**FEUILLE DE ROUTE DU SYSTÈME D’INFORMATION**

De l’Etablissement Social ou Médico-Social (ou Organisme Gestionnaire) :

Version :

Date d’édition :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Versions | Rédigée par | Le | Validée par | Le | Objet de l’évolution |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

[I. Introduction 4](#_Toc122100751)

[A. Le contexte 4](#_Toc122100752)

[1. Le pilotage du système d’information 4](#_Toc122100753)

[2. Le projet d’établissement/associatif en cours 4](#_Toc122100754)

[3. La précédente feuille de route SI (le cas échéant) 4](#_Toc122100755)

[4. La nouvelle feuille de route 4](#_Toc122100756)

[5. L’analyse de l’environnementnumérique 4](#_Toc122100757)

[B. La feuille de route des SI 5](#_Toc122100758)

[1. Les enjeux 5](#_Toc122100759)

[2. Les objectifs 5](#_Toc122100760)

[3. Le périmètre 5](#_Toc122100761)

[C. La démarche 6](#_Toc122100762)

[Les 4 étapes 6](#_Toc122100763)

[a) Le découpage du SI 6](#_Toc122100764)

[b) Les processus SI 8](#_Toc122100765)

[D. Les modalités de validation et de stockage 8](#_Toc122100766)

[II. Diagnostic/Cible 8](#_Toc122100767)

[a) Diagnostic/Cible applicative 8](#_Toc122100768)

[b) Diagnostic/Cible technique 8](#_Toc122100769)

[c) Diagnostic/Cible organisation des ressources humaines 9](#_Toc122100770)

[d) Diagnostic/Cible ressources financières 9](#_Toc122100771)

[A. Les services utilisateurs 9](#_Toc122100772)

[1. Les services support 9](#_Toc122100773)

[2. Les services d’hébergement 9](#_Toc122100774)

[3. Les services de continuité informatique 9](#_Toc122100775)

[a) Gestion de parc 9](#_Toc122100776)

[b) Sauvegarde 9](#_Toc122100777)

[c) Anti-virus 10](#_Toc122100778)

[4. Les composants bureautiques 10](#_Toc122100779)

[a) Les matériels numériques 10](#_Toc122100780)

[b) Les logiciels 10](#_Toc122100782)

[c) La téléphonie 10](#_Toc122100783)

[(1) Fixe 10](#_Toc122100784)

[(2) Mobile 10](#_Toc122100785)

[d) Fournisseur d’accès à Internet 10](#_Toc122100786)

[5. Les composants réseaux 11](#_Toc122100787)

[a) Le réseau local de votre ESMS/organisme gestionnaire 11](#_Toc122100788)

[b) Appui conseil et audit technique des établissements et services 11](#_Toc122100789)

[B. Les ressources humaines 11](#_Toc122100790)

[L’équipe interne 11](#_Toc122100791)

[Les prestations externes 11](#_Toc122100792)

[III. Trajectoire 11](#_Toc122100793)

[A. Les projets 12](#_Toc122100794)

[B. Conclusion 12](#_Toc122100795)

# Introduction

Le Système d’Information regroupe l’ensemble des ressources (données informatiques, documentation papier, procédures) stockées dans des classeurs, machines physiques (serveurs, ordinateurs, disque dur) et/ou virtuelles.

Le SI permet de regrouper, classifier, traiter et diffuser l’information.

Cette trame de feuille de route du Système d’Information que le GIP eSanté Centre Val de Loire met à votre disposition, peut évidemment être complétée par les différents et nombreux documents sur le sujet, proposés par l’Agence Nationale d’Appui à la Performance (<https://anap.fr/s/>).

En partant des besoins de vos utilisateurs métiers, cette feuille de route du SI n’en sera que plus personnalisée, pertinente et adaptée.

## A. Le contexte

### 1. Le pilotage du système d’information

**[Décrivez ici** qui intervient, et de quelle manière, dans le pilotage de votre système d’information]

### 2. Le projet d’établissement/associatif en cours

**[Décrivez ici** les liens et la cohérence entre votre projet d’établissement (ou associatif) et votre système d’information qui doit servir à l’accomplissement de vos missions].

### 3. La précédente feuille de route SI (le cas échéant)

**[Décrivez ici,** si vous aviez déjà une feuille de route, un résumé de ses objectifs et de ses résultats. **Établissez le lien avec la feuille de route actuelle].**

### 4. La nouvelle feuille de route

La feuille de route de votre SI est un élément clé abordé et validé avec la direction de votre ESMS/Organisme gestionnaire. Elle doit être ajustée dans le temps, comme votre projet d’établissement et/ou associatif.

La feuille de route permet de fixer les orientations en termes de SI ainsi que les projets sur les prochaines années.

Elle est en lien direct et en cohérence avec le projet d’établissement et celui de l’organisme gestionnaire dont elle soutient les missions. Les moyens nécessaires à sa mise en œuvre se retrouveront au sein du volet SI du CPOM.

Voici le lien pour créer une fiche CPOM sur le numérique depuis le site de l’ANAP : https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2603-elaborer-une-fiche-cpom-sur-le-numerique)

### 5. L’analyse de l’environnementnumérique

Une analyse rapide de l’environnement sur le plan des systèmes d’information indique trois grandes lignes directrices :

* Les technologies de l’information restent un vecteur de changement important dans le fonctionnement des organisations
* L’innovation dans les technologies de l’information offre de nouvelles perspectives de produits et services dans de nombreux domaines
* Socialement, l'impact des technologies de l’information est de plus en plus important.

*Exemples :*

* *L’évolution de la Business Intelligence afin d’optimiser les processus de décision,*
* *L’informatique au service du développement durable,*
* *Les réseaux sociaux et les serious games (jeux éducatifs d’entreprise),*
* *Les technologies de virtualisation (du client au serveur),*
* *La mobilité et les accès aux applications,*
* *Une gestion plus fine de la sécurité,*
* *Le collaboratif et la gestion de la connaissance,*
* *L’arrivée de la génération Y dans les entreprises, rompue à l’utilisation des moyens informatiques,*
* *L’analyse et la réduction des coûts des SI.*

## B. La feuille de route des SI

### Les enjeux

La feuille de route des Systèmes d’Information 202.-202. doit répondre aux orientations stratégiques de la structure et s’accompagner d’un plan d’actions. L’intégration de nouveaux outils numériques inscrits dans cette feuille de route rendra ainsi votre système d’information plus efficace. (Nous attirons votre attention sur les moyens financiers et humains que vous aurez identifiés). Cette feuille de route s’inscrira en cohérence avec le projet de l’organisme gestionnaire. Son volet « moyens » devra être reporté dans le volet SI du CPOM.

### Les objectifs

Les objectifs de la démarche de la feuille de route des SI :

* Décrire les cibles fonctionnelles et techniques des systèmes d’information de l’ESMS/OG en 2022
* Fixer des priorités et allouer les ressources humaines et budgétaires associées en fonction de ces cibles,
* Définir un planning des projets à mener pour atteindre ces cibles

### Le périmètre

**[Définir ici** le périmètre de votre feuille de route : s’il s’agit d’une évolution du SI au sein de chaque établissement (périmètre local) ou sur l’ensemble des établissements (national/régional)].

Pour établir votre feuille de toute, voici 4 étapes dont vous pourriez vous inspirer pour réaliser :

* Une analyse de l’existant,
* Une description des architectures applicative et technique cibles,
* Une trajectoire avec l’ensemble des projets à mener,
* Le dispositif de pilotage de la feuille de route.

## C. La démarche

### Les 4 étapes

La démarche se découpe en 4 phases :



La phase de diagnostic vise au recensement, à la présentation et à l’analyse du SI existant (cartographies technique et applicative, information quantitative, …).

La phase de définition de la cible vise à déterminer et décrire :

* L’architecture applicative cible
* L’architecture technique cible
* L’organisation des ressources humaines cible.

La phase de définition de la trajectoire vise à étudier plusieurs scénarios permettant d’atteindre la cible. Un scénario est constitué :

* De la description des projets en cours et leur situation par rapport à la cible
* De la description des projets à mener (métiers, techniques)
* Du planning, du budget et des compétences associés à ces projets.

Cette phase doit permettre de choisir le scénario le plus adapté aux exigences et aux contraintes de l’ESMS/OG.

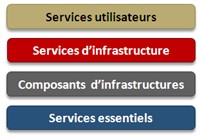
La dernière phase de validation vise à définir l’organisation et les instances, les processus et les moyens de pilotage de la mise en œuvre de la feuille de route du SI.

#### a) Le découpage du SI

Un SI est composé d’un ensemble d'éléments interdépendants à différents niveaux du système. Il convient donc d’identifier et de détailler ces éléments pour mener plus simplement le diagnostic du SI, la définition de la cible et la définition de la trajectoire à suivre pour atteindre cette cible.

**[Décrivez ici** le découpage du SI retenu par votre ESMS/OG dans le cadre de la démarche d’élaboration de la feuille de route du SI et activités de cartographie applicative et technique].

Les services SI utilisateurs s’appuient sur un ensemble de services et de composants (logiciels et matériels) techniques (ou d’infrastructure). Ainsi le découpage du SI retenu comprend quatre catégories



**Les services utilisateurs** sont directement destinés et accessibles aux utilisateurs.

On distingue plusieurs types de services utilisateurs :

* Les services métiers spécifiques à chaque processus Métier,
* Les services supports spécifiques à chaque processus Support,
* Les services de pilotage incluant les services décisionnels et les référentiels partagés au sein de votre ESMS/OG

**Les services d’infrastructure** sont transparents pour les utilisateurs, mais sont nécessaires à la fourniture des services utilisateurs. On recense les services d’infrastructure suivants :

* Les services d’échange : échanges inter-applicatifs ou avec des SI externes
* Les services de gestion des identités et des accès
* Les services d’hébergement incluant le stockage, l’archivage, la sauvegarde, l’exploitation et la supervision sur les services utilisateurs et les composants d’infrastructure.

**Les services de continuité informatique** : [**Listez ici vos différents outils]**

○ Gestion de parc

○ Sauvegarde

○ Anti-virus

○ Services réseau

**Les composants d’infrastructure** comprennent l’ensemble des composants logiciels et matériels permettant de rendre les Services d’infrastructure et les Services utilisateurs. On identifie les catégories de composants suivantes :

* Les composants bureautiques : **[Listez ici vos différents outils]**

Les matériels et périphériques : matériels permettant l’accès au « bureau de travail » PC portable, PC fixe, Smartphone (partie terminal), client léger et tout type de terminal et les systèmes d’impression

○ La téléphonie fixe et portable **:** matériels et abonnements permettant aux utilisateurs d’être joints. **[Listez ici vos différents outils]**

* Les composants réseaux : [**Listez ici vos différents outils]** 
  + Les réseaux locaux : LAN, accès WiFi
  + Les réseaux d’interconnexion entre sites : réseau étendu de l’association

**Les services essentiels** sont l'ensemble des services d’infrastructure physique nécessaires au fonctionnement du SI :

* Gestion des locaux techniques et des fluides
* Électricité (alimentation secourue, protection contre les surtensions)
* Climatisation,
* Entretien des bâtiments,
* Protection incendie.
* Sécurité des accès (serrure, lecteur de badges pour la salle serveur, …)

Ces services ne sont pas dans le domaine de compétence des systèmes d’information et ne seront pas traités dans la suite de ce document.

#### b) Les processus SI

**[Décrivez ici** les processus opérationnels/processus de support/de pilotage du SI]

## D. Les modalités de validation et de stockage

**[Précisez ici** :

- les modalités de validation de la construction de votre feuille de route par votre Direction.

- les modalités de stockage de votre corpus documentaire lié à la feuille de route, ainsi que l’ensemble des documents produits pendant la démarche de construction].

## II. Diagnostic/Cible

#### a) Diagnostic/Cible applicative

**[Présentez ici** votre cartographie applicative existante et des liens existants entre chaque application (flux) afin de définir l’architecture applicative cible. Ce peut être également ici où vous pouvez proposer une meilleure sécurisation de l’accès à vos applications le cas échéant].

Ce premier échange peut être confronté avec votre direction générale et vos équipes utilisatrices.

Si vous n’avez pas de référent SI, nous vous conseillons de la soumettre ensuite à votre correspondant informatique.

#### b) Diagnostic/Cible technique

**[Présentez ici** votre cartographie technique existante afin de définir l’architecture technique cible].

Si vous n’avez pas de référent SI, nous vous conseillons de la soumettre ensuite à vos correspondants informatiques (si vous en disposez).

#### c) Diagnostic/Cible organisation des ressources humaines

**[Précisez ici** le travail de recensement des compétences informatiques nécessaires].

#### d) Diagnostic/Cible ressources financières

**[Précisez ici** le travail de recensement des ressources financières nécessaires].

## A. Les services utilisateurs

**[Précisez ici** la segmentation des logiciels métier sur votre ESMS/Organisme gestionnaire. Il serait intéressant de compléter les informations en disant si ces briques sont] :

* Manquantes,
* A harmoniser et mutualiser,
* A rénover

### 1. Les services support

[**Précisez ici** les modes d’authentification des utilisateurs aux applications (couple identifiant/mot de passe, identification multi factorielle, Single Sign On, ProSantéConnect…)]

### 2. Les services d’hébergement

**Précisez ici** le mode d’hébergement de vos données :

* Données de gestion
* Données personnelles (au sens RGPD : permettant l’identification directe ou indirecte d’une personne)
* Données personnelles sensibles (au sens RGPD : ex : santé, appartenance religieuse…)

[Puis **indiquez ici** la localisation de cet hébergement (France/UE et quel pays) et si cet hébergement est certifié HDS (hébergeur de données de santé)].

### 3. Les services de continuité informatique

#### a) Gestion de parc

**[Précisez ici** si vous avez une solution mise en place dans le cadre des suivis d’incidents/de matériel (ex : GLPI, Snow, …)]

#### b) Sauvegarde

**[Identifiez ici :**

* Les données à sauvegarder,
* Le rythme de vos sauvegardes,
* Le support pour votre sauvegarde,
* Les tests de restauration de vos sauvegardes

**[Indiquez ici** la nature du chiffrement des données]

#### c) Anti-virus

**[Précisez ici** si vous utilisez un antivirus, sur certains ou tous vos équipements, et si vous centralisez la gestion des antivirus].

### 4. Les composants bureautiques

#### a) Les matériels numériques

**[Identifiez ici** le matériel installé dans l’établissement :

* Ordinateurs fixes et portables
* Vidéoprojecteurs
* Tablettes
* Clients légers
* Serveurs
* Bornes WIFI
* Périphériques externes de stockage (Clef USB, disques externes, ...)
* Équipements réseau/sécurité

#### ● Systèmes d’impression/numérisation

Précisez le coût estimé en volume d’achat/location annuel].

#### b) Les logiciels

**[Décrivez ici** vos modalités de la gestion de vos licences logicielles].

#### c) La téléphonie

#### (1) Fixe

**[Décrivez ici** votre offre éventuelle de téléphonie numérique/IP].

(Contrat avec un ou plusieurs opérateurs, modalités …)

#### (2) Mobile

Contrat avec un ou plusieurs opérateurs, modalités…

#### d) Fournisseur d’accès à Internet

**[Précisez** les modalités des accès à internet souscrits auprès du ou des FAI].

* Nature du lien (ADSL, VDSL, SDSL, fibre optique, satellite, 4G, 5G…)
* Débit montant, descendant
* GTR (garantie de rétablissement en cas d’incident)

### 5. Les composants réseaux

#### a) Le réseau local de votre ESMS/organisme gestionnaire

**[Décrivez ici** le réseau local de votre ESMS/OG]

(Réseau filaire et/ou Wifi/ boucle de fibre optique dans votre structure le cas échéant)

Comment est sécurisé l’accès à ces réseaux ?

Les réseaux destinés aux visiteurs, usagers et salariés sont-ils dissociés ? De quelle manière ?

Si des ordinateurs sont laissés en libre-service et/ou un portail usager existent, comment sont-ils gérés et sécurisés ?

#### . b) Appui conseil et audit technique des établissements et services

**[Décrivez ici** les prestations d’appui conseil ou d’audit SI dont vous bénéficiez].

## B. Les ressources humaines

**[Décrivez ici** les ressources humaines intervenant éventuellement dans le pilotage de votre SI].

### L’équipe interne

L’équipe SI est constituée de :

### Les prestations externes

Dans l’ESMS/Organisme Gestionnaire, un ou plusieurs prestataires ont-ils été choisis en soutien pour le matériel bureautique, le réseau local ou les logiciels locaux ?

**[Décrivez ici** les intervenants au sein de votre SI, leur champ d’action respectif et les modalités de pilotage de cette sous-traitance (indicateurs de performance du service, évaluation régulière des contrats…)].

.

# III. Trajectoire

**[Précisez ici** la trajectoire que vous écrivez avec l’ordre des projets à réaliser, une estimation des moyens financiers et des compétences nécessaires].

## Les projets

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorité | Echéance |  |
| 0 | En cours |  |
| 1 | A court terme (0 à 6 mois) |  |
| 2 | A moyen terme (6 à 24 mois) |  |
| 3 | A long terme (24 mois et plus) |  |

**[Décrivez ici** l’ensemble des projets identifiés : (ci-dessous un exemple)]

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Domaine | Sous domaine | Projet | Descriptif | Direction métier | Mobilisation RSI | Compétence SI | Priorité Direction |
| Support | Communication | Refonte sites internet | Créer un seul site internet avec plusieurs lectures en fonction du public | Com | Moyen | AMOA (gestion de projet (coût, délai, qualité) | 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

## B. Conclusion

**[Précisez ici :**

* L’organisation que vous mettez en place pour suivre la trajectoire que vous avez définie
* Les modalités de suivi de la feuille de route de votre SI en fonction de vos ressources humaines et financières (l’organisation dans les Comités de pilotage)
* La communication que vous prévoyez à destination de vos collaborateurs/ vos usagers/ vos financeurs]

Exemple : le diagramme de Gantt peut vous aider à visualiser l’avancée de vos projets

