

LA MISE EN ŒUVRE DU SCHÉMA DIRECTEUR DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DE LA DONNÉE (SDSID)

2022 a été marquée par les premiers effets concrets de la mise en place du Schéma directeur du système d'information (SDSID) initié en 2019 autour de cinq objectifs stratégiques :

- **Inscrire la donnée au cœur des enjeux sanitaires et de santé publique** en la mettant au profit des utilisateurs, des métiers et de l'écosystème ;
- **Assurer une maîtrise du système d'information (SI) et des données** pour répondre aux besoins de tous les usagers et parties prenantes ;
- **Corréler l'efficacité et l'efficience de la fonction SI** pour répondre aux ambitions de l'Agence ;
- **Inscrire le SI et les données dans une dynamique d'innovation** afin d'accompagner l'évolution des pratiques numériques et sociétales ;
- **Valoriser l'ANSM et son action en matière de santé publique via le SI et les usages de la donnée** dans une logique collaborative et ouverte aux partenaires extérieurs.

Modernisation du système d'information (SI)

Durant l'été 2022, un incident est survenu sur l'infrastructure de stockage principale de l'Agence, provoquant l'indisponibilité de certains services pour des durées allant de quelques heures à plusieurs jours pour les systèmes les moins critiques. L'ANSM a donc largement accéléré la mise en place de sa nouvelle baie de stockage ainsi que la réinstallation de plusieurs serveurs applicatifs. Cette situation a mis en lumière la nécessité de poursuivre les travaux de modernisation de son système d'information.

Bien avant cet incident, l'amélioration de la robustesse du système d'information et la fourniture d'un service performant et de qualité figuraient déjà parmi les objectifs clés de 2022. Ainsi, la direction des systèmes d'information (DSI) a mené avec succès plusieurs projets techniques pour atteindre ses objectifs :

- Le remplacement de la baie de stockage principale, d'ancienne génération, par une baie de stockage nouvelle génération. Ce transfert a été probablement le projet le plus sensible et le plus important pour l'infrastructure du SI en 2022. Cette nouvelle baie permet de garantir une meilleure gestion des données stockées, mais également de renforcer la stabilité et les performances du SI, tout en réduisant les risques de perte de données ;
- Le remplacement de notre client VPN existant, indispensable pour le télétravail, par un outil plus stable et performant. Les résultats obtenus ont été très satisfaisants pour les agents : les problèmes de performance et de connexion rencontrés par certains ont été corrigés et la stabilité du VPN est désormais bien meilleure. Ce projet a donc considérablement amélioré l'expérience des utilisateurs et optimisé les performances du SI dans le cadre du télétravail ;
- La fin de la migration vers Windows 10 pour tous les utilisateurs. Cette migration a permis de mettre à jour le parc informatique et de garantir que tous les agents travaillent avec la même version du système d'exploitation, ce qui a amélioré la compatibilité des logiciels et des applications. Cette mise à jour du parc informatique a également optimisé les performances et la sécurité du SI ;
- La mise en place d'un projet wifi pilote afin de fournir des éléments en vue du déploiement global du wifi en 2023 dans l'ensemble de l'Agence. Ces éléments étaient d'ordre technique (performance, stabilité...) et d'usage (mobilité dans les étages, suppression des câbles réseaux...). Ce projet pilote a testé les fonctionnalités du wifi et détecté les éventuelles faiblesses de l'infrastructure de l'Agence en amont du déploiement. Ce pilote a également permis de mieux comprendre les besoins des utilisateurs et de répondre à leurs attentes en matière de connectivité.

Dans le cadre de la modernisation du SI s'ajoutent les projets toujours en cours : la mise à jour des outils de sauvegarde, le remplacement de certains éléments de l'infrastructure réseau et le déploiement général du wifi ; autant de projets structurants qui améliorent la robustesse et les performances du SI, tout en garantissant une expérience utilisateur optimale et une sécurité maximale du SI.

Déploiement de la gestion électronique des documents (GED)

Dédiée aux documents et aux données associées (métadonnées), la GED propose également de nombreuses fonctionnalités de gestion, de sécurisation et d'automatisation centrées sur les documents.

En 2018, une première GED a été mise en service pour les essais cliniques hors produits de santé (HPS). Lors du bilan, la mise en évidence de coûts de maintenance et d'évolutions importantes, a remis en cause le déploiement du projet pour d'autres activités. La DSI a donc recherché une nouvelle solution répondant mieux aux besoins et contraintes de l'Agence.

En 2020, a ainsi été testé une nouvelle plateforme de GED « LowCode » présentant des atouts particulièrement intéressants tels que :

- Le classement dynamique d'un document : il peut apparaître dans plusieurs plans de classement sans duplication ;
- La possibilité de travailler de manière déconnectée ;
- L'ergonomie et la performance (recherche, affichage) ;
- La conversion automatique en PDF ;
- La plateforme « LowCode » moins coûteuse à maintenir, car fondée sur du paramétrage et non pas sur du développement.

Pour ce test, la DSI a travaillé avec les directions des contrôles (CTROL) et de la maîtrise des flux et des référentiels (DMFR) pour évaluer l'outil sous les angles technique, économique et fonctionnel. Le bilan, largement positif, a conforté le choix de cette nouvelle solution.

En 2021, le socle de la nouvelle plateforme a été installé, la gouvernance définie et le processus de gestion des essais cliniques HPS déployé. 2022 a ensuite été l'année d'un déploiement plus important des processus métiers dans la GED avec l'intégration :

- De la gestion des documents qualité de l'Agence, des documents partagés entre les instances représentatives du personnel et l'administration, des projets de la DSI ainsi que du patrimoine documentaire des applications SI ;
- Des mécanismes de signature électronique documentaire, permettant ainsi de produire, valider et signer un document dans le même espace.

Ce déploiement se poursuivra en 2023 et 2024 avec, en plus, l'intégration d'un module de coédition documentaire.

Autres faits marquants

Les principaux projets techniques SI en 2022 :

- Accompagnement des services généraux pour le déploiement de la solution de *softphonie* Zoom pour tous les agents ;
- Installation du module mis en œuvre par les services généraux pour le suivi des demandes d'intervention sur les locaux ou les services internes ;
- Poursuite du déploiement de la gestion électronique des documents (GED RH, GED Qualité, GED CTROL) ;
- Mise en œuvre du socle technique de signature électronique ;
- Mise en place d'un outil de CRM dans le cadre des nouvelles missions d'accueil des usagers de l'Agence ;
- Poursuite des travaux européens EUDAMED (référentiel des dispositifs médicaux) ;
- Mise en place d'une nouvelle version du registre de suivi de l'expérimentation du cannabis médical ;
- Évolution de l'outil SIRHIUS de suivi des situations à risques élevés ;
- Mise en place et début de l'alimentation d'un outil de cartographie des données ;
- Finalisation des opérations de migration vers Windows 10.

L'adaptation de l'organisation :

- Amélioration de l'organisation du pôle production & services de proximité afin d'améliorer l'efficacité des travaux des équipes *Build* (construction du SI) et *Run* (maintenance du SI) ;
- Mise en place d'un comité de sûreté / sécurité opérationnelle de suivi des alertes de sécurité et de pilotage de la mise en œuvre des correctifs associés ;
- Sensibilisation des agents à la cyber sécurité par le lancement d'une opération de *phishing*.

Marchés :

- Renouvellement des trois principaux marchés d'infogérance de la DSI.

DONNÉES 2022

- **+ de 162 mises en production réalisées** à l'ANSM en incluant les mises en production des applications métiers, mais également des outils techniques et backoffice ;
- **+ de 150 applications exploitées** chaque jour et réparties sur 336 serveurs, dont 216 serveurs internes virtuels ou physiques et 120 serveurs virtuels externes (+5% vs 2021) ;
- **+ de 1 400 postes utilisateurs en maintenance** (1 700 en 2021, baisse due à la rationalisation du parc informatique et au décommissionnement des PC fixes) ;
- **+ de 7 450 incidents** (- 25 % vs 2021) et plus de 3 760 demandes utilisateurs (- 45 % vs 2021).

Indicateur COP 2019-2023

#	Titre de l'indicateur	Socle 2022	Cible 2022	Réalisé	Explications qualitatives
19	Taux de réalisation du portefeuille annuel de projets SI	90 %	100 %	96 %	- portefeuille projets amendé pour sécuriser les systèmes d'information - décalage déploiement nouvelle version d'e-saturne et de SIRHIUS - poursuite du déploiement de la GED