Ordre de service d'action

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE
DE L'AGROALIMENTAIRE
ET DE LA FORÊT

Direction générale de l'alimentation **Service de la gouvernance et de l'international dans les domaines sanitaire et alimentaire** **Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales** **Bureau du management par la qualité et de la coordination des contrôles** **251 rue de Vaugirard** **75 732 PARIS CEDEX 15** **0149554955**	**Instruction technique** **DGAL/SDPRAT/2015-1004** **19/11/2015**

Date de mise en application : Immédiate
Diffusion : Tout public

Cette instruction n'abroge aucune instruction.
Cette instruction ne modifie aucune instruction.
Nombre d'annexes : 1

Objet : Diffusion de la fiche descriptive du processus Systèmes d'Information (SI)

Destinataires d'exécution
DRAAF DAAF - DTAM 975 - DSEAFP 986 DD(CS)PP DGAL

Résumé : La présente instruction porte à la connaissance de l'ensemble de la communauté de travail de l'organisme DGAL la description du processus Système d'Information dont les principes doivent être mis en œuvre à tous les échelons (national, régional et départemental).

Cette instruction a pour objet de diffuser à l'ensemble des agents de l'organisme DGAL la fiche descriptive du processus Systèmes d'information (SI).
Il s'agit, après le processus communication, du deuxième processus « support » dont la description est achevée.
Il a vocation à être mis en œuvre à tous les niveaux, national, régional et départemental.
Pour ce qui concerne les DD(CS)PP, les principes décrits gagneraient à être partagés avec les responsables de SIDSIC dans l'objectif d'une plus grande efficacité des services.

Un certain nombre de points me semblent devoir être mis en avant.

- **Périmètre**

Le processus décrit couvre l'ensemble des étapes, depuis le recueil des besoins, jusqu'au déploiement, y compris les activités d'assistance et de suivi et l'évaluation de l'outil produit. Cette phase, parfois occultée, est essentielle pour vérifier l'adéquation de l'outil aux besoins, pour identifier les évolutions nécessaires.

- **Des interactions fortes avec les autres processus**

Comme défini dans le tableau des interactions entre les processus (intranet qualité), le processus SI met à disposition les outils nécessaires aux autres processus, en assure la maintenance et assure l'accompagnement des utilisateurs.
Ces interactions fortes se concrétisent particulièrement dans les étapes de recueil des besoins, d'assistance et de suivi ainsi que d'évaluation. Il conviendra donc d'être particulièrement vigilant sur ces points, notamment en associant systématiquement des représentants des utilisateurs au déroulement de ces phases.

- **Maîtrise des risques**

Les outils fournis par le SI ont un rôle de « facilitateur » pour les autres processus. Les risques identifiés dans cette fiche devront être étudiés avec soin et la mise en œuvre des moyens de maîtrise associés requiert toute notre attention. Par ailleurs, ces projets sont souvent coûteux en moyens humains et financiers et il convient d'être particulièrement attentif à l'adéquation de l'outil aux besoins, dans un souci de bonne gestion des fonds publics.

La mise en œuvre des principes simples repris dans cette fiche descriptive n'ont qu'un seul objectif, améliorer l'efficacité et l'efficience de nos actions dans un souci constant de simplification.

Je vous invite à faire part de vos remarques et suggestions d'amélioration en retour par l'intermédiaire des RQL, CRAQ et COSIR au moyen de la boîte institutionnelle assurance-qualite.dgal@agriculture.gouv.fr.

Le Directeur Général de l'Alimentation
Patrick DEHAUMONT

FICHE DESCRIPTIVE DE PROCESSUS

SYSTÈME D'INFORMATION **VERSION 05/10/2015**

PILOTE DU PROCESSUS : ANNE JEANJEAN

QUOI

OBJET

Le processus Système d'information (SI) a pour objet de contribuer au bon fonctionnement des autres processus de l'organisme DGAL. Il doit d'une part, assister la mise en œuvre des fonctions métiers nécessaires à l'organisme DGAL et d'autre part, fournir toutes les informations nécessaires au pilotage et à l'optimisation de l'ensemble des processus.

Le processus SI recouvre :
- Les activités de production et d'exploitation (infrastructures : « du réseau, en passant par le serveur, jusqu'au poste de travail et ses outils »)
- La conduite de projet (lien avec les processus métiers, RH, finances),
- Les activités de support, y compris l'accompagnement des utilisateurs (formation et assistance).

QUI

PARTIES PRENANTES [1](qui agissent ou fournissent des éléments d'entrée)	**AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES[2] (qui reçoivent ou utilisent les éléments de sortie)**
<u>Donneurs d'ordre</u> • Le Ministre de l'agriculture • Le Secrétaire Général du MAAF • La DISIC • Le DGAL • Les préfets • Les DRAAF • Les DD<u>(CS)PP</u> <u>Acteurs</u> • Le BMOSIA (= AMOA) • Le réseau des COSIR <u>Autres contributeurs</u> • La SDSI (= MOE) • La MAG • Les agents des SIDSIC • Les institutions européennes (Commission européenne, Parlement européen) et internationales (OIE, OMS, FAO...) • Les chefs de service, chefs de bureaux, sous-directeurs • Les délégataires (OVS/OVVT/EDE/NORMABEV …)	• Les autres administrations (ministères) • Les usagers bénéficiaires des téléprocédures • Les agents de l'organisme DGAL • Les représentants des secteurs professionnels

[1] Parties prenantes
- Donneurs d'ordre : ceux qui demandent et décident (ou peuvent "bloquer" un processus)
- Acteurs : les agents de l'organisme DGAL qui agissent
- Autres contributeurs : ceux qui interviennent (fournisseurs de données ou autres) pour permettre le bon déroulement du processus ; leur intervention peut avoir un impact sur les données de sortie du processus.

[2] Autres parties intéressées : ceux qui ne font "qu'utiliser" les données de sortie du processus ; les autres catégories peuvent aussi être des "utilisateurs" des données de sortie-

POURQUOI

ATTENTES

Donneurs d'ordre

- Mise à disposition des outils correspondant à la commande, dans les délais et le budget
- Efficience : outils performants pour les utilisateurs
- Fiabilité, sécurité et disponibilité
- Gouvernance efficace : atteinte des objectifs

Autres parties (acteurs, autres contributeurs, autres parties intéressées)

- Flexibilité : réactivité aux évolutions du contexte
- Formation adaptée
- Outils performants et à jour
- Assistance effective
- Inter-opérabilité des applications
- Facilité à disposer des données traitées
- Ergonomie
- Résolution des pannes ou dysfonctionnements

CRITÈRES DE SATISFACTION DES ATTENTES

Donneurs d'ordre

- Absence de remontée de dysfonctionnements graves liés aux SI
- Conformité budget/délai par rapport aux prévisions

Autres parties (acteurs, autres contributeurs, autres parties intéressées)

- Nombre de tickets d'assistance : analyse qualitative et quantitative
- Résultats positifs des enquêtes de satisfaction
- Résultats positifs des formulaires d'évaluation de l'information
- Nombre d'usagers « effectifs » du SI

COMMENT, QUAND, OÙ

ÉLÉMENTS D'ENTRÉE	ÉLÉMENTS DE SORTIE
• Le cadre stratégique des SI de l'État (DISIC) et son urbanisation (cartographie/organisation du SI) • Le Schéma directeur national des SI (SDNSI) du MAAF et son urbanisation • Éléments de sortie du processus management (Principes, orientations stratégiques et priorités, décision d'affectation des ressources, décisions d'arbitrage) (au niveau national, régional ou départemental) • L'expression des besoins par les autres processus • La production documentaire et applicative de l'équipe de maîtrise d'œuvre • Les retours des testeurs, • Les demandes d'assistance des COSIR (tickets d'assistance et réclamations utilisateurs, par exemple) • Les demandes d'assistance des DD(CS)PP à la DISIC • Les demandes de formation, • Les dysfonctionnements, …	• Outils nécessaires au fonctionnement des processus dont portail usagers et téléprocédures • Descriptif et architecture du SI (dossier d'exploitation) et mode opératoire • Plans de formation (nationaux, régionaux, départementaux) • Documentation d'accompagnement / de support / d'assistance des outils déployés • Plans de communication liés aux projets réalisés et aux outils déployés • Décisions formalisées de lancement des projets • Instructions liées aux outils déployés • Enquêtes de satisfaction réalisées par le porteur de projet (DGAL ou SD) • Documents de suivi des besoins d'assistance (DGAL/SDSI et SD) • Bilans annuels du portefeuille des projets SIC de la DGAL et des SD

DÉROULEMENT (DESCRIPTION) DU PROCESSUS

BUREAUTIQUE (ordinateurs, logiciels bureautique, téléphonie, matériel de visioconférence, courriels, …)

	DGAL	DRAAF	DD(CS)PP
Réunion des besoins	MAG	Chefs de service	SG de DD(CS)PP
Réalisation des achats	SG du MAAF	SG de la DRAAF	SG préfecture/ SIDSIC
Maintenance des équipements	SG du MAAF	SG de la DRAAF	SG préfecture/ SIDSIC
Réception et mise en place	MAG	SG de la DRAAF	SG Préfecture/ SIDSIC

AUTRES ACTIVITÉS
(voir logigramme)

Note : Pour RESYTAL MOA = CODIR
Pour GAO MOA = BMQCC + BPP206 par délégation du CODIR
BMOSIA est toujours AMOA

MAÎTRISE DES RISQUES

OÙD,ANQUT,ENMMCO

RISQUES	MESURES PRÉVENTIVES
Difficulté de trouver les ressources humaines appropriées (compétence des informaticiens)	• Démarche de GPEC • Formation initiale • Plans de formation
Ressources humaines (ETP) et financières insuffisantes	• Alerte auprès des donneurs d'ordre des financeurs (RPROG, RBOP)
Blocage du SI, dysfonctionnements, Lié à • obsolescence • instabilité • défaillance de sécurité informatique • défaillance du fournisseur • réseau	• Relations avec le SG du MAAF • Application de la PSSI • Mesures de dépannage • Renouvellement du parc (matériel) • Étude d'architecture • Audit • Supervision • Processus finances - achats • Relations avec RIE
Délais d'assistance trop long (responsabilité COSIR, BMOSIA, SDSI et bureaux métiers de la DGAL)	• Formation des COSIR • Sensibilisation des bureaux métiers
Développement d'outils locaux de façon anarchique et peu utile	• Analyse du projet (complémentarité avec national, nécessité) • Mise en place d'une maintenance pérenne • Évaluation des produits déployés
Non prise en compte ou mauvaise prise en compte de besoins	• Implication et coordination avec les autres processus • Implication des services • Groupe projets représentatif (groupe utilisateurs) • Transmission et traçabilité des arbitrages
Non adhésion/appropriation des utilisateurs pour un nouvel outil	• Accompagnement lors du déploiement (technique et financier) • Participation des utilisateurs (leurs représentants) tout au long du projet (groupe projet)

COMMENT, QUAND, OÙ

MOYENS NÉCESSAIRES

Matière (achats)

- Consommables de bureau
- Consommables informatiques et de téléphonie
- Prestation intellectuelle (sous-traitance)
- Licences, logiciels

Milieu (locaux)

- Bureaux et salles de réunion
- Antennes géographiques locales
- Sécurité des locaux et des matériels (confidentialité)
- Centre d'exploitation de Toulouse Auzeville (SDSI/CERIT)
- Salles serveurs des SD (DR/SIDSIC)
- Salles de visioconférence

Matériels

- Matériel informatique
- Bureautique : imprimante, photocopieur, scanner
- Accès internet
- Réseaux
- Téléphone
- Véhicules
- Applications informatiques métiers
- Bases de données
- Équipements informatiques : serveurs

Humains

- Agents de la DGAL, des DAAF/DRAAF et des DD(CS)PP
- Informaticiens du programme 215
- Informaticiens d'autres programmes ministériels (SIDSIC)

Méthodes

- Réglementations européennes et nationales
- Échanges de pratique
- Formations
- Parcours qualifiant
- Du SDNSI du MAAF et de la DISIC

Financiers

- Budget des Programmes 215, 333, 206 et 181

INDICATEURS ASSOCIÉS

- **Mesure du fonctionnement**

Objectif	Indicateur	Valeur cible	Périodicité
Évaluation du fonctionnement des projets SI	Nombre de projets engagés / nombre de projets programmés	80 %	Mensuelle
	Nombre de projets réalisés dans les délais prévus / nombre de projets engagés	90 %	Mensuelle
Évaluation du fonctionnement quotidien	Incidents (nombre et durée)	(pas de connaissance actuelle) (à voir avec SDSI)	Trimestrielle

- **Mesure en vue de l'amélioration**

Objectif	Indicateur	Objectif	Périodicité
Réponse aux attentes	Mesure de la satisfaction des utilisateurs/bénéficiaires (enquête réalisée par le porteur du projet)	70 %	Trimestrielle (1/4 des utilisateurs)

DOCUMENTS ASSOCIES

Documents de référence	• Schéma directeur national des Systèmes d'Information (SDNSI) et méthodes de référence du MAAF : - PIMENT : PIlotage et manageMENT des projets SIC, circulaire SG/SM/SDS/C2013-1401 du 10 juin 2013 - MAREVA : Méthode d'Analyse et de REmontée de la VAleur d'un projet - CMMI : Référentiel des bonnes pratiques de gestion de projet - MUSIC : Méthode d'Urbanisation du Système d'Information et de Communication - CYCLAD : Méthode de prise en compte du CYCLe de vie des Données - ISP : Méthode de prise en compte de l'Intégration de la Sécurité dans les Projets
1 – Veille, identification des besoins - Décision	• Enquêtes de satisfaction • Tickets d'assistance • Expression des besoins • Bilans annuels
2 – Établissement du cahier des charges	• Spécifications fonctionnelles générales (SFG) et détaillées (SFD) • Maquettes d'écran
3 – Suivi de l'avancement	• Tableaux de bord de suivi du déroulement des projets unitaires et du programme RESYTAL dans son ensemble (suivi en CODECI)
4 – Recette	• Stratégie de test et cahiers de recette
5 – Déploiement	• Mallettes pédagogiques • Manuels utilisateurs, fiches de prise en main • Évaluation des formations
6 – Assistance	• Circuit de l'assistance
7 – Évaluation	• Indicateurs de suivi • Enquêtes de satisfaction • Bilans annuels

NB : les relations entre processus sont décrites avec les éléments d'entrée et de sortie

Glossaire

AC	Administration centrale
AMOA	Assistance à maîtrise d'ouvrage
BMOSIA	Bureau de la maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information de l'alimentation
CERI	Centre d'études et de réalisation informatique
CMMI	Capability Maturity Model + Integration
CODIR	Comité de direction
CODECI	Comité décisionnel
COSIR	Chargé de mission pour la mise en œuvre du système d'information en région
CYCLAD	Méthode de prise en compte du CYCLe de vie des Données
DD	Directeur départemental
DD(CS)PP	Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
DDPP	Direction départementale de la protection des populations
DGAL	Direction Générale de l'Alimentation ou Directeur Général de l'Alimentation
DISIC	Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication
DR	Directeur régional
DRAAF	Direction régionale de l'agriculture, de l'alimentation et de la forêt
EDE	Établissement départemental de l'élevage
GPEC	Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
GT	Groupe de travail
ISP	Méthode de prise en compte de l'Intégration de la Sécurité dans les Projets
MAAF	Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt
MAG	Mission des affaires générales
MAREVA	Méthode d'Analyse et de REmontée de la VAleur
MEDDE	Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie
MOA	Maîtrise d'ouvrage
MOE	Maîtrise d'œuvre
MSI	Mission des systèmes d'information
MUSIC	Méthode d'Urbanisation du Système d'Information et de Communication
NORMABEV	Association Technique Interprofessionnelle du Bétail et des Viandes
OIE	Organisation mondiale de la santé animale
OVS	Organisme à vocation sanitaire
OVVT	Organisme vétérinaire à vocation technique
PCA	Plan de continuité des activités
PIMENT	PIlotage et manageMENT des projets SIC
PSSI	Politique de sécurité des systèmes d'information
RH	Ressources humaines
RIE	Réseau Informatique de l'État
SD	Services déconcentrés
SDNSI	Schéma directeur national des systèmes d'information
SDPRAT	Sous-direction du pilotage des ressources et des actions transversales
SDSI	Sous-direction des systèmes d'information
SG	Secrétariat général
SI	Systèmes d'information
SIDSIC	Service interministériel départemental des systèmes d'information et de communication
SM	Service de la modernisation
SRAL	Service régional de l'alimentation

SCHEMA PROCESSUS SYSTEME D'INFORMATION – ACTIVITES AUTRES QUE BUREAUTIQUE

Qui	Quoi	Où	Quand	Comment	Pourquoi	Commentaires
BMOSIA COSIR CODIR Chefs de bureaux, sous-directeurs *SG MAAF* *DISIC* *SG DRAAF, SG préfecture ou SIDSIC*	1 Veille Recueil et évaluation des besoins Décision	DGAL DRAAF DDPP/DDCSPP	Au fil de l'eau (demandes, veille, ...) Suite à des évolutions du contexte (plan stratégique, réglementation, ...) Suite à demande du CODIR	Expression des besoins par les chefs de bureaux (formalisé), ... Tickets d'assistance (COSIR), ... Retour décision au demandeur Proposition d'un pré-cahier des charges chiffré Décision en CODIR (objet, budget, délais)	Définir le schéma directeur, les feuilles de routes annuelles (programme, maintenance) , les budgets	Les besoins des chefs de bureaux sont validés par le sous-directeur Les schémas directeurs (avis du SG MAAF éventuellement DISIC), feuilles de route, budgets sont validés par le CODIR Pour les projets régionaux et départementaux rôle des SG DRAAF ou SG préfecture ou SIDSIC MOA est CODIR (DGAL, services déconcentrés) AMOA est BMOSIA ou COSIR en services déconcentrés MOE est SG MAAF ou SG DRAAF ou SG préfecture
BMOSIA COSIR, SRAL, DD, bureaux, ... CODECI *SG MAAF (SDSI)* *SG DRAAF, SG Préfecture ou SIDSIC*	2 Etablissement du cahier des charges	DGAL DRAAF DDPP/DDCSPP	Après validation par le CODIR	Groupe de travail (COSIR, SRAL, DD, bureaux, ...) sauf sujet simple Cadrage du projet (allotement, budget, délai, impact hardware) (avec SG MAAF, SDSI, ...) Echanges avec SDSI, ... Décision CODECI, DRAAF, Préfecture ou SIDSIC Validation BMOSIA/SG DRAAF/ SG Préfecture ou SIDSIC Retour d'information et communication au demandeur (donneur d'ordre ou autre)	Etablir les spécifications fonctionnelles générales (SFG) et détaillées(SFD), les maquettes d'écran à partir du rapport de cadrage	Questionnement systématique des utilisateurs pour les maquettes, éventuellement pour les SFG/SFD Réunion mensuelle du CODECI restreint (SDPRAT + Services généraux SG MAAF) et trimestrielle au niveau DGAL + SG MAAF Dans le cas de la maintenance cela peut être allégé AMOA (BMOSIA ou COSIR en services déconcentrés) CODECI est représentant du MOA au niveau national
BMOSIA *SG MAAF (SDSI)* *SG DRAAF, SG Préfecture ou SIDSIC*	3 Suivi de l'avancement	Chez les fournisseurs Site SDSI/CERIT *DRAAF* *Préfecture ou SIDSIC*	Après validation du cahier des charges, selon planification	Les fournisseurs sont pilotés par la SDSI/(SG DRAAF/SG Préfecture ou SIDSIC) Suivi par le BMOSIA en relation avec SDSI Gestion de projet (pilote/actions, délais) Suivi par CODECI et adaptation ou réorientation éventuelles	Obtenir un produit conforme au cahier des charges dans les délais prévus	AMOA (BMOSIA , COSIR en services déconcentrés) Points réguliers avec MOE et MOA (CODECI ou CODIR) SG MAAF ou SG DRAAF ou SG préfecture sont MOE
BMOSIA Utilisateurs tests *SG MAAF (SDSI)* *SG DRAAF, SG Préfecture ou SIDSIC*	4 Recette	DGAL Sites pilotes SRAL, DDPP/DDCSPP	Après remise de l'outil (nouveau logiciel, modifications liées à maintenance) Avant déploiement	Vérification par BMOSIA (avec SDSI) Validation en conditions réelles avec des utilisateurs formés puis éventuellement sur sites pilotes	Outil fonctionne, conforme (vérification) Outil performant sur le terrain (validation)	AMOA (BMOSIA, COSIR) intervient auprès du MOE en cas d'écart avec cahier des charges Points réguliers avec MOA SG MAAF ou SG DRAAF ou SG préfecture sont MOE
BMOSIA COSIR Agents de l'organisme DGAL *SDSI, SIDSIC*	5 Déploiement	Sites de l'organisme DGAL	Après validation Lien avec le planning établi	Communication Formation des COSIR Formation (BMOSIA/SDSI/SIDSIC) de formateurs Mallettes pédagogiques pour formateurs Manuels d'utilisateurs, fiches de prise en main Accompagnement de mise en œuvre sur le terrain par le COSIR/SIDSIC Formation des utilisateurs	Outils acceptés et utilisés par les agents Faciliter le travail des agents	BMOSIA et COSIR sont en charge du déploiement Lien avec processus communication Lien avec processus RH (formations)
BMOSIA COSIR Agents de l'organisme DGAL *SDSI, SIDSIC*	6 Assistance Suivi	Sites de l'organisme DGAL	Selon les demandes	Intervention du COSIR Si nécessaire appel BMOSIA ou SIDSIC pour action	Outils acceptés et utilisés par les agents Faciliter le travail des agents S'assurer que tous les SI utiles fonctionnent (gestion des incidents en relation avec les secrétariats généraux (MAAF, DRAAF, Préfecture)	Cela couvre toute forme d'assistance nécessaire aux agents, y compris « hot line », pannes matériels ou autres , ... Cela concerne aussi le suivi du bon fonctionnement des SI; rôle d'alerte de CODIR en cas d'incident
CODIR BMOSIA COSIR Agents de l'organisme DGAL *SDSI, SIDSIC*	7 Evaluation	Sites de l'organisme DGAL	Selon l'évaluation effectuée (voir « Comment »)	Enquête de satisfaction en ligne (RESYTAL) Indicateurs de suivi Enquête de satisfaction trimestrielle (¼ des agents, tous sont enquêtés sur 1 an) Bilans annuels (pour CODIR notamment) Tickets d'assistance	S'assurer que le processus SI fonctionne S'assurer que les outils correspondent aux besoins S'assurer de la bonne utilisation des outils Identifier les évolutions nécessaires	L'évaluation concerne le fonctionnement du SI mais aussi les évolutions nécessaires