

# rapport d'activité 2008

## du centre des technologies de l'information



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE  
Département des constructions et des technologies de l'information  
**Centre des technologies de l'information**

# Centre des technologies de l'information (CTI)

[Ce document est un zoom sur la partie concernant le CTI dans le rapport de gestion du département DCTI](#)

## Missions et stratégie :

Au-delà des travaux standards inhérents aux missions du CTI, à savoir assurer l'exploitation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'un réseau comprenant plus de 20'000 postes de travail et 22'000 téléphones, le CTI a principalement participé à la mise en place d'applications stratégiques :

- CARI, application réalisée avec 9 cantons dont 7 suisses allemands à la satisfaction générale, pour le service des automobiles : OCAN<sup>1</sup> .
- E-voting et élections
- BiblioDIP.

Le CTI a d'autre part poursuivi ses travaux avec la maîtrise d'ouvrage visant à faire évoluer et maintenir son parc applicatif de plus de 800 applications et a participé à des événements majeurs, tels que l'Eurofoot ou l'inauguration du LHC<sup>2</sup>.

L'année 2008 a été également caractérisée pour le CTI par l'adoption en juin, par le Grand Conseil, du programme "Administration en ligne".

Ce programme, qui va modifier l'administration dans les années à venir, a pu, dès son vote, être planifié et la première prestation en ligne relative à l'impôt à la source pour les entreprises a été mise en place le 8 décembre 2008.

Parallèlement à cette première prestation, les travaux d'harmonisation des registres "LHR<sup>3</sup>" faisant partie intégrante de l'administration en ligne ont pu être exécutés selon le planning de la Confédération, plaçant ainsi Genève dans les cantons de tête pour cette action.

Cette loi est en réalité le vecteur fondamental permettant de préparer toutes les données dont l'administration dispose en étant ouverte au citoyen, selon ses demandes.

Elle respecte ainsi [le discours de Saint-Pierre](#), à savoir "un citoyen, un résident, une entreprise ne devraient transmettre qu'une seule fois aux autorités les informations dont elles ont besoin, par Internet pour ceux qui le souhaitent".

Enfin, une grande partie de l'année 2008 a été consacrée à la réorganisation du CTI visant à préparer notre structure, qui a fêté ses 10 ans, à accompagner les utilisateurs et les citoyens dans l'utilisation des nouvelles technologies et à mettre le client au centre des processus.

<sup>1</sup> OCAN : Office Cantonal des Automobiles et de la Navigation

<sup>2</sup> LHC : "Large Hadron Collider", au CERN

<sup>3</sup> LHR : Loi sur l'Harmonisation des Registres

## Le CTI en chiffres

<b>Personnel</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Postes (équivalents temps plein)	255	264	280	291	370	363	343.3	336.4
Collaborateurs fixes (hors apprentis)	245	236	288	305	391	378	362	346
Apprentis	25	30	30	31	27	28	28	22
Engagements (y.c. auxiliaires)	31	63	105	51	15	11	11	22
Collaborateurs (y.c. contrats externes)	525	530	631	614	619	585	547	542

<b>Comptes (en millions de CHF)</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Charges de personnel	31.4	36.4	45.2	49.0	49.9	49.8	48.5	48.8
Dépenses générales de fonctionnement	33.8	42.0	54.0	50.3	51.8	48.7	50.7	48.1
Charges indirectes (amortissements, intérêts, frais des locaux)	19.3	23.7	33.9	37.3	47.0	51.7	55.0	54.3
<b>Total exploitation</b>	<b>84.5</b>	<b>102.1</b>	<b>133.1</b>	<b>136.6</b>	<b>148.7</b>	<b>150.2</b>	<b>154.2</b>	<b>151.2</b>
Renouvellement et petits projets	24.3	35.3	44.4	31.2	37.1	29.5	26.8	38
Équipement et grands travaux	17.9	16.1	15.7	9.8	18.7	15.1	14.3	28
<b>Total investissements</b>	<b>42.2</b>	<b>51.4</b>	<b>60.1</b>	<b>41.0</b>	<b>55.8</b>	<b>44.6</b>	<b>41.1</b>	<b>66(*)</b>

(\*) Introduction des normes IPSAS et de l'activation des salaires en 2008

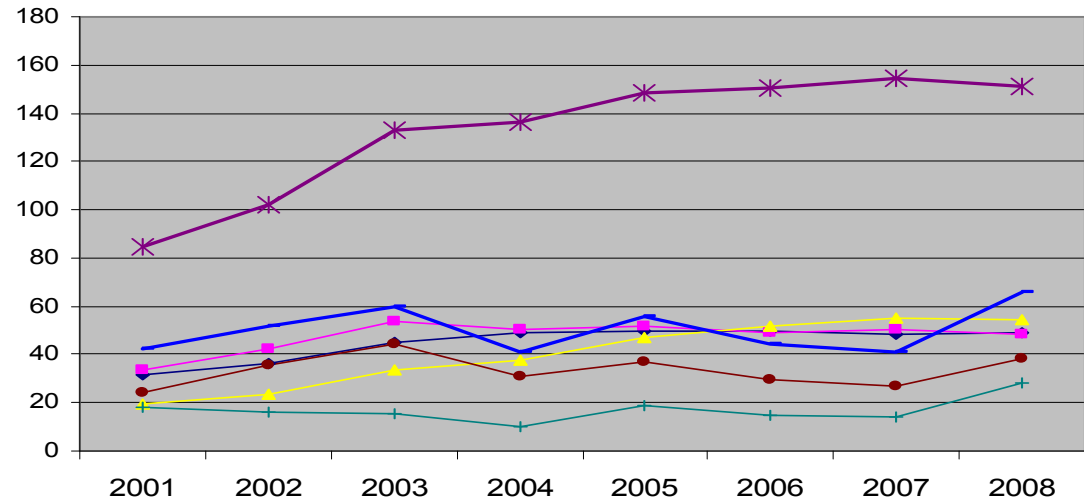
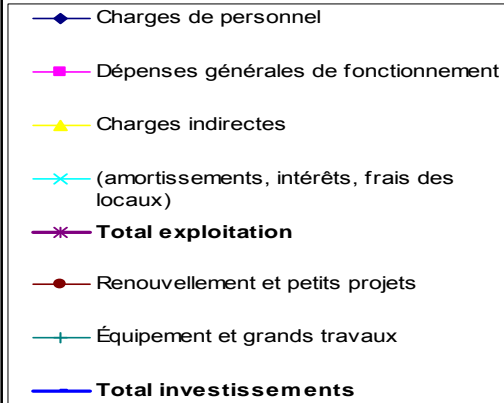
<b>Volumétrie (secteur pédagogique inclus)*</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Nombre de postes de travail(*)	13'699	16'211	17'651	18'954	20'814	22'950	23'756
<b>Renouvellement :</b>							
• PC	3'165	5'331	2'935	3'885	3'223	2'480	2'199
• Écrans	1'515	1843	1'552	3'895	2'993	2'454	2'263
• Portables	288	70	90	182	354	128	211
• Imprimantes	1'008	504	541	984	239	186 (**)	(**)

(\*) yc SEM/DIP-Pédagogique

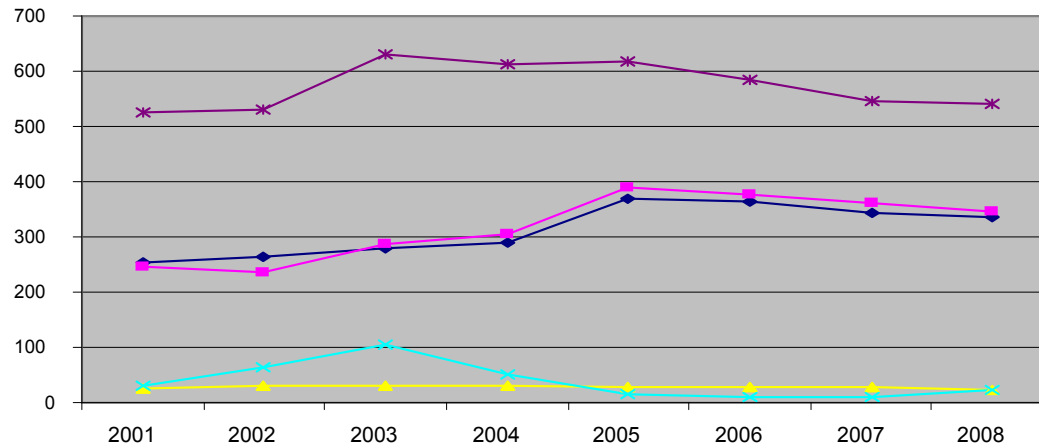
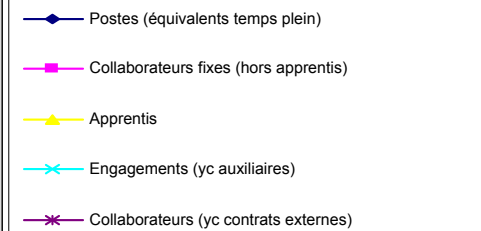
(\*\*) SEM/DIP uniquement. Aucun renouvellement d'imprimante administrative en application de la mesure 21 du Conseil d'Etat "Rationalisation des moyens d'impression"

# Évolution

## Comptes en millions de CHF



## Nombre de collaborateurs Effectif du personnel



## D'autres chiffres

**Activité projets :** le tableau ci-dessous reflète la situation au 15 janvier 2009 (le nombre des prestations en cours fluctue au cours du temps. Le découpage interne des prestations fait apparaître les sous-projets).

### Nombre de prestations par type (Source MPM)

Catégorie de prestations	Type de prestations	Nombre de prestations	En incluant les sous-prestations
Projets (238/303)	Étude	22	26
	Équipement	70	71
	Organisation	7	15
	Projet financier	16	40
	Amélioration d'application	50	55
	Nouvelle application	54	77
	Renouvellement d'équipements	19	19
Applications (803/849)	Entretien d'application	803	849
Métier (128/136)	Management	27	27
	Support/SI	95	95
	Organisation	6	14

### Autres données volumétriques 2008

- 500 TB<sup>1</sup> d'espace disque
- 210 TB de données sauvegardées
- 3 TB de données archivées quotidiennement (bases de données)
- 22 millions de pages sorties des imprimantes de masse
- 29'000 boîtes aux lettres électroniques
- 55 millions de messages échangés
- 934 réseaux locaux
- 63 000 prises réseau sous gestion pour ordinateurs, imprimantes, serveurs, téléphones
- 1'475 serveurs dont 610 virtuels (administratif et secteur pédagogique)
- 24'000 téléphones, dont 10'000 en technologie «Voix sur IP»
- 2'730 téléphones mobiles
- 700 fax
- 51 centraux téléphoniques

<sup>1</sup> Un TerraByte ≈ mille gigabytes

### Service Données Systèmes et Outils : (DSO)

Événements majeurs en 2008 :

- lancement d'un appel d'offre AIMP<sup>1</sup> pour le renouvellement des serveurs X86 et passage à la technologie "Blade" d'IBM permettant une meilleure utilisation des ressources réseau et de stockage, une meilleure réactivité lors du déploiement des serveurs et une plus grande fiabilité, pour un prix à l'unité en baisse d'environ 30% ;

Cet appel d'offre a notamment pris en compte les aspects environnementaux tels que la consommation électrique, le refroidissement, les surfaces utilisées ;

- lancement d'un appel d'offre AIMP pour le renouvellement des serveurs IBM P690. Sur ces machines tournent toutes les bases de données Oracle en production. Les nouveaux serveurs seront des P570 Power6, offrant une puissance accrue et des fonctionnalités étendues de "virtualisation" et de haute disponibilité ;
- mise en production de la Comptabilité Financière Intégrés (CFI) sur une nouvelle plateforme, avec "virtualisation" des différents environnements ;

- mise à disposition de nouveaux serveurs SUN pour la migration de BES<sup>2</sup> vers JOnAS<sup>3</sup> ;
- mise à disposition de la plateforme Jem+<sup>4</sup> pour la police dans le cadre de l'Euro 08 ;
- mise à disposition d'une plate forme d'accès distant en terminal-serveur pour le pouvoir judiciaire et la géomatique. Étude d'une solution pour le déploiement à travers un bureau virtuel (Virtual Desktop). Le choix s'est porté sur SSGD de SUN pour son intégration avec nos contraintes de sécurité ldap<sup>5</sup> et Radius ;
- mise à disposition de la nouvelle plateforme de e-voting ;
- déploiement de VMware pour la virtualisation des serveurs Windows. Apport de la haute disponibilité avec les modules HA et DRS permettant de déplacer des machines virtuelles d'un site sur l'autre ;
- développement d'un inventaire des serveurs qui servira de source de référence pour la future CMDB<sup>6</sup> ;
- étude d'une nouvelle stratégie de sécurité autour de la solution Sudo pour mieux gérer les accès systèmes des utilisateurs hors DSO ;
- étude sur l'optimisation du stockage dans le cadre des backups avec Centricstor<sup>7</sup> ;
- installation de 250 serveurs.

<sup>1</sup> AIMP : Accord inter-cantonal sur les marchés publics

<sup>2</sup> BES : Borland Enterprise Server

<sup>3</sup> JOnAS : Java Open Application Server : serveur d'applications J2EE (Java2 Enterprise Edition)

<sup>4</sup> JEM+ : Journal d'événements Majeurs, utilisé par l'Etat Major de la Police.

<sup>5</sup> LDAP : Lightweight Directory Access Protocol (Protocole d'accès aux annuaires légers)

<sup>6</sup> CMDB : Configuration Management DataBase . Une CMDB contient des informations sur les principaux composants du système d'information

<sup>7</sup> CentricStor : technologie de virtualisation de bandes

### Service GWARE :

#### Groupe de travail messagerie :

Le groupe a été principalement impliqué dans les projets suivants :

- archivage de la messagerie, avec choix du produit "Livelink", installation et configuration dans l'environnement de test ;
- choix des passerelles SMTP open source et consolidation, changement de serveur LINUX (Debian) pour une meilleure réactivité des mises à jour ;
- test d'une nouvelle solution mieux intégrée dans Outlook pour gérer les spam qui sont placés dans le dossier "courriers indésirables" de Outlook ;
- Installation d'un second serveur Exchange 2003 pour la gestion des dossiers publics, et migration de la moitié des dossiers sur ce serveur ;
- installation d'un serveur virtuel Open Web Access (SUPERNOVA208) pour le pouvoir judiciaire ;
- amélioration des statistiques de la messagerie, et de l'extraction des données (spam, anti-virus) ; installation dans l'environnement de test d'un outil de monitoring de MS-Exchange (SCOM2007) ;

- Délégation du serveur McAfee ePO<sup>1</sup> chez DSO avec accès aux serveurs Gware depuis la console ePO4 ;
- WSUS<sup>2</sup>. Arrêt du serveur physique Tangara et mise en place d'une machine virtuelle sur le serveur WSUS ;
- Sécurité (P16), migration du produit Criston ;
- préparation de la migration v6 de Net backup ;
- SharePoint 2007, installation de 2 serveurs MOSS<sup>3</sup> à la demande du SGC (Service du Grand Conseil).

#### Groupe GECC : (Gestion des espaces et Contenus Collaboratifs)

- Migration de Lotus R7 ;
- Migration de Quickplace3 vers Quickplace7 pour le Pouvoir Judiciaire ;
- Industrialisation de eXo (Web Content Management) ;
- Projet de refonte du site Internet de l'AFC<sup>4</sup> ;
- Étude d'une solution de gestion de contenu (CMS<sup>5</sup>) ainsi que de son industrialisation à travers le projet de refonte du site Internet de l'AFC ;
- [WIKI](#) - Base de connaissance du CTI ;
- WIKI - Industrialisation de Confluence.

<sup>1</sup> ePO : McAfee propose le service ePolicy, solution de gestion de la sécurité protégeant l'ensemble d'une entreprise contre les menaces et les attaques

<sup>2</sup> WSUS : Windows Server Update Services

<sup>3</sup> MOSS : Microsoft Office SharePoint Server

<sup>4</sup> AFC : Administration Fiscale Cantonale

<sup>5</sup> CMS : Content Management Systems (Systèmes de gestion de contenu)

## Direction de la production : Outils et Systèmes Ouverts

### Groupe GED (Gestion Électronique de Documents) :

#### Général :

- industrialisation d'une version d'eXo ;
- mise en production d'un logiciel de déplacement automatique des "unité Docubase" ;
- création d'un logiciel de base d'acquisition (scannage, code barres, OCR, PDF,XML) ;
- transfert des bases (Windows NT) d' Autel, Maraldi, Palmieri sur les serveurs Caracas (UNIX) représentant 46 bases et 17'000'000 documents ;
- études de divers projets en prévision d'ERMS<sup>1</sup> ;
- recherche de logiciel d'acquisition spécifique.

#### AFC (Administration Fiscale Cantonale) :

- mise en production de l'acquisition automatique des déclarations fiscales ;
- mise en production de l'archivage "pièces jointes" impôt source ;
- étude du projet factures CFI ;
- étude du projet registre foncier.

#### OP (Office des Poursuites) :

- LAD/RAD<sup>2</sup> d'une partie des réquisitions de poursuite (60'000 requis pour 2008)

#### OCE (Office Cantonal de l'Emploi) :

- mise en recette du projet PLASTA (centralisation à Berne des documents des offices cantonaux).

#### SPC (Service des Prestations Complémentaires) :

- recette du produit Kofax de Lecture/Reconnaissance automatique de documents (LAD/RAD) pour l'acquisition des factures.

En 2008, le "Centre de Compétences Bureautique (CCB)" a été intégré dans GWARE.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ERMS : Electronic Resource Management System

<sup>2</sup> LAD / RAD : Lecture Automatique de Documents / Reconnaissance Automatique de Documents.

<sup>3</sup> Groupware : Méthodes et outils logiciels permettant à des utilisateurs de mener un travail en commun à travers les réseaux.

### Service Architecture et Gestion des Données : (AGD)

**Le service AGD a principalement travaillé pour les projets suivants :**

- ITIL<sup>1</sup> (gestion des incidents, modélisation de la CMDB<sup>2</sup>) ;
- AEL (administration en ligne) ;
- E-voting : Mise en place de la solution Oracle RAC pour l'application E-voting ;
- Sécurité, poursuite de la mise en place du réseau sécurisé GOLD ;
- LHR (Loi sur l'Harmonisation des Registres) ;
- évolution CFI (Fusion de l'application Impôt Etat) ;
- constitution d'une unité pour la modélisation des données, industrialisation et standardisation du processus de modélisation ;
- Mise en œuvre de nouvelles techniques pour la qualité des données (Dé-doublonnage des tiers pour l'application TAMI et pour l'annuaire sécurité)
- Industrialisation et automatisation du processus de traitement des livraisons CFI (CODEBASE)

- Consolidation/Migration des bases de données et Déploiement de la version 10g d'Oracle ;
- Évolution de la plateforme de Business Intelligence "Cognos".
- Fusion de l'application DOCDDBA (utilisée par les administrateurs des bases) avec la base de données sur les machines alimentées par l'équipe DSO (ingénieurs-système).

#### **Conclusion**

Bon avancement dans les projets de standardisation, automatisation, documentation et surveillance des BD.

Le site AGD et les modifications de la DOCDDBA ont été développés entièrement par les apprentis.

<sup>1</sup> ITIL : (Information Technology Infrastructure Library pour "Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information")

<sup>2</sup> CMDB : Configuration Management DataBase . Une CMDB contient des informations sur les principaux composants du système d'information

## Direction de la production : Support et assistance de proximité

### Division Support Assistance Proximité : (SAP)

L'année 2008 a été marquée par le projet de "démarche d'optimisation" de la division. Il a débouché sur une nouvelle organisation, qui a été présentée aux collaboratrices et collaborateurs en mars, et a été mise en œuvre tout au long de l'année.

Reprenant les trois activités principales que sont assistance, support et projets, nous avons regroupé les ressources sur ces activités et avons créé quatre secteurs spécialisés. On passe d'une segmentation géographique à une segmentation par processus.

- Le secteur "Interventions de Proximité" dont la principale mission est la résolution des incidents nécessitant un déplacement, collabore étroitement avec le Centre de Services qui doit résoudre les incidents pouvant l'être à travers une prise de contrôle à distance.

Pour aider le Centre de Services à atteindre cet objectif nous lui avons transféré l'activité ainsi que 4 ressources supplémentaires et leurs budgets respectifs. Des tableaux de bord ont été mis en place pour assurer le suivi fin des activités.

- Le secteur "Supports" dont la mission est de réaliser l'ensemble des supports via l'outil BPM pour tout les services de l'Etat. Ceci permet de gérer et de rationaliser les images d'installations sur les postes de travail et de les documenter uniformément dans un outil commun.

- Le secteur "Projets" qui intervient sur tous les projets impactant le "poste de travail", et nous permet de savoir quel groupe intervient chez quel client.
- Le secteur "Ingénierie", se charge de faire des études autour du poste de travail ainsi que d'assurer l'évolution des composants des postes. Il est aussi impliqué dans la résolution de problèmes et peut intervenir en soutien des autres secteurs.

Le Centre "Logistique et Matériel" a quand à lui été transféré à la direction d'infrastructure dans le service "Environnements et Architectures". Il a effectué en 2008 :

- ⇒ 5'495km avec trois véhicules dans 322 lieux de livraisons différents
- ⇒ Le traitement de 2'728 unités de matériel "hors du projet de renouvellement (Odyssée)"

Tous secteurs confondus, nous avons consommé :

Projets Externes au service	1'479 H/J
Projets internes	
⇒ Projet Odyssée [4803]	1'680 H/J
⇒ Projet NPA <sup>1</sup> V2 [4805]	1'023 H/J

L'activité de résolution d'incidents représente 16'191 tickets traités et résolus soit une augmentation de 26% par rapport à 2007.

Les demandes de supports se montent à 9'032 demandes traitées soit une augmentation de 9% par rapport à 2007.

<sup>1</sup> NPA : Nouvelle Plateforme Administrative

### Division Centrale d'Appels et Pilotage : (CAP)

La Centrale d'appels et de pilotage prend en charge les demandes d'assistance et de support de l'ensemble des collaborateurs de l'administration, et assure l'exploitation des applications des différents services de l'Etat hébergées au CTI.

Le "help desk" du CTI, qui lui est rattaché, a reçu plus de 33'200 demandes d'assistance, avec un taux de prise en charge dépassant 90%. Le taux de résolution 1<sup>er</sup> niveau des incidents déclarés a dépassé 38%.

La mise en place du Centre de Services "service desk" dans le cadre du projet ITIL permettra d'améliorer réellement les performances et les résultats de ce service, ainsi que la coordination avec les autres secteurs du CTI pour les prises en charge en 2<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup> niveau.

En outre, plus de 4'600 demandes de support ont été réceptionnées et transmises aux services concernés du CTI, via l'outil de gestion Business Process Manager (BPM), incluant un workflow.

Au niveau du Pilotage des applications hébergées par le CTI, les efforts de rationalisation et d'automatisation se sont poursuivis en 2008.

Le centre éditique regroupant l'impression de masse et la mise sous plis, mis en place en 2006, a traité plus de 22 millions de pages et expédié plus de 7 millions de documents.

Des études de partenariat privé-public (PPP) ont été entreprises pour la gestion de l'éditique de l'Etat.

### Division Consultants Infrastructure

Les Consultants Infrastructure ont validé, puis suivi, 12'630 demandes de support et établi 462 demandes d'achat.

Les chantiers et points forts 2008 ont été le déménagement de la Cour des comptes à la Rue du 31-Décembre, la mise en place des barrières d'accès aux pontons, la création d'une antenne service santé jeunesse à la route Grand-Pré et le déménagement d'une vingtaine de services du DF, soit environ 200 collaborateurs impactés.

Les Consultants Infrastructure ont également participé à la mise en place de la mesure 21 pour le CTI (projet pilote), au projet de numérisation à l'AFC (projet de refonte), à l'établissement du budget informatique pour la Constituante et à la réalisation de divers autres projets touchant l'infrastructure.

### Division Réseaux et Télécoms :

Le service Réseaux/Télécoms (R/T) assure la gestion et l'évolution du réseau téléphonique et informatique de l'Etat.

Il a poursuivi ses efforts de réduction des coûts de téléphonie et d'extension du réseau fibre optique afin de pouvoir fournir un réseau correspondant aux besoins actuels, aussi bien pour l'informatique que pour la téléphonie, d'améliorer la redondance des sites existants et d'anticiper les besoins futurs.

Les activités du service dans les différents secteurs couverts ont été les suivantes :

#### **Secteur Téléphonie :**

- modernisation et diminution du nombre de centraux téléphoniques ;
- passage du cap des 10'000 stations en téléphonie Voix/IP ;
- renforcement des interconnexions avec les opérateurs externes ;
- modernisation des centraux de l'Université ;
- mise en place d'un système interne d'envoi de SMS ;
- étude pour un système de mobilisation par SMS.

#### **Secteur Réseau et sécurité :**

- mise en production d'une plateforme d'accès réseau pour les accès externes de l'AeL<sup>1</sup> ;
- mise à niveau de l'interconnexion avec la Confédération, redondante et à haut débit ;
- intégration de châssis pour les technologies serveurs "blades" en haute disponibilité et à 10Gbits ;
- mise à disposition d'un réseau wifi sur l'ensemble des HES<sup>2</sup>
- création et mise en place de réseaux virtuels de transports IP pour des tiers (ACG, EPI, HG/FSASD, OCM, ...) ;
- mise en place de la haute disponibilité du réseau dans les salles machines.

#### **Secteur Infrastructures :**

- Extension du réseau fibre optique en collaboration avec diverses entités étatiques, paraétatiques et privées.
- Modernisation du câblage dans les bâtiments de l'Etat

<sup>1</sup> AeL : Administration en Ligne (nouvelle prestation électronique de service)

<sup>2</sup> HES : hautes Écoles Spécialisées

## Direction de la production : Intégration

### Division Intégration :

#### Objectifs :

Le premier objectif de la division a été de réaliser les déploiements en environnement de recette et de production des projets / applications en cours :

- applications Java / J2EE sur BES et PHP (avec DTD<sup>1</sup>-Référentiel) : 1'303 déploiements ;
- applications basées sur Oracle Application (CFI, CFI-OCPA, etc.) : 417 déploiements ;
- application basée sur HR-Access (SIRH) : 335 déploiements ;
- applications sur plates-formes Windows (SAE, COPP, etc.) : plus de 120 déploiements ;
- applications Java / J2EE sur JOnAS : plus de 80 déploiements ;

L'équipe intégration a réalisé au total plus de 2'255 déploiements, soit 9.05 déploiements / jour.

#### Priorités :

la première priorité a été d'assurer les bascules Développement / Recette / Production des applications livrées par le développement ;

la seconde priorité a été la remise à niveau de SilverPeas (outil collaboratif et de publication), principalement utilisé par le DT, le DSE et le CTI ;

la troisième priorité a été la remise aux normes des environnements, basés sur SPIP, Zope et Plone, et liés au projet ICP<sup>2</sup> ;

#### Activités :

La division Intégration, avec un effectif de 30 personnes, a été présente sur plus de 210 projets :

- Technologies Java / Framework / BES ou Java / Framework Ouvert / JOnAS :  
Refonte AFC (R-Tax, R-Per, R-Fisc, R-Immo) ;  
Application Calvin2 (du Contrôle de l'Habitant) ;  
OGIMI, ...
- Grands projets sur d'autres technologies :  
Comptabilité Financière Intégrée (CFI), TAMI, OCPA, Système d'information des ressources humaines (SIRH) ;  
Police 2000, SAE, COPP ;  
Refonte SPC (ex-OCPA).
- Projets transversaux CTI :  
Industrialisation du serveur d'application J2EE JOnAS ;  
Participation active aux projets ITIL<sup>3</sup> du CTI (CMDS, Configuration Management) ;  
Accompagnement du projet Fédération.

#### Perspectives :

En 2009, le rôle de la division Intégration sera profondément modifié, en raison de la réorganisation du CTI. Certaines tâches réalisées par la division Intégration seront reprises par les entités "Environnement et Architecture" et "Déploiement et Mise en production". L'effectif de la division sera également revu à la baisse.

<sup>1</sup> DTD : division Technique de Développement

<sup>2</sup> ICP : Infrastructure de communication de la pédagogie).

<sup>3</sup> ITIL : Information Technology Infrastructure Library pour "Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information"

## Direction du développement : Institutions

### Division des institutions : (DI)

#### **OCAN : Office Cantonal des Automobiles et de la Navigation**

- refonte du SAN : Mise en production de l'application CARI en novembre 2008 ;
- service index auto par SMS mis en application en mai 2008 ;
- PPFVA<sup>1</sup> pour la halle technique (visites véhicules)

#### **OFPEN : Office Pénitentiaire**

- mise à disposition d'un infocentre (Cognos) en remplacement de la solution précédente.

#### **POLICE :**

- mise en production du module de traitement automatisé des bulletins d'hôtel (MotauBH) ;
- mise en production de Cyclope (9 caméras) et du JEM+ (Journal des événements majeurs) pour l'Euro 2008 ;
- aménagement de la nouvelle COPSI<sup>2</sup> ;
- mise en production de ProXiCoDE (Infocentre BI);
- fin du projet pour Police 2000, COPP<sup>3</sup> et SAE<sup>4</sup> ;
- rédaction du Projet de Loi pour DATAPOL<sup>5</sup>.

#### **SDC : Service des Contraventions**

- mise en production de INFAO (Infocentre Cognos) ;
- mise en conformité des adresses avec le référentiel de la Poste ;
- de nombreux compléments fonctionnels ont été apportés à l'application.

#### **OP : Office des Poursuites (Refonte de l'OP)**

- procédure AIMP<sup>6</sup> : Recherche d'une solution du "marché" en remplacement de l'informatique actuelle.

#### **OF : Office des Faillites**

- projet de Loi de 5'405'000CHF voté pour la refonte ;
- maintenances applicatives sur la solution actuelle.

#### **OCP : Office Cantonal de la Population**

- mise en production de fonctionnalités additionnelles dans CALVIN, SYMIC ;
- GED-OCP, historisation des consultations soit plus de 1 million de documents dans le système ;
- LHR<sup>7</sup>-OCP, en cours de réalisation.

#### **Services DI :**

- Secrétariat Général - CIFE : Catalogue informatisé des fichiers électroniques, début de réalisation ;
- AEG<sup>8</sup> : Rédaction du cahier des charges en vue d'une refonte.

<sup>1</sup> PPFVA : Petit Projet à Forte Valeur Ajoutée

<sup>2</sup> COPSI : centre des Opérations de la Police de la Sécurité Internationale

<sup>3</sup> COPP : Conduite Opérationnelle du Personnel Policier

<sup>4</sup> SAE : Système d'Aide à l'Engagement

<sup>5</sup> DATAPOL : outil de statistiques police

<sup>6</sup> AIMP : Accord inter-cantonal sur les marchés publics

<sup>7</sup> LHR : Loi sur l'Harmonisation des Registres

<sup>8</sup> AEG : Archives de l'Etat de Genève

### Division éducation : (DIP)

#### **SIGEF<sup>36</sup>**

Étude de la solution de gestion de la scolarité du canton de Vaud par rapport aux besoins de Genève.

#### **NBDS<sup>37</sup>**

Le projet NBDS a deux objectifs principaux :  
faire converger les données issues de l'ancienne application BDS avec les données gérées dans les établissements du "post-obligatoire" ;  
migrier les services et interfaces de l'ancienne base de données scolaire BULL.

Le but est d'harmoniser les données venant de plateformes hétérogènes.

#### **TAMI<sup>38</sup> (ex STG)**

Poursuite du développement de l'application autour du progiciel "Oracle Application".

L'objectif est de remplacer l'ancienne application basée sur MAGIC, par un progiciel comptable intégrant les dossiers administratifs, sociaux et juridiques.

La mise en production du premier lot est prévue mi-2009.

#### **SFSS (Formation Scolaire Spéciale)**

Reprise des activités de l'OCAI<sup>39</sup> pour la gestion des dossiers de prise en charge des soins en logopédie et en psychomotricité au 1<sup>er</sup> janvier 2008. Développement et mise en production d'une application provisoire en attendant la solution GILAI utilisée précédemment par l'OCAI et qui sera mise en production en 2009.

#### **BiblioDIP**

Mise en production du système de gestion des 54 bibliothèques du DIP pour la partie catalogage des fonds documentaires et partiellement pour la gestion des prêts.

#### **ICP (Infrastructure de Communication pour la Pédagogie).**

Mise à disposition des établissements scolaires d'une infrastructure leur permettant de mettre en ligne des applications en logiciel libre pour la pédagogie.

#### **LLSOLL (Labo Langue en Logiciel Libre).**

Un premier prototype a été réalisé et testé dans plusieurs écoles du secondaire. La version 2009 permettra de prendre en compte les remarques formulées par les utilisateurs et de lancer l'industrialisation du laboratoire.

#### **IdDIP.**

Suite à l'étude menée en 2007, prise en compte des besoins pour les droits d'accès. Mise en œuvre de l'identifiant unique pour l'ensemble des applications du DIP à partir des données de SIRH.

#### **Cycle d'orientation Seymaz**

Poursuite de l'équipement informatique de l'école pour accueillir les élèves et les enseignants lors de la rentrée scolaire des 8<sup>ème</sup>.

#### **SAEA (Service des Allocations d'Étude et d'Apprentissage)**

Avant-projet visant à remplacer l'application du SAEA devenue obsolète sur BULL. L'étude en cours permettra de vérifier l'adéquation des besoins avec la solution utilisée dans d'autres cantons.

<sup>36</sup> SIGEF : Système d'Information Genevois d'Education et de Formation

<sup>37</sup> NBDS : Nouvelle Base de Données Scolaire

<sup>38</sup> TAMI : Tuteur Adulte MIneur

<sup>39</sup> OCAI : Office cantonal d'assurance-invalidité

### Division Solidarité Emploi Économie Santé (DSE/DES):

La division est composée de 32 équivalents temps plein dont 8 chefs de projet. Elle a pour mission de fournir les prestations informatiques des départements Économie Santé (DES) et Solidarité Emploi (DSE).

Les activités de la division s'étendent à 8 projets et 52 applications répartis sur ces deux départements.

#### **Principaux projets de la division DES-DSE**

##### **Prestations cantonales en cas de maladie**

Ce projet réalisé pour le service des mesures cantonales de l'office cantonal de l'emploi (DSE) a pour but de gérer l'indemnisation des personnes au bénéfice de l'assurance chômage durant leurs périodes de maladie. Ces tâches comprennent la gestion des prélèvements aussi bien que le versement des indemnités.

Les principaux lots ont été mis en production en 2008, le projet rentrera en production complète début 2009.

##### **Gestion de la relation cliente pour la promotion économique**

Ce projet permet de doter le service de la promotion économique (DES) d'un outil de gestion de la relation cliente (Customer Relationship management CRM) basé sur SugarCRM, produit open source.

Le projet sera mis en production en janvier 2009.

#### **Information sur les coûts de la santé à Genève**

Ce projet réalisé pour la direction générale de la santé (DES) permet au citoyen de suivre l'évolution des coûts de la santé à Genève à travers le site internet de l'Etat (<http://etat.geneve.ch/des/site/sante/les-couts-de-la-sante-a-geneve>), et de comparer cette évolution avec celles des autres cantons ou avec la moyenne nationale.

Le projet a été mis en production en décembre 2008.

#### **Principales applications gérées par DES-DSE**

**SCARPA (DSE)** : gestion des avances de pensions alimentaires

Trois livraisons ont été effectuées, dont une majeure concernant une modification du mode de calcul et de prise en compte des augmentations et diminutions des pensions et avances.

**SPC (DSE)** : gestion et paiement des prestations complémentaires

Six livraisons ont été effectuées, portant sur les objets suivants : Sostat, datawarehouse, CDC, changement de nom du service, Tour de contrôle, relèvement de la franchise...

**OCIRT<sup>1</sup> (DSE)** : main d'œuvre étrangère, registre des entreprises, relations du travail, ...

**Revenu Déterminant Unifié (DSE)**

**SCOM<sup>2</sup> (DES)** : commerce itinérant, métrologie...

**RC (DES)** : base du registre du commerce et site internet

**DGS<sup>1</sup> (DES)** : gestion des droits de pratique, observatoire cantonal des décès ...

<sup>1</sup> OCIRT : Office Cantonal de l'Inspection et des Relations du Travail

<sup>2</sup> SCOM : Service du COMmerce

### Division du Territoire : (DT)

La division Territoire, animée par 9 personnes internes représentant 8,3 équivalents temps plein et est en charge des moyens informatiques du DT et du DCTI et gère un parc applicatif d'environ 300 éléments.

#### **DT**

- **Portail Énergie**

Fin de la refonte de l'application Ramonage et de la mise en place des flux de données avec les maîtres ramoneurs. Poursuite des travaux sur la partie portail. Ce projet permet le regroupement, la fiabilisation et l'échange des données métier et administratives des acteurs énergétiques publics du canton.

- **PPFVA<sup>2</sup> : Airmo**

Quatre PPFVA ont été présentés et qualifiés sur 2008 pour le DT. Parmi ces projets, le projet Airmo pour le Service de la Protection de l'Air (SPAir). La solution informatique permettra d'échanger et de stocker les mesures genevoises de la qualité de l'air. Le service de la protection de l'air valaisan est partenaire de cette opération. Les travaux et négociations ont abouti à une convention inter-cantonale qui doit être signée en février 2009.

#### **DCTI**

- **Euro 2008**

Réalisation d'un outil de pilotage de la préparation de la manifestation Euro 2008.

- **Refonte du système d'information de l'office du logement**

Constitution de l'équipe projet en charge de réaliser le futur système d'information visant à doter l'Office du Logement d'un système moderne, cohérent, aux données fiabilisées et permettant un pilotage efficient de l'activité de l'Office du Logement. Validation de la loi ad-hoc par le Grand Conseil le 19 septembre 2008.

- **Application de la loi sur les logements d'utilité publique**

Modification du parc applicatif permettant l'extraction des données relatives à la loi pour la construction de logement d'utilité publique (LLUP) et leur mise à la disposition de la direction de l'Office du Logement.

- **Support à la création du système d'information de la Direction Générale PAV<sup>3</sup>.**

Déploiement des différentes briques techniques permettant une gestion de l'entièreté des éléments relatifs à une parcelle du périmètre Praille-Acacias-Vernets sous l'angle de la géo-localisation. Déploiement de la version 1 de la solution en janvier 2009.

<sup>1</sup> DGS : Direction Générale de la Santé

<sup>2</sup> PPFVA : Petit Projet à Forte Valeur Ajoutée

<sup>3</sup> PAV : projet du périmètre Praille-Acacias-Vernets

### Division structures transversales : (DST)

#### **Grand Conseil, Conseil d'État, Pouvoir Judiciaire et Chancellerie d'État**

L'activité de la DST a consisté, tout en assurant la continuité des projets déjà démarrés, à assurer les échéances électorales et à procéder au lancement du programme AeL<sup>1</sup>.

L'activité de la division s'est articulée sur les axes suivants :

- **Réalisation des événements électoraux 2008**

Le bon fonctionnement des applications de la Chancellerie et du Département des Institutions a été garanti par des maintenances au niveau du dépouillement centralisé, de la solution du E-voting, (solution réactivée à l'occasion de la votation du 30 novembre 2008) ainsi que par la poursuite des développements et du déploiement de la solution VOTA. L'ensemble de ces mesures a permis la bonne prise en compte des spécificités liées à l'élection de l'Assemblée Constituante du 19 octobre 2008.

- **Lancement du programme d'administration en ligne pour Genève**

La division, après avoir pris en compte les volets techniques de ce projet de loi porté par le DCTI et la direction générale du CTI, a procédé au lancement des 10 prestations d'impulsion du programme.

- **Déploiement des outils du Secrétariat Général du Grand Conseil (SGGC)**

Fin du déploiement de la solution Archidoc, plateforme collaborative de gestion électronique de documents offrant aux membres du SGGC, la synchronisation des travaux des commissions du Grand Conseil destinés à l'ensemble des députés.

- **Développement du système d'information du Pouvoir Judiciaire**

Poursuite des développements et de la livraison des différents modules de l'application i-JUGE. Préparation du projet de loi "Justice 2010" soutenant la mise en œuvre du programme fédéral de réforme des codes civil et pénal qui prendra effet au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

<sup>1</sup> AeL : Administration en Ligne

### Division ressources humaines et finances :

- **AFC (Administration fiscale cantonale)**

L'objectif est de mettre à disposition des collaborateurs de l'AFC un système d'information facilitant leur travail, améliorant le service aux contribuables et de doter le service d'outils de pilotage performants.

La mise en service de la première prestation de l'Administration en ligne permet la saisie par les entreprises des listes récapitulatives de l'impôt à la source.

Elle apporte une meilleure intégration, dans le Système d'Information de l'AFC, des outils de gestion du service de l'impôt à la source.

Elle prend en compte les évolutions légales liées notamment à la perception de l'impôt.

- **CFI (Comptabilité Financière intégrée)**

L'objectif est la maintenance des applications de gestion financière et du budget.

Les évolutions portent sur la prise en compte des adaptations nécessaires à l'application des normes comptables IPSAS<sup>1</sup>, à la mise en œuvre des modules de gestion financière des projets et des immobilisations, à la capitalisation des compétences sur "Oracle e-Business Suite" pour les projets et à la maintenance d'autres domaines fonctionnels (Solidarité, Éducation).

Nous avons également travaillé sur le remplacement de l'outil de communication avec les banques et le déploiement des accès à la Caisse Centralisée auprès des organismes subventionnés et partenaires de l'Etat.

- **SIRH (Système d'Information de Ressources Humaines)**

Le projet est de mettre en place une solution logicielle unique et intégrée pour la gestion des ressources humaines.

Nous avons mis en production des outils de gestion des postes et procédé à une extension du périmètre fonctionnel couvert par l'infocentre SIRH<sup>2</sup>.

Nous avons également développé les modifications liées à l'introduction du 13<sup>ème</sup> salaire.

- **BI (Business Intelligence)**

Il s'agissait de mettre en place et de maintenir les outils d'analyse et d'aide à la décision de type Infocentre pour de multiples domaines fonctionnels.

Nous avons effectué un changement de version majeure des outils "Cognos" pour plusieurs applications.

Nous avons développé des rapports communs entre plusieurs sources de données (CFI-SIRH) et mis en place des tableaux de bord synthétiques.

<sup>1</sup> IPSAS : Normes IPSAS (International Public Sector Accounting Standards) Normes comptable du secteur public

<sup>2</sup> SIRH : Système d'Information des Ressources Humaines

### L'Euro 2008 à Genève :

### Le projet POLLUX

du 7 au 29 Juin

### Le bilan du CTI

#### Pour mémoire, il s'agissait de :

- fournir le JEM<sup>1</sup>;
- mettre en place les moyens téléphoniques et informatiques pour l'ensemble du dispositif (y compris le PJ<sup>2</sup> et l'OCP<sup>3</sup>);
- mettre en place les caméras aux emplacements définis par la Police dans le projet Cyclope ;
- fournir les moyens informatiques pour l'armée à la caserne des Vernets ;
- fournir les moyens téléphoniques et informatiques pour la coordination générale EURO 2008 Genève basées à l'Uni Dufour ;
- organiser les permanences et les piquets pour tout ce dispositifs.

#### Quelques chiffres

- 25 sites équipés.
- 106 pc et portables.
- 48 lecteurs PKI<sup>4</sup>.
- 25 imprimantes.
- 98 téléphones fixes.
- 113 téléphones mobiles.
- 20 fax.
- 9 caméras.
- 54 personnes de permanence ou de piquet.
- 9 interventions sur les applications.
- 21 interventions sur les environnements des postes de travail.
- 4 interventions dans le domaine de la téléphonie et des réseaux.

#### Bilan

- Tout le matériel téléphonique et informatique sera recyclé dans les différents services de l'Etat de Genève.
- Collaboration dans un très bon esprit avec tous les acteurs du projet Pollux.

<sup>1</sup> JEM : Journal des Évènements Majeurs

<sup>2</sup> PJ : Pouvoir Judiciaire

<sup>3</sup> OCP : Office Cantonal de la Population

<sup>4</sup> PKI : Public Key Infrastructure ou Infrastructure à clés publiques

## Perspectives 2009

Comme chaque année, le CTI doit assurer :

- l'exploitation quotidienne ;
- la sécurité des systèmes ;
- la conduite des projets et de la maîtrise de son portefeuille de projets.

En plus des activités classiques, le CTI devra en 2009 porter son attention sur deux chantiers importants :

- le déploiement du programme AeL au niveau technique, organisationnel et changement ;
- la mise en place de la nouvelle organisation en priorisant l'approche client à tous les niveaux (procédures administratives, techniques, juridiques etc.).

En définitive, être au service du client doit devenir, pour le CTI, un état d'esprit, exprimé tant au niveau de l'organisation que dans l'exécution de sa mission.