

SYSTEME D'INFORMATION

Stratégie triennale du système d'information du Pays 2022-2024

L'année 2022 a vu la définition d'une nouvelle stratégie triennale 2022-2024 du système d'information du Pays, opportunité de renforcer la modernisation de l'Administration tout en donnant un nouvel élan économique au secteur du numérique Polynésien, voire en inspirant les autres acteurs publics (communes, établissements, etc.).

La transformation numérique du Pays doit être portée par des fondations techniques solides, à l'état de l'art. Les nouveaux usages nécessitent des débits réseaux importants, des architectures techniques résilientes et évolutives, des solutions permettant la mobilité et la collaboration.

Un système d'information urbanisé permettra de porter les outils décisionnels et de pilotages indispensables à la gouvernance, mais également l'intégration facilitée de progiciels et de développements externalisés. La mise en œuvre de nouvelles architectures, de nouveaux types de réseaux et une nouvelle stratégie d'ouverture du système d'information vont mécaniquement stimuler les acteurs économiques numériques locaux et conduire à de nouvelles offres pour l'ensemble de la Polynésie française.

La nouvelle stratégie est construite autour des axes suivants :

Un socle technique à l'état de l'art

- Le réseau très haut débit

Le RTHD (réseau très haut débit) est nécessaire au déploiement des nouveaux usages du Pays. Il permettra l'externalisation dans le cloud de nouveaux services, la mise en œuvre du Wifi dans l'administration, le développement de la mobilité, ...

Le Pays a obtenu un financement de l'Etat du fonds exceptionnel d'investissement 2022 pour le développement du réseau très haut débit - RTHD dédié à l'administration du Pays. La mise en place de ce plan a conduit à ralentir le déploiement des premières liaisons. L'objectif à terme reste le même : raccordement des 320 sites identifiés au lancement du projet.

- Un environnement de virtualisation résilient et performant

Le Pays dispose de trois principaux datacenters qui permettent la virtualisation de plus de 700 serveurs. Les serveurs et les systèmes de stockages en production sont anciens et saturés.

Le Pays doit disposer d'un environnement de virtualisation résilient de type « actif/actif », hébergé sur deux datacenters de certification minimale "Tier 2".

- Industrialiser et normaliser le parc informatique

La crise sanitaire a mis l'accent sur la nécessité de disposer d'une administration résiliente. Le Pays dispose d'un parc informatique de plus de 4 165 postes qui entraîne mécaniquement une gestion lourde pour son renouvellement, son acquisition, son installation, sa maintenance, son administration et son recyclage.

Cette volumétrie importante nécessite une politique de normalisation et d'industrialisation de la gestion du parc informatique. Certaines des tâches peuvent être externalisées dans le tissu économique avec la perspective d'améliorer la qualité du service rendu.

- La généralisation de Microsoft Office 365

Cette solution permet des évolutions managériales via la modernisation des processus métiers. Elle augmente la productivité et l'efficacité des communications. Elle couvre des besoins fonctionnels bien plus riches que la messagerie, la bureautique et les outils collaboratifs.

- S'ouvrir aux technologies « cloud »

Les technologies de « cloud computing » sont aujourd'hui matures, riches, performantes et éprouvées. L'administration du Pays peut exploiter ces solutions jusqu'alors réservées aux très grandes entreprises.

Le système d'information va pouvoir se déployer en interne, sur le nouveau datacenter du Pays, mais également en externe afin de proposer les meilleurs services à l'ensemble de la population polynésienne. L'acquisition par le Pays de la plateforme Cloud hybride est réorientée par l'externalisation sous forme de service.

Un socle transversal de services

Le SIPF n'était pas en mesure d'assurer la maîtrise d'œuvre des 184 nouveaux projets informatiques en attentes dans les 52 services du Pays.

Plus d'une centaine d'applications sont déjà actuellement en production et occupent les équipes informatiques quasiment à temps plein.

Il est essentiel de faire évoluer la gouvernance du système d'information afin de pouvoir répondre aux attentes des services et, à travers eux, à celles de la population et des entreprises.

Le système d'information doit se développer autour de quelques axes structurants :

- Prioriser les projets en fonction de la politique gouvernementale :

Les projets en attentes représentent un coût très important en investissement et en fonctionnement pour le Pays. A effectif constant, leur réalisation impliquerait une cinquantaine d'années de travail. Leur maintien en condition opérationnelle de fonctionnement et leur évolution, à minima sur les aspects réglementaires et statutaires, n'a pas été estimée, mais représenterait un coût bien plus important.

Il convient donc d'arbitrer et prioriser les projets applicatifs.

Le comité stratégique a vocation à assurer cette mission en garantissant un alignement du système d'information avec les orientations stratégiques et politiques. C'est un organe de gouvernance essentiel et un point de passage obligatoire de tous les projets applicatifs.

- Sanctuariser le système d'information stratégique du Pays (financier et RH) :

Le système d'information des fonctions support, intégrant les dimensions financières et RH, constitue la clé de voute de l'ensemble du SI du Pays. Il est actuellement maintenu par les équipes projets de la DSI. Ces applications sont vitales au fonctionnement de l'administration du Pays. Leurs évolutions fonctionnelles doivent suivre les évolutions réglementaires et statutaires.

Le déploiement d'un environnement décisionnel autour de ces applications permettra de disposer de tableaux de bords et d'outils de pilotage performants indispensables au Pays.

Manager par la data constitue l'un des leviers majeurs de transformation de l'administration.

Le SIRH doit couvrir plus de fonctionnalités métiers (gestion collective, gestion individuelle déléguée au réseau des référents RH, ...) tout en garantissant la qualité des calculs des rémunérations des personnels.

- Accompagner les projets innovants des services :

Les nombreux projets portés par les services du Pays sont au cœur de la transformation numérique du Pays. La DSI ne peut pas réaliser tous ces projets avec ces propres ressources. La DSI a défini la stratégie de transformation et pilote le système d'information du Pays. Elle conseille et accompagne les services du Pays dans leurs projets d'innovation numérique pour qu'ils s'inscrivent de manière cohérente dans le système d'information (SI) du Pays.

- Urbaniser le système d'information et proposer un socle de services transversaux structurants :

L'urbanisation permet d'assurer un cadre de cohérence global du système d'information dans un environnement qui se modernise, se développe et se complexifie toujours plus. Elle est un élément essentiel qui constitue le squelette de la stratégie en matière de SI.

Elle permet d'identifier des services transversaux qui favoriseront le déploiement de nouvelles applications.

La DSI doit proposer une offre de service dans ce sens et mettre à disposition un cadre documentaire clair et complet auprès de l'ensemble des services du Pays et des entreprises externes qui souhaiteront s'intégrer dans le SI du Pays.

Une économie numérique locale dynamisée

Le plan de relance porté par le Pays stimule et dynamise l'économie locale. Une part importante de ces moyens est mobilisée sur des projets numériques. C'est l'opportunité de moderniser les services proposés à la population tout en s'appuyant sur le tissu économique numérique local.

Iles Australes		Iles du Vent		Iles Sous-le-Vent		Iles Marquises		Iles Tuamotu-Gambier	
Ile	Nb postes	Ile	Nb postes	Ile	Nb postes	Ile	Nb postes	Ile	Nb postes
Raivavae	5	Moorea	92	Bora Bora	21	Fatu Hiva	4	Ahe	2
Rapa	6	Tahiti (Arue)	30	Huahine	24	Hiva Oa	1	Anaa	1
Rimatara	4	Tahiti (Faaa)	137	Maupiti	5	Hiva Oa	39	Apataki	2
Rurutu	23	Tahiti (Hitiaa)	2	Raiatea (Opoa)	3	Nuku Hiva	115	Aratika	1
Tubuai	63	Tahiti (Mahina)	30	Raiatea (Uturoa)	260	Tahuata	4	Arutua	1
Total	101	Tahiti (Mataiea)	19	Tahaa	15	Ua Huka	4	Fakahina	1
		Tahiti (Paea)	4	Total	328	Ua Pou	12	Fakarava	5
		Tahiti (Papara)	64			Total	179	Hao	11
		Tahiti (Papeete)	2344					Hereheretue	1
		Tahiti (Papeete)	4					Hikueru	1
		Tahiti (Papenoo)	4					Kaukura	1
		Tahiti (Pirae)	539					Makemo	3
		Tahiti (Punaauia)	73					Mangareva	4
		Tahiti (Taravao)	130					Manihi	2
		Tahiti (Taravao)	1					Marokau	1
		Tahiti (Tiarei)	3					Napuka	2
		Tahiti (Vairao)	14					Puka Puka	1
		Total	3490					Rangiroa	17
								Reao	2
								Taenga	1
								Takapoto	1
								Tematangi	1
								Tikehau	3
								Tureia	1
								Vahitahi	1
								Total	67

En 2022 le renouvellement du parc a été inférieur à l'estimation en conséquence du retard pris pour lancer les marchés d'acquisition et par l'objectif porté sur la dotation.

Les actions de renouvellement ont principalement porté sur les machines équipées de systèmes Windows anciens (Windows 7), plus vulnérables.

Par ailleurs, la procédure de réforme a été préparée pour plusieurs centaines d'appareils mais elle ne sera terminée qu'en début 2023 ; 4 photocopieurs ont été réformés en 2022.

Des outils supports de transformation numérique et de dématérialisation

La nécessité de dématérialiser les procédures internes et externes de l'administration, à l'heure du numérique, est une volonté forte au sein du service public polynésien. Outre le déploiement de Microsoft Office 365, cette démarche repose notamment sur trois outils numériques, supports du processus global de dématérialisation en cours au sein des entités du Pays.

NET.PF et sites internet en 2022

NET.PF portail internet des services publics en Polynésie est né de la volonté de centraliser toutes les informations et démarches administratives de l'administration en Polynésie française sur une seule et même plateforme en ligne avec une information facile à lire et à comprendre, centrée usager, de qualité, accessible par voie numérique. Ce socle commun d'appuie sur une plateforme multisite CMS Wordpress (www.service-public.pf).

Historiquement hébergés au sein des infrastructures de la DSI, la nouvelle stratégie impose que cet hébergement soit externalisé ; démarche qui sera finalisée en 2023.

En 2022, la plateforme compte 107.000 utilisateurs pour 193.000 visites.

A partir de cette plateforme, les services modernisent leurs sites Internet dans leur forme et l'amélioration du contenu informatif mis à disposition pour faciliter le parcours de l'utilisateur et son accueil digital bienveillant. L'optimisation des sites internet passe donc par la création de sites visuellement attractifs, des informations exhaustives pour l'utilisateur et une navigation tournée vers le parcours des citoyens, selon leurs difficultés et besoins.

Après 5 sites engagés en 2021 (DCP, DTT, SIO, SPJP et SEFI), 5 l'ont été en 2022 (ART, SDE, DHV, TRAV et DBS).

Mes.Demarches.gov.pf en 2022

La volonté d'offrir aux usagers polynésiens des facilités d'accès aux services publics dématérialisés a été facilitée par la plateforme Mes-demarches.gov.pf, développée depuis 2019 à partir de la plateforme nationale en Open source Démarches simplifiées dématérialise les démarches administratives.

« *Mes-demarches.gov.pf* » offre un point d'entrée unique aux usagers pour :

- Remplir les formulaires dématérialisés pour diverses démarches administratives depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec une connexion internet ;
- Envoyer ses dossiers de demande complets de manière dématérialisée en joignant au formulaire rempli tous les documents justificatifs nécessaires (PDF, plans, images, tableaux) ;
- Suivre le traitement de ses demandes administratives grâce à une interface usagers centralisée ;
- Contacter l'agent instructeur de ses demandes administratives en cours (messagerie).

L'outil offre de nombreuses fonctions permettant notamment d'utiliser différents types de champs dans l'élaboration d'un formulaire (ex : texte, numérique, date, champs obligatoires conditionnel, liste déroulante...) pour guider au mieux l'utilisateur dans la complétude de sa demande, d'automatiser certaines étapes du traitement administratif (ex : courriels de notification, relance usager...) et, de réaliser des démarches pour le compte d'un usager.

Le partenariat développé avec la DINUM permet une mutualisation des efforts pour améliorer l'expérience utilisateur et de bénéficier d'adaptation de modules ou fonctionnalités.

Parmi les adaptations polynésiennes proposées, les éléments de l'identité graphique du service public polynésien ont été repris tout comme la possibilité d'utiliser l'outil avec une identification par le Numéro Tahiti ou un numéro DN (CPS) et, la possibilité dans une demande de géolocaliser une zone en lien avec *Te Fenua*.

Accessible directement depuis Internet avec un terminal connecté, « Mes-Démarches.gov.pf » n'implique aucune installation particulière et favorise les économies de temps, de déplacements et d'argent pour le service public comme le citoyen.

Au 31 décembre 2022, 221 000 dossiers ont été déposés pour 119 démarches actives et 32 entités engagées avec 1 000 instructeurs.

Malgré ces bons chiffres, l'on recense encore 396 démarches potentielles à dématérialiser.

L'objectif recherché est une autonomie rapide de l'entité via son ou ses administrateurs dans la production de ses démarches dématérialisées.

La plateforme Mes Démarches a renforcé sa qualité avec le stockage des pièces jointes en espace sécurisé. En 2022, c'est l'ensemble de la plateforme qui y est transférée pour une sécurité accrue.

Honouira en 2022 (juin à décembre)

Jusqu'à maintenant, la transformation numérique de l'Administration a principalement été orientée vers l'amélioration de la qualité du service public par la satisfaction des usagers particuliers, professionnels ou du monde associatif.

Avec la volonté de décloisonnement et d'actions transversales, le développement de modes d'actions plus agiles, le fort accroissement des besoins d'accès à l'information et le développement de l'usage des réseaux sociaux, un outil plus collaboratif d'information et de partage internes à l'administration était nécessaire et fortement attendu des responsables, des agents publics.

Depuis le 1^{er} juin 2022, la plateforme HONOUIRA est déployée pour améliorer la culture et l'activité des agents, en favorisant la collaboration, l'apprentissage, la performance et la communication. Ce déploiement s'est accompagné d'un programme de formation à Tahiti et dans les îles.

Au 31 décembre, 5003 agents y étaient connectés et 222 communautés actives, autant d'espaces d'échanges et de lien entre les agents mais également entre les différentes entités. Parmi ces communautés, au moins 10 d'entre elles sont liées à des fonctions transverses et participent à la professionnalisation et à l'amélioration continue des pratiques : correspondants du CDE, gestionnaires comptables, référents en ressources humaines, chargés de communication, référents qualité, formateurs occasionnels de l'administration ou encore facilitateurs peuvent partager chacun dans la communauté qui les concerne des astuces, des bonnes pratiques mais également des procédures formelles.

24 services et entités sont représentés et ne concerne pas seulement Tahiti. L'archipel des îles Marquises ou celui des Iles-Sous-Le-Vent sont entrés dans le mouvement ; la formation et de déploiement dans les îles sera d'ailleurs renforcé en 2023.

Pour que cet espace de travail, outil collaboratif, soit utilisé au mieux un effort important est mis sur l'accompagnement des responsables, des animateurs de communauté, des équipes pour que tous s'approprient les usages et les possibilités de HONUIRA avec de plus en plus d'autonomie.

13 sessions de formation de prise en main ont été déployées à la demande dans les services pour 150 personnes. Par ailleurs, les 18 formations dispensées aux animateurs de communautés ont permis de responsabiliser près de 180 personnes. Ces animateurs ont un rôle central à jouer dans la dynamisation des échanges et le changement de paradigme avec cet espace numérique partagé.

Des rubriques spécifiques sont créées sur la page d'accueil de la plateforme sur les ressources humaines accès direct vers les informations des agents ou la responsabilité sociétale et environnementale. Celles pour Mon administration active et sur la déontologie sont à venir.

Le programme de déploiement vise les 8000 agents publics membres d'ici à la fin 2024.