METPARK
Place à la mobilité

PREFECTURE
DE GIRONDE
26 MAI 2021
Bureau du Courrier

Extrait du registre des délibérations du conseil d'administration de METPARK - Séance du 25 mai 2021 (convocation du 12 mai 2021)

Aujourd'hui vingt cinq mai deux mille vingt et un à 17 H, le conseil d'administration de METPARK s'est réuni sous la présidence de Madame Béatrice de François, vice-présidente de METPARK.

ETAIENT PRESENTS : Mme Béatrice de François, M. Olivier ESCOTS, M. Stéphane MARI, Mme Isabelle RAMI, M. Emmanuel SALLABERRY, Mme Brigitte TERRAZA

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION : M. Michel POIGNONEC ayant donné pouvoir à M. Emmanuel SALLABERRY, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH ayant donné pouvoir à Mme Béatrice de François

La séance est ouverte

AFFAIRE 2021/03/05P

SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATIQUE ET DES SYSTEMES D'INFORMATION DE LA REGIE

Depuis plusieurs années, le nombre de parkings gérés par la Régie s'est considérablement accru. L'exploitation de ces derniers mais aussi les relations à l'usager font de plus en plus appel au système d'information qui était devenu sous dimensionné à METPARK. Il est donc absolument nécessaire de définir une stratégie globale relative à l'informatique et plus généralement aux systèmes d'information. La nouvelle gouvernance vise notamment à fiabiliser les bases de données et les comptes mais aussi à améliorer sensiblement l'interconnexion entre différents applicatifs utilisés à METPARK en renouvelant notamment certains logiciels utilisés par la Régie désormais obsolètes.

La réflexion sur l'organisation et la pertinence des systèmes informatiques a été entamée à l'automne 2019 puis a permis d'arrêter le schéma directeur de l'informatique et des systèmes d'information de METPARK présenté ci-après.

I – « UNE STRATEGIE INITIEE A L'ETE 2019...

Afin de moderniser son infrastructure et de soutenir ses axes de développement stratégiques, METPARK a lancé le renforcement de sa fonction informatique en auditant son système d'information autour de 3 objectifs principaux :

- appréhender au mieux l'existant technique et organisationnel pour déterminer le niveau de maturité de la structure,
- définir la cible à atteindre au regard des problématiques révélées et des bonnes pratiques de gestion d'un système d'information,
- déterminer le portefeuille de projets de la Régie qui permettra d'atteindre la cible définie.

Suite à cet audit, un directeur des systèmes d'information en temps partagé a été recruté en mars 2020 pour construire et arrêter le schéma directeur de l'informatique de METPARK, essentiel au développement de la Régie.

II - ... QUI A MIS EN EVIDENCE DES PROJETS A MENER ... »

4 types de projets ont été définis avec pour chacun 3 sous-projets à mener.

1 - Les projets « infrastructure » :

Les serveurs hébergeant le patrimoine applicatif et les infrastructures réseau permettant à chaque site d'être connecté à METPARK doivent reposer sur des fondations techniques robustes et fiables.
Il est nécessaire de renforcer ces fondations techniques afin qu'elles supportent le développement du digital et le fonctionnement quotidien des parkings METPARK.

- **Infogérance IT** : un marché de prestation de maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure technique serveur et réseau (maintenance préventive, évolutive et corrective) a été notifié le 31 décembre 2020.
- **Renforcement et fiabilisation des liens réseau parkings de METPARK**. Le réseau est de plus en plus sollicité avec les améliorations de l'exploitation des parkings. Ce projet vise ainsi à fiabiliser les liens réseaux en doublant chaque lien (1 nominal et 1 secours) et en augmentant le débit des liens au travers d'un changement du support (passage à la fibre optique en cours).
- **Fiabilisation infrastructure serveur** : les applications utilisées par les partenaires métiers (péageurs, interphonie...) vont être progressivement hébergées sur l'infrastructure virtualisée centrale METPARK qui doit être mise à niveau pour garantir le meilleur taux de disponibilité et de performance.

2- Les projets « digitaux » :

Ils visent à s'appuyer sur les outils digitaux pour améliorer ou proposer de nouveaux services aux usagers désormais familiers du numérique.

- **Refonte du site internet** pour déployer la nouvelle identité visuelle de la Régie www.mtpk.fr. L'expérience utilisateur est aujourd'hui adaptée et moderne avec prise en compte des usages de la mobilité.

- **Refonte de l'espace client** espaceclient.mtpk.fr qui permet désormais aux abonnés permanents de commander en ligne, d'effectuer des réservations, de s'inscrire sur liste d'attente, etc. Cette refonte sécurise également les opérations par la mise en place d'un back-office pour les salariés de la Régie.
- **Digitalisation des processus de la fourrière** : le projet Fourrière 2.0 vise à fiabiliser et sécuriser les modalités d'enlèvement d'un véhicule. La mise à disposition de tablette pour les agents favorise la dématérialisation des enlèvements et la circulation en temps réel de l'information centralisée.

3- Les projets d'amélioration des processus support :

Pour une plus grande efficacité opérationnelle, les métiers « support » de la Régie doivent se moderniser en s'appuyant sur les outils digitaux.

- **Dématérialisation des factures « abonnés »** : fin de l'envoi par courrier substitué par un envoi par mail des factures numériques.
- **Dématérialisation des workflows de gestion des marchés** : définition et automatisation des workflows des bons de commandes.
- **Encaissement recette abonnés** : les encaissements et recouvrements des recettes abonnés sont transférés directement à l'agent comptable conformément à la charte de recouvrement METPARK /DGFIP.

4 - Les projets d'amélioration des processus « cœur de métier parking » :

3 projets majeurs ont été identifiés pour supporter et favoriser le développement de la gestion des parkings :

- **Renouvellement du logiciel de gestion métier AKIS** : Cet outil central couvre la majorité des processus de gestion des parkings de METPARK. De la gestion commerciale, à l'autorisation des accès dans les parkings des usagers, la couverture est large et la dépendance à la solution et son éditeur est totale. Cette solution montre des signes d'obsolescence et n'est plus adaptée aux besoins de développement et de modernisation de la Régie.
- **Déploiement de la norme CB5.5 dans les parkings** : il s'accompagne actuellement de la centralisation des serveurs péageurs sur l'infrastructure METPARK.
- **Mise à niveau des postes de contrôles « sécurité »** : en collaboration avec la direction de l'exploitation, l'ergonomie des postes « agents » dans les PC sécurité des parkings est étudiée pour assurer la plus grande efficacité opérationnelle et renforcer le confort des agents.

Le portefeuille de tous ces projets est piloté par le DSI et un reporting hebdomadaire est assuré auprès de la Direction Générale. Ce portefeuille est toutefois amené à vivre et de nouveaux arbitrages peuvent être pris pour intégrer/prioriser de nouveaux projets.

III - ETAT DES POJETS AU 01/05/2021

Thème	Fait	En cours	A démarrer sur le 2ème semestre
Organisation et Gouvernance	Intégration DSI Définition du portefeuille projets Mise en place de la gouvernance Intégration d'un profil en contrat de qualification		
Infrastructure	Marché d'infogérance IT	Renforcement et fiabilisation des liens réseau des parkings Fiabilisation infrastructure serveur	
Digital	Refonte du site internet Refonte de l'espace client	Fourrière 2.0	
Processus métiers support	Dématérialisation des factures clients	Encaissement recette abonnés	Dématérialisation des workflows de gestion des marchés
Processus métier « cœur de métier » parking		Projets CB5.5	**Renouvellement du logiciel de gestion métier AKIS** Mise à niveau des postes de contrôles sécurité

IV – LES PERSPECTIVES DU SCHEMA DIRECTEUR SI

Une nouvelle gouvernance du système d'information a donc été mise en place à METPARK fin 2019 et repose essentiellement sur la montée en compétence d'un service informatique renforcé quantitativement et qualitativement. En effet, historiquement composé d'une seule personne, un DSI a été intégré début 2020 et un technicien en alternance en septembre dernier.

Le service informatique assure aujourd'hui ses « fonctions régaliennes » : gestion quotidienne du parc informatique, de l'annuaire utilisateurs, des droits d'accès, des achats, du support, etc.

Depuis plus de 18 mois, METPARK est entrée dans une logique d'amélioration continue qui permet de décliner opérationnellement la stratégie de la Direction Générale. La majorité des projets engagés par la Régie s'appuie de plus en plus sur la fonction informatique.

La feuille de route « SI » sera ainsi constituée de projets portés par les directions (exploitation, technique, etc.) et par des opportunités offertes par le digital (démarche open data, cloud, intelligence artificielle).

Si les premières phases ont surtout renforcé les fondations techniques pour permettre de supporter le développement de projets de transformation, les phases à venir permettront à la Régie de s'inscrire dans une logique de transformation digitale et placeront l'usager au centre des préoccupations.

Le schéma directeur de l'informatique et des systèmes d'information de METPARK vise à renforcer la qualité de service public proposée à ses usagers.

Aussi, vous est-il proposé, Mesdames, Messieurs, si tel est votre avis, de bien vouloir approuver ce schéma directeur de l'informatique et des systèmes d'information de la Régie

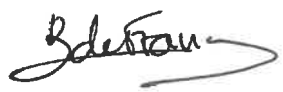
Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité

Fait et délibéré au siège social de METPARK le 25 mai 2021

Pour expédition conforme

La vice-présidente

Béatrice de François



MT
PK

METPARK

SCHEMA DIRECTEUR DE L'INFORMATIQUE ET DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

AUDIT 2020

Place à la Mobilité !

SYNTHÈSE

INFRASTRUCTURE

PI01 - Cartographie du réseau
PI02 - Salles informatiques + PRA
PI03 - Amélioration MPLS + VPN
PI04 - Applications distribuées
PI05 - Poste de travail (portable)
PI06 - Wifi Siège – Wifi Parking Gambetta (1er Ssol)
PI07 - Mise en place PC Sécurité
PI08 - Mise à niveau des postes de contrôles PKG

APPLICATIONS

PA01 Renouvellement AKIS
PA02 Outil de pilotage opérationnel (BI)
PA03 Urbanisation du SI (Interfaces) – Qualnet
PA04 Optimisation outils finances
PA05 Workflow Bon de commande (SIS Marché)
PA06 Projet CB 5.5 / Command
PA07 GTC Sureté
PA08 GMAO

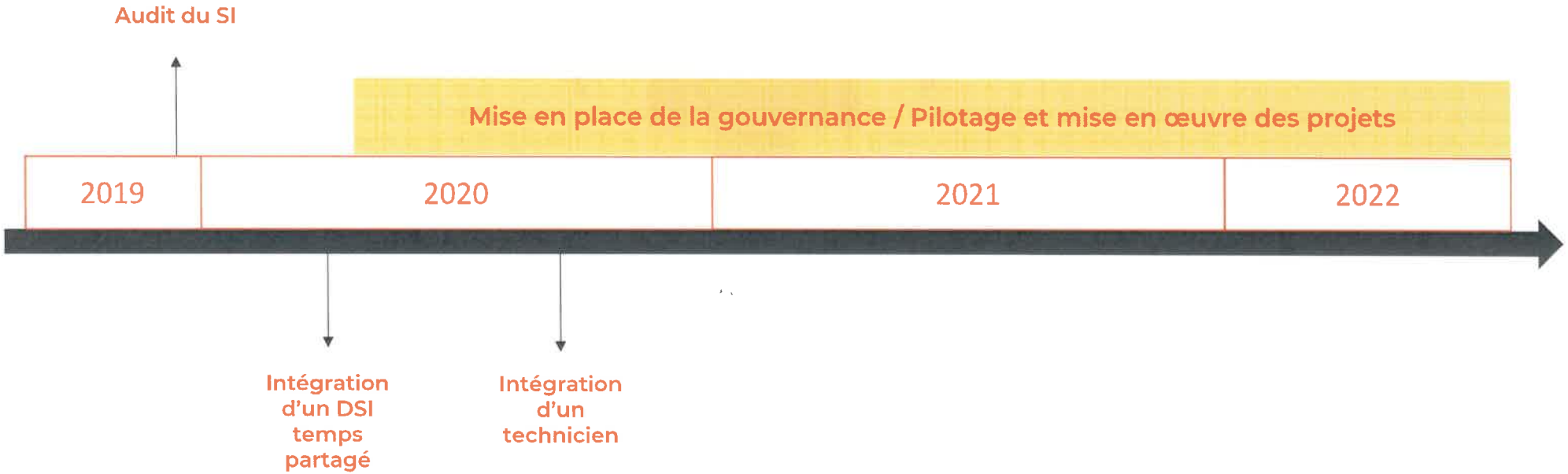
EMPREINTE DIGITALE

PDIG01 Nom de domaines
PDIG02 Fourrières 2.0
PDIG03 Site WEB MTPK.FR
PDIG04 Réservation et abonnement online
PDIG05 Nomadisme
PDIG06 Outil collaboratif

GOUVERNANCE

PG01 Organisation du Système d'Information
PG02 Portefeuille Projets – Pilotage projets
PG03 Mise sous contrôle du SI
PG04 Gestion des risques
PG05 Budget informatique
PG06 RGPD

DEMARCHE

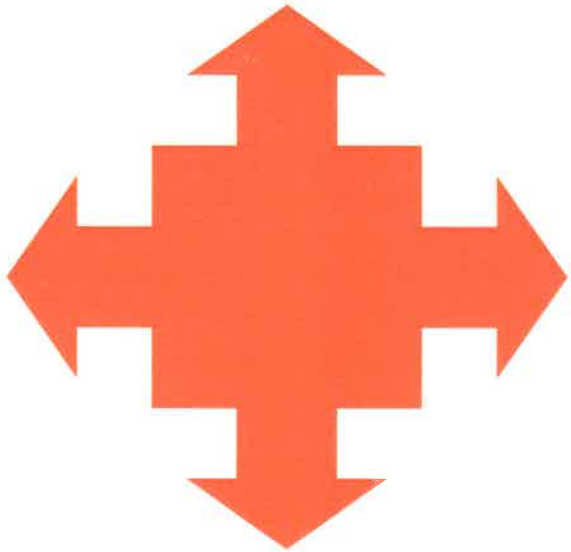

Audit du SI
Mise en place de la gouvernance / Pilotage et mise en œuvre des projets
2019
2020
2021
2022
Intégration d'un DSI temps partagé
Intégration d'un technicien

LES PROJETS MAJEURS

Place à la Mobilité !

INFRASTRUCTURE

METIER SUPPORT

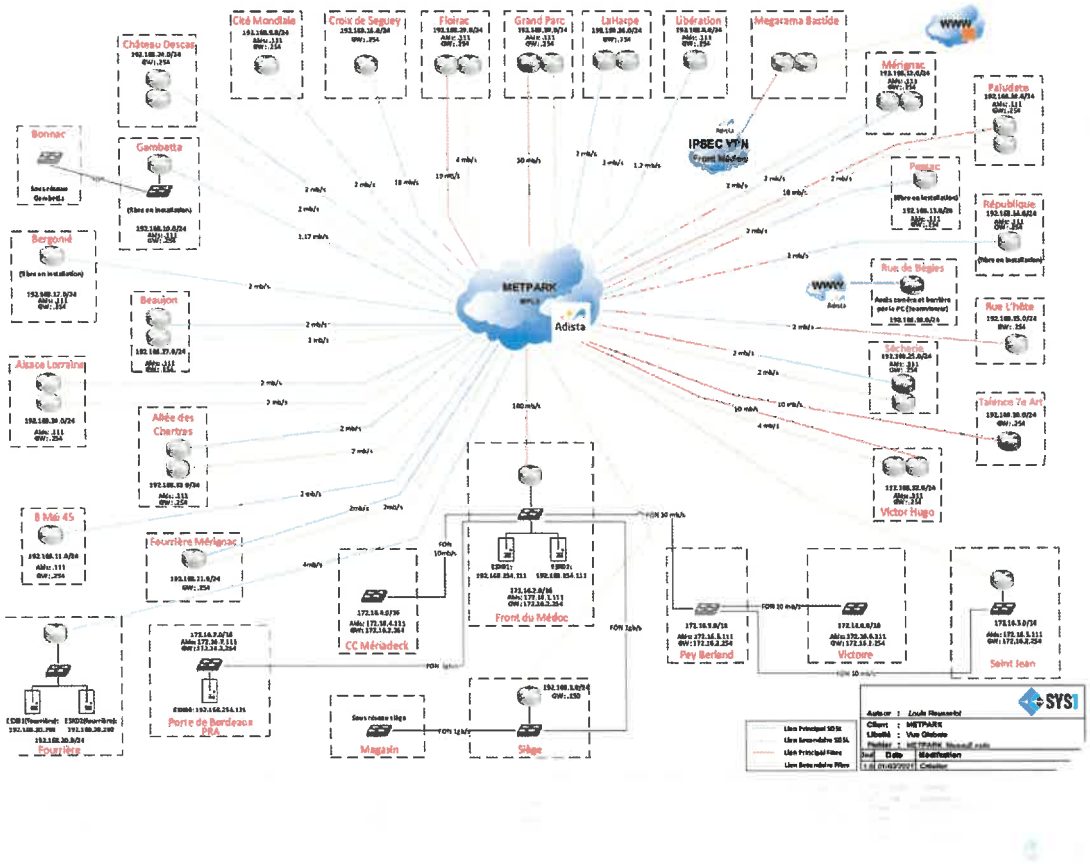


CŒUR METIER PARKING

DIGITAL

PROJETS INFRASTRUCTURE

Place à la Mobilité !



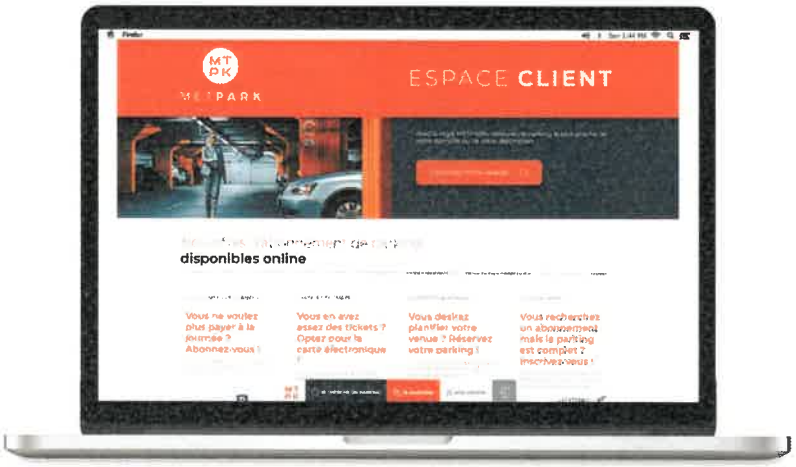
Infogérance IT :
Réalisé

Renforcement et fiabilisation des liens réseau des parkings :
En cours

Fiabilisation infrastructure serveur :
En cours

PROJETS DIGITAUX

Place à la Mobilité !

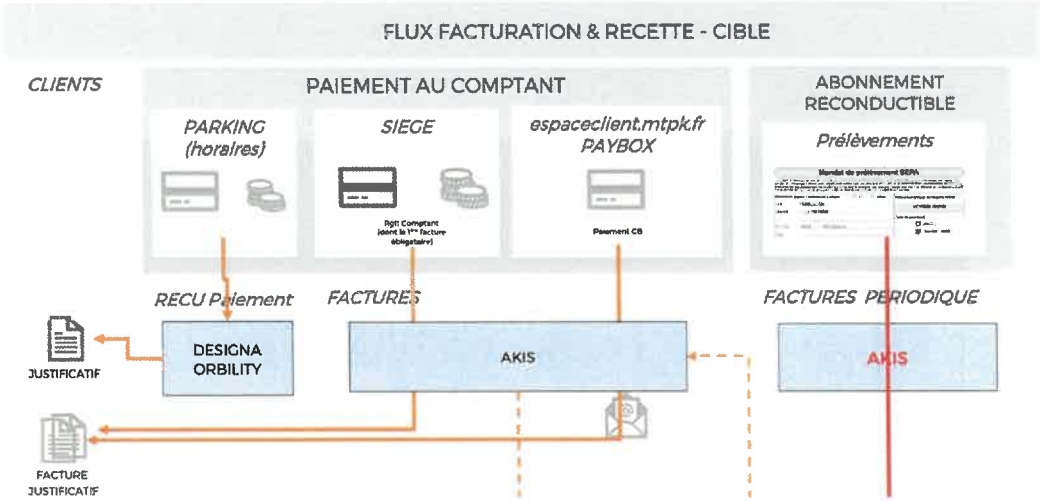


Refonte du site internet www.mtpk.fr : Réalisé

Refonte de l'espace client espaceclient.mtpk.fr : Réalisé

Digitalisation des processus de la fourrière : Fourrière 2.0 : En cours

PROJETS D'AMELIORATION DES PROCESSUS SUPPORT



Dématérialisation des factures clients : Réalisé

Encaissement recettes abonnés : En cours

Dématérialisation des workflows de gestion des marchés : A venir

PROJETS CŒUR DE METIER PARKING

Place à la Mobilité !

Projets CB5.5 : En cours

Renouvellement du logiciel de gestion métier AKIS : A venir

Mise à niveau des postes de contrôle Sécurité : A venir

PLANNING PROJETS – MAI 2021

Place à la Mobilité !

Projet	MATURITE	ROLE-DSI	DATE DEBUT	DATE FIN
PI02 - INFOGERANCE / MCO	5 - Clos	CDP	01/09/2020	30/04/2021
PI02 - LICENCES MICROSOFT - RENOUVELLEMENT	1 - A Réaliser	CDP	01/06/2021	01/09/2021
PI03 - Amélioration MPLS + VPN (ADISTA)	3 - Réalisation	CDP	01/09/2020	30/09/2021
PI05 - Poste de travail Renouvellement 2021	1 - A Réaliser	CDP	01/06/2021	30/09/2021
PI05 - Caméra / Visio - Ecran de Salle de réunion	1 - A Réaliser	CDP	01/08/2021	31/08/2021
PI06 - WIFI PAKING GAMBETTA (1er ssol)	1 - A Réaliser	CDP		
PI06 - CŒUR DE RESEAU - PARKING	2 - Etude	CDP	01/06/2021	01/09/2021
PI07 - PC Sécurité	1 - A Réaliser	SUPPORT ++	01/06/2021	31/12/2021
PI08 - Mise à niveau des postes de contrôles PKG	1 - A Réaliser	SUPPORT ++		
PI09 - NOUVELLE ARBORESCENCE TEL	3 - Réalisation	CDP	01/09/2020	30/04/2020
PA01 - Renouvellement AKIS - Abonnement	1 - A Réaliser	CDP	01/04/2021	31/12/2021
PA02 - Outils Reporting Central (Stats)	1 - A Réaliser	CDP	01/04/2021	01/12/2021
PA05 - Workflow Bon de commande (SIS Marché)	2 - Etude	SUPPORT +++	01/09/2020	01/04/2021
PA06 - Projet CB 5.5 / Orbility	3 - Realisation	SUPPORT ++	01/09/2020	01/05/2021
PA06 - PROJET CB 5.5 DESIGNA	1 - A Réaliser	SUPPORT ++	01/05/2021	01/09/2021
PA06 - Centralisation Commend	1 - A Réaliser	SUPPORT ++	15/03/2021	01//10/2021
PA07 - LOGICIEL MAGASIN	2 - Etude	SUPPORT +++		
PA08 - ENCAISSEMENT ABONNES	2 - Etude	CDP	01/01/2021	31/07/2021
PA09 - MIGRATION-BODET	5 - Clos	SUPPORT	01/01/2021	31/01/2021
PA10 - GESTION DES RECLAMATIONS	1 - A Réaliser	CDP	01/09/2021	31/12/2021
PA10 - GESTION DES DELIBERATIONS / SIGNATURE ELE	1 - A Réaliser	CDP	01/09/2021	31/12/2021
PDIG02 - Fourrières 2.0	3 - Realisation	SUPPORT +++	01/09/2020	31/12/2021
PDIG03 - Site WEB MTPK.FR	5 - Clos	SUPPORT +++	01/09/2020	01/03/2021
PDIG04 - EspaceClient.MTPK.FR	5 - Clos	CDP	01/09/2020	28/02/2021
PDIG05 - EASYPARK	2 - Etude	CDP		

UNE DEMARCHE CONTINUE ...

PROJETS CŒUR DE METIER PARKING

Premières phases de Renforcement des Fondations

Phase de Transformation à venir

De nouveaux projets et des opportunités digitales (démarche open data/cloud)

Place à la Mobilité !

MERCI DE VOTRE ECOUTE