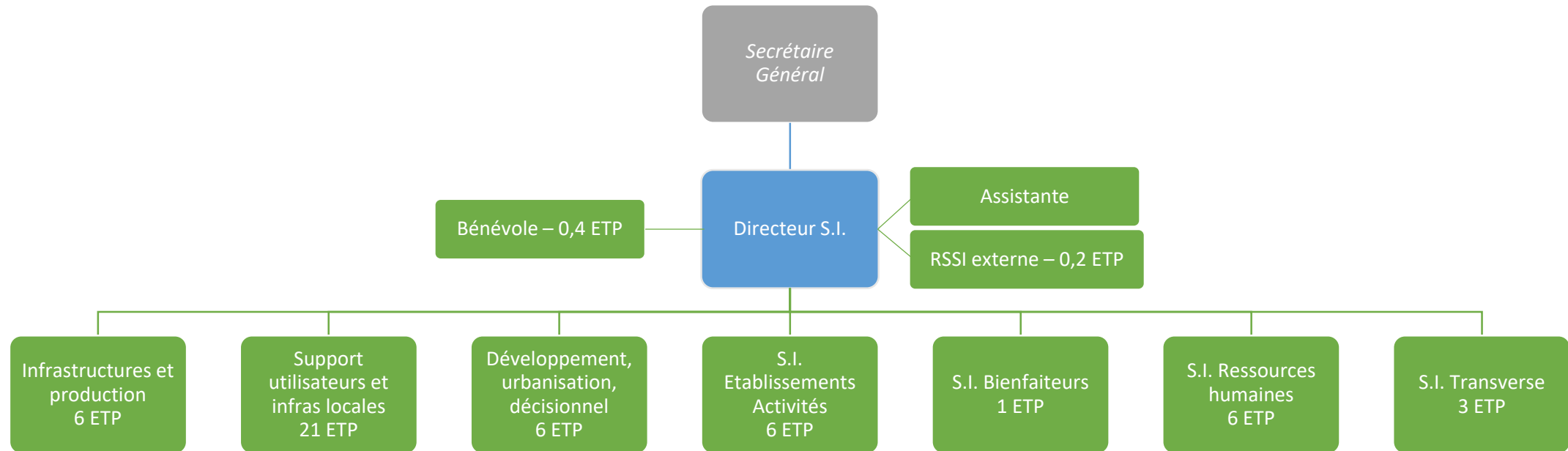
Vision et principes d'action de la Direction des Systèmes d'Information

Vision : « *En collaboration avec les métiers, la Direction des Systèmes d'Information définit la stratégie informatique et met à disposition d'Apprentis d'Auteuil les moyens informatiques nécessaires à ses activités. Elle garantit leur disponibilité et leur adéquation aux besoins.*

Elle est force de proposition pour la modernisation et la digitalisation de nos fonctions et processus et assiste les établissements à la transition numérique. »

Principes d'action : « *La DSI est maître d'œuvre et s'appuie sur les métiers qui portent la responsabilité de la maîtrise d'ouvrage. Responsable de la maîtrise des coûts et de la sécurité du système d'information, la DSI valide les choix et les achats technologiques et définit les standards à respecter. »*

Moyens humains : 51 personnes





Moyens financiers

- Budget 2022 de 7,5 M Euros à rapporter à un budget de produits de 437 M Euros
- N'inclut pas les investissements matériels des établissements (PC, réseau local, serveur local) ni les coûts opérateurs → portés par les établissements
- Décomposition :
 - Masse salariale : 50%
 - Coûts des applications et infrastructures : 45%
 - Autres : 5 %



Le CEPSI au cœur de la Gouvernance S.I. de la Fondation

- Créé en 2014, le Comité d'Engagement des Projets Systèmes d'Information (CEPSI) est l'instance principale d'arbitrage des projets
- Les maîtrises d'ouvrage, avec l'appui de la DSI, soumettent au CEPSI les projets qu'elles veulent porter à travers une présentation et une matrice normalisée détaillant pour chaque projet : motivation, bénéfices attendus, coûts et planning, ressources internes et externes, risques, etc.
- Le CEPSI valide, refuse ou renvoie pour approfondissement
- Il est informé de la marche des projets, mais ne se substitue pas aux organes de gouvernance de ces projets (Comités de pilotage, comités de projet)
- Fréquence des CEPSI : 4 fois par an
- Composition à date : Secrétaire général (préside le CEPSI) - Directeur des Systèmes d'Information (organise et anime le CEPSI) - Directeur Général Adjoint – Directeur des Ressources Humaines - Directeur des Ressources Educatives et de l'Accompagnement Métier - Directeur Communication et Ressources – Directeur Régional Adjoint Sud Est – Directeur Régional Adjoint Nord Ouest - Directeur Financier

Des documents de référence structurés



Depuis 2016, un effort particulier a été réalisé dans la formalisation de documents de référence, parmi lesquels :

- 2017 : réécriture de la Charte informatique en lien avec la Direction des relations sociales
- 2018 : note d'articulation entre la DSI et les autres Directions fonctionnelles et Directions d'établissement
- Depuis 2019 : note adressé à tous les établissements pour prise en comptes des aspects informatiques dans leurs budgets
- 2021 : Note sur les dons de matériels (reçus) et le recours au matériels reconditionnés
- 2021 : Note sur la signature des contrats informatiques
- 2021 : Offre de services de la DSI

Exemple – Offre de service

- Objectif : rendre lisible et compréhensible l'offre de service de la DSI à tous les collaborateurs de la Fondation
- 39 services identifiés et décrits selon le format A4 ci-contre
- Rédaction avec l'aide de Wavestone en mécénat de compétences

Vie scolaire - Charlemagne / Ecole Directe

	Fiche n°10 Fiche mise à jour le : 03/11/2021	
---	--	---

Description du service

Le logiciel Charlemagne est un progiciel de gestion intégré spécialisé dans la gestion des structures d'enseignement scolaire. Il assure actuellement les fonctions suivantes : Administratif, Vie scolaire, Gestion, Comptabilité, Passage – gestion des badges, Entreprises, Stages, Portail Ecole Directe.

A qui ce service s'adresse-t-il ?

Tout personnel d'établissement	Elèves et parents d'élèves pour Ecole Directe	Comptables et contrôleurs de gestion
--------------------------------	---	--------------------------------------

Modalités

Prérequis	Coûts
Installation du client Charlemagne	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Licences prises en charge par la DSI ✓ Coûts des SMS et d'Ecole Directe à la charge de l'établissement ✓ Coûts des formations à la charge des établissements (contact https://www.aplim.fr/Formations)

Prestations de la DSI

Prestation	Détails	Délai/Modalités
Contrat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contractualisation ✓ Suivi du contrat et de la qualité de service des prestations 	Tout au long du contrat
Mise en place	Mise en place et configuration de Charlemagne (et Ecole Directe) à l'ouverture d'un établissement	6 mois avant la rentrée scolaire Contacter la responsable SI Etablissements Activités
Evolution de la configuration	Projet d'évolution de la configuration de Charlemagne en fonction des besoins	Contacter la responsable SI Etablissements Activités
Support	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Support utilisateur (Demande d'accès, d'informations, support technique) ✓ Redirection possible vers l'éditeur pour les demandes métier 	Demandes via GAIA : Rubrique « Charlemagne »
Documentation	Mise à disposition de procédures d'utilisation sur l'intranet Zidore dans l'espace « Charlemagne »	Cliquez ici

Equipe responsable du service

SI Etablissements Activités Voir Organigramme de la Direction des Systèmes d'Information



La DSI en chiffres

3500 PC administratifs (collaborateurs)
1700 PC pédagogiques (pour les jeunes)



40 applications et services



600 VM
120 serveurs locaux
2 datacenters



Plus de 7500 comptes et boîtes mails
300 à 400 entrées/sorties par mois




430 liens télécoms
280 points de présence
50 opérations / an











- Apprentis d'Auteuil en résumé
- La DSI d'AA : organisation, moyens, gouvernance, chiffres
- Une DSI communicante
- Enjeux principaux et réponses apportées

Nombreuses actualités sur l'intranet



INTRANET
ZIDORE

VENDREDI 19 NOVEMBRE 2021 | Saint Tanguy
Tapez ici votre mot clé sans taper sur "entrée"






Bonjour
AXEL


APPRENTIS D'AUTEUIL | NOS ACTIVITÉS | SERVICES SUPPORT | ESPACE RH | INFO COVID




ACTUALITÉS




Nord-Ouest
100 ordinateurs offerts à la Fondation

25/10/2021

La Société Rothschild & Co offre 100 ordinateurs à la Fondation Apprentis d'Auteuil.




 224
 22





Bureautique et Informatique
L'intervention à distance sur votre PC : nouveau logici...

13/10/2021

Dans quelques jours, le logiciel TeamViewer va remplacer le logiciel VNC qui permettait d'intervenir à distance sur votre poste de travail. Effet positif : la prise en main à distance de votre PC pourra désormais se faire également quand vous êtes c... [Lire](#)




 141
 23




Bureautique et Informatique
La fonction du service support informatique évolue


27/09/2021

Dans un contexte de forte croissance d'activité et dans le but d'accompagner les établissements

 112
 12


Contacter mon Support informatique ou applicatif
Utiliser ma messagerie (mails)
Accéder à Zidore de partout où je me trouve, sur pc, smartphone, tablette
Partager des fichiers, des dossiers
Utiliser la messagerie instantanée (Teams)
Organiser des réunions à distance
Utiliser mon Smartphone professionnel
Sécurité informatique : bonnes pratiques et conseils
Gérer l'arrivée ou le départ d'un salarié
Documents de référence DSI
Demander un accès web élargi
Tutoriels
Travailler à distance

FOIRE AUX QUESTIONS

 Votre session utilisateur 31/10/2016

ESPACES ASSOCIÉS

Une lettre d'information régulière modernisée

[Accueil](#) · [Services support](#) · [Bureautique et Informatique](#) · [Actualités](#) · [La DSI et vous - JUILLET 2021](#)

Bureautique et Informatique

La DSI et vous - JUILLET 2021

Publié par AXEL JACQUET le 09.07.2021 ; modifié le 09.07.2021 par AXEL JACQUET

[Page précédente](#)

 585 vues



La DSI et vous 
La lettre d'info semestrielle de la DSI

 **EDITO**

Après plusieurs années, notre lettre d'info "COM SI, comme ça" cède la place à "La DSI et vous" qui inaugure un nouveau format que nous avons souhaité plus moderne et plus attractif (merci à la communication interne qui nous a proposé différentes maquettes). Dans ce numéro, comme dans ceux à venir, nous vous parlons chiffres et lettres, informatique verte (Green IT), trucs et astuces pour vous simplifier votre vie numérique, nouvelles applications, etc. Bref, nous essayons de répondre à vos préoccupations et attentes. Cette lettre d'information est la vôtre. N'hésitez pas à nous indiquer en commentaires les sujets que vous souhaitez voir aborder.

Excellente lecture !

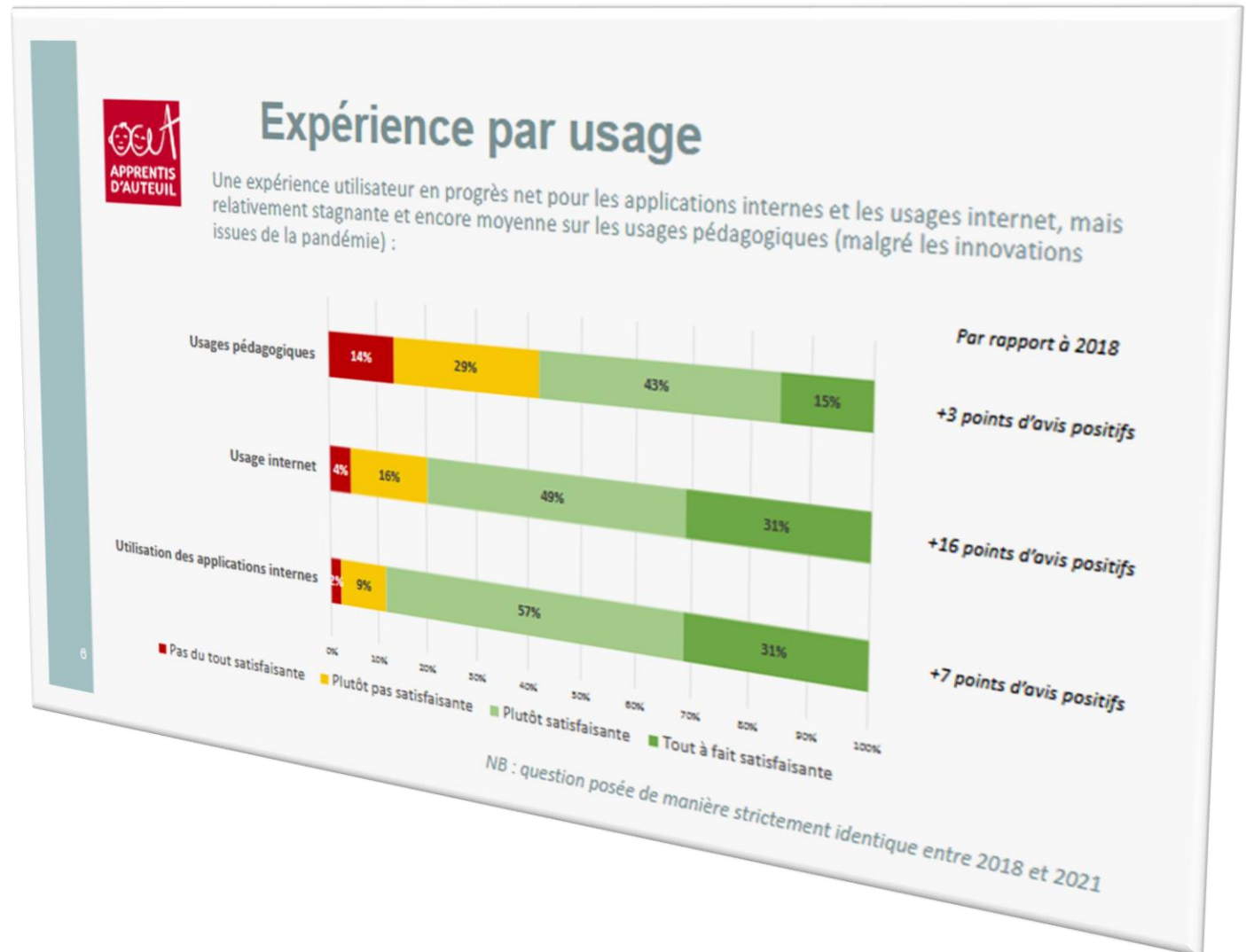
 **CÔTÉ PROJETS APPLICATIFS**

Protection de l'enfance

Le projet de remplacement du logiciel Parcours est lancé. Des collaborateurs d'établissements, de régions, de directions support (communication interne, finance) ont rejoint l'équipe projet pilotée par Nicolas Thomas (DREAM) et Eric Menou (DSI). Ils participent à des ateliers pour adapter le logiciel sélectionné (NemoWeb) à notre contexte Apprentis d'Auteuil. Des présentations de la nouvelle application et de son nom vont bientôt commencer !

Une enquête de satisfaction en 2021 dans la continuité de celle de 2018

- 805 répondants (niveau de confiance de 95%)
- Pour 70% des collaborateurs ayant plus de deux ans d'ancienneté le service s'est amélioré dans son ensemble
- Certains domaines applicatifs ont gagné 10 à 20 points de taux de satisfaction par rapport à 2018





- Apprentis d'Auteuil en résumé
- La DSI d'AA : organisation, moyens, gouvernance, chiffres
- Une DSI communicante
- Enjeux principaux et réponses apportées

Enjeux principaux de la DSI sur ces cinq dernières années

En 2016, les principaux enjeux identifiés étaient :

1. Ouvrir le S.I. aux collaborateurs afin qu'il ne soit pas que l'apanage des services administratifs
2. Moderniser les infrastructures : hébergement, wifi, réseau opérateur
3. Moderniser les processus support
4. Structurer et renforcer la sécurité S.I.
5. Investir davantage dans les S.I. au service des activités
6. Faire face à la croissance d'activité et aux enjeux numériques pédagogiques



1. Ouvrir le S.I. aux collaborateurs

- 2016 – Communication : déploiement d'un nouvel intranet collaboratif (bâti sur Jalios)
- 2019-2020 - Finances : au sein de CEGID XRPU, déploiement du workflow d'approbation de factures auprès de tous les responsables budgétaires (plusieurs centaines de personnes concernées)
- 2019- 2020 - RH : au sein d'HRAccess, déploiement du workflow de congés pour la population cadres (+ 2000 salariés concernés)
- 2021 - RH : déploiement de la solution Cornerstone
 - Dématérialisation des entretiens d'évaluations (tous les salariés)
 - Modules recrutement et gestion de la formation ouverts aux collaborateurs

A venir en 2022 – 2023 :

- Nouvelle solution de gestion des temps et activité (GTA – Chronos) avec portail salarié (+ 2500 utilisateurs contre 400 sur la solution actuelle)
- Nouvelle solution de gestion pour la protection de l'enfance (NemoWeb) avec des fonctionnalités enrichies de suivi pédagogique (+ 2500 utilisateurs contre 400 sur la solution actuelle)

2. Moderniser les infrastructures



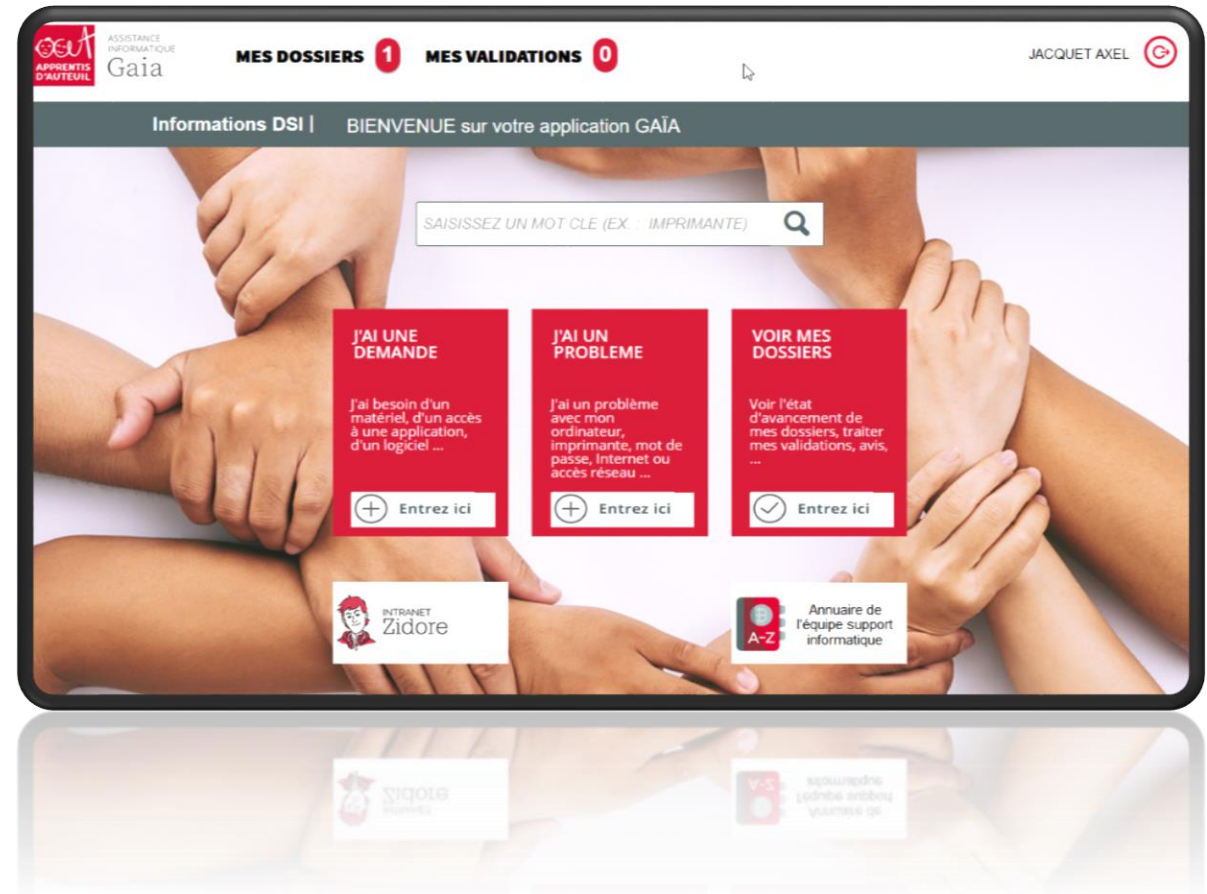
- 2017 – Refonte des infrastructures nationales : création d'un cloud privé dual datacenter chez JaguarNetwork
- 2018 – Choix d'une technologie Wifi (Aerohive) : près de 1000 bornes déployée à ce jour
- 2019 – Appel d'offre opérateurs data, visio, TOIP :
 - Data : abandon d'Orange au profit de Waycom. Projet terminé en 2021. 4x plus de sites fibrés, lien MPLS doublé d'une évocation internet locale sur tous les sites, coûts réduits de 30%.
 - Visio : abandon d'Orange Videoprésence. Déploiement de Lifesize sur 25 sites en 2020
 - TOIP : début du déploiement d'une TOIP MITEL opéré par Waycom (à date : 400 lignes sur 80 sites)

A venir en 2022 – 2023 :

- Poursuite du déploiement du Wifi (doublement du nombre de bornes)
- Poursuite du déploiement de la TOIP (2500 lignes)

3. Moderniser le processus support

- 2018 : Projet GAIA (Gestion de l'Assistance Informatique Auteuil)
 - Redéfinition des périmètres et missions de support
 - Déploiement de l'ITSM EasyVista avec un portail de déclaration de demandes et d'incidents
- Métriques : environ 2000 tickets / mois avec des pointes à 2700 en septembre
- D'ici fin 2021 : nouvelle ergonomie du portail



4. Structurer et renforcer la sécurité S.I.



- Fin 2018 – Etat des lieux SSI par INTRINSEC (certifié PASSI)
- Début 2019 – Rédaction de la PSSI
- Mi-2019 – Début d'une prestation de RSSI externalisé auprès d'INTRINSEC
- Mise en place d'une gouvernance SSI, rédaction de procédures, suivi d'un plan d'actions visant à renforcer la sécurité S.I.
- Exemples d'actions menées : deux campagnes de phishing par an, revue de tous les droits administrateurs, redondance de sauvegardes sur bandes LTO8, audit SSI des fournisseurs...
- Préparation à une cybercrise :
 - Rédaction d'un plan de gestion cybercrise
 - Exercice cybercrise animé par Intrinsec
 - Sensibilisation de la cellule de crise nationale d'Apprentis d'Auteuil

5. Investir davantage dans les S.I. au service des activités

Constats en 2016 :

- L'essentiel des dépenses applicatives vont au back-office
- Certains domaines métiers sont mal voire pas couverts par le S.I.



Projets réalisés pour combler ces retards ou lacunes :

- 2018 - Pour la cellule « Ecoute Info Famille », développement d'une solution spécifique de suivi d'appels (+ décisionnel Cognos)
- Sur les activités d'insertion : déploiement de la solution SIHAM (2019 – 2020)
- Sur les activités de formation professionnel : déploiement de la solution SC-FORM (2019 – 2020)

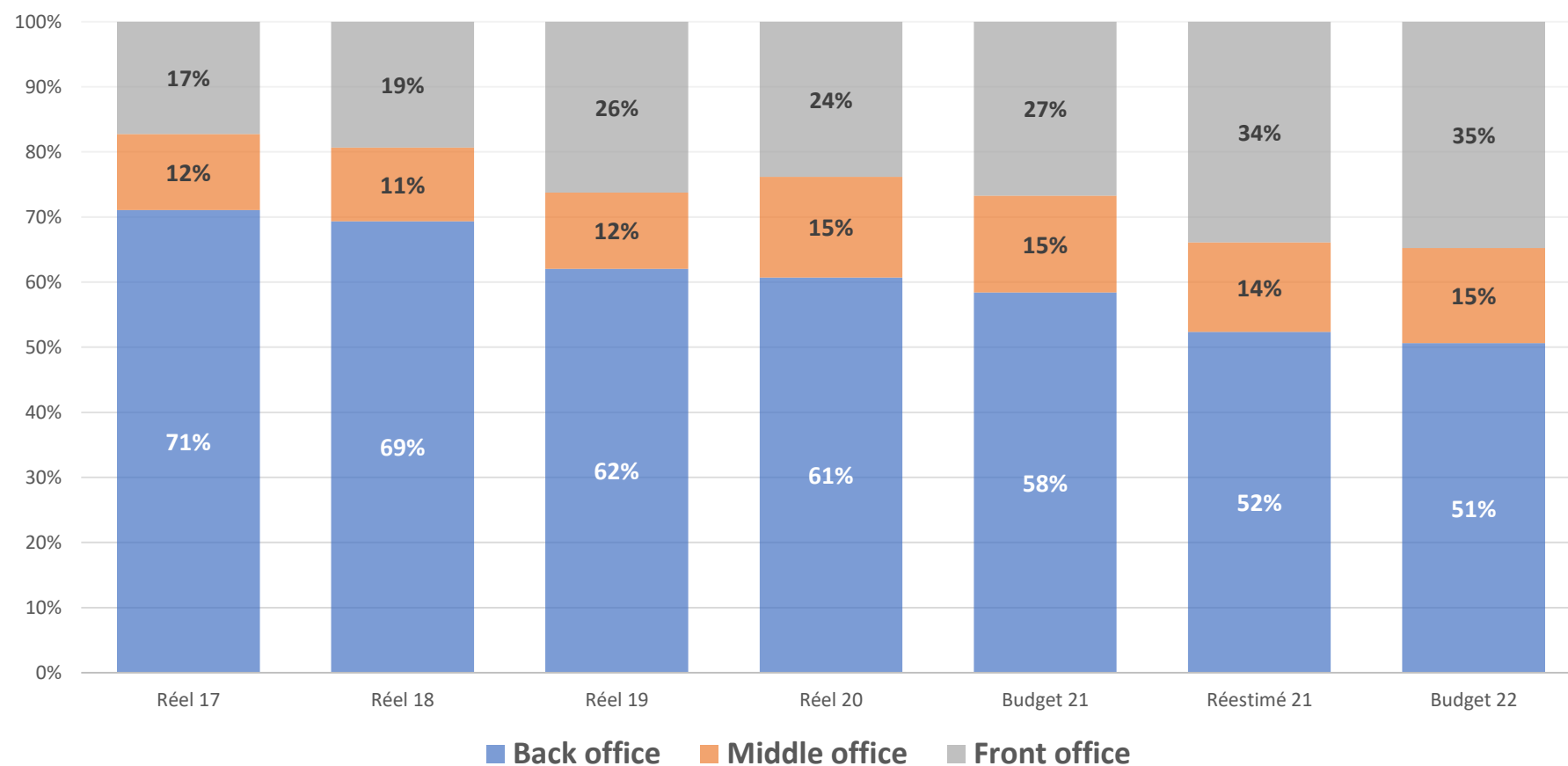
Projets en cours :

- Pour les foyers de jeunes travailleurs : déploiement de la solution SIHAJ (2022)
- Pour la protection de l'enfance : déploiement de la solution NemoWeb (2022 – 2023)

Traduction budgétaire

- En 6 ans (2015-2021), le budget back-office n'a augmenté que de 2,5% (vs. augmentation de 11,5% de l'indice SYNTEC)
- Les augmentations budgétaires ont donc pleinement profité au front et middle office

EVOLUTION DES BUDGETS APPLICATIFS 2017 - 2022 EN VALEUR RELATIVE



6. Faire face à la croissance des usages numériques pédagogiques



Constats à date:

- Les outils numériques sont encore peu diffusés et employés dans les pédagogies et les établissements de la Fondation
- Les attentes dans ce domaine sont fortes à la fois dans les équipes pédagogiques et chez les jeunes accueillis par AA

Estimation :

- Près de 8000 équipements supplémentaires (tablettes, PC pédagogiques) à déployer d'ici 2026

Conséquences :

- Repenser les missions de la DSI pour intégrer le support du matériel pédagogique (aujourd'hui partagé entre la DSI et des ressources établissements)
- Près de 20 personnes à recruter et former pour assurer le support de ces équipements
- Industrialiser la gestion de ces équipements en lien avec les SI d'activité



Conclusion

La DSI d'Apprentis d'Auteuil

- A initié et fait aboutir des changements importants depuis 5 ans,
- Poursuit des projets structurants qui aboutiront en 2022 et 2023
- Et se prépare à supporter un déploiement massif d'équipements numériques à vocation pédagogique



Annexes

Panorama du S.I. Activités - Etablissements

Légende

A jour

Actualisation ou
renouvellement
en cours

Projet prévu

A actualiser ou
remplacer

Nouvelle
application

Protection de l'enfance

Parcours
(remplacement
2021 - 2023)

Mikado

Scolaire Formation

Charlemagne

Ecole directe

JAMF School

SC Form
Apprentissage
Format. Cont.

Insertion

Siham Toulines

Siham Insertion
(2020)

Brédéa FJT
(2021)

Famille et parentalité

Ecoute Infos
Famille

Maison des
familles
(2021)

Serensia
Chorus Pro

Observatoire
des incidents

Panorama des S.I. fonctions support

Légende

A jour

Actualisation ou renouvellement en cours

Projet prévu

A actualiser ou remplacer

Nouvelle application

SIRH

HRAccess

PeopleDoc

GTA Choral
(projet OPUS)

SymétrieHie
(2021-2022)

QlikRH

Finances

CEGID XRPU
(Qualiac)

EXALOG
AllMyBanks

IBM TM1

Collecte

Reliance

Philomène

AGLAE
(lot 3)

Attestation
de dons

Communication

ZIDORE

Sites internet
(refonte site
institutionnel)

Médiathèque
Keepeek

ITSM GAIA

Microsoft 365

IBM MAAS360

Microsoft
InTune

Télécoms
(WAYCOM)

S.I. Immobilier