

Rapport N° 149

Exploitation et maintenance informatique
Engagement d'un ingénieur support

Nyon, le 16 mars 2014

Au Conseil communal de Nyon

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les Conseillers,

La commission chargée d'examiner le préavis No 149 s'est réunie mardi 4 mars à la salle des maquettes. Elle était formée de MM Philippe BEURET, Fabrice BODMER, Marc BOURQUI, Dominique KARLEN, Jean-Claude MERMILLIOD (président et rapporteur), Philippe-Jean PERRET (remplaçant M Jean-François Füglistner), Joël TAWIL et Bernard UELTSCHI. Les commissaires remercient M le Municipal Claude Uldry et Mme Yvonne Winteler pour leurs explications et les réponses détaillées aux questions posées lors de la discussion.

Introduction

La séance commence par une présentation de Mme Winteler qui expose le fonctionnement et la situation du service informatique de la Commune.

A partir de l'audit réalisé par la société Bechtle en juin 2008 (voir l'annexe I du préavis), qui avait permis d'engager une personne nouvelle, la situation a beaucoup évolué et la charge de travail nettement augmenté. En effet, les modifications d'organisation et l'extension des Services de la Commune (SDIS / Police / UAPE), l'augmentation du nombre de postes de travail, ainsi que la complexité croissante des logiciels, eux-mêmes plus nombreux, entraînent une charge de travail de plus en plus grande.

Parmi les diverses réalisations importantes, on peut signaler l'harmonisation des registres, réalisées dans les délais fixés, et la mise en place d'un intranet.

Le nombre actuel de personne dans le Service permet juste d'assurer le bon fonctionnement de l'ensemble. Suite au passage à Windows 7 et d'Office 2003 à Office 2010 (objet d'un précédent préavis) le nombre de problèmes a diminué. Mais ce travail courant se fait au détriment du développement de projets et réalisations indispensables pour gagner en efficacité et en sécurité. Un exemple de tel développement serait l'automatisation de la surveillance des sauvetages réguliers (backup), qui est toujours effectuée par une intervention humaine et qui prend du temps. L'installation d'un logiciel adéquat permettrait de dégager des ressources pour d'autres tâches.

L'annexe II du préavis No 149 (Schéma applicatif) montre la complexité du réseau et la diversité des applications utilisées par les différents services (par exemple 6 systèmes de base de données). Le réseau compte 5 serveurs physiques (36 serveurs virtuels) et connecte 22 sites différents et distants. Comme le montrent les chiffres donnés dans le préavis, le nombre de PCs a beaucoup augmenté durant les dernières années.

Parmi les différentes charges qui incombent au Service informatique, notons aussi la formation d'un apprenti. La personne actuellement dans le service va terminer son apprentissage. Elle participe au travail du groupe (équivalent à 0.4 EPT) et son départ va occasionner une charge supplémentaire pour la formation du nouvel apprenti.

Le futur remplacement du système de comptabilité (Larix) constituera un autre défi pour le Service. Ce changement est motivé par l'arrêt du support dudit logiciel !

Etude organisationnelle du Service

Mme Winteler a remis au président de la Commission le rapport d'une « Etude organisationnelle du service informatique de la Ville de Nyon » rédigé par ARES Services SA (Lausanne) début 2014. Les auteurs de ce rapport notent une réelle amélioration du Service depuis l'audit de 2008 (réorganisation réussie, meilleures relations entre le Service et les utilisateurs, fiabilité du réseau et diminution du nombre de problèmes). Ils soulignent aussi l'augmentation de la complexité du parc applicatif.

Suite à leur analyse, les auteurs décrivent les potentiels d'amélioration et listent une série de projets à réaliser pour respecter les bonnes pratiques en matière de gestion des réseaux. Il s'agit de projets que les personnes du Service, actuellement complètement occupées par les tâches de maintenance et de support, ne peuvent entreprendre. Pour répondre au mandat qui leur a été donné, ils précisent les compétences nécessaires à ces développements et esquissent le profil correspondant.

Discussion

Au fil de la discussion, à la suite des questions posées et des réponses reçues, la nature des problèmes s'est précisée et le besoin d'un poste supplémentaire est devenu plus clair. Sans entrer dans les détails techniques, il y a besoin de développer et sécuriser le réseau pour assurer sa cohérence et sa pérennité.

La commission a alors cherché à estimer quel serait le meilleur profil pour la personne recherchée en fonction des besoins exprimés lors de la discussion avec Mme Winteler. Il ressort que la Commune aurait besoin d'un spécialiste réseau, en accord avec le rapport ARES, soit un administrateur réseau avec de bonnes notions de sécurité.

Les commissaires ont alors examiné si le salaire proposé permettait d'engager une personne avec les compétences souhaitées. Les avis furent partagés, pour certains commissaires, c'est oui, sans trop de problème, pour d'autres cela semble plus délicat, à moins de trouver un jeune informaticien.

La Commission s'est aussi interrogée sur les possibilités de maîtriser la croissance du nombre de PCs (justification plus précises des besoins nouveaux, partage des postes de travail). Le choix actuel – un poste de travail = un PC – a certainement des avantages de simplicité, mais aussi des revers en terme de maintenance et de mise à jour des applications. Dans cette perspective, la Commission invite la Municipalité à réfléchir aux moyens à mettre en place afin de maîtriser la progression du parc informatique dans les années à venir.

Conclusions

Au terme d'une discussion constructive, la Commission, satisfaite par toutes les réponses reçues, estime que le poste demandé est clairement justifié. Elle constate sans surprise que l'informatique est très largement utilisée au sein des services de l'administration communale. Il est donc important d'assurer le bon fonctionnement de l'ensemble des applications et de garantir la stabilité et la sécurité du réseau. Au vu des tâches à effectuer et des projets indispensables à réaliser, la Commission unanime soutient le préavis déposé et recommande l'engagement d'une personne supplémentaire pour compléter l'équipe du Service informatique.

Au vu de ce qui précède, nous vous demandons, Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Conseillers, de prendre les décisions suivantes :

Le Conseil communal de Nyon

vu le préavis N° 149 concernant l'exploitation et la maintenance informatique,

ouï le rapport de la commission chargée de l'étude de cet objet,

attendu que ledit objet a été régulièrement porté à l'ordre du jour,

décide :

1. d'autoriser la Municipalité à engager un ingénieur support au Service informatique et population ;
2. d'accorder un crédit annuel de CHF 125'000.- au budget 2014 (pro rata temporis) et aux budgets des années suivantes, et de ventiler ce montant sur les compte 3011 et suivants du Service informatique et population.

La Commission :

BEURET Philippe,
BODMER Fabrice,
BOURQUI Marc,
KARLEN Dominique,
MERMILLIOD Jean-Claude (président et rapporteur),
PERRET Philippe–Jean,
TAWIL Joël,
UELTACHI Bernard