

Note d'information sur la mise en place de la cellule informatique départementale 37

Au 1<sup>er</sup> septembre 2011, neuf directions inter régionales des services informatiques (DISI) seront créées. Le DI de Tours dépendra de la DISI Ouest dont le siège sera localisé à Nantes. La CMI fusionnera avec la CMIB pour devenir la Cellule Informatique Départementale (CID).

Un nouveau système d'assistance sera mis en place à partir de septembre 2011 avec la mise en place des PUV (Plateau unique virtuel).

- ◆ L'actuel SAU de Tours perd sa compétence de plate-forme régionale pour devenir PUV support au niveau national.
- ◆ Les GSM deviennent relais bureautiques locaux (RBL).

De manière à préparer la mise en place de la CID 37 tout en facilitant la gestion des dépannages pendant la période de congé, l'organisation normalement prévue pour le 1<sup>er</sup> septembre sera mise en place dès le 1<sup>er</sup> août.

Le lundi 1<sup>er</sup> août 2011, la CMI quittera les locaux de la rue Edouard Vaillant pour rejoindre le DI de Tours.

Conséquences sur les modalités d'intervention auprès des services relevant de la filière fiscale.

Concernant les interventions, il y a actuellement 2 modes de fonctionnement :

- pour les trésoreries, le service d'assistance aux utilisateurs (SAU) intervient sur les problèmes liés aux applications ainsi qu'aux matériels. Si l'intervention ne peut se réaliser à distance, la CMIB prend le relais;
- pour les services relevant de la filière fiscale, les assistances directes (AD) interviennent sur les applications, elles sont spécialisées par métiers ; la CMI intervient sur le matériel et le réseau.

Le schéma d'assistance informatique sera modifié comme suit :

- pour tout ce qui relève des pannes ou incidents applicatifs, l'utilisateur devra saisir son assistance directe.
- pour tout ce qui relève des pannes ou incidents matériels, l'utilisateur continuera à faire appel aux relais bureautiques locaux.

Compte tenu du savoir faire des GSM et des compétences acquises, au sein des services de l'ex DGI, leur maintien n'est pas remis en cause et leur rôle reste inchangé : ils interviennent en soutien et seront les relais privilégiés des services informatiques.

Le relais bureautique local pourra contacter le SAU 37 en fonction du diagnostic qu'il établira. A cet effet, un numéro du SAU leur sera communiqué. Le SAU 37 fera intervenir les équipes de la cellule informatique départementale.

Les interventions seront planifiées en fonction du nombre de demandes et de l'urgence. Le RBL et le chef de service seront systématiquement informés des délais d'intervention.

Ce dispositif sera amené à évoluer d'ici la fin de l'année en fonction des orientations données par la DISI : des conventions locales seront signées entre les DISI et les DDFIP ou DRFIP afin de définir les modalités de fonctionnement de la CID.