
CTL DiSI Sud-Est Outre-Mer du 20 novembre 2018

Dispositif de soutien informatique des DRFIP de Guyane et de Mayotte par les ESI de Fort-de-France et de Saint-Denis de la Réunion

Comme tous les ESI, ceux des DROM sont amenés à intervenir dans leur zone géographique de compétence. Leur particularité tient aux difficultés rencontrées pour pourvoir les postes des équipes de Guyane et de Mayotte qui conduisent à rendre nécessaire des interventions SIL, mais aussi CID, plus fréquentes et plus longues qu'en Métropole (cf. divers articles sur l'intranet de la direction).

1. Actions conduites et difficultés rencontrées**1.1 Guyane****→ Missions effectuées du 1/01/2018 au 30/10/2018**

<i>N° de la mission</i>	<i>Date</i>	<i>Durée de la mission en jours</i>	<i>Motif du déplacement</i>	<i>Nombre d'agents</i>
1	10/01/2018	11	Remplacement cœur de réseau de la direction de FIEDMOND	2
2	15/01/2018	5	Remplacement équipe CID absente pour concours et congés	2
3	13/06/2018	9	Remplacement cœur de réseau Baduel	2
4	11/07/2018	9	Installation des serveurs et des outils de sauvegarde	2
5	19/09/2018	3	Installation du serveur d'impression du SPF et du Bacula	2
6	26/09/2018	9	Remplacement de l'équipe CID (mutée en Métropole)	2

→ Organisation

Le soutien à la Guyane a conduit à constituer *un vivier* composé de 4 agents CID volontaires (3 de Martinique et 1 de la Guadeloupe) et du SIL de Martinique. Compte tenu de l'absence actuelle de soutien sur place, des échéances et des demandes en instance, les déplacements seront nécessaires à court terme malgré la recherche d'une *optimisation des interventions à distance*.

→ Difficultés rencontrées

- Absence de personnel sur place.

- Moyens de transport : le moyen de transport utilisé entre la Martinique et la Guyane est l'avion (2h de vol depuis la Martinique). Le décalage horaire est d'1h (de plus) avec la Martinique.

À ce jour, il n'existe que deux vols quotidiens au départ de Fort-de-France, un le matin à 8h et l'autre vers 16h. Au départ de Cayenne, il en va de même, l'un à 12h et l'autre à 20h.

Ces caractéristiques sont contraignantes et entraînent l'allongement de la durée des missions.

- Parc usagé et condition climatique : le département de Guyane dispose globalement d'un parc de matériel informatique âgé. En outre, le climat humide détériore plus rapidement le matériel entraînant le changement régulier de bloc d'alimentation des PC. Une commande de 80 PC est en cours qu'il faudra ensuite installer.

- Téléphonie : conformément à la Charte LAN, le réseau téléphonique n'est pas accessible par le réseau de la DGFIP. Aussi, en cas de dysfonctionnement interne, aucun dépannage n'est possible sans une intervention sur place. La téléphonie sous IP est un véritable enjeu pour la DRFiP de Guyane en termes budgétaire et de gestion. Ce déploiement sera à intégrer dans nos prochaines missions.

1. 2 Mayotte

L'ESI de Saint-Denis de La Réunion a effectué cinq missions sur Mayotte entre 2015 et 2018.

→ Missions effectuées

Les missions SIL

Trois missions du SIL ont été réalisées sur cette période avec une accélération depuis le rattachement à la DiSI SEOM :

- **un agent durant 5 jours en octobre 2015** pour rénover les installations réseau dans le contexte du RIE, de l'installation d'une passerelle Réunion-Mayotte et du regroupement de postes comptables ;
- **deux agents durant 5 jours en novembre 2017** pour effectuer des audits de site et la cartographie réseau afin d'optimiser a posteriori la supervision du réseau à distance ;
- **deux agents durant 10 jours en avril 2018** afin de clore les travaux amorcés en novembre 2017.

Les missions CID

Mayotte n'entre pas dans le périmètre de compétence de la CID Réunion. Ainsi, tout soutien à la DRFiP de Mayotte s'ajoute à la charge de travail de l'équipe réunionnaise et repose sur le volontariat.

Le soutien à la DRFiP de Mayotte s'est traduit par :

- **une mission de 5 jours de la responsable d'ESI en février 2017** incluant l'inventaire physique complet des matériels informatiques apportant un soutien direct à la CID locale. La CID Réunion a également pris en charge l'ajustement du parc dans ASSET Manager suite à l'inventaire physique réalisé.

- **une mission de 5 jours d'un agent de la CID Réunion en mars 2018** pour accompagner le cidiste local à installer des nouveaux PC après la livraison de 45 machines couvrant le retard accumulé de remplacement des postes XP et un soutien à distance sur l'incidentologie et les mouvements de septembre 2018. Pour ces derniers, la CID Réunion a pu compter sur un agent administratif local ayant une bonne expérience de l'informatique qui a fait fonction de relais local pour installer 18 agents au 1^{er} septembre 2018.

→ **Difficultés rencontrées**

- Moyens de transport : le moyen de transport utilisé est l'avion avec une durée de vol de 2h15. La présence désormais de deux compagnies et des vols quotidiens assouplit les contraintes et induit un début de concurrence favorable à la baisse des prix.

En revanche, les horaires font systématiquement perdre une demi-journée à l'aller et au retour. L'aéroport est en outre situé sur une petite Terre, il est alors impératif de prendre une barge pour se rendre à Mamoudzou, ville des trois sites DRFiP. Cette barge ainsi que son attente, allongent le voyage et peut être une difficulté supplémentaire en cas de grèves sur l'île.

2. Actions programmées à très court terme

2.1 Guyane

Audit à effectuer à la demande du bureau SI-2A au CDP de Buzaré : l'audit LAN consiste à effectuer les contrôles suivants :

- Accès au LTI : Sécurisation
- Normes de câblage
- Équipements d'inter-connexion : Switches (modèles type)
- Configuration des switches : accès pour la connexion, plages réseau, configuration des ports
- Étiquetage des équipements
- Externalisation des sauvegardes.

- Mise aux normes du serveur de partage du site de Baduel

- Semaine 47 (19 au 23/11/18) : Mise à jour du firmware des autocommutateurs avec le prestataire

- Du 26/11 au 7/12 /18:

- migration DHCP Baduel
- installation e-vote (2PC)
- migration DHCP Saint-Laurent du Maroni
- gestion des incidents non résolus à distance
- gestion des demandes d'intervention

- une mission fin décembre 2018 pour les incidents non résolus à distance.

2.2 Mayotte

Une mission est de nouveau à programmer sur la **fin d'année 2018**, mixte CID/SIL de préférence. Pour le SIL, la mission consistera à s'assurer de la mise en œuvre des recommandations suite à audit, à changer les dispositifs de sauvegarde et refaire le circuit de partage de fichiers et de sauvegarde des sites en lien avec la CID. Cette dernière aura quant à elle également à poursuivre l'installation massive de PC avec le cidiste local avant que ce dernier ne prenne définitivement sa retraite en mars 2019 et ce dans le contexte du déploiement généralisé de W10.

3. Situation des emplois et des effectifs

L'ampleur de ces soutiens, sans équivalent en Métropole, est la résultante d'une situation délicate pour le moins des effectifs.

3.1 Guyane

Les trois emplois – 1C/2B- sont vacants depuis la fin septembre 2018 (la DiSI SEOM ayant demandé et obtenu un report d'un mois du départ du dernier agent afin de faciliter les installations de la rentrée). Sur la période 2017/2018 un des emplois était déjà vacant.

3.2 Mayotte

Deux emplois - 1C/2B - (encore rattachés administrativement à la DRFIP) dont l'un est vacant depuis le 1^{er} septembre 2017. Le second agent partira à la retraite en mars prochain. Il est à noter que cet agent, seul sur place, a été absent entre juin et août 2018.

Dans ces deux directions, la situation des effectifs est donc très tendue (ce qui se retrouve d'ailleurs dans la sphère administrative) faute de demandes car tous ces postes sont bien ouverts.

4. Perspectives

Il est clair tout d'abord que le rattachement de ces ESI à la DiSI SEOM a facilité la réalisation de ces missions de soutien au bénéfice des agents de ces deux DRFIP qui, quelles que soient les évolutions des effectifs présents en Guyane et Mayotte, seront amenées à se poursuivre par nature et comme en Métropole (équipes locales ne possédant pas toutes les compétences CID/SIL requises, ce qui est normal).

Cela étant posé, la situation actuelle ne saurait durer trop longtemps.

En effet, malgré la recherche d'une optimisation des interventions à distance, des déplacements relativement fréquents sont nécessaires.

Or, ils sont exigeants pour les agents très sollicités lorsqu'ils sont sur place. En effet, l'éloignement et le coût limitent le nombre de missions et imposent une optimisation du temps sur place qui se traduit par des journées longues, un travail au-delà des plages variables voire le week-end.

Il apparaît important que les agents puissent, au choix, bénéficier de récupérations ou du paiement d'heures supplémentaires. C'est le cas actuellement. Nous veillons également à la totale couverture des frais exposés à l'occasion de ces déplacements. Au surplus, sur le plan informatique et notamment en Guyane, les consignes du SI n'ont été que partiellement appliquées (ex. : nommage, partage Windows, soclage des machines, sauvegarde de fichiers).

Cette situation ne favorise pas les interventions à distance pour la gestion des incidents et conduit à une vulnérabilité du parc. Aussi, convient-il d'effectuer un travail de fond afin de normaliser les installations pour faciliter le soutien de l'ESI. Depuis le rattachement à la DiSI, nous y travaillons activement et cela génère des déplacements dans un premier temps (jusqu'à la remise à niveau).

La DiSI SEOM a alerté fortement le DGSSI particulièrement sensibilisé à cette situation. Avec les bureaux RH toutes les pistes sont en cours d'expertise afin de pourvoir ces postes.

À cet égard, nous avons obtenu l'ouverture de ces emplois aux mouvements spécifiques C et B réservés aux agents administratifs - une première et une exception pour la sphère informatique.

Nous tiendrons régulièrement informés les représentants des personnels de toute évolution de ces deux situations sachant que la direction est tout particulièrement attentive à cette situation.