

Le Service Informatique

MISSIONS DU SERVICE

Service transversal en charge du support technique, de la maintenance des systèmes d'information et de l'accompagnement des projets numériques de l'association.

Les missions du service sont les suivantes :

- Garantir un support technique réactif et une assistance personnalisée aux utilisateurs ;
- Assurer la maintenance préventive et curative, ainsi que l'évolution planifiée du parc informatique ;
- Concevoir, déployer et superviser l'infrastructure des réseaux informatiques, en garantissant leur performance, disponibilité et sécurité ;
- Planifier et gérer les investissements en matériels informatiques et logiciels, dans une démarche de rationalisation des coûts ;
- Assurer le pilotage stratégique de la sous-traitance (téléphonie, copieurs et prestataires spécialisés) et la coordination des interventions externes ;
- Exercer une veille technologique proactive et être force de proposition pour l'implémentation de solutions innovantes ;
- Assurer la sécurisation des données et des systèmes, conformément aux obligations réglementaires (RGPD).

INDICATEURS D'ACTIVITÉ

Sécurisation des accès Internet

Déploiement du DUI OGiRYS

Parc informatique et supports utilisateurs :

- 246 postes informatiques gérés (+2 % par rapport à 2024)
- 176 lignes mobiles administrées (+7 % par rapport à 2024)
- 586 tickets informatiques traités (+36 % par rapport à 2024)
- 55 installations de postes

ÉVÉNEMENTS MAJEURS

| Sécurisation des accès Internet

Remplacement du pare-feu de l'ensemble des sites par une solution plus performante et économique, renforçant la sécurité des données et la fiabilité des connexions.

| Modernisation du réseau informatique

Déploiement de nouveaux équipements réseau à haut débit au siège et wifi sur les différents sites. Amélioration de la fiabilité des connexions intersites et mise en place du filtrage Internet centralisé.

| Renouvellement du parc informatique

Renouvellement et déploiement de 55 postes (40 portables et 15 fixes issus de dons), afin de remplacer les équipements obsolètes sur les services.

| Déploiement du DUI OGiRYS

Migration depuis Mediateam vers le Dossier Usager Informatisé OGiRYS (Socianova). Reprise des données, préparation des environnements, formation des utilisateurs et déploiement progressif sur les établissements.

PERSPECTIVES

| Mise en place de dispositifs complémentaires pour sécuriser les connexions des utilisateurs, notamment l'**authentification renforcée** et les accès distants sécurisés.

| **Modernisation des outils numériques** : déploiement de SharePoint, refonte du site internet.

| Mise en place d'un outil de suivi des interventions pour les techniciens de maintenance des logements, interfacé avec OGiRYS.

| **Intégration de l'intelligence artificielle** : déploiement de workflows d'automatisation par IA, mise à disposition d'outils IA, et formation des utilisateurs à leur usage.