



Systemes d'information dans le secteur public

Extrait





→ Autres organisations

→ Secteur Public (service public)

– Administrations

– Administration centrale

– Collectivités territoriales

– Entreprises publiques

– Organismes chargés de la sécurité sociale

→ Associations ..

Pas d'obligation de profit mais une obligation d'optimisation de l'emploi des ressources humaines, matérielles et financières pour produire diverses prestations de service public ou d'utilité publique.

Pas de recherche de rentabilité mais exigence de l'équilibre budgétaire ou de l'équilibre économique.





Plan

- **A. Fondamentaux (Matin)**
 - Qu'est ce qu'un SI ?
 - Structure d'un SI
 - **SI dans le secteur public**
 - Enjeux métier, techniques et économiques
 - Objectifs des SI
 - Missions d'une DSI
 - Principes de gouvernance



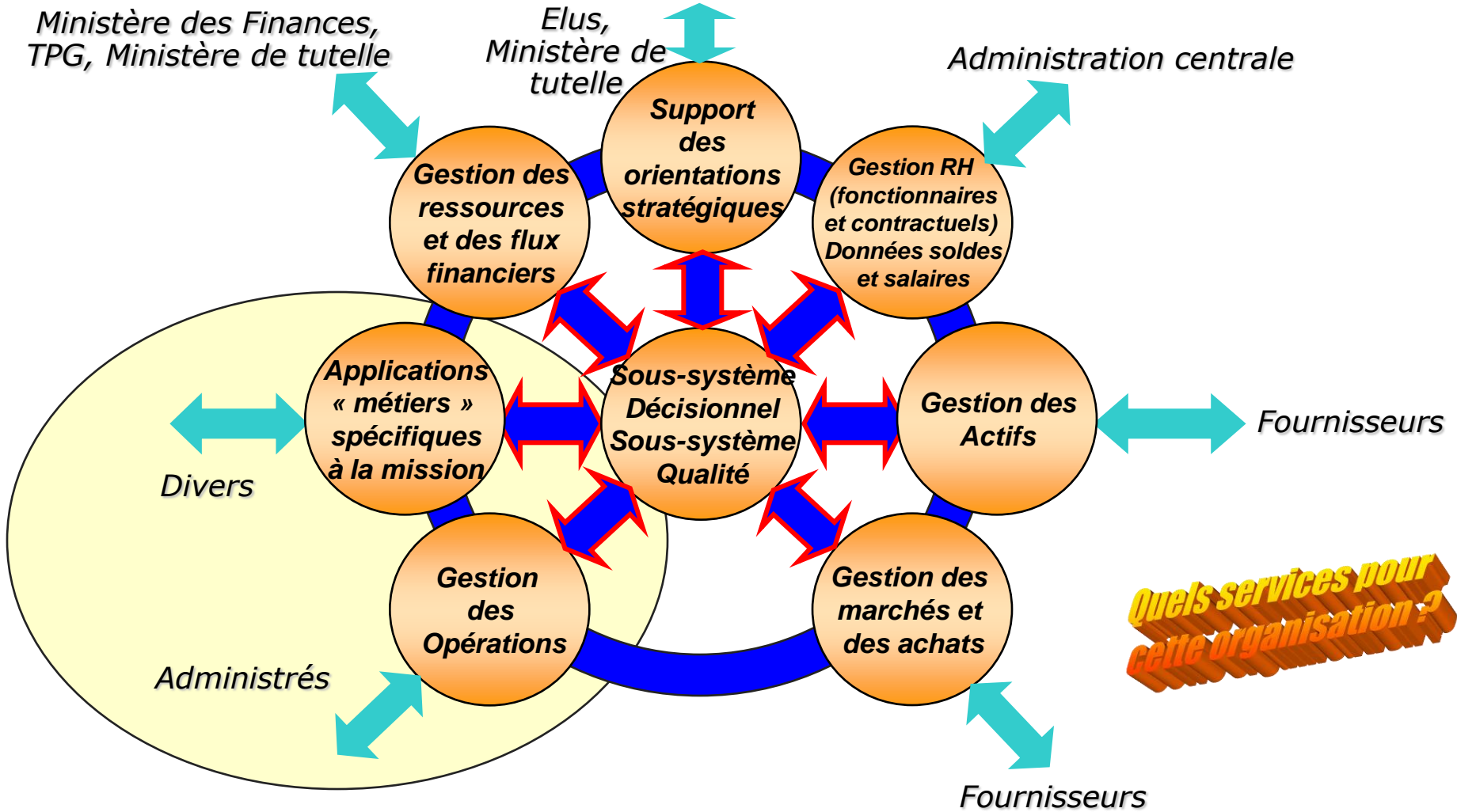


Les administrations

- Elles ont la charge des activités d'intérêt général et se divisent en deux :
 - L'administration centrale dont les compétences s'étendent à tout le territoire, ce sont les Ministères
 - L'administration territoriale.
- La décentralisation a impliqué un transfert de compétences de l'État à des institutions distinctes : les collectivités territoriales.
- Depuis la relance du processus de décentralisation en 2003, les collectivités territoriales couvrent les territoires suivants :
 - Les communes (36 783 en 2007)
 - Les départements (96), auxquels s'ajoutent les 4 départements d'outre-mer (DOM) (Guadeloupe, Guyane, Martinique et La Réunion)
 - Les régions (22)
 - Les collectivités d'outre-mer



→ SI et SG : exemple d'une administration



→ Exemples d'applications « métier »

- Impôts
 - Liquidation des impôts
- Trésor
 - Recouvrement des recettes
- Douanes
 - Liquidation des droits
- Secrétariat du Premier Ministre
 - Gestion des publications de la Documentation Française





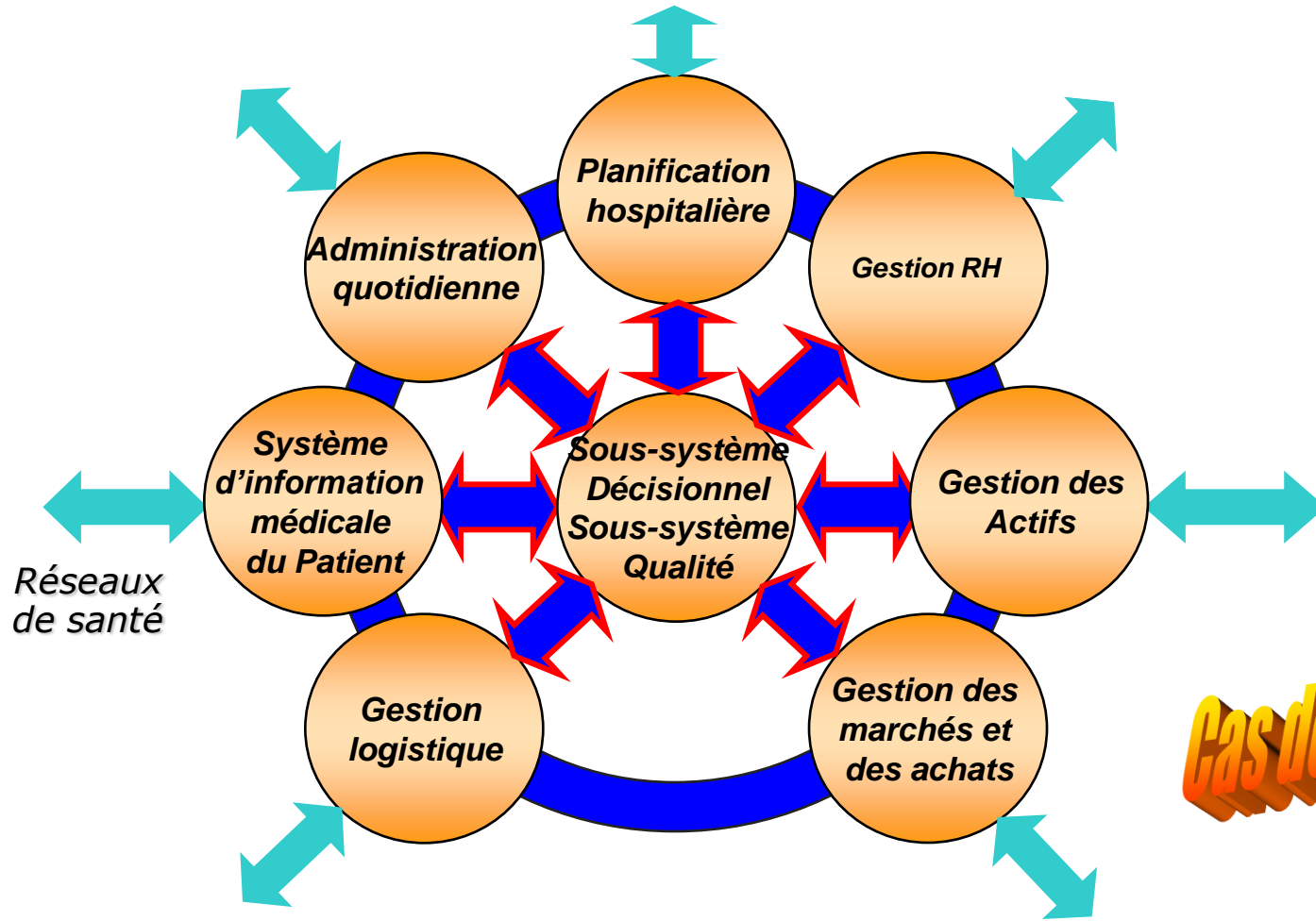
Les entreprises publiques

- Entreprises dans lesquelles l'état détient la majorité du capital
- Leur fonctionnement se rapproche de plus en plus de celui des entreprises privées.
- Les domaines d'intervention des établissements publics sont variés et la plupart ont une mission économique ou sociale.
- Il peut s'agir du domaine de la santé, de l'enseignement, de la culture, de l'économie.
 - Etablissement public administratif (EPA) : ANPE et UNEDIC qui ont fusionné dans le Pôle Emploi, Universités, Météo France, le Musée et domaine de Versailles, l'AP-HP, les CHU/CHR...
 - Etablissements publics à caractère industriel ou commercial (EPIC) : SNCF, RATP, Poste, CNES, France Télévision..,
 - Grandes entreprises publiques structurées en sociétés anonymes : EDF/GDF, France Télécom, EADS...





SI et SG : exemple d'un établissement public



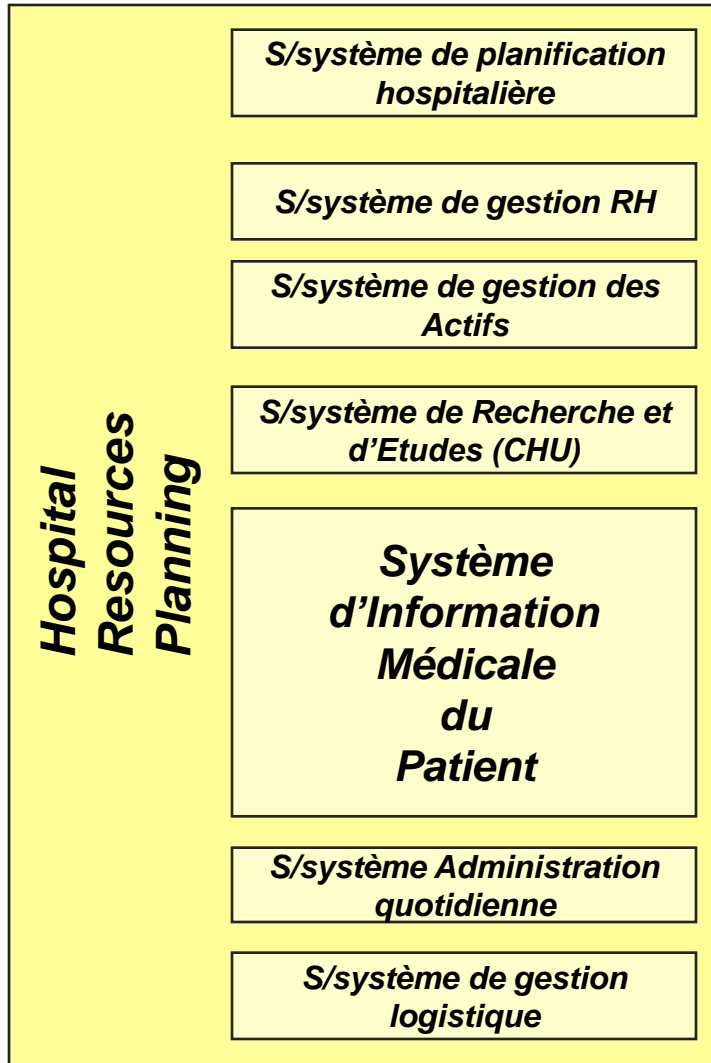
Cas de l'hôpital



SI secteur public



SI et SG : exemple d'un établissement public



Gestion

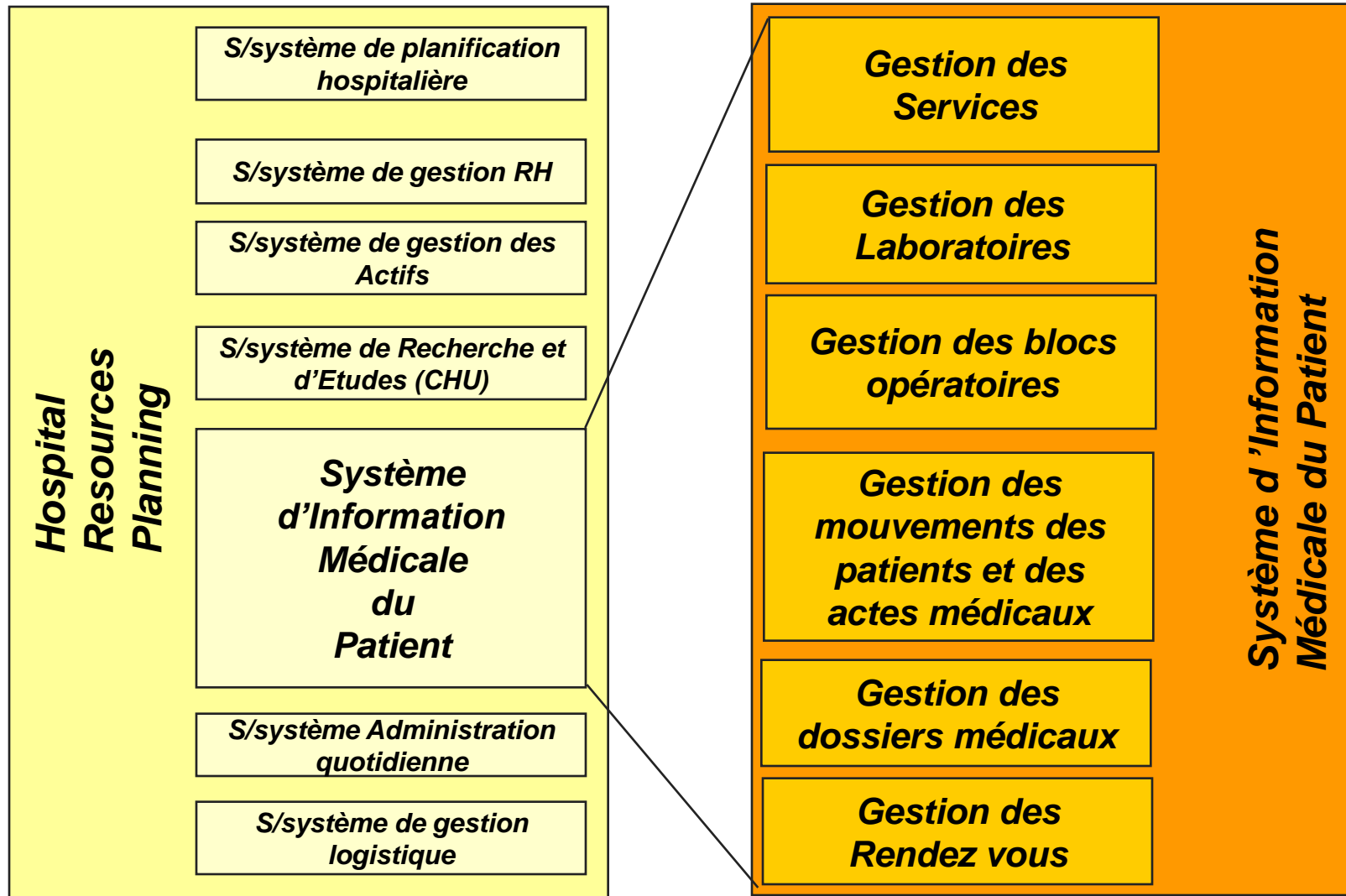
"Métier"

Gestion



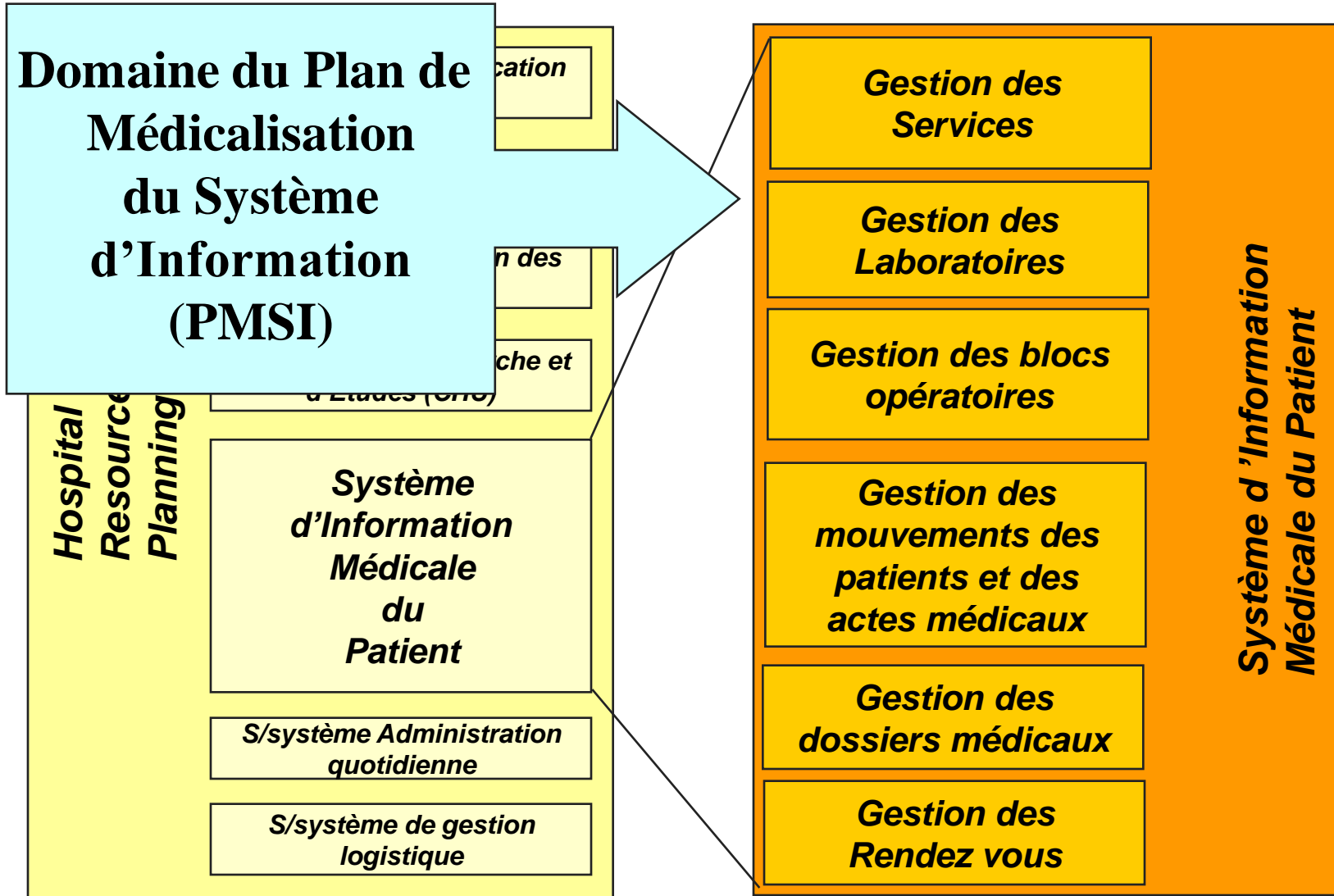


SI et SG : exemple d'un établissement public

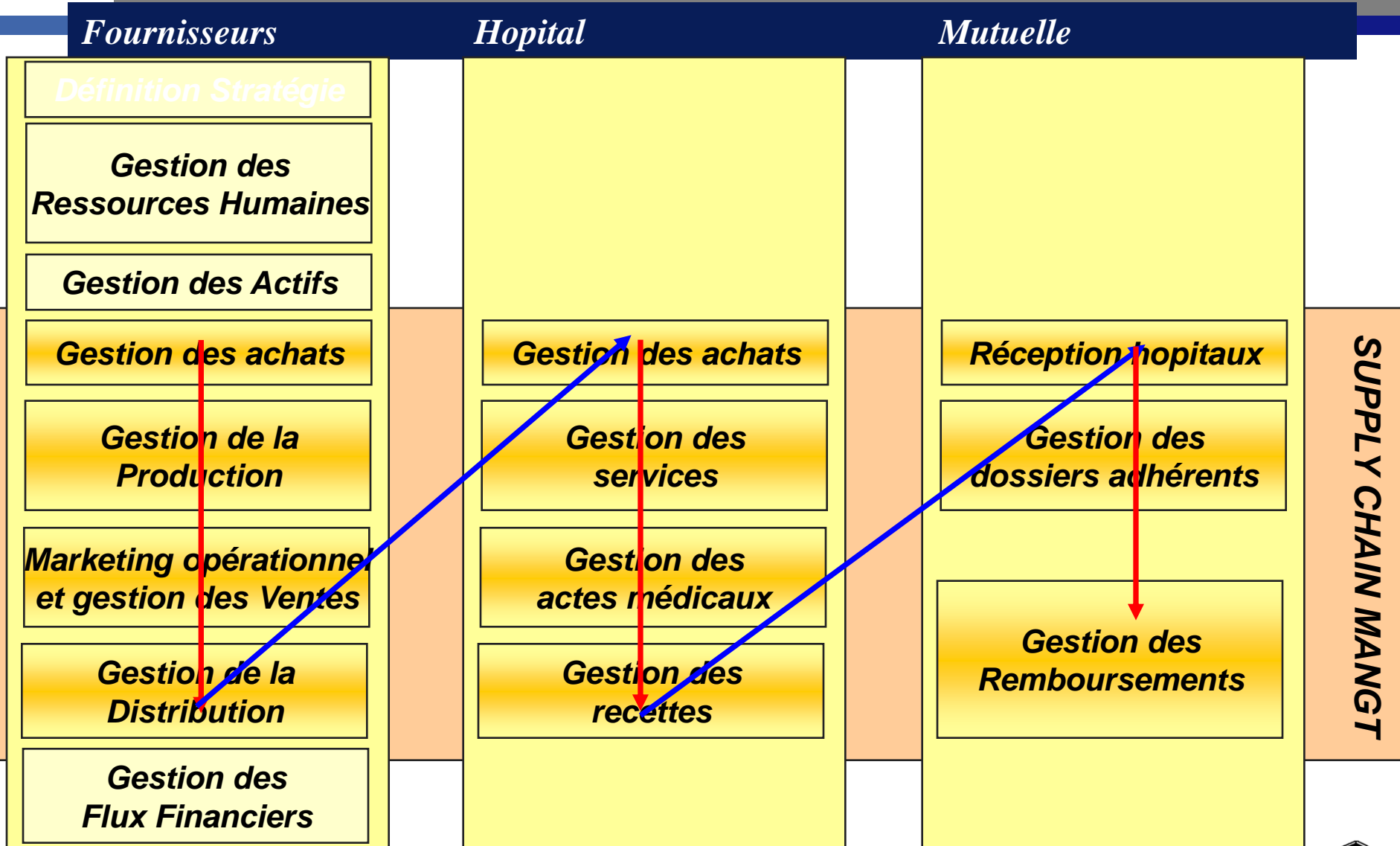




SI et SG : exemple d'un établissement public



→ SI et SG : exemple d'un établissement public





Les SG : exemple d'un établissement public

- le **sous-système de planification hospitalière** a une vision stratégique. Il s'appuie sur l'analyse d'activité ou les études de morbidité hospitalière pour engager des décisions d'investissement structurels, matériels et humains. Il est en rapport avec des entités extérieures : autorités de tutelle, offre de soins environnante, état de santé de la population desservie.
- le **sous-système de gestion des RH** s'intéresse à la gestion du personnel (personnel soignant et personnel administratif)
- le **sous-système de l'administration quotidienne** de l'hôpital s'intéresse à la facturation, aux achats, à la gestion des stocks et à la comptabilité.
- Le **sous-système de gestion des actifs**





Les SG : exemple d'un établissement public

- le **sous-système de recherche et d'études** travaille sur des regroupements de dossiers, à condition que ceux-ci aient été correctement constitués, à des fins épidémiologiques ou d'évaluation de la qualité des soins, alimentant en retour la connaissance médicale ou les sous-systèmes d'administration et de planification.
- le **sous-système logistique** comprend l'ensemble des flux résultant des actions médicales : prescriptions, résultats, transferts, archivages. Il met en jeu les divers services cliniques et plateaux techniques de l'établissement pour appuyer l'activité de l'équipe soignante.
- le **sous-système d'action médicale** concerne l'activité mise en œuvre par l'équipe soignante pour répondre au problème du malade : l'information recueillie sur le patient, la constitution et la consultation du dossier du malade, les connaissances médicales, les processus de décision.





Les organismes chargés de la sécurité sociale

- *Ces organismes n'ont pas le statut d'établissement public et leur personnel n'a pas le statut de fonctionnaire.*
- *Mais leur rôle essentiel les classe naturellement dans le secteur public (CNAM, CAF, URSSAF, Assurance vieillesse (AGIRC – ARRCO)).*

Un exemple : le SDSI de la CNAMTS

Le conseil de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) a validé le 10 février 2011 les orientations proposées pour le futur schéma directeur de son système d'information, qui détaille les évolutions techniques et la réorganisation des services informatiques projetées jusqu'en 2013.

Le schéma directeur adopté par le conseil de la CNAMTS définit sept "programmes stratégiques" et douze "projets prioritaires". Les sept programmes concernent le renforcement des sites Internet destinés aux assurés et aux professionnels de santé. La disponibilité continue de ces portails, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, est l'un des objectifs affichés.

Le document mentionne aussi la création de nouvelles démarches dématérialisées, comme le suivi des demandes et des paiements pour les assurés. De même, le texte évoque l'ouverture en 2012 d'un "service de prescription électronique structurée" pour le médicament et le transport, en complément d'autres téléservices proposés aux professionnels de santé: consultation des droits, entente préalable, protocole de soins, historique des remboursements, données sur la patientèle, etc.

Deux nouveaux portails devraient être réservés aux personnels de la Cnamts, dont un sera consacré au "pilotage de la gestion des risques", qui inclut la lutte contre la fraude, les études prospectives, les actions de prévention ciblées et les contrats d'amélioration des pratiques individuelles (Capi) des professionnels de santé libéraux.

En attendant, la messagerie électronique des agents de l'assurance maladie sera rénovée et la navigation entre les diverses applications sera "fluidifiée" par le recours à la virtualisation.

Par ailleurs, le programme d'aide aux diabétiques "Sophia" sera généralisé à l'ensemble des assurés du régime, étendu aux pathologies cardiaques et respiratoires chroniques et complété par "l'industrialisation d'une solution informatique de 'disease management'".

Les autres "programmes stratégiques" ont pour objet le passage des établissements de santé à la facturation directe, la gestion du portefeuille des "projets à gains rapides" (comme la réception et le stockage des ordonnances scannées) et la "valorisation du patrimoine informationnel" de la CNAMTS.





Terminologie

- « **Entité** » : organisation produisant diverses prestations de service public ou d'utilité publique. Ces entités du secteur public sont concernées par la modernisation de l'Etat.
- « **Enjeux métiers** » et « **applications métiers** », enjeux et applications directement liés aux missions de service public et d'utilité publique de l'entité.
- « **Directions métiers** » : Directions fonctionnelles et opérationnelles clientes des services déployés par la DSI de l'entité.
- Les collaborateurs de ces directions sont les **utilisateurs**.
- Le public qui peut éventuellement avoir accès à ces services constitue l'ensemble des **usagers**.





Un point s'impose

- Pas de différences fondamentales entre SI du secteur public et SI du secteur privé
- Développer des solutions « métiers » pour contribuer à l'amélioration du fonctionnement des organisations et de la qualité du service rendu aux usagers (administrés, élus, patients, apprenants, assurés, demandeurs d'emplois, clients, etc.)





Un point s'impose

- Collecter l'information
- Stocker l'information collectée
- Traiter l'information stockée
- Communiquer les résultats du traitement

- Les informations pertinentes pour le fonctionnement de l'entité (administration, établissement public, organisme de sécurité sociale)





Plan

- **A. Fondamentaux (Matin)**
 - Qu'est ce qu'un SI ?
 - Structure d'un SI
 - SI dans le secteur public
 - **Enjeux métier, techniques et économiques**
 - Objectifs des SI
 - Missions d'une DSI
 - Principes de gouvernance



→ Enjeux des SI : le cas de l'entreprise

- Créer de nouveaux avantages compétitifs sur des marchés plus difficiles, face à une concurrence plus rude.
- Contrôler et réduire les coûts.
- Se développer sur de nouveaux marchés.
- Maîtriser les exigences de qualité, de sécurité, de normalisation.
- Améliorer leur efficacité interne, leur réactivité avec leurs partenaires et la qualité de leurs services auprès de leurs clients.
- Tirer parti de nouvelles organisations, optimisant les processus business avec le support des TIC.



→ Enjeux des SI : le cas de l'entreprise

- Créer de nouveaux avantages compétitifs sur des marchés plus difficiles, face à une concurrence rude.
- Contrôler et réduire les coûts.
- Se développer sur de nouveaux marchés.
- Maîtriser les exigences de qualité et de normalisation.
- Améliorer leur efficacité interne et celle de leurs partenaires et la qualité de service de leurs clients.
- Tirer parti de nouvelles organisations, optimisant les processus business avec le support des TIC.

La DSI doit contribuer à la poursuite de ces objectifs : c'est l'alignement du SI sur la stratégie de l'organisation



→ Enjeux des SI : le cas du secteur public

- La transformation du secteur public, engagée depuis longtemps dans la protection sociale et les grands ministères s'accélère :
- Fusions, réorganisations territoriales, simplification administrative, démultiplication des accès aux services, partage de référentiels métiers, coproduction de services et interopérabilité, ...
- Par l'ampleur de leurs projets et la complexité de leurs contraintes, les organisations publiques conduisent un mouvement de modernisation comparable à celui de grandes entreprises privées.
- Le rythme des réformes s'accélère et la complexité de mise en œuvre s'accroît.



→ Enjeux des SI : le cas du secteur public

- Le secteur public doit aujourd'hui relever un challenge qui comporte des éléments paradoxaux :
 - Des usagers qui expriment des besoins pouvant aller au-delà des droits acquis;
 - Des impératifs budgétaires renforcés,;
 - Une exigence d'efficacité et d'excellence;
 - Un besoin de sécurisation très forte des traitements mis en place.



→ Enjeux des SI : le cas du secteur public

- La Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) pose les bases d'une nouvelle politique publique qui centre l'offre de service sur la satisfaction de chaque partie : usagers, citoyens, entreprises et collectivités.
- La qualité du service public est au coeur des mesures de la RGPP.
- Les organismes publics doivent établir les nouvelles bases de leurs **processus métiers**.
- L'application de la RGPP nécessite la mise en œuvre d'une conduite du changement solide.
- De nouveaux systèmes technologiques à définir
- Des agents mis à contribution pour adapter leurs offres de services et inventer les nouveaux modèles de l'administration numérique.



→ Enjeux des SI : le cas du secteur public

- Le système d'information, au cœur de ces transformations, doit prendre en compte ces exigences :
 - Amélioration de l'efficacité des organisations en industrialisant les tâches et en accompagnant l'optimisation des processus métiers et des structures
 - Innovation en matière de service (offre «multicanal», dématérialisation, informatique embarquée, ...)
 - Valorisation du patrimoine informationnel contenu dans le SI en le mettant au service du pilotage des politiques publiques, et en offrant un service personnalisé fondé sur la connaissance des usagers.



→ Enjeux des SI : le cas du secteur public

- Les grands ministères et les organismes sociaux démontrent un professionnalisme certain dans la gouvernance et la conduite des opérations SI,
- Mais le secteur public fait face à un champ de contraintes de plus en plus exigeant :
 - Les injonctions paradoxales et les contraintes auxquelles sont confrontées les organisations publiques pèsent sur l'efficacité du système;
 - L'ampleur, la multiplicité et la complexité des transformations auxquelles font face les DSI du secteur public représentent un défi considérable;
 - L'obligation de mettre en œuvre, dans des délais courts, des évolutions décidées par le « politique », qui sous-estime parfois les critères d'efficacité, voire de faisabilité.
 - Les volumes





Enjeux : Volumes

- **Les volumes :**

Plus de 10 millions de déclarations de revenus en ligne



1,2 millions de téléchargements de formulaires par mois sur service-public.fr



84% des remboursements dématérialisés grâce à la Carte Vitale, soit l'équivalent d'un milliard de feuilles de soin



18 millions de déclarations sociales des entreprises





Enjeux métier

- **Les enjeux métier**

- Renforcer l'e-administration : le guichet unique (70% des services publics accessibles en ligne)
- Dématérialisation
- Moderniser les modes de gestion financière et des ressources humaines (LOLF)
- Fusion des SI de la DGI et de la comptabilité publique (Copernic)
- Remplacement de toutes les applications des administrations centrales et déconcentrées (Chorus)
- Fusion ANPE-UNEDIC
- Plan Hôpital 2012
- Applications décisionnelles et de pilotage





Enjeux technologiques

- **Les enjeux technologiques**
 - Utilisation de l'Open-source
 - Interopérabilité des SI
 - Mettre le web à la disposition de tous
 - Renforcer la sécurité
 - Archivage électronique et stockage





Le marché des logiciels et services dans le secteur public

→ Les enjeux économiques

- Dans le domaine public, on pouvait attendre de la transparence des dépenses la disponibilité de chiffres précis et fiables.
- Or la disparité des chiffres fournis rend délicate toute analyse.
- Les dernières études publiques exhaustives sur les coûts informatiques du secteur public (Syntec, IDC, Markess, Pierre Audoin Conseil, Gartner Dataquest, Unilog/IDC et Forrester Research) ont été menées en 2005-2006, avant la crise, dans la perspective des marchés de fournitures et de services associés aux grands projets informatiques de l'Etat.
- Elles ne semblent pas avoir été réactualisées. On y relève des chiffres plus que disparates. La "dépense informatique de l'Etat" y est évaluée en 2005 entre 1,8 Md€ et 11,1 Md€ (réparties entre 6,4Md€ pour l'administration centrale et 4,7 Md€ pour l'administration territoriale (hors dépenses de l'administration hospitalière)).





Le marché des logiciels et services dans le secteur public

→ Les enjeux économiques

- Cette disparité s'explique par un grand flou entre nouveau projet et innovation, entre maintenance et dépense récurrente, et surtout par la diversité des périmètres géographiques et financiers.
- Souffrant de polysémie, le terme "dépense informatique publique" semble recouvrir parfois la consolidation des budgets -dépenses de personnel comprises-, parfois le montant global des investissements, parfois le montant global des achats, parfois le seul montant des acquisitions de logiciels et services ; et ce tantôt pour l'Administration centrale, tantôt pour l'administration centrale étendu aux services déconcentrés sous tutelle, tantôt pour les administrations centrale et territoriale, sans que le périmètre de consolidation soit clairement explicité.





Le marché des logiciels et services dans le secteur public

→ Les enjeux économiques

- Une difficulté supplémentaire vient des règles de la comptabilité publique qui éclate les dépenses entre titre V (dépenses importantes donnant lieu à la prise d'engagements pluriannuels tels les gros programmes comme Accord, Chorus, Copernic, Hélios, etc.), titre III (dépenses de fonctionnement courant -maintenance, location, réseaux, coût des m² occupés- mais aussi achats d'équipement), dépenses sur dotation globale de fonctionnement (DGF) et dépenses de personnel.
- Il faut donc considérer les chiffres publiés avec beaucoup de prudence.
- Il est souvent question dans les médias des 3Md€ que l'Etat consacre à son informatique mais ce chiffre, qui ne concerne que l'administration centrale, est probablement sous-évalué.





Le marché des logiciels et services dans le secteur public

Décomposition du marché des logiciels et services SI/TI relatif au secteur public

| (en milliers d'euros) | 2007 | 2008 | 2009 | %2007-2009 |
|-------------------------------|-------|-------|-------|------------|
| Services externes | 3 990 | 4 190 | 4 460 | 5,7% |
| Achat progiciels et logiciels | 2 290 | 2 410 | 2 610 | 6,8% |
| Total | 6 280 | 6 600 | 7 070 | 6,1% |





Le marché des logiciels et services dans le secteur public

→ Les enjeux économiques

- Le poids de la dépense informatique est estimé aujourd'hui à 5% de la dépense totale des administrations publiques, et le niveau d'investissement technologique continue de progresser malgré la conjoncture, même si le rythme de progression s'est fortement ralenti en 2009 : 6,5% de croissance en moyenne en 2007 et 2008 contre 2,5% estimés en 2009 (mais 6% en moyenne pour les seuls ministères, dont les dépenses informatiques ont été « sanctuarisées »).
- Entre 2010 et 2012, le marché des logiciels et services liés aux projets technologiques de l'Etat devrait croître de 4% par an en moyenne, pour atteindre 7,3 milliards d'euros.





Les nouvelles exigences

- Le SI, au cœur des transformations citées, doit prendre en compte de nouvelles exigences.
- Parallèlement, la DSI doit conduire elle-même sa propre transformation afin d'améliorer sa performance
- Si les fondamentaux de la gouvernance des SI et es projets SI sont appropriés, ils doivent être généralisés





Les nouvelles exigences

- La gouvernance doit être organisée sur des périmètres dépassant le cadre propre à un seul organisme (transversalité et rôle de la DISIC)
- Au sein de chacun des organismes, les efforts doivent être poursuivis pour définir et organiser clairement le rôle de chacun des acteurs dans la gouvernance des SI
- Pour atteindre ces objectifs, définir une politique RH amitieuse est une priorité
- Le cadre d'achat public est structurant, mais une juste lecture peut en faire une opportunité
- La préoccupation de la valeur, bien installée dans le cadre des grands programmes, doit devenir un réflexe systématique et une exigence des dirigeants





Plan

- **A. Fondamentaux (Matin)**
 - Qu'est ce qu'un SI ?
 - Structure d'un SI
 - SI dans le secteur public
 - Enjeux métier, techniques et économiques
 - **Objectifs des SI**
 - Missions d'une DSI
 - Principes de gouvernance





Les objectifs des SI (secteur marchand)

- Supporter la gestion des ressources financières
- Contribuer à la bonne gestion des ressources humaines
- Gérer les actifs de l'organisation
- Supporter la définition des orientations stratégiques de l'organisation, proposer des outils pour mieux connaître son domaine d'intervention (marché) et concevoir de meilleurs produits/services
- Supporter les échanges avec les divers partenaires de l'organisation
- Contribuer à la maîtrise des trois cycles (exploitation, cycle de renouvellement des actifs, cycle de vie des produits)
- Contribuer à la maîtrise des flux
- Contribuer à la gestion des stocks et à la gestion du BFR
- Supporter les fonctions de management en proposant des services spécifiques à chaque niveau de décision
- Contribuer à la bonne marche du système qualité



→ Les objectifs des SI (secteur public)

- Supporter la gestion des ressources financières (**budget et autres ressources**)
- Contribuer à la bonne gestion des ressources humaines
- Gérer les actifs de l'organisation
- Supporter la définition des **missions** de l'organisation, proposer des outils pour mieux connaître son domaine d'intervention et concevoir de meilleurs **services d'intérêt ou d'utilité publique**.
- Supporter les échanges avec les divers partenaires de l'organisation
- Contribuer à la maîtrise des cycles (**opérations, cycle de renouvellement des actifs, cycle de vie des services**)
- Contribuer à la maîtrise des flux
- **Vérifier la manière dont la mission de service ou d'utilité publique est remplie**
- Supporter les fonctions de management en proposant des services spécifiques à chaque niveau de décision
- Contribuer à la bonne marche du système qualité



