GUICHET NUMÉRIQUE MÉTROPOLITAIN

mon guichet toodego

Présentation de l'homologation RGS
24 novembre 2022

MÉTROPOLE GRAND LYON

Ordre du jour proposé

- Objectif de la séance
- Périmètre de l’homologation
- Rappel du calendrier
- Détail du Plan d’Action
- Questions diverses

Objectif de la séance

Présentation (et échange) du plan d'action RGS à déployer en vue de l'homologation RGS

Périmètre de l’homologation

L’homologation concerne les services suivants :

- Instance Intranet gérée par l’équipe PWN (une instance prod et une instance recette)
- Instance Extranet gérée par l’équipe PWN (une instance prod et une instance recette)
- Instance SAU gérée par l’équipe SNU1 (une instance prod et une instance recette)
- Instances Toodego gérée par l’équipe SNU 1 et les communes (14 instances de prod et 16 instances de recettes)

Rappel :

- Par convention, les instances communales sont co-gérées par la Métropole et les communes. Il convient donc d’informer les communes sur le déploiement du plan d’action. La question est de vérifier la mise en conformité

Rappel du calendrier

Le travail s'est déroulée de la manière suivante :

- Octobre 2022 : Ateliers d'évaluation des menaces en mobilisant l'outil SI-demain
- Novembre 2022 : Construction du plan d'action
- Décembre 2022 : Rédaction du plan d'action par l'équipe DAUSN
- Janvier 2023 : Relecture et échange avec la DAAG
- Mars 2023 : Une présentation aux communes se tiendra le 02/03 prochain)
- Avril 2023 : Signature

Reste à faire :

- Mars 2023 : Présentation et validation par Hervé GROLEAS
- Avril 2023 : Signature
- Eté 2023 : Mise en œuvre du plan d'action

Présentation du plan d’action

Le plan d’action comprend les 5 fiches suivantes :

1. Sécuriser l’accès aux demandes par le code de suivi
2. Formaliser une procédure d’anonymisation des demandes (concerne les instances GLT et Intranet)
3. Mise en œuvre d’une double authentification sur le Back Office de Toodego
4. Ajuster et formaliser les droits d’Agir sur les demandes
5. Vérifier la redondance de l’hébergement SAAS

Détail de la fiche action n°1 :
Sécuriser l'accès aux demandes par le code de suivi

Constat réalisé	Certains usagers font circuler le code de suivi des demandes sur Internet. Cela peut entrainer une usurpation d'identité et entrainer la récupération de données personnelles voire permettre d'agir en tant qu'usager
Actions	1 - Recensement sur l'ensemble des formulaires des champs à mobiliser (Fait) 2 – Sécuriser l'utilisation du code de suivi en demandant un champ supplémentaire à l'usager 3 – Limiter l'utilisation du code de suivi comme référence de la demande
Date cible	30/06/2023
Avancement	1 - Recensement sur l'ensemble des formulaires des champs à mobiliser (Fait)
Conclusion de l'étude	- 52 formulaires sur 84 : action possible - 28 formulaires sur 84 : Action impossible (essentiellement de la SVE => préconisation passer en mode connecté) - 3 formulaires sur 84 : Action impossible mais formulaires accessibles en mode connecté donc retrait
Responsable	SNU 1
Effet de bord pressenti	**Fort :** Les agents du centre de contact utilisent le code de suivi des usagers pour visualiser les demandes. (Ils se connectent donc comme l'usager et visualisent la demande comme ce dernier. La limitation de l'usage du code de suivi va donc les contraindre à se connecter au backoffice de Toodego, ce qu'ils se refusent à faire pour le moment. **Faible :** Complexification des parcours de connexion des usagers en cas de passage en mode connecté.

Détail de la fiche action n°2 :
Formaliser une procédure d'anonymisation des demandes (concerne les instances GLT et Intranet)

Constat réalisé	Les formulaires sont développés par des administrateurs fonctionnels qui ne sont pas forcément au fait des bonnes pratiques en matière d'anonymisation.
Actions	1 – Informer les administrateurs fonctionnels des conditions RGPD 2 – Vérification de l'existence de la fiche registre 3 – Implémenter une anonymisation XXX jours après le passage en statut final
Date cible	30/06/2023
Avancement	Non démarré
Responsable	PWN
Effets de bords pressentis	Aucun

Détail de la fiche action n°3 :
Mise en œuvre d'une double authentification sur le Back Office (concerne Toodego et SAU)

Constat réalisé	L'authentification des agents se fait de manière simple via des logins mot de passe
Action	Raccorder l'authentification des agents à Sign and go
Date cible	31/08/2023
Avancement	1 – Chiffrage fait par entrouvert (1500 euros) 2 – Demande de raccordement faite auprès de la TMA Sign and Go sans réponse à ce jour.
Responsable	SNU 1
Effets de bords pressentis	**Fort :** Les agents des communes utilisent le BO pour traiter les demandes. Hors leur identité n'est pas gérée dans l'annuaire raccordé à Sign and Go. Comment déployer cette action auprès des communes ? **Faible :** Complexification des parcours de connexion

Détail de la fiche action n°4 :
Ajuster et formaliser les droits d'Agir sur les demandes

Constat réalisé	Certains agents, ne comprennent pas forcément ce qu'impliquent leurs droits d'accès.
Action	Ajuster les droits au bon niveau et créer une procédure de création de droits. 1 – Identifier les droits associés aux rôles (développement EO financé par la communauté. Date de livraison non connue) 2 – formalisation de la procédure de création de droits 3 – Ajustement dans les formulaires.
Date cible	30/09/2023
Avancement	Non démarré
Responsable	- SNU 1 pour Toodego et SAU - PWN pour Intranet et Extranet
Effets de bords pressentis	Faible : Risque de perturbation chez les agents de traitants

Détail de la fiche action n°5 :
Vérifier la redondance de l'hébergement SAAS

Constat réalisé	Au vu notamment des contraintes sur l'énergie, des délestages électriques sont possibles.
Action	Voir avec l'éditeur l'état de la situation.
Date cible	31/12/2022
Avancement	Fait. L'éditeur a confirmé la redondance et le haut niveau de service
Responsable	- SNU 1
Effets de bords pressentis	Aucun

Questions diverses

Nous sommes à votre écoute