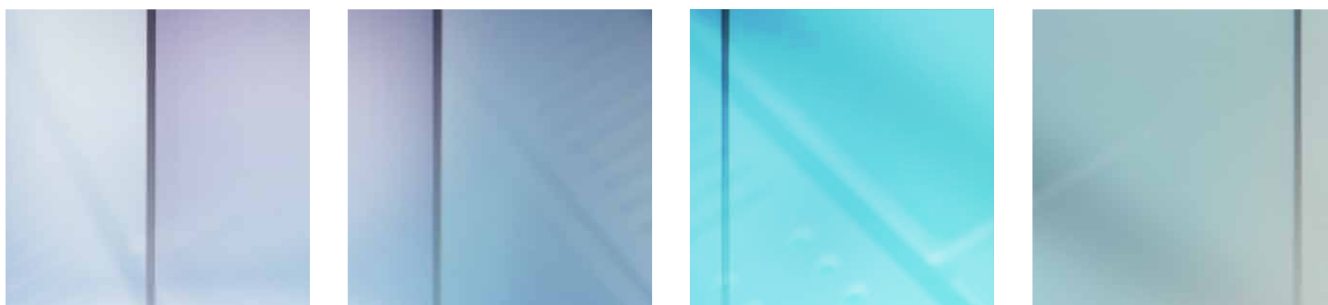


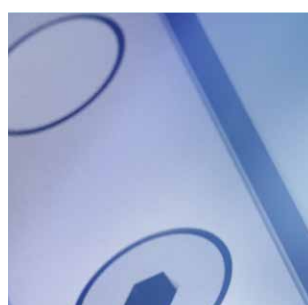
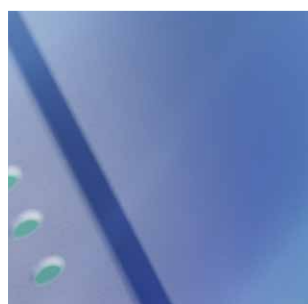


Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de justice et police DFJP  
**Centre de services informatiques CSI-DFJP**



# Centre de services informatiques CSI-DFJP



Nous sommes le fournisseur  
de solutions spécialisées  
à exigences élevées pour  
le DFJP et l'administration  
fédérale civile.

La spécialisation au service  
de nos clients.







**Chère cliente, cher client,  
Madame, Monsieur,**

Le Centre de services informatiques CSI-DFJP est un prestataire fiable de solutions intégrales. Les applications spécialisées individuelles répondant à des exigences élevées sont notre cœur de métier. Nous fournissons nos prestations aussi bien au Département fédéral de justice et police (DFJP) qu'aux autres départements de l'administration fédérale civile.

Normes strictes de qualité et de sécurité, savoir-faire : tels sont nos atouts pour vous soutenir dans la réalisation de projets de développement d'applications spécialisées essentielles à votre activité.

Vous trouverez au CSI-DFJP un interlocuteur et un partenaire compétent pour des prestations informatiques spécifiques personnalisées et de haute qualité. Nous vous accompagnons tout au long du projet, de l'idée au développement et de l'intégration à la mise en exploitation. Vous bénéficiez d'un service complet, pendant toute la durée de vie des applications.

Le Service SCPT met en œuvre les mesures de surveillance de la correspondance par poste et télécommunication ordonnées par les autorités de poursuite pénale. Il veille à ce que la surveillance se déroule conformément au droit et aux principes de l'État de droit, dans le souci de protéger la sphère privée des citoyens.

Vous pouvez compter sur le concours d'une équipe hautement motivée, disposant d'infrastructures et de technologies de dernière génération. Nous vous fournissons des applications spécialisées conviviales et personnalisées, avec un service d'assistance opérationnel 24 heures sur 24.

Cette brochure vous permettra de découvrir les différents aspects de notre travail. Je vous souhaite une bonne lecture !

**Roman Gruebler**  
Responsable CSI-DFJP

## Sommaire

Stratégie .....	4
Prise en charge des activités clés de nos clients.....	6
Groupe de prestations Projets et prestations de service TIC .....	8
Groupe de prestations Exploitation des TIC .....	10
Groupe de prestations Surveillance de la correspondance par poste et télécommunication .....	12
Vos interlocuteurs au CSI-DFJP .....	14
Collaboration à l'échelle nationale et internationale .....	16
Travailler au CSI-DFJP .....	18

# Stratégie

La stratégie du CSI-DFJP reflète notre positionnement en tant que fournisseur de solutions intégrales pour des applications spécialisées individuelles répondant à des exigences élevées et destinées à l'administration fédérale civile.

## ■ Orientation affaires

Nous connaissons précisément les besoins et les attentes de nos clients.

## ■ Fiabilité

Nous assumons la responsabilité des prestations convenues et concevons, avec notre personnel solidement formé, des solutions de qualité.

## ■ Intégralité

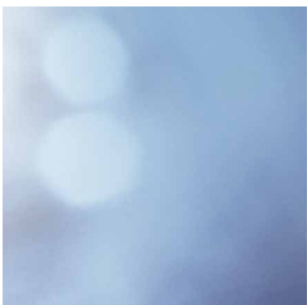
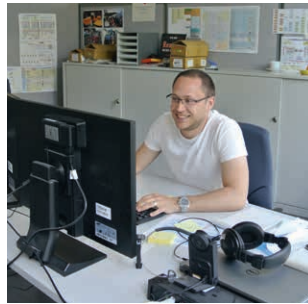
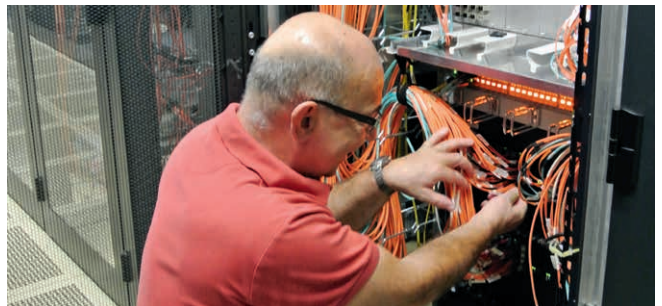
Nous veillons à mettre à profit notre vaste savoir technique dans la définition de normes, l'utilisation conjointe de plateformes et la réutilisation de solutions existantes.

## ■ Focalisation

En tant que fournisseur de prestations intégrales, nous nous concentrons sur le développement de projets et l'exploitation d'applications spécialisées individuelles à haute valeur. De l'idée à la mise en œuvre et à l'exploitation, vous bénéficiez du soutien d'un partenaire à toutes les étapes. Nous sommes l'interlocuteur central du DFJP pour toutes les questions ayant trait aux TIC.



**Centre névralgique :**  
le bâtiment du CSI-DFJP à la  
Fellerstrasse 15 à Berne



**Un partenaire à votre service !**  
 De l'idée au développement  
 et de l'intégration à la mise en  
 exploitation de vos solutions  
 informatiques, nous vous  
 accompagnons tout au long  
 des différentes étapes de votre  
 projet.

# ■ Prise en charge des activités clés de nos clients

- **Compétence et orientation clientèle :** le Centre de services informatiques CSI-DFJP se concentre sur la fourniture de prestations individuelles spécifiques à haute valeur, destinées au DFJP et à l'administration fédérale civile.

Ces prestations concernent des applications spécialisées

- qui doivent satisfaire à des exigences élevées en termes de sécurité,
- qui traitent des données sensibles,
- qui sont reliées entre elles selon une structure complexe.

## **Aperçu des tâches clés de nos clients**

### **Police et poursuite pénale**

- Recherches de personnes, de véhicules et d'objets
- Enquêtes de police judiciaire
- Service d'identification (empreintes dactyloscopiques, profils ADN)
- Documents d'identité (passeport biométrique, carte d'identité)
- Surveillance de la correspondance par poste et télécommunication

### **Justice**

- Tenue de registres (p. ex. casier judiciaire, registre d'état civil, registre du commerce)

### **Migrations**

- Établissement de visas
- Gestion de l'entrée, du séjour et de l'établissement de personnes étrangères
- Domaine de l'asile

### **Autres champs d'activités**

- Service de communication (Sedex)
- Service standard Portail SSO du DFJP



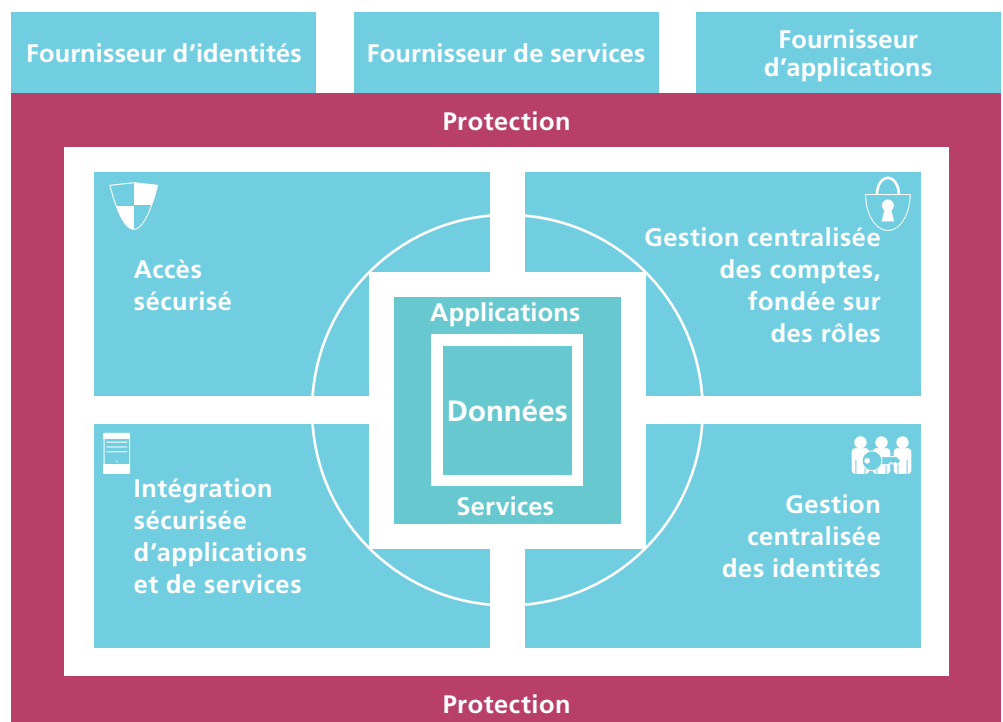


### Le portail SSO du DFJP, un accès sécurisé et à haute disponibilité à vos applications spécialisées

Le CSI-DFJP exploite en tant que service standard, sur mandat de l'Unité de pilotage informatique de la Confédération (UPIC), un portail à authentification unique (single sign on, SSO) pour permettre aux unités de toute l'administration fédérale civile d'accéder à des applications spécialisées nécessitant une protection renforcée et une disponibilité accrue.

Le portail SSO du DFJP protège efficacement les applications spécialisées à sécurité critique de la Confédération contre les accès non autorisés. Composante de sécurité essentielle pour la gestion des utilisateurs et de leurs identités, il enregistre et gère les données personnelles en déterminant, pour chaque personne, quels sont les droits dont elle dispose en matière de gestion du portail, de services et d'applications spécialisées. Le système centralisé de gestion prévoit des procédures de contrôle fiables, qui refusent l'accès à tout utilisateur non autorisé. Enfin, des fonctions d'audit et d'établissement de rapports permettent de générer facilement des vues d'ensemble et de vérifier le respect des prescriptions légales.

Le portail SSO est accessible via le réseau de la Confédération, mais aussi via l'internet. Après s'être identifiés, les utilisateurs accèdent à leurs applications spécialisées par l'intermédiaire du portail Web.



# Groupe de prestations Projets et prestations de service TIC

- Dans son rôle de fabrique de projets, le CSI-DFJP se charge du développement et de l'acquisition d'applications spécialisées spécifiques.

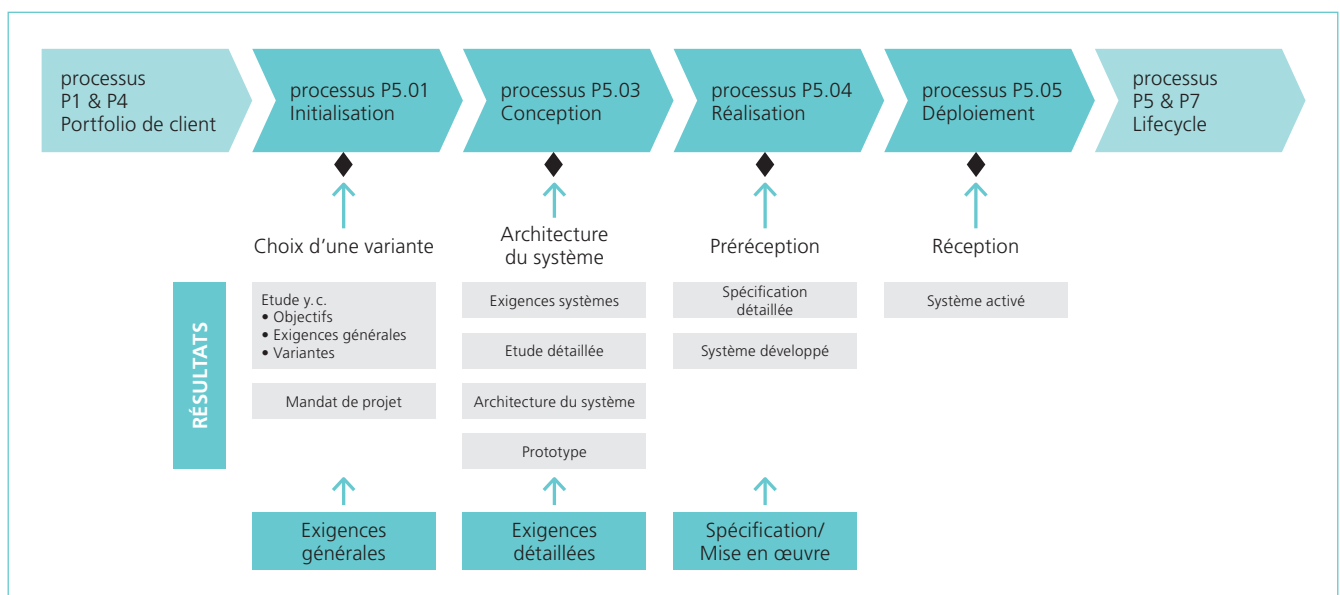
Développement d'applications spécialisées propres, acquisition et intégration de solutions externes, et maintenance des applications existantes, telles sont les missions du CSI-DFJP. Les applications font l'objet de développements pour les adapter aux progrès de la technique ou à de nouvelles exigences. Qu'il s'agisse de solutions nouvelles ou de systèmes existants, nous axons résolument le fonctionnement, la disponibilité, la sécurité et la rentabilité des applications spécialisées sur les besoins de nos clients.

## Des collaborateurs solidement formés

Le CSI-DFJP possède le savoir-faire requis, il connaît les exigences techniques des clients et peut mettre à profit son expérience dans la réalisation des objectifs techniques et politiques supérieurs. Un responsable expérimenté est nommé pour chaque projet. Il est chargé de planifier, coordonner et piloter les projets des clients, de l'idée à la mise en production. En plus d'une gestion performante, la réussite d'un projet dépend de toute une série de facteurs : respect des délais, qualité, rentabilité et gestion des risques, mais aussi communication, transparence, responsabilité et leadership. La fourniture active de conseils et d'une assistance aux clients pour leur permettre une utilisation optimale de leurs outils informatiques est un autre aspect décisif.

## Hermes 5

Le CSI-DFJP applique la méthode Hermes 5 pour la gestion de ses projets. Hermes propose des scénarios individuels sous forme modulaire et contient toutes les tâches, rôles et résultats nécessaires pour garantir la réussite d'un projet, de manière contrôlée et vérifiable.





Les chefs de projet du CSI-DFJP justifient de plusieurs années d'expérience dans la gestion de projets et de programmes. Ils effectuent régulièrement des formations et des certifications pour maintenir leurs connaissances au plus haut niveau en matière de conduite de projets, de technologies, de communication et de gestion d'entreprise.

### Centre de technologies: un concentré de savoir-faire

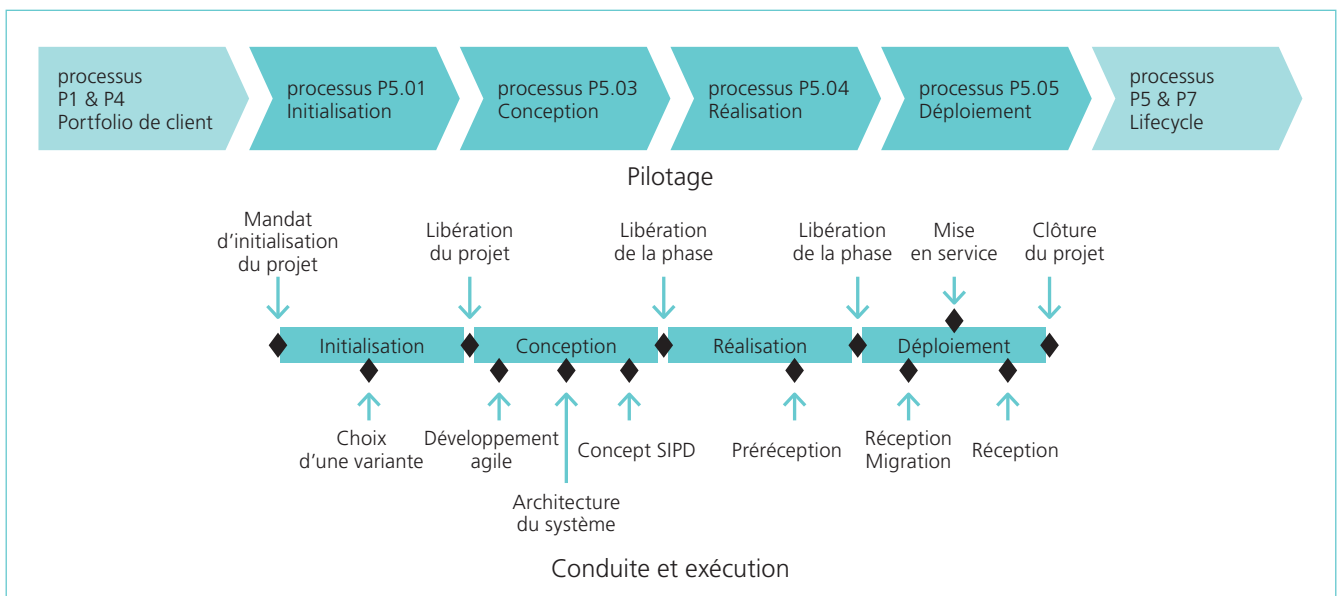
Dans le Centre de technologies du CSI-DFJP, des ressources, des méthodes spécifiques et des technologies de dernière génération sont affectées au développement de logiciels. Les collaborateurs mettent au point des systèmes informatiques à haute disponibilité, exploités en réseau et répondant à des exigences très élevées en matière de sécurité. Pour rester en phase avec le développement dynamique des technologies, nos collaborateurs se perfectionnent régulièrement: des formations spécialisées supérieures et des cours de certification leur permettent d'approfondir encore leurs vastes connaissances.

Les collaborateurs du Centre de technologies se fondent, dans leur travail, sur les architectures existantes et les prescriptions de l'administration fédérale et du DFJP, au développement desquelles ils sont d'ailleurs associés. Des architectures de référence sont définies, harmonisées et publiées à cet effet.

### Assurance de la qualité de bout en bout

Un contrôle permanent de la qualité au moyen de tests standard garantit la fourniture d'un produit fiable et de qualité. Pour permettre une transition sans rupture, de la phase de développement à la mise en exploitation, les applications spécialisées sont d'emblée intégrées dans un environnement d'installation automatique. Les processus mis en œuvre sur toutes les plateformes exploitées sont ainsi identiques.

## Les processus Hermes 5 en détail



# Groupe de prestations Exploitation des TIC

- Le CSI-DFJP est responsable de l'exploitation d'applications spécialisées interconnectées et déterminantes pour la sécurité, ainsi que des tâches d'assistance s'y rapportant.

L'Exploitation CSI-DFJP installe et exploite les composantes d'infrastructures et les applications spécialisées, les remplace à la fin de leur cycle de vie et les adapte aux technologies les plus récentes. Fournir une assistance aux nombreux utilisateurs, les informer et veiller au respect des accords sur le niveau de service font aussi partie intégrante de ses missions.

## Une infrastructure redondante

L'infrastructure du CSI-DFJP est exploitée dans deux centres de calcul. Cette architecture entièrement redondante sur deux sites assure une disponibilité élevée des systèmes. En cas de défaillance d'une partie de l'infrastructure sur un site, le second site prend automatiquement le relais. Le basculement se fait en quelques minutes à peine. En cas de défaillance totale d'un site, une intervention manuelle est nécessaire pour dévier tous les utilisateurs sur l'autre site. Dans ce cas, la procédure peut prendre quelques heures. La disponibilité des applications dépend du niveau de service convenu. Le CSI-DFJP propose en effet à ses clients plusieurs niveaux de service, en fonction de la disponibilité, mais aussi des heures de service, du délai imparti pour lever un dérangement et de la prévention des catastrophes.

**Nos garanties :**  
disponibilité élevée des applications, intégrité des données, reprise rapide de l'exploitation en cas de catastrophe



## **Basculement automatique entre les sites : le procédé en détail**

### **Serveurs d'applications**

Si les applications ne sont plus disponibles sur un site, l'équilibrage des charges assure le basculement automatique vers le second site.

### **Bases de données**

En cas de défaillance des bases de données sur un site, le site redondant prend automatiquement le relais. Les données sont de nouveau disponibles après un court laps de temps.

### **Mémoire**

La mémoire fait l'objet, de façon permanente, d'une réplication synchrone et asynchrone (Mirroring). Si des problèmes sont constatés sur un site, la mémoire du second site s'active automatiquement.

### **Back-up**

Les données sont sauvegardées régulièrement sur les deux sites.

### **Réseau**

Les deux sites utilisent les mêmes éléments de réseau: ceux-ci assurent l'accès au second site en cas de défaillance du premier.

Un logiciel spécifique surveille en outre l'état de l'infrastructure. En cas de dérangement ou de défaillance, le système alerte le service de piquet compétent. Différents niveaux d'escalade sont prévus en fonction de la gravité du problème (niveau de risque).



Nos applications correspondent à un niveau d'exigences très élevé en matière de sécurité et de disponibilité



# Groupe de prestations Surveillance de la correspondance par poste et télécommunication

- Rattaché au CSI-DFJP, le Service de la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (Service SCPT) met en œuvre des mesures de surveillance sur ordre des autorités de poursuite pénale dans le respect des dispositions légales.

Pour protéger la sphère privée de la population, le Service SCPT veille à ce que la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication soit mise en œuvre dans le respect de la législation et des principes de l'État de droit. Lors de surveillances ordonnées dans le cadre de procédures pénales, il s'assure aussi que les dispositions sur la protection des données sont observées.

Le Service SCPT a un rôle d'interface entre les autorités de poursuite pénale et les fournisseurs de services postaux et de services de télécommunication. Agissant sur mandat des autorités de poursuite pénale, sa mission consiste à récupérer, auprès de ces fournisseurs, les données nécessaires pour élucider des infractions graves. Des surveillances peuvent aussi être ordonnées en dehors d'une procédure pénale pour localiser des personnes disparues (recherches en cas d'urgence).

Une autre activité essentielle du Service SCPT est de fournir des renseignements techniques et juridiques aux autorités de poursuite pénale et aux fournisseurs de services postaux et de services de télécommunication. Pour remplir le mandat que lui confère la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT), le service participe également aux travaux de divers organismes nationaux et internationaux et collabore avec différentes autorités concessionnaires et autorités de surveillance, en Suisse et à l'étranger. Ces échanges lui permettent non seulement de rester à la page en matière de progrès technologiques, mais aussi de participer activement à la définition des normes de l'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI).



La surveillance de la correspondance par poste et télécommunication est mise en œuvre sur ordre des autorités de poursuite pénale.

Le Service SCPT est chargé de coordonner les mesures nécessaires à cette fin.

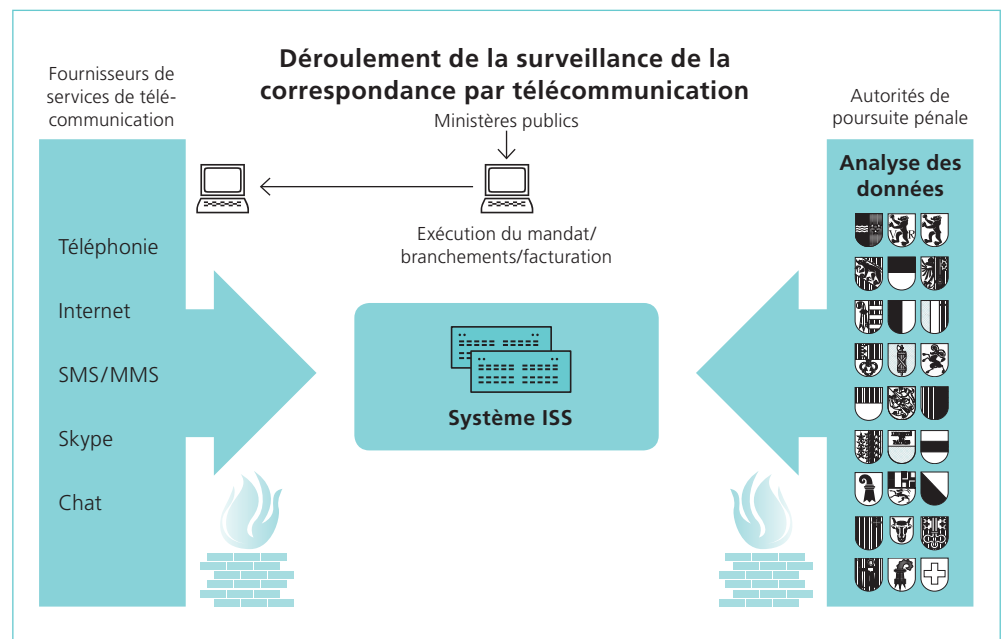


## Surveillance de la correspondance par télécommunication dans le cadre de procédures pénales

Le code de procédure pénale suisse permet aux ministères publics d'ordonner, sous respect de conditions strictes, des mesures de surveillance dites secrètes, dont la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (art. 269 ss CPP). Chaque ordre de surveillance est soumis à l'examen matériel et à l'autorisation de l'instance judiciaire compétente, à savoir le tribunal des mesures de contrainte, au niveau cantonal ou fédéral. Avant de mettre en œuvre la surveillance, le Service SCPT effectue un dernier examen formel pour s'assurer que l'autorité à l'origine de la mesure a bien la compétence d'ordonner la surveillance et que cette dernière porte effectivement sur une infraction visée à l'art. 269 CPP. Une fois ces vérifications faites, le Service SCPT donne l'instruction aux fournisseurs de services de télécommunication de lui transmettre les données demandées.

Les données issues de la surveillance sont traitées dans le système de traitement ISS (Interception System Schweiz) : les renseignements livrés par les fournisseurs de services de télécommunication sont enregistrés dans ce système et mis à la disposition de l'autorité qui a ordonné la mesure. Cette dernière peut alors procéder à leur analyse (par ex. écouter des communications enregistrées, inscrire des notes, saisir des traductions), dans le cadre défini et approuvé par le tribunal des mesures de contrainte.

En mettant cette plateforme technique à la disposition des autorités de poursuite pénale, le Service SCPT leur permet d'assurer la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication. Les collaborateurs du service n'ont accès, à aucun moment, ni aux détails du cas, ni au contenu des communications surveillées.

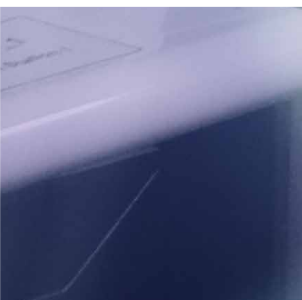


# Point de contact pour les clients Account Management

- Pour toute question ou besoin particulier, vous pouvez compter sur le soutien de collaborateurs motivés.

Les collaborateurs de la division Clients ont un rôle d'intermédiaire entre le CSI-DFJP en tant que fournisseur de prestations et les clients. Chargés des relations clientèle, ils sont les interlocuteurs des responsables de l'intégration informatique, des responsables informatiques, des responsables d'applications et des responsables des processus opérationnels.

L'équipe de l'Account management a pour mission d'instaurer et d'entretenir une relation de partenariat avec les clients, en les informant sur les produits, les adaptations et les nouveautés. Ses membres conseillent les clients pour leurs projets, établissent des devis et apportent leur soutien pour la budgétisation et la planification des ressources nécessaires. Ils négocient avec les clients les accords sur le niveau de service et concluent des conventions de projets.



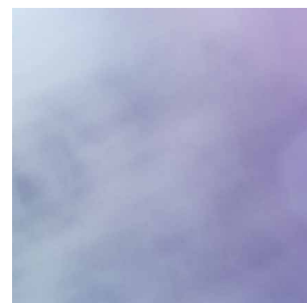
# Point de contact pour les utilisateurs

## Service Desk

### À votre service 24 heures sur 24

Le Service Desk fait le lien entre les utilisateurs de nos applications spécialisées et nos spécialistes internes. Ses collaborateurs sont chargés de surveiller l'ensemble des systèmes et d'enregistrer les dérangements signalés par les utilisateurs. Ils classent les problèmes par catégories et donnent l'alerte aux spécialistes compétents. Le Service Desk veille à la levée du dérangement et indique à l'utilisateur la solution mise en œuvre. Enfin, il informe les utilisateurs, en plusieurs langues, sur les interruptions prévues ou imprévues de certaines applications.

Le Service Desk répond aux questions des utilisateurs du lundi au vendredi de 7 h à 18 h. Un service de piquet opérationnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 est assuré pour certaines applications spécialisées.



**Le Service d'assistance** apporte son soutien à des clients répartis dans le monde entier. Il garantit l'accès aux applications spécialisées au moyen d'une authentification sécurisée.

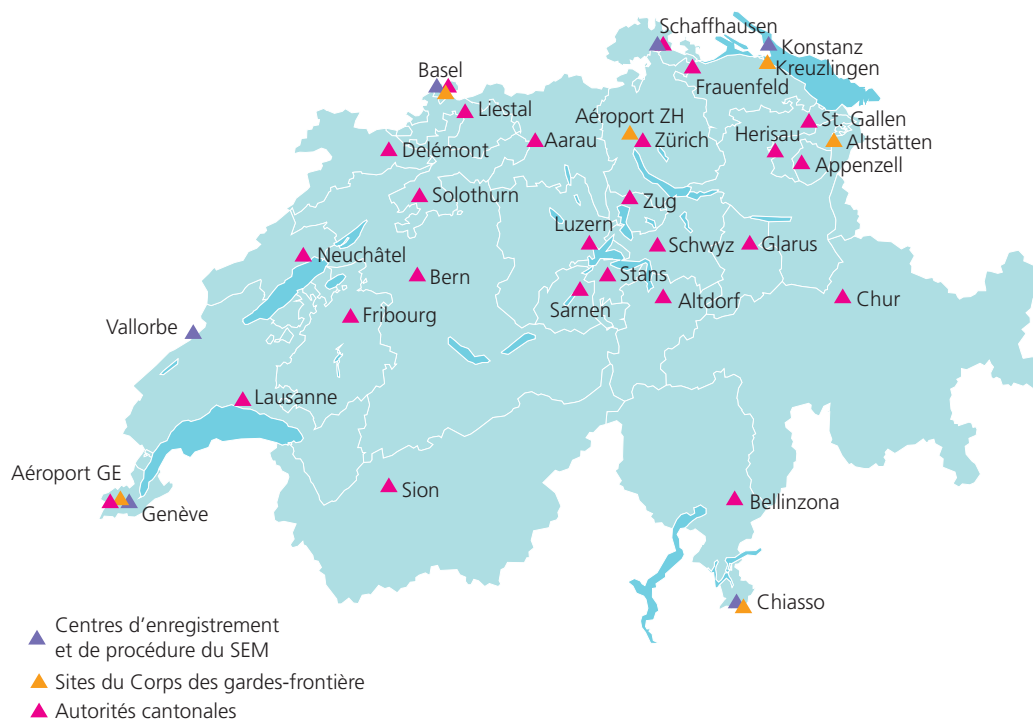




# Collaboration à l'échelle nationale et internationale

## ■ Nous apportons notre soutien à plus de 35 000 utilisateurs dans toute la Suisse :

- Office fédéral de la police
- Office fédéral de la justice
- Secrétariat d'État aux migrations
- Secrétariat général du DFJP
- Commission fédérale des maisons de jeu
- Institut fédéral de métrologie
  
- Administration fédérale des douanes
- Contrôle fédéral des finances
- Office fédéral de la statistique
- Office fédéral des routes
- Ministère public de la Confédération
- Service de renseignement de la Confédération
  
- Corps des gardes-frontière
- Offices cantonaux des migrations
- Autorités judiciaires cantonales
- Autorités de poursuite pénale



## Un réseau mondial

### Accords d'association à Schengen et Dublin

Les accords de Schengen et Dublin sont les deux piliers de la coopération internationale en matière de sécurité intérieure et d'asile. La pièce maîtresse de cet édifice est le SIS, le Système d'information Schengen, dont le CSI-DFJP assure l'exploitation pour la Suisse, avec d'autres applications spécialisées Schengen et Dublin.

### Représentations suisses à l'étranger

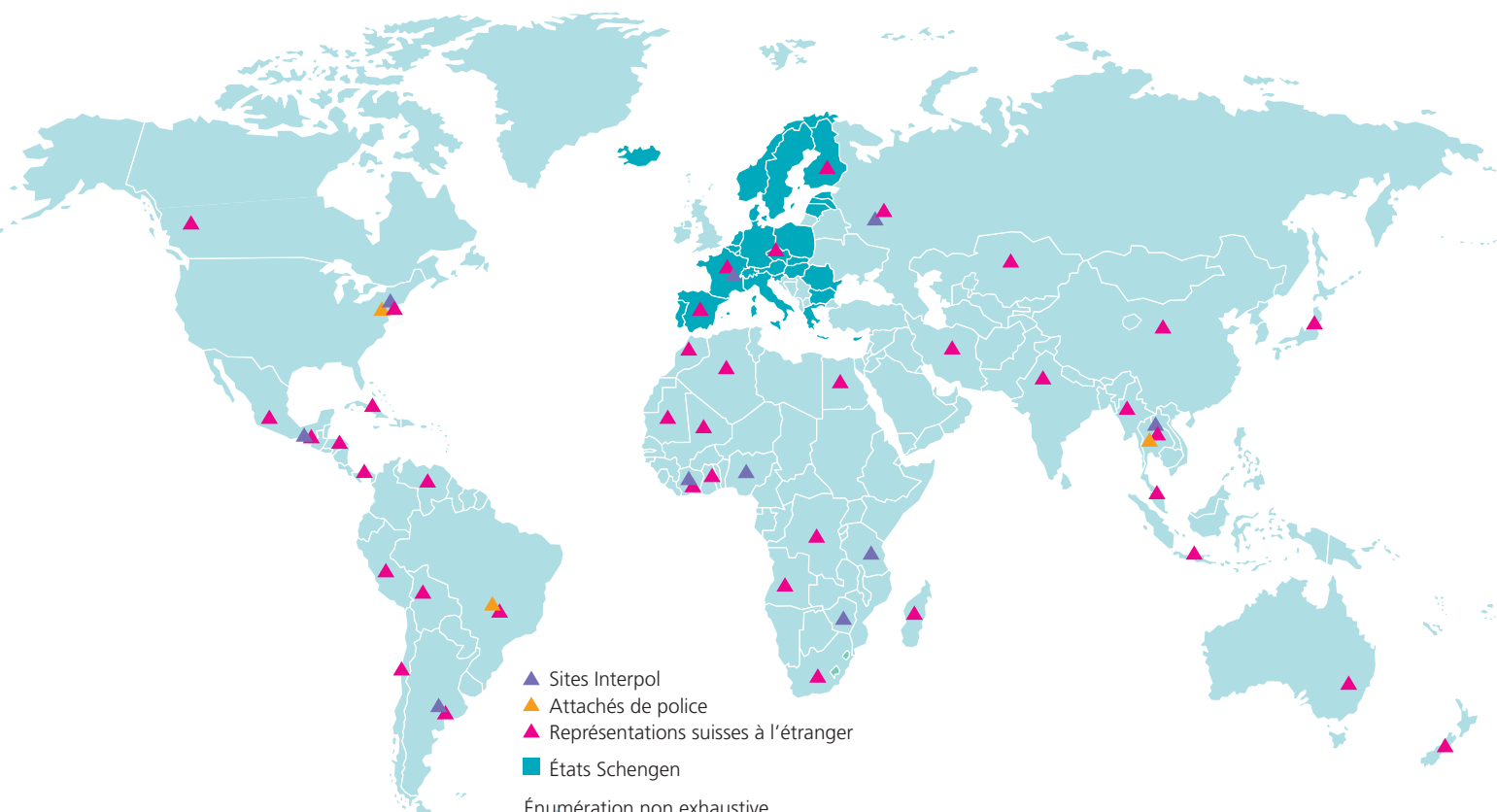
La Suisse compte près de 150 ambassades et consulats, chargés de représenter ses intérêts à travers le monde. Le rôle du CSI-DFJP consiste notamment à assurer l'établissement de visas et de passeports par ces représentations.

### Attachés de police

L'Office fédéral de la police envoie des attachés de police à l'étranger. Ceux-ci ont pour mission de soutenir les forces de police et les autorités de poursuite pénale suisses dans la lutte contre la criminalité internationale. Le CSI-DFJP met à disposition les systèmes d'information de police nécessaires à cette coopération.

### Bureaux centraux nationaux Interpol

Interpol lutte contre la criminalité à travers le monde. Plus de 180 États sont membres de cette organisation internationale de police. Le CSI-DFJP est chargé d'assurer la liaison entre les autorités de police judiciaire suisses et le Secrétariat général d'Interpol, à Lyon.



# ■ Travailler au CSI-DFJP

- Des employés motivés au service de nos clients : travailler au CSI-DFJP est l'occasion de se consacrer à des activités aussi passionnantes que variées.

Les divers domaines d'activité du CSI-DFJP offrent de nombreuses possibilités d'évoluer dans un environnement multilingue et, dans certains cas, de collaborer avec des partenaires à l'étranger. Nos collaborateurs bénéficient de possibilités de promotion et d'offres de formation ciblées.

Nos quelque 270 collaborateurs apprécient les conditions attrayantes qui leur sont offertes, le travail en équipe dans un environnement de projet complexe et les activités passionnantes en relation avec la technologie et les systèmes. Le CSI-DFJP possède deux sites dans l'agglomération bernoise, qui sont aisément accessibles en voiture ou en transports publics.

## **Accompagner des jeunes talentueux qui font leurs premiers pas dans la vie active**

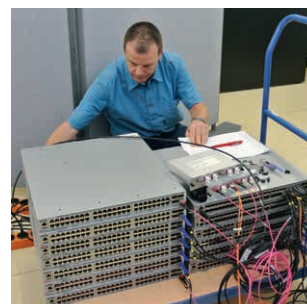
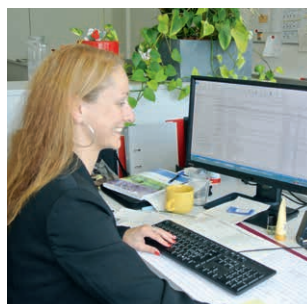
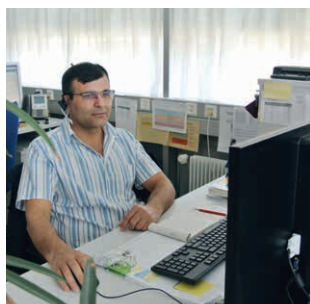
Le CSI-DFJP offre tous les ans la possibilité à des jeunes motivés de commencer un apprentissage d'informaticien. Au cours de différents stages, les apprentis se familiarisent avec les activités les plus diverses dans les domaines de spécialisation de la technique des systèmes ou du développement d'applications. Leur CFC en poche, ces jeunes informaticiennes et informaticiens pourront mettre à profit leur savoir-faire dans des secteurs économiques et technologiques d'avenir.

Plusieurs jeunes effectuent également au CSI-DFJP un stage d'un an pour acquérir les connaissances spécialisées nécessaires à l'obtention de leur maturité professionnelle d'employés de commerce. Ce stage est une première étape importante pour intégrer le monde du travail.

Si vous souhaitez vous aussi participer activement au développement, à l'intégration et à l'exploitation de solutions informatiques pour les secteurs d'activité de la justice, de la police et des migrations, n'hésitez pas à consulter régulièrement nos offres d'emploi sur notre site **[www.csi-dfjp.admin.ch](http://www.csi-dfjp.admin.ch)**.

**Nous nous réjouissons d'accueillir des personnalités motivées et engagées dans nos rangs!**

**Le CSI-DFJP offre des conditions attractives, à tous les échelons de carrière.** Il permet par exemple de travailler dans un contexte multilingue et international.



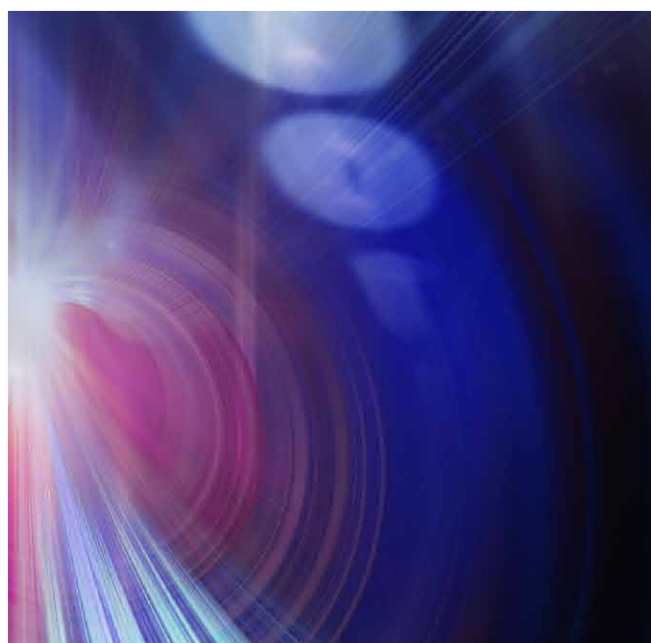
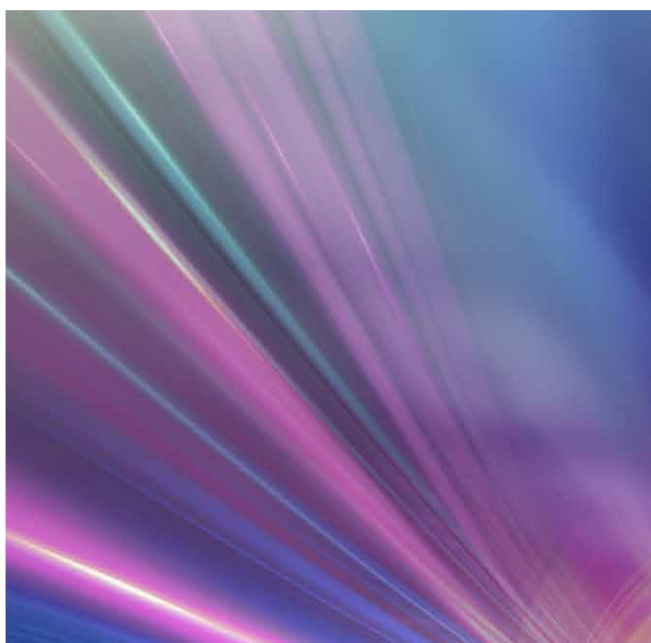


Quels que soient leurs besoins,  
nos clients peuvent compter  
sur des solutions de pointe,  
compatibles avec les princi-  
pales technologies du marché.

#### Impressum

Éditeur : Centre de services informatiques CSI-DFJP  
Photos : OFCL, CSI-DFJP  
Conception : Casalini Werbeagentur AG  
Impression : OFCL

Le CSI-DFJP ne répond pas de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de l'actualité des informations présentées dans cette brochure. Tous les droits relatifs à cette publication, y compris la copie d'extraits, sont la propriété du CSI-DFJP.



**Centre de services informatiques CSI-DFJP**

Fellerstrasse 15  
3003 Berne

Tél. +41 (0)58 463 78 11  
[kunden@isc-ejpd.admin.ch](mailto:kunden@isc-ejpd.admin.ch)  
[www.csi-dfjp.admin.ch](http://www.csi-dfjp.admin.ch)

