



Le SDIS 38 Le Système d'Information, un enjeu vital.



L'accès à un monde en mouvement



Le service départemental d'incendie et de secours de l'Isère (SDIS 38) s'est doté, fin 2019, d'une nouvelle infrastructure informatique sécurisée, fondée sur la technologie de l'hyper-convergence. Cet organe vital dans le dispositif du centre d'intervention, répond aujourd'hui aux enjeux de criticité de l'ensemble de l'organisation. Entretien avec **Jean-Christophe Massiago**, Chef de groupement des systèmes d'informations du SDIS de l'Isère, et **Daniel Tissot**, Directeur commercial d'Access Group, partenaire informatique du SDIS 38.

■ Concrètement, que représente le SDIS dans le département de l'Isère ?

> Le SDIS 38, ce sont 5 000 collaborateurs, dont environ 4 500 pompiers volontaires et quelque 1 000 pompiers professionnels. 300 personnes, dont 15 à la direction des systèmes d'information (SI), interviennent depuis trois pôles administratifs, notamment au centre départemental à Fontaine. Les casernes sont établies sur 120 sites dans toute l'Isère. L'uniformisation du réseau informatique, la criticité et la continuité de service, sont essentiels. <

■ En septembre 2019, lorsque vous avez pris vos nouvelles fonctions de Chef de groupement des systèmes d'informations du SDIS de l'Isère, quelles étaient les problématiques du système informatique ?

> Fin 2019, la direction des systèmes d'information du SDIS 38 se trouvait en phase de reconstruction et de réorganisation avec des pertes de compétences et de savoir-faire techniques. De plus, nous souhaitions déployer un projet Microsoft Bureautique 365. <

■ Quelle a été votre feuille de route ?

> Le système d'information du SDIS 38 a nécessité une réflexion de fond pour sa réorganisation stratégique. La refonte globale du système a constitué un projet phare pour la direction des SI – l'infrastructure étant obsolète. D'où l'appel à l'expertise d'Access Group, fin 2019, dans le domaine du conseil et de l'accompagnement, puis autour du périmètre des serveurs informatiques avec, à la clé, le renouvellement de l'intégralité des systèmes et de l'infrastructure. L'enjeu pour le SDIS 38 visait à garantir la performance globale de son système d'information et de stockage des données, afin d'assurer une parfaite continuité de services. <

■ Pourquoi avoir fait appel à l'expertise d'Access Group ?

> Nous avons fait le choix de ce partenaire informatique pour la pertinence des solutions qui nous ont été proposées. Assurer la criticité du système est un enjeu majeur du SDIS, auquel Access Group sait répondre précisément. À cela s'ajoutent la réactivité et la pertinence de l'accompagnement des équipes au quotidien, notamment lors du premier confinement avec la mise à disposition d'experts en urgence.

Notre choix est par ailleurs fondé sur l'antériorité et la qualité de nos précédentes collaborations professionnelles avec Access Group. Le lien de confiance est d'abord construit sur une histoire de personne. <

■ Daniel Tissot, en tant que Directeur commercial d'Access Group, quelles sont vos références dans ce domaine ?

> Access Group est un partenaire référent des SDIS en région AURA. L'entreprise de services numériques est intervenue, voici une dizaine d'années, sur l'accompagnement, le mix technologique et les réseaux auprès des SDIS 73 et 74. Ces projets nous permettent aujourd'hui de capitaliser sur une très bonne connaissance des organisations d'incendie et de secours, et sur les solutions et compétences requises. <

■ Quels sont les apports de la technologie de l'hyper-convergence ?

> Cette nouvelle technologie, développée par les constructeurs, génère incontestablement un gain en termes de performance, de stockage de données et de continuité de service. L'enveloppe d'investissement du SDIS est établie à échéance de cinq à sept ans. L'hyper-convergence assure une grande pérennité technologique et garantit une parfaite adéquation avec la croissance des besoins en télécommunication. Le point névralgique est bien la sécurité – le plan de reprise d'activité – qui n'existait pas auparavant. C'est ainsi qu'en cas d'incident sur le système d'information, la continuité du système est assurée. <

■ Quel est le bilan de ce partenariat technologique aux côtés d'Access Group, deux ans plus tard ?

> Le SDIS 38 est passé d'un « mode curatif » à un « mode projet » avec un changement de vision et d'organisation. Notre quotidien au SDIS 38, voici trois ans, incluait de nombreux incidents redondants sur l'infrastructure. Aujourd'hui, ces incidents sont inexistantes.

Nous avons fait incontestablement le choix de la qualité et de la réactivité tant au plan du conseil, des solutions que des installations. De plus, notre partenariat avec Access Group a permis une montée en compétences des équipes sur les systèmes existants, et sur les enjeux du télétravail, qui poursuit son déploiement. Le travail collaboratif, la confiance, l'expertise et la proximité avec Access Group, ont fait toute la différence. <