

# Comité Syndical

Saintes – 30 mars 2023

Bienvenue

Horaire de démarrage 14h15

The logo for SOLURIS features the word "SOLURIS" in a bold, sans-serif font. The letter "O" is stylized as a white circle with a blue dot in the center, resembling a power button symbol. The letters "S", "L", "U", "R", "I", and "S" are white, while the "O" and "L" are orange. The background of the slide features a dark blue gradient with faint, overlapping circular patterns in shades of blue and orange.

**SOLURIS**

SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES  
INNOVANTES

# Comité Syndical

Saintes – 30 mars 2023

**SOLURIS**

SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES  
INNOVANTES

# Informations techniques pour la visio

- ① **Transmission en direct** : Décalage entre 30 et 60 sec
- ① **Participant(e)s à distance:**
  - ① Merci d'envoyer vos nom et prénom via la section questions-réponses en ligne ("*chat*")
  - ① Pour intervenir en séance, utiliser la messagerie en ligne (questions-réponses) ("*chat*")
  - ① Seuls les délégués peuvent voter / intervenir en séance
  - ① Rôle du modérateur

# Ordre du jour

## A. Désignation d'un secrétaire de séance / Validation du PV de la réunion précédente

### B. Délibérations

- ⊙ Validation du procès-verbal de la réunion précédente
- ⊙ Composition de Soluris (Fiche 1)
- ⊙ Tableau des emplois (Fiche 2)
- ⊙ Ligne de trésorerie (Fiche 3)
- ⊙ Comptes de gestion 2022 des 3 budgets par Mme Nivard-Onchalo, de la DDFIP de la Charente Maritime
- ⊙ Comptes administratifs 2022 des 3 budgets (Fiches 4A, 5A et 6A)
- ⊙ Budgets Primitifs 2023 des 2 budgets (principal et annexe Géoplateforme 17) (Fiches 4B et 6B)
- ⊙ Création du budget de la régie PCRS 17 (Fiche 8)
- ⊙ Tarification des prestations 2023 (Fiche 7)
- ⊙ Délivrance de Certificats de Signatures Électroniques (CSE) (Fiche 9)

### C. Actualités et projets de Soluris

- ⊙ Sécurité numérique des collectivités et RGPD : programme 2023
- ⊙ Portail d'assistance aux adhérents : points d'avancement
- ⊙ Satisfaction des adhérents : présentation de la démarche
- ⊙ Présentation de nouvelles solutions et offres de services aux adhérents
  - ⊙ Contrats de services
  - ⊙ Portefeuille de projets
  - ⊙ Nouvelles offres et démonstration

### D. Questions diverses

A.  
Désignation  
d'un(e) secrétaire de séance



B.

Validation du procès verbal de la réunion de  
Comité Syndical  
du 2 décembre 2022



## C. Délibérations



# 1. Composition du Syndicat

## 🕒 3 nouvelles adhésions

- 🕒 Commune de MELLE (79)
- 🕒 SIVOS Les Prés Verts SAINT SATURNIN DU BOIS/SAINT PIERRE D'AMILLY
- 🕒 SIVU COLLÈGE FONTBRUANT

## 2. Tableau des Emplois

### 🕒 Sans changement

Statut des agents	Temps de travail	Type d'emploi	Nombre
Fonctionnaires titulaires /stagiaires	Complet	Permanent	41
Agents contractuels	Complet	Permanent	22
Agents contractuels (contrats aidés, apprentis, stagiaires, CDG)	Complet	Non permanent	8
Détachement			1

### 3. Ligne de trésorerie

⦿ 250 000 €

⦿ Prudence

⦿ Taux €STER au 21/02/2023 = 2,398 %

# Compte de gestion 2022 de Soluris

Manuela NIVART-ONCHALO

DDFiP17 - Trésorerie Marennes-Oléron

## Dépenses de fonctionnement

### Les dépenses de fonctionnement sont divisées en six catégories :

1. Les charges à caractère général (achat de petit matériel, entretien et réparations, fluides, assurances...)
2. Les charges de personnel (salaires et charges sociales)
3. Les charges de gestion courante (subventions et participations, indemnités des élus...)
4. Les charges financières (intérêts des emprunts, frais de renégociation...)
5. Les charges exceptionnelles (subventions exceptionnelles, amendes...)
6. Les charges calculées (dotations aux amortissements et provisions...)

### Réalisation des dépenses de fonctionnement en euros en 2022

	Montant	Taux de réalisation *
Charges à caractère général	5 427 402	66%
Charges de personnel	3 221 333	92%
Charges de gestion courante	61 454	65%
Charges financières	618	12%
Charges exceptionnelles	11 540	35%
Charges calculées	40	100%
Divers	562 069	92%
<b>Total</b>	<b>9 284 455</b>	

\*Dépenses effectives / crédits budgétaires \*100

### Evolution des dépenses de fonctionnement en K euros



## Recettes de fonctionnement

### Les recettes de fonctionnement sont divisées en six catégories :

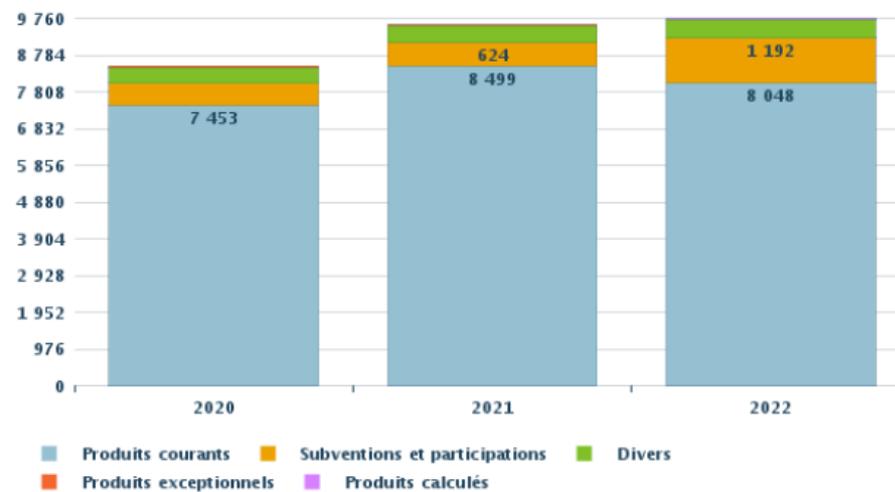
1. La fiscalité directe locale
2. Les subventions et participations de l'Etat et des autres collectivités (dont les dotations)
3. Les produits courants (locations, baux, revenus de l'exploitation, des services publics)
4. Les produits financiers (produits des placements...)
5. Les produits exceptionnels (produits des cessions d'immobilisation...)
6. Les produits calculés (reprises sur amortissements et provisions)

### Réalisation des recettes de fonctionnement en euros en 2022

	Montant	Taux de réalisation *
Subventions et participations	1 192 014	148%
Produits courants	8 048 311	76%
Produits calculés	20 373	100%
Divers	497 479	110%
<b>Total</b>	<b>9 758 177</b>	

\*recettes effectives / crédits budgétaires \*100

### Evolution des recettes de fonctionnement en K euros



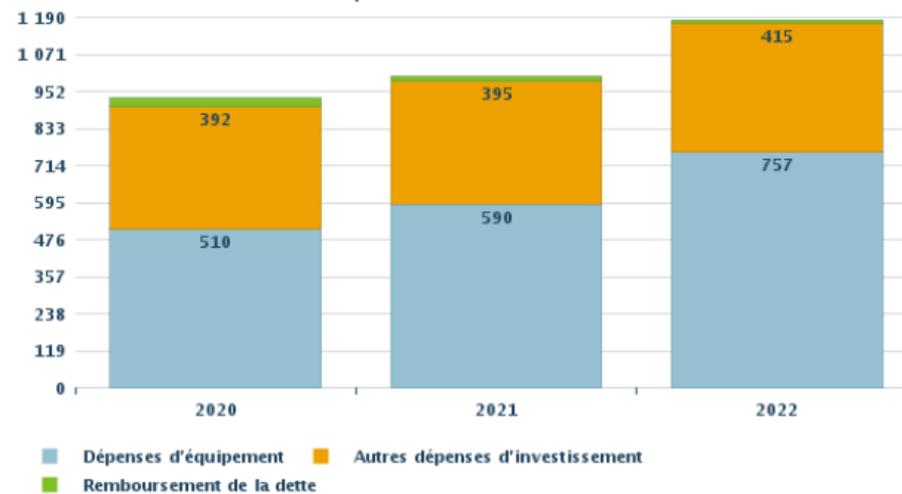
## Dépenses d'investissement

## Réalisation des dépenses d'investissement en euros en 2022

	Montant	Taux de réalisation *
Dépenses d'équipement	756 913	49%
Remboursement de la dette	10 055	33%
Autres dépenses d'investissement	415 487	100%
<b>Total</b>	<b>1 182 455</b>	

\*Dépenses effectives / crédits budgétaires \*100

## Evolution des dépenses d'investissement en K euros



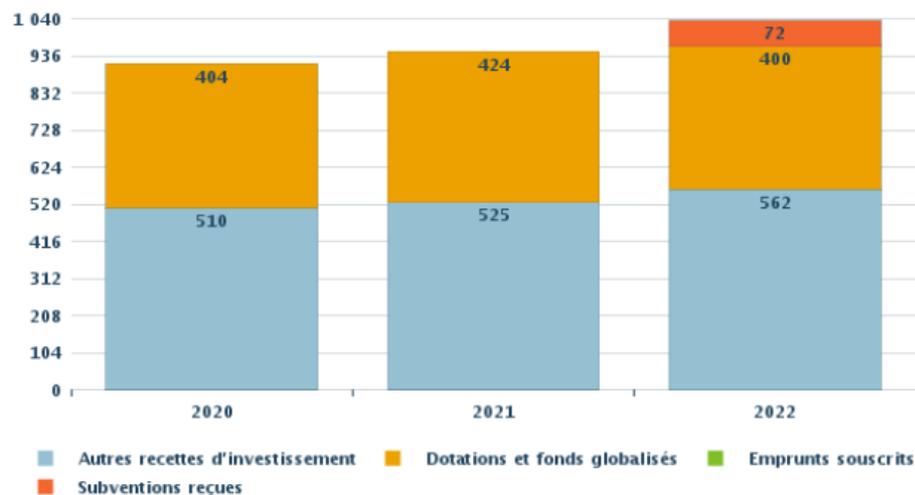
Recettes d'investissement

Réalisation des recettes d'investissement en euros en 2022

	Montant	Taux de réalisation *
Dotations et fonds globalisés	400 223	81%
Subventions reçues	72 323	100%
Autres recettes d'investissement	562 069	92%
<b>Total</b>	<b>1 034 615</b>	

\*recettes effectives / crédits budgétaires \*100

Evolution des recettes d'investissement en K euros



## Résultat

Le résultat est égal à la différence entre la totalité des produits et des charges de fonctionnement constatés au cours de l'exercice.

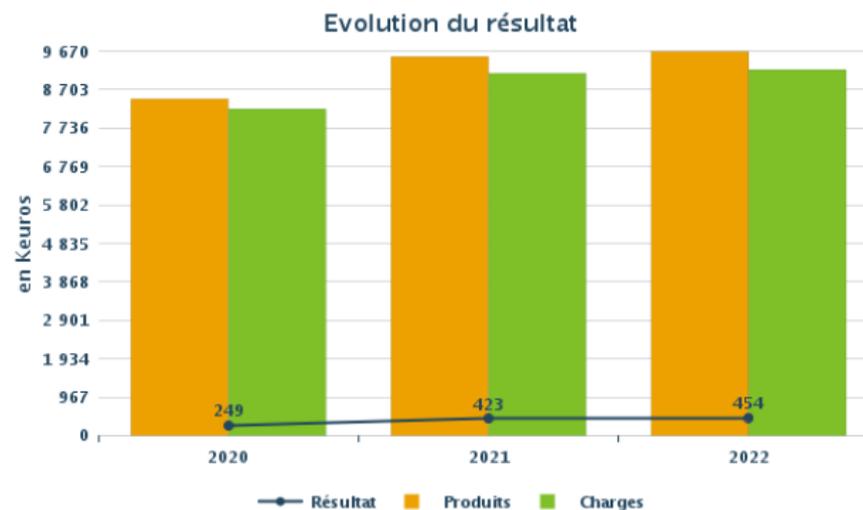
Il tient compte des dotations et reprises sur amortissements et provisions.

Il équivaut au solde positif ou négatif de la section de fonctionnement qui apparaît dans le compte administratif.

Le résultat traduit l'enrichissement ou l'appauvrissement de la collectivité constaté au cours de l'exercice.

### Tableau de calcul du résultat

Produits de fonctionnement	9 666 430
Charges de fonctionnement	-9 212 219
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>454 211</b>



## Autofinancement

La CAF est calculée par différence entre les produits réels de fonctionnement (hors produits de cession d'immobilisation) et les charges réelles.

Les produits et charges réels sont les opérations qui donnent lieu à encaissement et décaissement effectifs.

Ils ne tiennent donc pas compte des dotations et reprises sur amortissements et provisions qui constituent des charges et produits dits calculés.

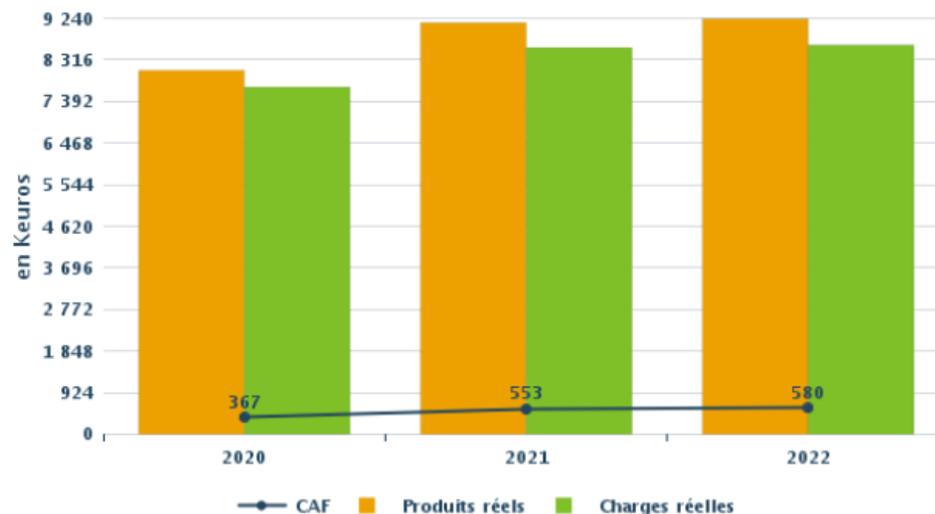
La CAF brute traduit la capacité de la collectivité à financer, par son fonctionnement courant, ses opérations d'investissement (remboursements de dettes, dépenses d'équipement, ...)

La CAF nette mesure la capacité de la collectivité à financer ses dépenses d'investissement par ses ressources propres, une fois acquittée la charge obligatoire de la dette.

Tableau de calcul de la CAF

Résultat de l'exercice	454 211
- produits de cession des immobilisations	-0
+ dotation aux amortissements et provisions	150 840
- reprises sur amortissements et provisions	-20 373
+ autres charges calculées	411 269
- autres produits calculés	-415 487
<b>Capacité d'autofinancement brute</b>	<b>580 460</b>
- remboursement de dettes bancaires et assimilées	-10 055
<b>Capacité d'autofinancement nette</b>	<b>570 405</b>

Evolution de la CAF



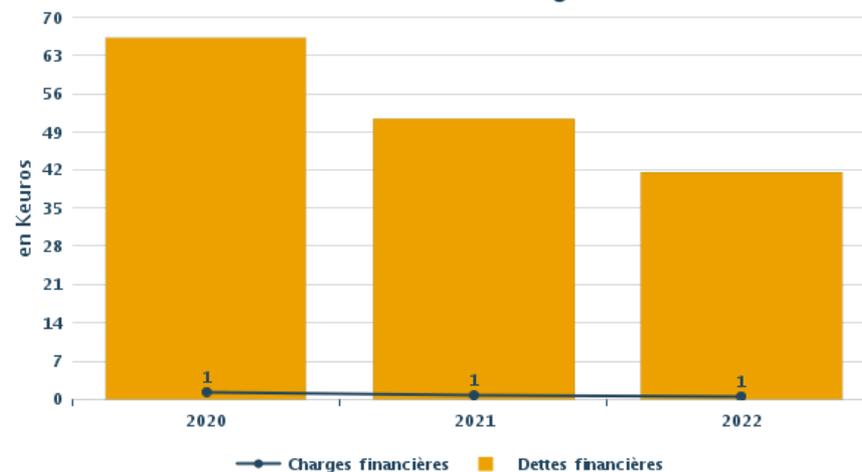
### Financement des investissements

Le tableau de financement permet d'expliquer par quelles ressources (cessions d'actifs, autofinancement ou emprunts nouveaux) ont été financés les emplois de l'année (investissements nouveaux et remboursement du capital de la dette).

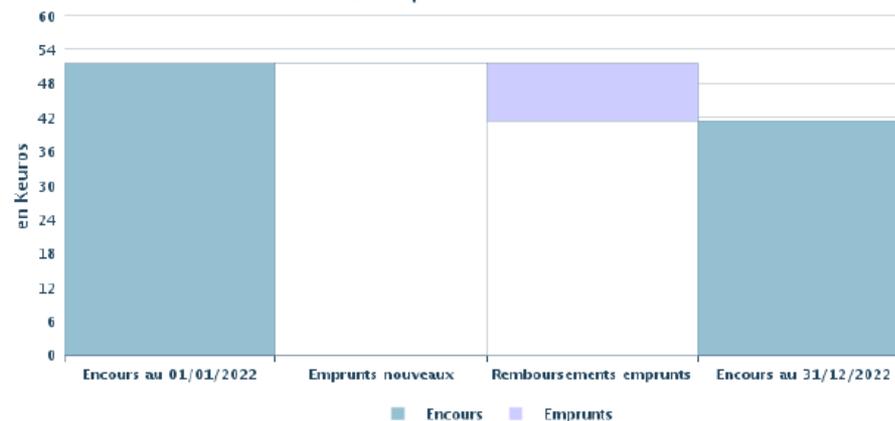
**Tableau de financement 2022 en Keuros**

Investissements	Exercice N	Financement des investissements	Exercice N
Acquisition d'immobilisation	757	CAF	580
Autres emplois	0	Produit de cession des immobilisations	0
Remboursement des emprunts	10	Autres ressources	72
		Emprunts nouveaux	0
<b>TOTAL DES INVESTISSEMENTS</b>	<b>767</b>	<b>TOTAL DU FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS</b>	<b>653</b>
<b>Excédent de financement</b>		<b>Déficit de financement</b>	<b>-114</b>

**Evolution des dettes et des charges financières**



**Variation des emprunts et dettes assimilées**



Bilan et équilibre financier

Bilan fonctionnel

ACTIF	PASSIF	
Immobilisations 2 422 472	Subventions, dotations, réserves 3 472 618	FDR = 1 091 613
	Dettes financières 41 467	
Stocks et créances 817 997	Dettes fournisseurs et sociales 754 417	BFR = 63 580
Trésorerie 1 028 034		
Trésorerie = FDR - BFR = 1 028 034		

Le bilan retrace la patrimoine de la collectivité au 31 décembre.

Ce patrimoine comprend un actif (les biens immobiliers ou mobiliers, les créances, les stocks et la trésorerie) et un passif (total des moyens de financement que détient la collectivité).

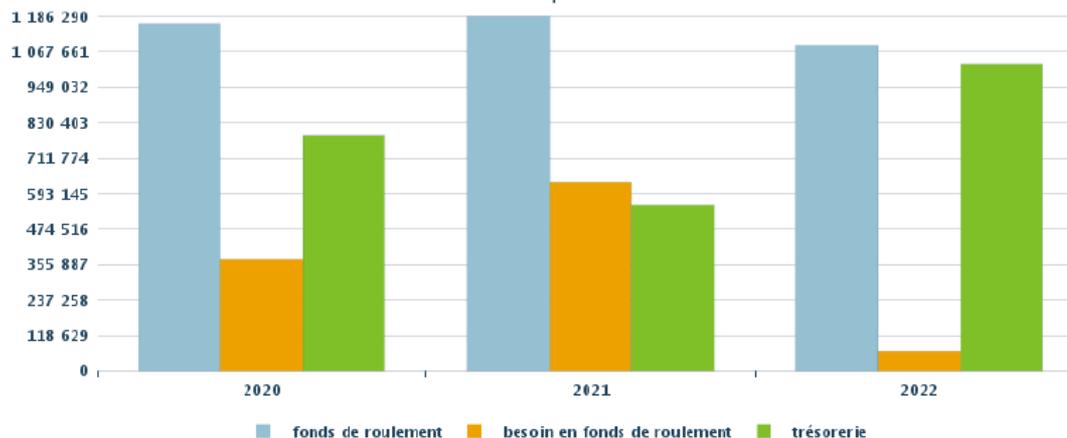
Le bilan fonctionnel est un bilan condensé visant à fournir une vision de la collectivité en terme d'emplois et de ressources. Il permet d'identifier les politiques d'investissement et de financement des années passées. A partir du bilan fonctionnel, sont déterminés le fonds de roulement, le besoin en fonds de roulement et la trésorerie nette.

Le fonds de roulement (FDR) est égal à la différence entre les financements disponibles à plus d'un an (les dotations et réserves, les subventions, les emprunts) et les immobilisations (les investissements réalisés et en cours de réalisation). Cette différence correspond, en comptabilité budgétaire, à la somme des excédents définitifs que la commune a dégagés au cours du temps. Le fonds de roulement permet de couvrir le décalage entre encaissement de recettes et paiement de dépenses.

Le besoin en fonds de roulement (BFR) est égal à la différence entre l'ensemble des créances (y compris stocks) et les dettes à court terme (dettes fournisseurs, dettes fiscales et sociales...). Le BFR traduit le décalage entre perception de recettes et paiement de dépenses.

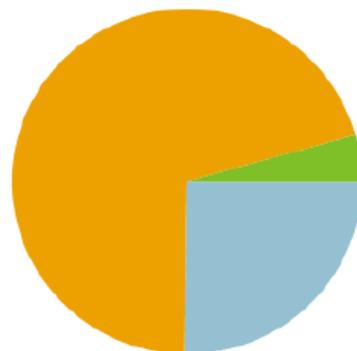
La trésorerie du bilan comprend le solde du compte au Trésor, mais également les autres disponibilités à court terme comme les valeurs mobilières de placement. Des crédits de trésorerie peuvent être souscrits auprès d'établissements bancaires afin de faire face à des besoins ponctuels de disponibilités. Ils s'assimilent à des dettes à court terme et figurent donc au passif du bilan. Elle apparaît comme la différence entre le fonds de roulement et le besoin en fonds de roulement.

Evolution de l'équilibre financier



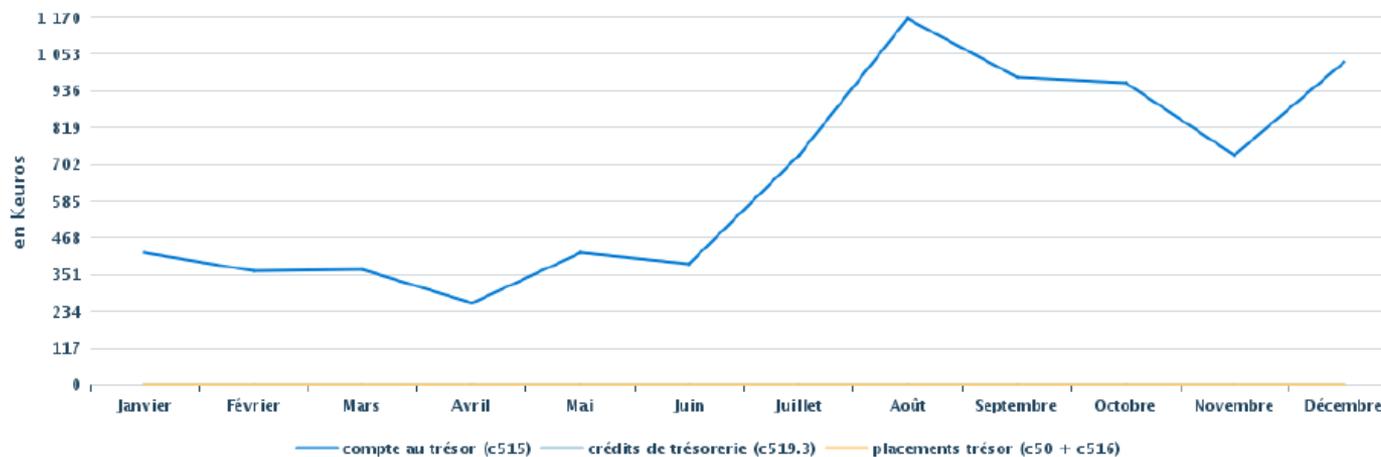
### Actif immobilisé et Trésorerie

Structure de l'actif immobilisé



immobilisations incorporelles (C/20)	25 %
immobilisations corporelles (C/21 hors C/217)	70 %
immobilisations en cours (C/23)	4 %

Evolution de la trésorerie



## 4. Compte Administratif et Compte de Gestion 2022 Budget Principal

### Principaux constats :

- ⊙ Augmentation des charges de personnel 2021-2022 = + 14,41 % (+ 405 K€)
- ⊙ Réfection du toit de notre bâtiment (150 k€ en autofinancement)
  
- ⊙ Stabilité des recettes courantes
- ⊙ Augmentation des subventions = + 500 k€
- ⊙ Pas de FCTVA
  
- ⊙ Résultat net de l'exercice 2022 : - 74 341 €
- ⊙ Résultat cumulé : 1 091 413 €

# Compte Administratif et Compte de Gestion 2022 Budget Annexe M4

## Principaux constats:

Recettes Réalisées 2022 : 1 973 k€ (2 275 k€ en 2021), dont :

- ⦿ Achat-revente de matériels et logiciels = - 20% (1 457 K€)
- ⦿ Maintenance technique = +21 % (485 k€)
  
- ⦿ Une année 2021 exceptionnelle (télétravail)
- ⦿ Résultat 2022 : 39 209 €

# Compte Administratif et Compte de Gestion 2022 Budget Annexe GéoPlateforme17

## Principaux constats:

- 🕒 Dépenses d'investissement = 13 K€
- 🕒 Dépenses de fonctionnement = 273 K€
- 🕒 Recettes de fonctionnement = 416 K€
- 🕒 Résultat final : 352 K€  
*dont subvention Plan de relance 107k€*

# Questions / Réponses

## Vote et affectation des résultats



## 5. Budgets 2023

Budget principal, Géoplateforme17

# Rappel des principaux projets 2023

- ① Accompagnement des adhérents vers la comptabilité M57
- ① Renforcement de la sécurité numérique des collectivités adhérentes
- ① Modernisation des méthodes et outils de délivrance des services
- ① Sobriété numérique
- ① Communication vers les adhérents
- ① Nouvelles offres (gestion des temps, outils collaboratifs, techniciens de proximité, etc.)

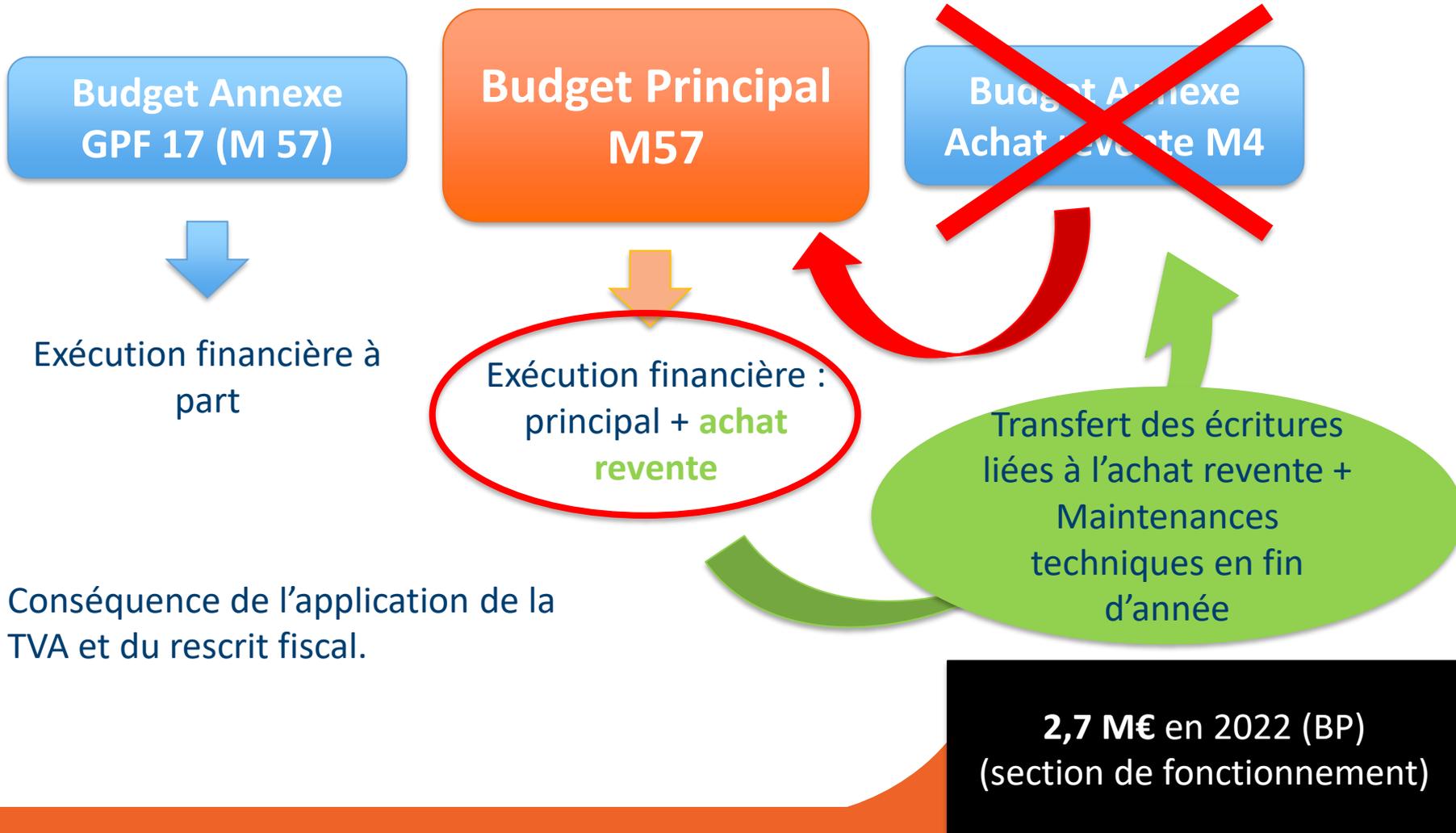
## Comparatif BP 2022-2023

Un budget prévisionnel de 10,3 M€ (*contre 14 M€ en 2022, soit -28,7%*).

Une baisse qui s'explique essentiellement (80%) par :

- ⦿ Fin des transferts M57-M4 Une modification de structure budgétaire (suppression budget annexe) => -2,7 MK€
- ⦿ L'assujettissement à la TVA (achats/revente matériel et logiciel en HT et non plus TTC => -680 K€
- ⦿ Baisse du budget outil de portail d'assistance (réalisé) => -235 K€
- ⦿ Objectifs de ventes prudents => -186 K€

# Evolution structurelle des budgets en 2023



# Principales évolutions en dépenses

## **Dépenses d'investissement : +23% par rapport au réalisé 2022**

- Système d'information : développement de la plateforme de services aux adhérents
- Locaux : aménagement du rez-de-chaussée pour mieux accueillir les adhérents (salle de formation) et réaménagement des bureaux à l'étage selon audit énergétique

## **Dépenses de fonctionnement : +5% par rapport au réalisé 2022**

- Charges générales : maîtriser dans un contexte d'inflation
- Des charges de personnel : continuer à évoluer en optimisant notre organisation
- Réduction des missions d'AMO

# Principales évolutions en recettes

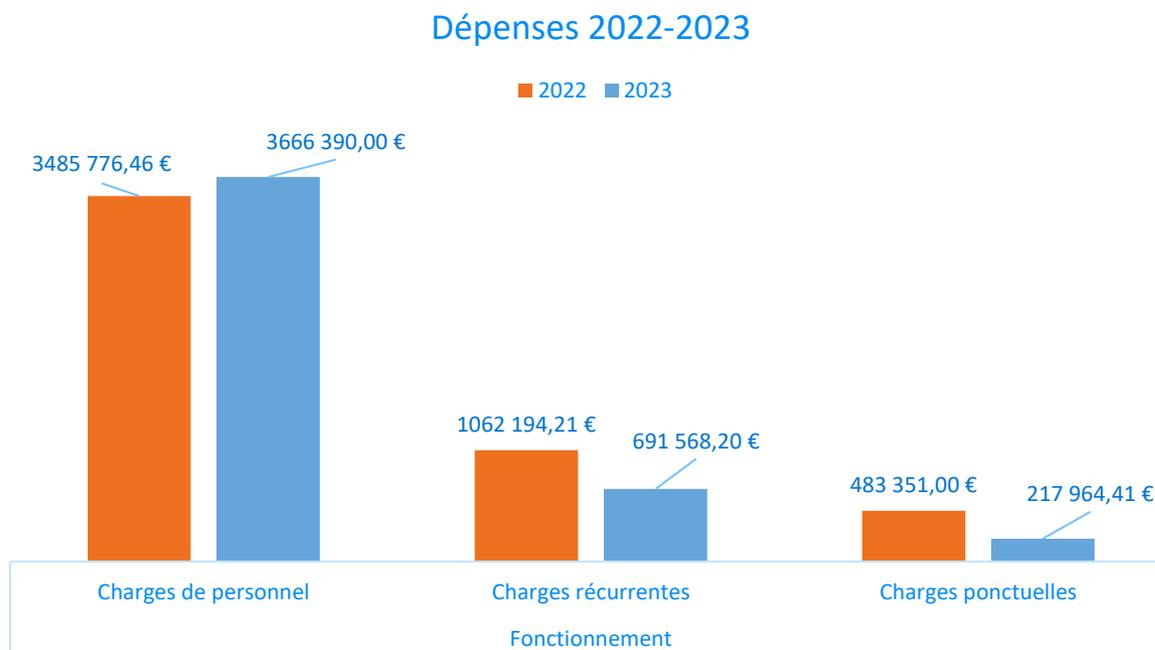
## **Recettes d'investissement :**

- Retrouver le bénéfice du FCTVA
- Mobiliser l'emprunt pour les travaux et les gros investissements

## **Recettes de fonctionnement :**

- Lancement de nouvelles offres
- Augmentations tarifaires ciblées (10 % sur prestations à la carte => DOB 2023)

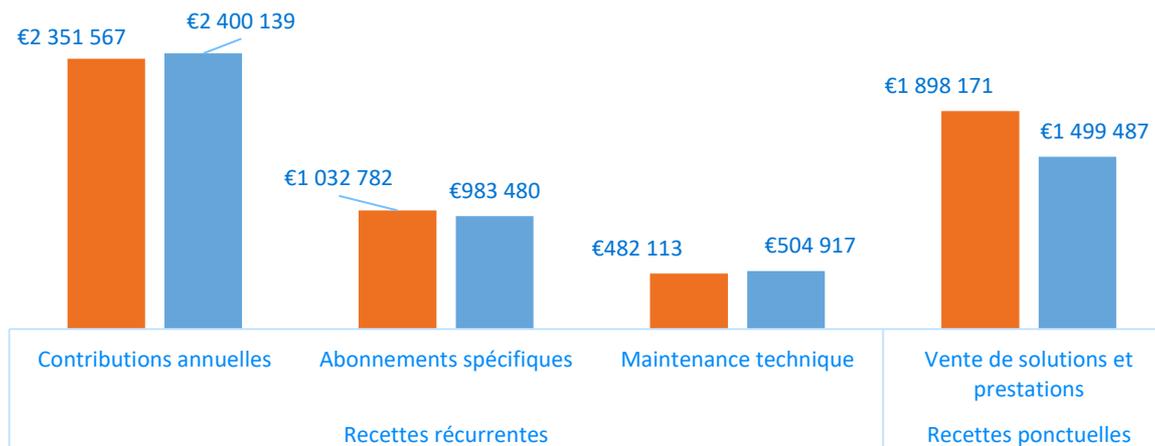
# Les dépenses de fonctionnement 2023



# Recettes de fonctionnement 2023

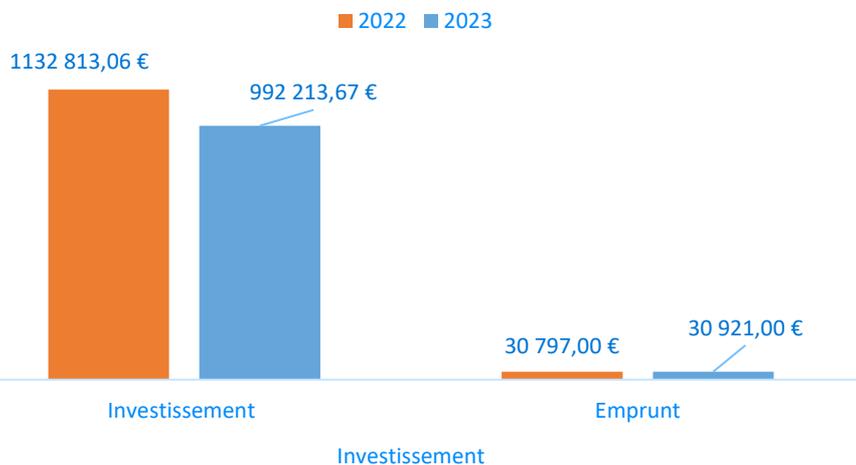
Recettes 2022-2023

■ 2022 ■ 2023

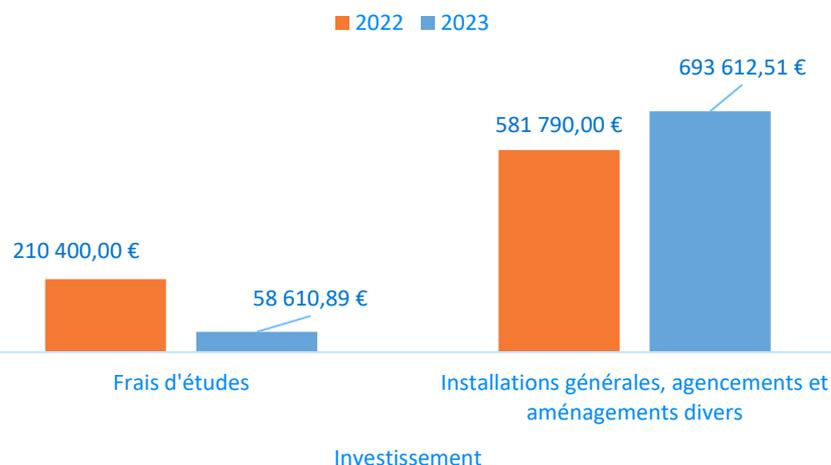


# Dépenses d'investissements 2023

Dépenses 2022-2023



Dépenses 2022-2023

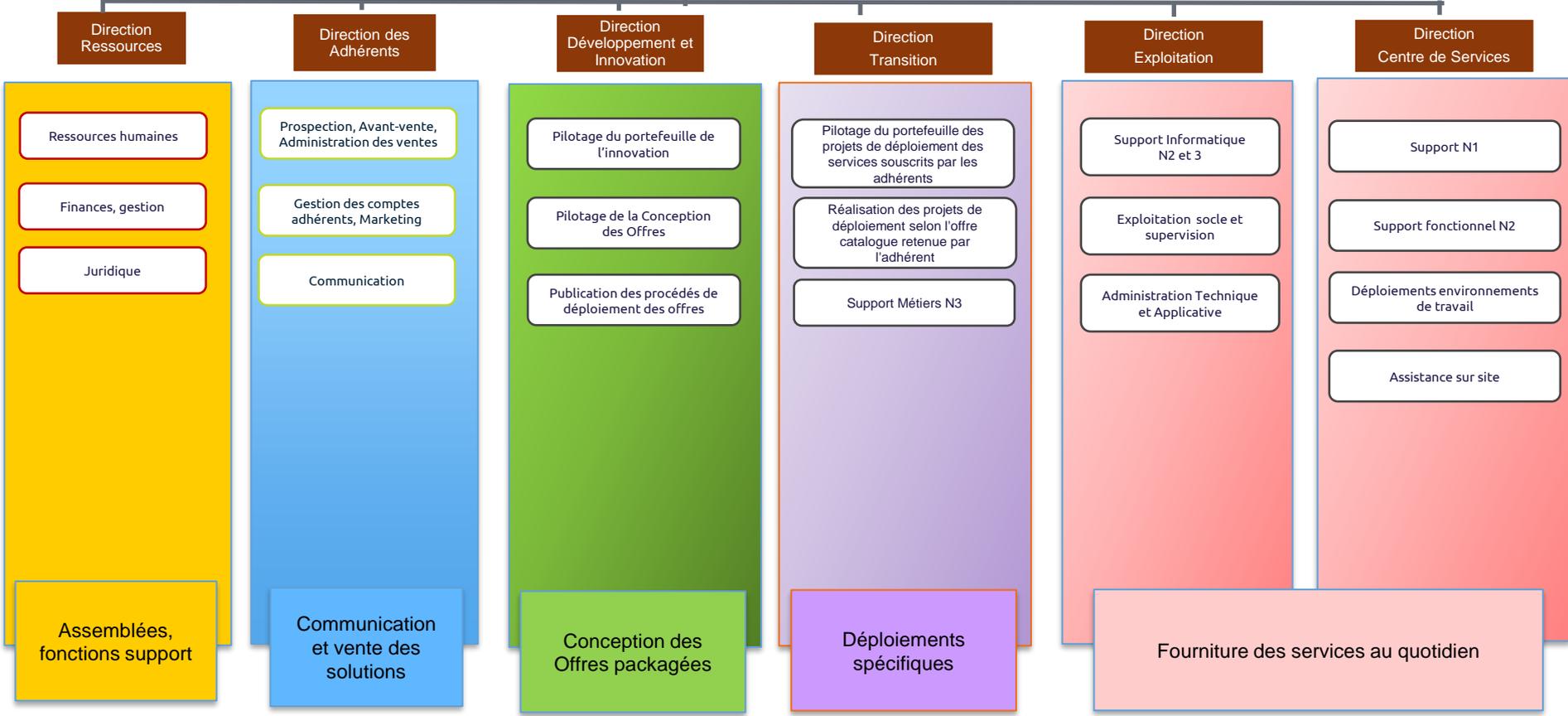


- Logiciels et équipements liés à la sécurité informatique
- Equipements d'infrastructure informatique au service des adhérents (ITIL/MSP/ITSM)
- Travaux liés au bâtiment (financés par emprunt, validé mais non encore souscrit)

# Une année 2023 sous le signe de l'économie

- ⦿ Prudence sur les prévisions de recettes
- ⦿ Contrôle des dépenses :
  - ⦿ Masse salariale
  - ⦿ Prestataires extérieurs
  - ⦿ Matériel informatique
  - ⦿ Déplacements
  - ⦿ Recherche d'économies d'énergie
  - ⦿ Recherches d'optimisation et rationalisation
  - ⦿ Contrôle de gestion

# Comité Syndical du 30 mars 2023



\*: Amélioration continue = Méthodologie, process + Qualité et performance + Reporting et tableaux de bord

# Budget Géoplateforme



## LES PARTENAIRES DE GEO17

### *Les intercommunalités :*



### *Les établissements publics :*



### *Les acteurs privés :*



### *Avec le soutien financier de :*



## LES ACTIONS 2022

### ■ DOMAINE OPERATIONNEL :



### ■ DOMAINE TECHNIQUE :

- Données : photos aériennes, cadastre, adresses, ...
- Animation : groupes de travail thématiques
- Outils et services : applications, formations

# Budget « GéoPlateforme17 » 2023

## Les dépenses :

- ⦿ En investissement : 132 k€
- ⦿ En fonctionnement : 531 K€
- ⦿ Les recettes prévues : 531K€
- ⦿ Contributions des partenaires et adhésions
- ⦿ Prestations spécifiques
- ⦿ Réintégration du résultat 2022 excédentaire : 352 K€

## Création du Budget Annexe de la Régie PCRS 17

- Nom proposé pour ce budget : « Régie PCRS »
- Date de création proposée fixée au 1<sup>er</sup> avril 2023
- Détail du budget présenté lors d'un futur comité syndical par le Directeur de Régie (recruté ultérieurement)
- Soluris avancera 50 k€ à ce budget, qui lui seront remboursés

# Tarifications des prestations 2023

# Evolutions tarifaires proposées

## Contribution annuelles

- Stabilité des tarifs de la cotisation d'adhésion
- Stabilité des tarifs du « forfait Solutions Métiers »
- Stabilité des tarifs du « forfait Solutions Technologies »

## Prestations à la carte (ponctuelles)

- Actualisation de 10%

(indexation sur l'augmentation des charges : carburant, etc.)

Précision : 10% d'augmentation des tarifs à la carte correspondent en moyenne à 152 € supplémentaires par collectivité (ou 0,18 €/habitant), soit moins de 3% de la facture moyenne annuelle versée à Soluris.

## Illustration concrète : remplacement d'un ordinateur

	Coût TTC	%
Matériel (Ordinateur, écran, onduleur + accessoires)	1.534 €	79,2%
Prestations (avec les + 10% d'augmentation) (reprise de données, installations des logiciels, import des données, mise en réseau, déplacement)	403 €	20,8%
Total	1.937 €	100%

**L'augmentation de 10% revient ici à 37 € (soit 1,9% du total de la facture)**

Remarque sur l'intérêt de l'extension de maintenance :

L'extension de la durée de maintenance de 5 ans à 7 ans permet d'éviter des renouvellements de postes et d'économiser : sur une telle installation, le surcoût de maintenance voté au dernier Comité (+5%) revient à 11€ TTC/an.

# Délivrance de Certificats de Signatures Electroniques (CSE)

- Aujourd'hui, Soluris gère plus de 1 500 CSE en activité
- Ce nombre croît chaque année
- L'opération de remise en face à face est rapide (20 minutes) mais les déplacements peuvent être longs
- Afin d'éviter d'accroître la masse salariale de Soluris pour réaliser des livraisons, il est proposé de moduler les conditions de délivrance en regroupant les livraisons d'un même secteur lors de permanences mutualisées, situées dans les lieux répartis sur le territoire (moins de 30 km de l'adhérent).
- La délivrance de la clé de signature du/de la maire ou président(e) restera faite sur site (en mairie/communauté), gratuitement.
- Les autres délivrances sur site seront possible mais payantes (frais de déplacements).

## Entre l'envoi des fiches et le jour du comité syndical, les tarifs des certificats ont changé

CERTIFICATS SSL/RGS	Ancien prix	Nouveau prix
Abonnement annuel certificat RGS** supplémentaire (105 €)	105,00 €	115,00 €
Support cryptographique (de type clé USB) (23,54 €)	23,54 €	28,25 €
Certificat serveur SSL standard (X509) (92,29 €)	92,29 €	115,20 €
Certificat électronique RGS**/eIDAS (niveau 3)	Sans changement	109,87 €
Certificat électronique RGS* type client/serveur	Sans changement	549,36 €
Certificat serveur SSL RGS* (475,00 €)	475,00 €	504,00 €
Nouveau produit : Certificat serveur client RGS abonnement annuel	Nouveau	282,53 €
Nouveau produit : SANs additionnels pour le Certigna SSL RGS* valide 1 an	Nouveau	28,80 €
Nouveau produit :Thawte SSL Wilcard valide 1 an	Nouveau	763,20 €

# Questions / Réponses Vote



## D. Actualités et projets

- Sécurité numérique des collectivités et RGPD : programme 2023
- Portail d'assistance aux adhérents : points d'avancement
- Satisfaction des adhérents : présentation de la démarche
- Présentation de nouvelles solutions et offres de services aux adhérents

# Sécurité numérique des collectivités et RGPD Programme 2023



# Sécurité numérique - Programme 2023

- ④ Réunions SecNum de terrain
- ④ Programme RGPD
- ④ Nouvelles étapes :
  - ④ Déploiements des solutions de sécurité
  - ④ Amorce de l'analyse de risque : Cyberisq (vidéo)

# SÉCURITÉ NUMÉRIQUE

## PLAN D' ACTIONS RGPD & CYBER 2022-2025

En partenariat avec



13 réunions de terrain  
247 collectivités mobilisées  
363 élu(e)s et agents  
(60% de répondants parmi les mairies)



## Parcours RGPD – Webinaires d’accompagnement à la conformité

Lors de ces webinaires de présentation, nos équipes détaillent le contenu des webinaires thématiques à inclure dans votre parcours selon les spécificités de votre collectivité (Mairie, intercommunalité, etc.).

Objectif de l’accompagnement RGPD : permettre aux collectivités de se mettre en conformité au RGPD



Méthode :  
Principe d’amélioration continue  
Ateliers 100% à distance et en replay



Durée :  
Plan d’action sur 3 ans + ...  
3 jours / an



Conditions de réussite :  
Mobilisation des agents  
Les faire agir sur leur conformité pendant les webinaires

## Vos conseillers RGPD Soluris :



Thomas Llopez  
Conseiller formateur RGPD



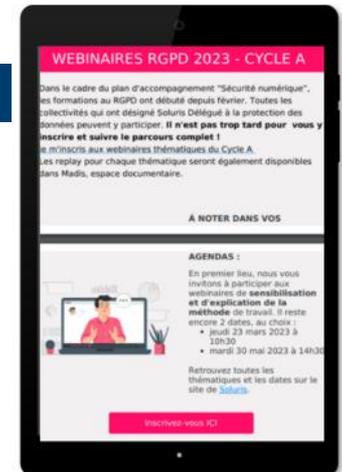
Lisa Croizet  
Conseillère RGPD

## Campagne de communication RGPD

### Emailing d’annonce des webinaires



### Extrait lettre d’information RGPD N°18



## Compétences 17



Dates à retenir : webinaires RGPD : voir programme

Prochain webinaire de présentation : mardi 30 mai de 14h30 à 16h

# Actions de cybersécurité complémentaires

2022-2023

Sensibilisation des élu.e.s et déploiement de solutions de sécurité supplémentaires



- Télésauvegarde intégrale de vos données
- Gestionnaire de mots de passe (pro/perso)
- Gestion des mises à jour et des vulnérabilités

2023-2024

Analyse des risques cyber de chaque commune et plan d'action personnalisé



- Méthode Cyberisq'
  - Ateliers collectifs
  - Logiciel MadisCyber

2024-2025

Entraînement à la gestion de crise cyber



- Organisation de gestion de crise
- Simulation sur Cyber range
- Exercices d'entraînement



# Cyberisq et MadisCyber par Soluris

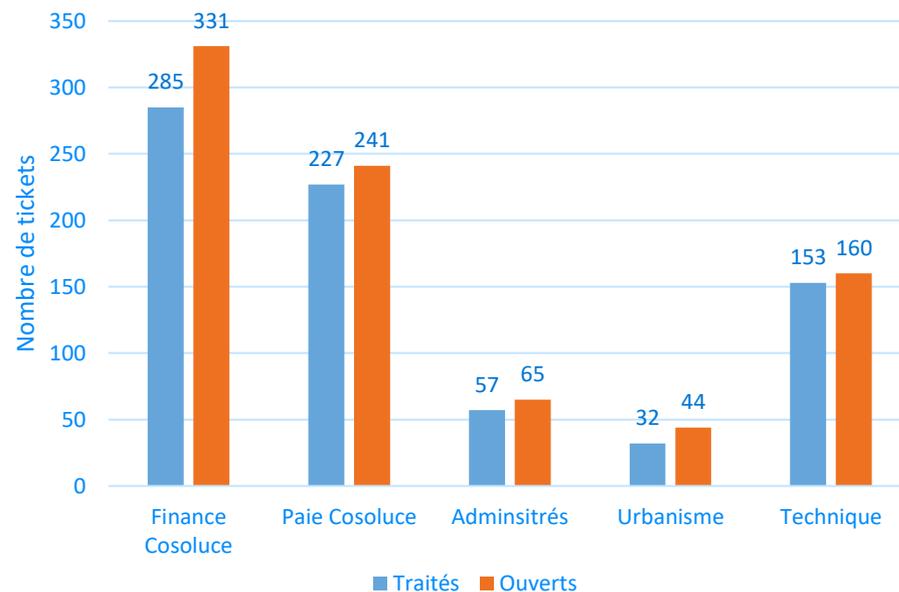


# Portail d'assistance aux adhérents Points d'avancement

# Portail d'assistance



Portail d'assistance : Tickets traités et ouverts



Édité le 29/03/2023

## Ce que disent les utilisateurs et les équipes Soluris du portail

Les utilisateurs et les adhérents pilotes :

*« le portail est très intuitif, il est facile de faire sa demande »*

*« la visibilité des tickets en cours est rassurant »*

*« Les notifications par email permettent un meilleur suivi »*

Le centre de services Soluris :

*« Facilité de gérer les demandes, une meilleure interaction par l'envoi de demandes d'informations, suivi ou de solutions prédéfinies »*

*« Le fil de discussions et d'actions liés au ticket améliore la communication et le traitement des tickets »*

# La gestion des réclamations

La revue du processus des réclamations

## Les objectifs de la gestion des réclamations

1. Satisfaction de nos adhérents : Atténuer le mécontentement et apporter des solutions rapidement
2. Gestion de la qualité : Alimenter notre processus d'amélioration continue

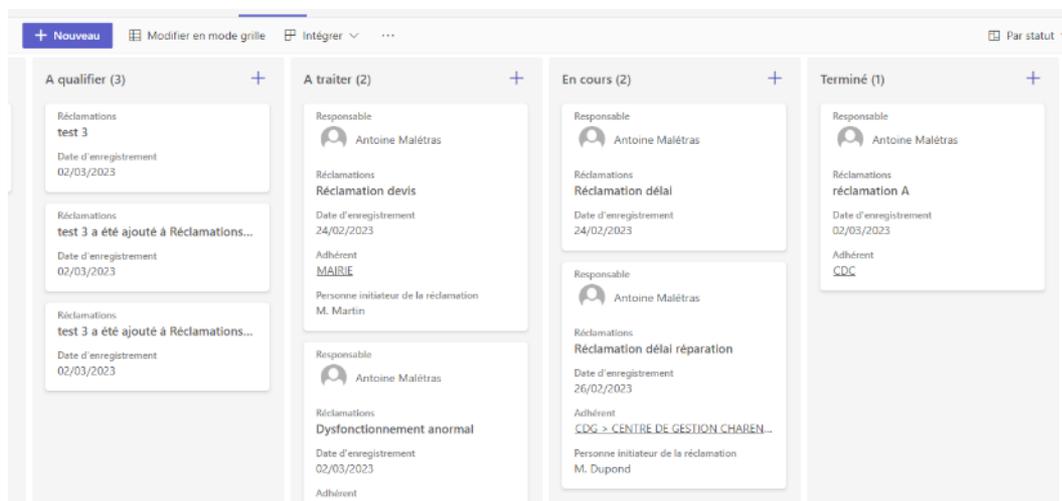
## Les points clés de la démarche

- ⦿ Traitement régulier et systématique
- ⦿ Interlocuteur identifié par réclamation
- ⦿ Communication à l'adhérent
- ⦿ Suivi à chaque conseil de direction
- ⦿ Opportunité d'alimenter notre amélioration continue



# L'enregistrement des réclamations

Enregistrement et suivi\* dans un outil collaboratif dédié



(\* ) Traçabilité, collaboration, formulaires de saisie, automatisation, reporting et analyses avec les applications M365 (SharePoint, List, Power-Automate, Teams, ...)

## Les bénéfices

- ⦿ L'assurance d'une prise en compte de vos réclamations
- ⦿ La garantie de notre mobilisation pour une recherche de la meilleure réponse à vous apporter
- ⦿ La contribution à l'amélioration continue de Soluris

# Nouvelles solutions et offres de services aux adhérents

Offres mises à jour

Vers notre futur catalogue de services

Notre portefeuille de projets

Nouvelles offres

# Offres mises à jour

- 🕒 Sites Internet
- 🕒 Logiciel de gestion de cimetières

Des contenus ajustés par packs de services, des coûts adaptés aux tailles de collectivités (strates de population, nombre d'emplacements, ...)

## Le Catalogue de Services de Soluris





L'objectif c'est  
une offre qui soit



Pour les adhérents

Simple  
Rassurante  
Modulable  
Compréhensible



Pour Soluris

Définie  
Sécurisante  
Ciblée sur l'usage  
Créatrice de valeur

# Avec une organisation « adhérents centrés »



Gestion des contrats & prestataires

Gestion des actifs internes

Gestion des fournisseurs



Niveaux d'engagement

Gestion des actifs adhérents

Délivrer de la valeur pour l'adhérent (en terme d'usage)



Indicateurs de l'activité adhérents

Une offre packagée

- Des offres forfaitaires
- Modulable selon 3 gammes

Indicateurs de pilotage

Mesurer les coûts de revient et de rentabilité

## Catalogue des offres de services

Audit & Stratégie	Conception & Transition	Expertise	Support & Coaching	Sécurité
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT Audit</li> <li>• Cloud Migration</li> <li>• Assurément</li> <li>• Cloud Migration Strategy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cloud Transformation Strategy</li> <li>• Application de Service Migration Services</li> <li>• Software as a Service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infrastructure as a Service</li> <li>• Cloud Managed Services</li> <li>• Infrastructure as a Service</li> <li>• Datacenter</li> <li>• Cloud Managed Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cloud Managed Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cloud Managed Services</li> </ul>

Répondre aux requêtes des Utilisateurs



Connaissance du cycle de vie de la demande à la facturation

Connaissance du cycle de vie des adhérents

Connaissance des offres et de leurs contenus

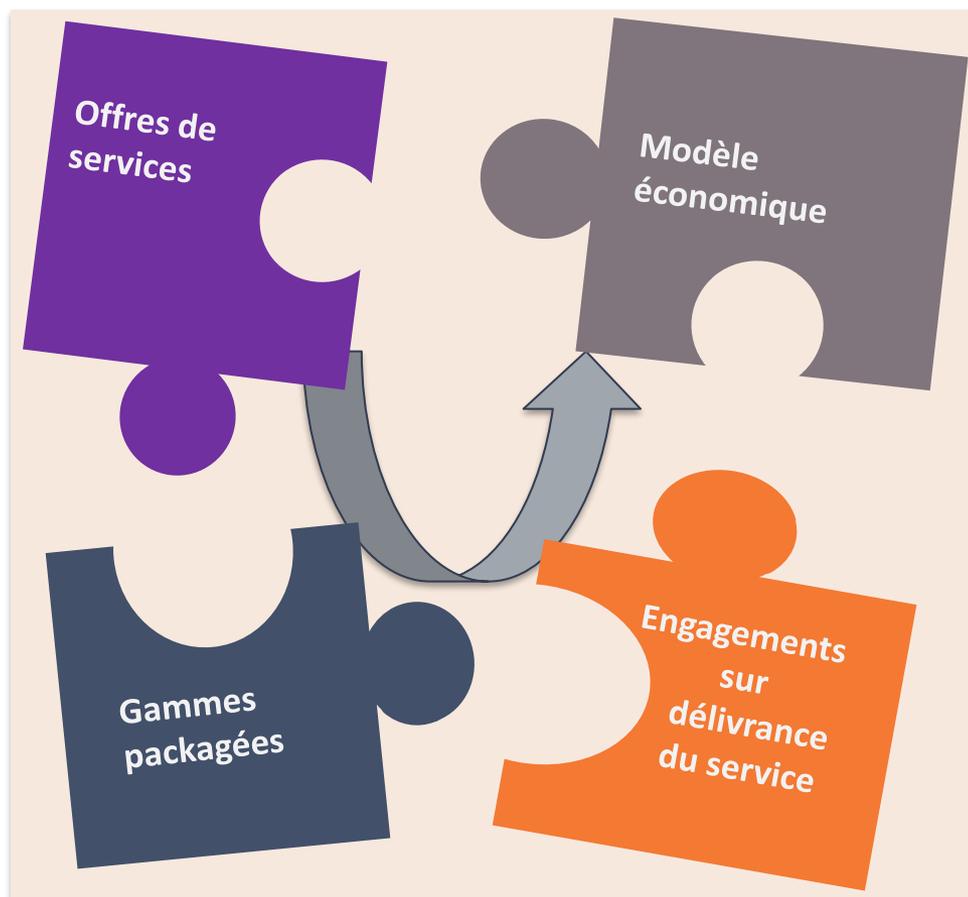
Conception transverse et globale des nouveaux services







# Un catalogue de services c'est :





L'adhérent



Offres de services

gammes

Choisit ses offres

Et un niveau de contenus de l'offre

Ecrire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit

Contenus du service et SAV

Engagements service

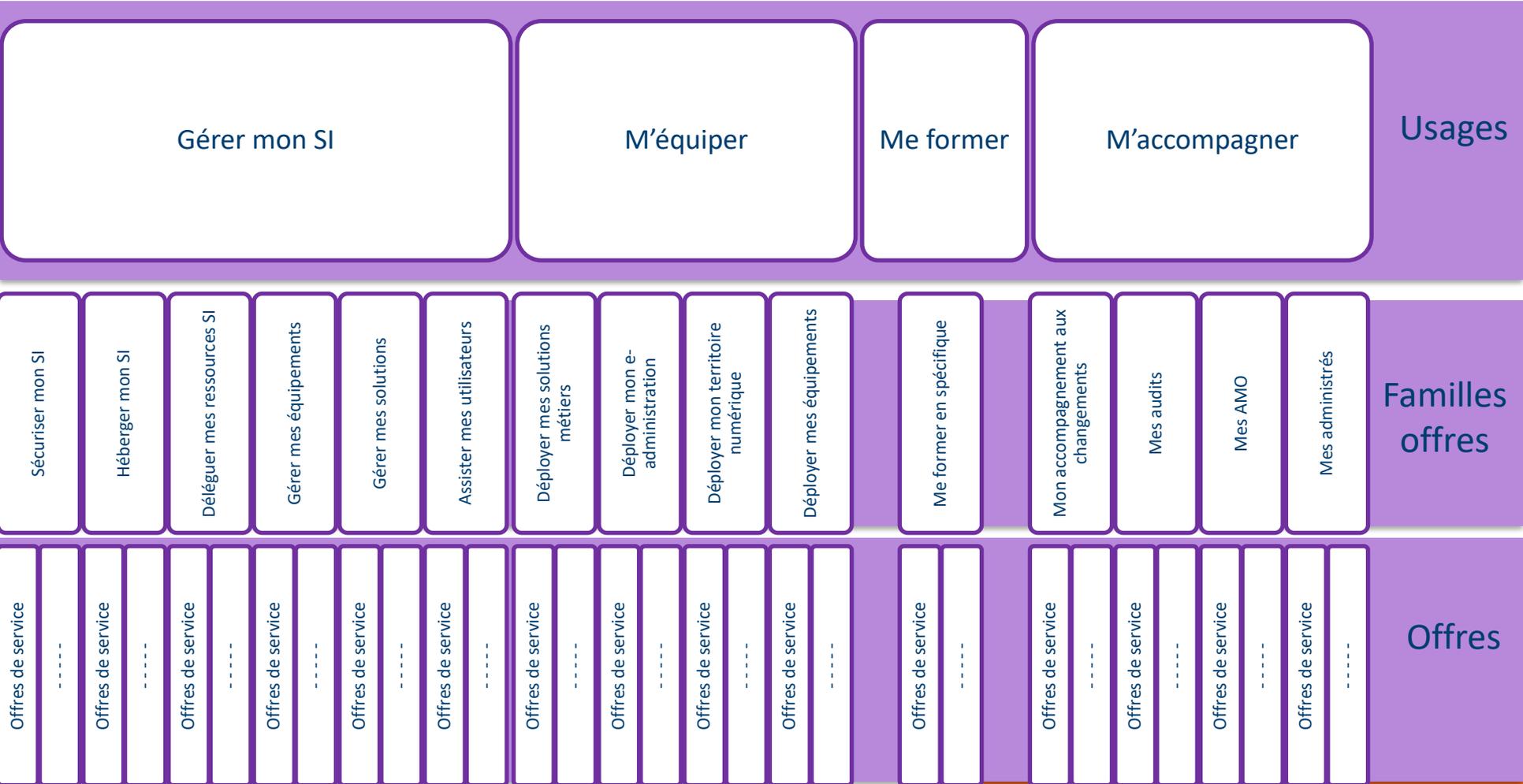
Services sous-contrat et à la demande

Prix vente unitaire forfaitaire \* volume

Engagements

Modèle économique







Gérer mon SI

Usages

Sécuriser mon SI

Héberger mon SI

Déléguer mes ressources SI

Gérer mes équipements

Gérer mes solutions

Assister mes utilisateurs

Familles offres

Protection contre les virus et ransomware

Hébergement d'un serveur applicatif dédié

Mise à disposition d'un conseiller technique

Maintien en condition opérationnelle des matériels et système d'exploitation

Gestion des marchés publics (Legimarché)

Assistance à l'usage de la suite bureautique microsoft

Offres

-----

-----

-----

-----

-----

-----

M'équiper

Usages

Déployer mes solutions métiers

Déployer mon e-administration

Déployer mon territoire numérique

Déployer mes équipements

Familles offres

Gestion comptable

Tiers de télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité

Optimisation énergétique des bâtiments

Serveur physique

Offres

-----

-----

-----

-----

M'accompagner

Usages

Mon accompagnement aux changements

Mes audits

Mes AMO

Mes administrés

Familles offres

Accompagnement aux évolutions réglementaires de vos métiers

Audit des systèmes d'impression

AMO de mon site web

Conseillers numériques

Offres

-----

-----

-----

-----

Me former

Usages

Me former en spécifique

Familles  
offres

Littéra

Offres

-----



Adhérent



choisit

offre

1 Gamme contenus

Contenus offre

offre

1 Gamme contenus

SAV offre

offre

1 Gamme contenus

offre

1 Gamme contenus

offre

1 Gamme contenus

Les services lors du déploiement de l'offre  
*exple la formation lors de la mise en œuvre*

Les services récurrents suite au déploiement de l'offre  
*exple l'assistance*

Usages

Familles d'offres



L'angle de Soluris est sur une réponse à un usage. L'outil étant un moyen.

# illustration

Comité Syndical du 30 mars 2023



- Analyse différentielle
- Hébergement cloud public Soluris
- Paramétrages
- Mise en place du site web
- formation

- + ▪ Accompagnement à la mise en œuvre des contenus
- Modules complémentaires

- + ▪ Statistiques site et préco pour être visible
- Définition du projet de communication

Contenus offre

MON SITE WEB

SAV offre

- Support aux utilisateurs
- Mise à jour des versions et majeures

- Abonnement annuel nom de domaine
- Maintenance annuelle

- Délai résolution du support (hors gestion des incidents)  
75 % des demandes résolues en 2 jours ouvrés selon la disponibilité de la collectivité

- Délai de prise en charge du support  
Les demandes de support sont qualifiées, catégorisées et priorisées dans la journée aux heures d'ouverture du standard (matrice d'impacts selon 5 niveaux)  
Du Lundi au jeudi de 8h30 - 12h30 & 13h30 - 17h30  
Le vendredi de 8h30 - 12h30 & 13h30 - 16h

- Accès au support  
> Par téléphone : 05 46 92 39 05  
Du Lundi au jeudi de 8h30 - 12h30 & 13h30 - 17h30  
Le vendredi de 8h30 - 12h30 & 13h30 - 16h  
> Par le portail d'assistance (incluant une FAQ)

Engagements généraux

- Délai d'envoi du devis  
Suite à la demande de devis de l'adhérent, réponse de Soluris, sous 8 jours ouvrés pour 1er contact et 12 jours ouvrés pour envoi du devis

Engagements de délivrance du service de l'offre

- Prérequis pour la fourniture du service  
Aucun

- Disponibilité du service  
24h / 24h - 7j / 7j  
Taux 80 %

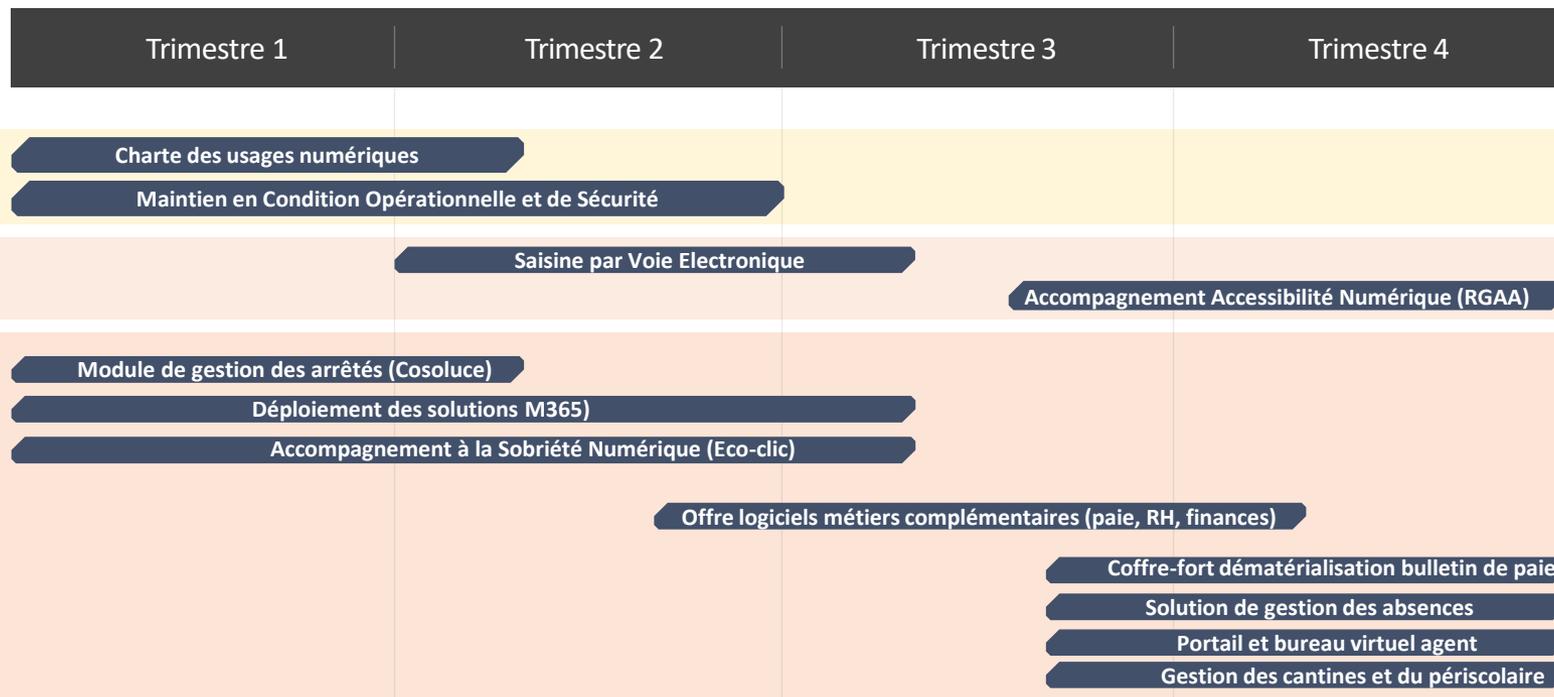
- Délai de fourniture du service  
1 mois

Limites d'utilisation du service  
La limite est l'amélioration continue et la prestation graphisme

# Notre portefeuille de projets 2023

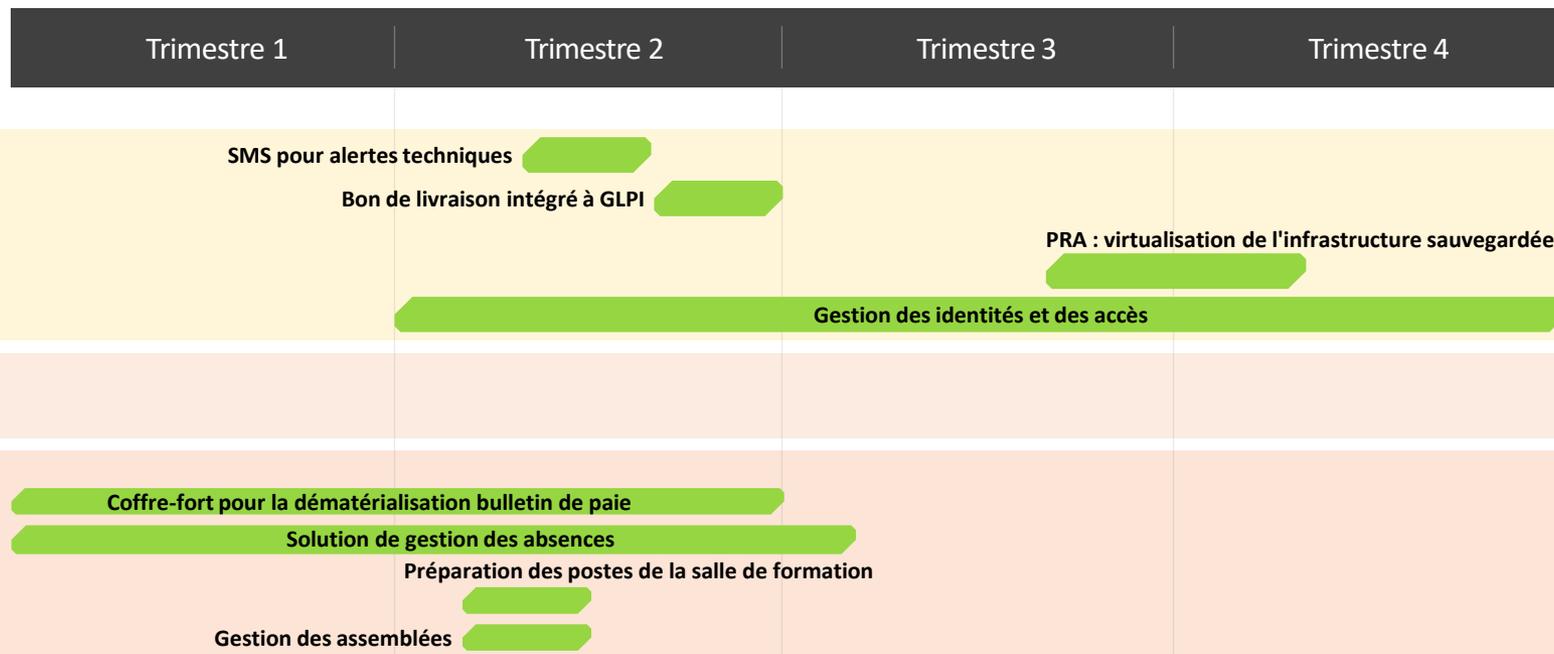
Portefeuille de Projets Offres Adhérents

2023



Portefeuille de Projets (interne Soluris)

2023



# Nouvelles offres

- ① Confiance numérique
  - ① Conformité RGPD des sites internet
  - ① Préparation aux contrôles CNIL
  - ① Solutions de sécurité renforcée (subventions ANSSI)
- ① Audit de système d'information (infrastructure, télécoms, copieurs, sécurité, etc.)
- ① Logiciel de gestion de rendez-vous en ligne (démo)

## D. Questions diverses



# Prochaine Assemblée 2023

Comité Syndical le 1<sup>er</sup> décembre 2023

**SOLURIS**

SOLUTIONS NUMÉRIQUES TERRITORIALES  
INNOVANTES

Merci de votre attention  
et à bientôt !

