

Formulaire

I. Précisions sur l'organisme porteur

Ministère(s)

Ministère des Solidarités et de la Santé

Opérateur (le cas échéant)

Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine

Direction(s)

Direction générale

II. Résumé du projet

Intitulé du projet

Gestion électronique de document - Gestion électronique de courrier

Résumé du projet

L'Agence Régionale de Santé (ARS) de Nouvelle Aquitaine a décidé d'améliorer son fonctionnement en apportant une réponse au besoin d'équipement en solution de gestion de contenu. Le projet inclut la fourniture d'une telle solution et les prestations de mise en œuvre, d'accompagnement et de maintenance associées.

Cette solution regroupera les outils permettant de moderniser l'environnement de travail des agents en fournissant une gestion de l'ensemble des contenus numériques (structurés ou non structurés) de l'ARS et la mise en œuvre d'une stratégie et de méthodes utilisées tout au long du cycle de vie de ces contenus. Le mot « Contenu » est à prendre à un sens très large, car il désigne l'ensemble des documents numériques et numérisés mais aussi du contenu Web (Web Content Management ou WCM), des contenus multimédias (Digital Asset Management ou DAM), des courriels, ...

Montant total du projet

1 312 447

Montant demandé au FTAP

314 974

Participation à d'autres appels à projets

Non communiqué

III. Détails du projet

Présentation détaillée du projet de transformation

Présentation du contexte et des besoins identifiés conduisant à la mise en œuvre du projet

Le pilotage de la politique de santé publique en région comprend quatre champs d'intervention :

- La veille et la sécurité sanitaires, ainsi que l'observation de la santé.
- La définition, le financement et l'évaluation des actions de prévention et de promotion de la santé.
- L'anticipation, la préparation et la gestion des crises sanitaires, en liaison avec le préfet.

- La régulation de l'offre de santé en région vise à mieux répondre aux besoins et à garantir l'efficacité du système de santé. Elle porte sur les secteurs ambulatoire (médecine de ville), médico-social (aide et accompagnement des personnes âgées et handicapées) et hospitalier.

Concrètement, les agences régionales coordonnent, tarifient et contrôlent les activités des hôpitaux, des cliniques, centres de soins ainsi que des structures pour personnes âgées, handicapées et dépendantes.

La régulation comporte :

- Une dimension territoriale - pour une meilleure répartition des médecins et de l'offre de soins sur le territoire
- Une dimension économique - pour une meilleure utilisation des ressources et la maîtrise des dépenses de santé.

Les activités objets du présent projet sont particulièrement impactées par le fait que les ARS ont en charge:

- L'animation du dispositif des contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM), signés d'une part, entre chaque agence régionale de santé et le ministère des affaires sociales et de la santé en tant que ministère de tutelle; et d'autre part, entre l'ARS et les établissements de santé et les établissements sociaux et médico-sociaux
- L'instruction des demandes d'autorisation relatives à la création de tout établissement de santé, la création, la conversion et le regroupement des activités de soins, y compris sous la forme d'alternatives à l'hospitalisation, et l'installation des équipements matériels lourds.
- La gestion des appels à projet

L'ARS a à sa tête un Directeur Général.

L'équipe de direction est composée des directeurs responsables des pôles métiers et supports :

- Une direction de la santé publique,
- Une direction de l'offre de soin et de l'autonomie,
- Une direction du pilotage, de la stratégie et des parcours.
- Une direction des financements
- Un secrétariat général / direction des ressources humaines
- Une direction des affaires financières et comptables
- Une direction des territoires
- 12 délégations départementales (DD).

L'ARS est donc représentée dans chaque département par une délégation départementale qui décline localement la stratégie régionale de santé. Celles-ci assurent une mission de proximité et représentent localement le Directeur général en étant les interlocuteurs privilégiés des élus, des préfets et des services de l'État, ainsi que des professionnels de santé dans leur territoire. Elles constituent l'interface entre le niveau régional et les acteurs de proximité, et ainsi accompagnent les acteurs locaux dans la mise en œuvre de leurs projets.

De ce fait, le fonctionnement de l'ARS est multi-sites (13 au total car la DD 64 est implantée à la fois à Pau et à Bayonne), avec des distances importantes entre le siège et les DD, ce qui a un impact fort sur le fonctionnement, et rend le besoin de dématérialisation et de partage en temps réel des documents plus prégnant.

Présentation des objectifs principaux et du périmètre du projet

L'acquisition de la solution a pour principaux objectifs de :

- Disposer d'outils de numérisation qui autorisent les traitements par lot et recto / verso, les informations obtenues étant alors utilisées pour l'indexation du document numérisé dans la GEC/GED. Ces outils

doivent permettre de piloter l'ensemble des scanners utilisant le protocole Twain sous Windows. Il doit également permettre de récupérer des flux issus d'autres canaux de communications (mail, ftp, ...).

- Fournir une Gestion Electronique des Documents (GED) qui permettra :
 - La création (selon des droits d'approbation définis)
 - Le stockage
 - Le classement (constitution de dossiers)
 - L'indexation (association d'informations ou « attributs »)
 - La recherche et la restitution
 - Le contrôle (gestion des droits d'accès, verrouillages)
- Fournir une Gestion électronique du Courrier (GEC) permettant la gestion des flux entrants multicanaux et donc d'enregistrer indifféremment un courrier papier, un courriel, un fax, une demande téléphonique du Cabinet, une circulaire, une information provenant d'un site internet.
- Fournir dans le cadre de la GEC une gestion des flux sortants permettant d'organiser les circuits de validation jusqu'à la validation/signature électronique au sein d'un parapheur électronique compatible avec les besoins de co-signature avec nos partenaires (Préfectures, Conseils départementaux, ...).
- Mettre en œuvre dès que possible un système d'archivage électronique (SAE) à valeur probante afin de garantir la dématérialisation jusqu'à la dernière étape de la vie des documents.

Dans ce cadre, tous les agents sont des utilisateurs de l'outil. L'ensemble de ces objectifs améliorera les services fournis aux agents pour l'ensemble de leurs missions, en facilitant, entre autres, la transversalité entre les différentes directions et délégations départementales.

Ces dispositions ont aussi pour vocation de permettre une réduction radicale de la consommation de papier, et de générer des économies de fonctionnement pour l'ARS.

Elles doivent également répondre à un autre problème qui a un coût : l'inflation informationnelle. Faute de retrouver l'information, les utilisateurs la reproduisent, ce qui engendre une perte de temps et une augmentation des coûts de stockage.

Présentation des objectifs principaux et du périmètre du projet

L'acquisition de la solution a pour principaux objectifs de :

- Disposer d'outils de numérisation qui autorisent les traitements par lot et recto / verso, les informations obtenues étant alors utilisées pour l'indexation du document numérisé dans la GEC/GED. Ces outils doivent permettre de piloter l'ensemble des scanners utilisant le protocole Twain sous Windows. Il doit également permettre de récupérer des flux issus d'autres canaux de communications (mail, ftp, ...).
- Fournir une Gestion Electronique des Documents (GED) qui permettra :
 - La création (selon des droits d'approbation définis)
 - Le stockage
 - Le classement (constitution de dossiers)
 - L'indexation (association d'informations ou « attributs »)
 - La recherche et la restitution
 - Le contrôle (gestion des droits d'accès, verrouillages)
- Fournir une Gestion électronique du Courrier (GEC) permettant la gestion des flux entrants multicanaux et donc d'enregistrer indifféremment un courrier papier, un courriel, un fax, une demande téléphonique du Cabinet, une circulaire, une information provenant d'un site internet.
- Fournir dans le cadre de la GEC une gestion des flux sortants permettant d'organiser les circuits de validation jusqu'à la validation/signature électronique au sein d'un parapheur électronique compatible avec les besoins de co-signature avec nos partenaires (Préfectures, Conseils départementaux, ...).
- Mettre en œuvre dès que possible un système d'archivage électronique (SAE) à valeur probante afin de garantir la dématérialisation jusqu'à la dernière étape de la vie des documents.

Dans ce cadre, tous les agents sont des utilisateurs de l'outil. L'ensemble de ces objectifs améliorera les services fournis aux agents pour l'ensemble de leurs missions, en facilitant, entre autres, la transversalité entre les différentes directions et délégations départementales.

Ces dispositions ont aussi pour vocation de permettre une réduction radicale de la consommation de papier, et de générer des économies de fonctionnement pour l'ARS.

Elles doivent également répondre à un autre problème qui a un coût : l'inflation informationnelle. Faute de retrouver l'information, les utilisateurs la reproduisent, ce qui engendre une perte de temps et une augmentation des coûts de stockage.

Détail des économies attendues

La dématérialisation des contenus permettra :

- D'optimiser le traitement des flux de courriers, tant entrants que sortants, prenant en compte la gestion de co-signature (avec les préfetures, conseils départementaux, établissements, ...)
- De faciliter la gestion des demandes et le suivi de celles-ci entre directions du siège et délégations départementales ;
- De fournir à l'ensemble des agents le partage de contenus indexés en temps réel sur les 13 sites, via un moteur de recherche moderne et un plan de classement dynamique ;
- De mettre en œuvre des synergies dans les processus « Courrier » entre l'administration centrale (ministère) et les ARS qui utiliseront Elise. En effet, le choix du prestataire dans l'accord-cadre s'étant porté sur l'éditeur Neoledge, et cette solution permettant de faire communiquer des bases de données Elise entre elles, il sera possible d'optimiser les échanges grâce à cette solution ;
- -De faire des économies sur :
 - Les coûts de fournitures (Papier, Toner, ...)
 - Les coûts de prestations (Affranchissement postal, navettes inter-sites, ...)
 - Les coûts de stockage réseau
 - Le temps agent.

Bénéfices attendus pour les usagers

- L'ensemble des usagers de l'ARS (Gestionnaires d'établissements, de services, les professionnels de santé, les élus, les administrations et les citoyens) bénéficieront d'un meilleur temps de réponse des services de l'ARS.
- La qualité de service rendu aux citoyens
 - Des délais de traitements des demandes raccourcis et un meilleur partage et suivi de ce type de dossier par l'ensemble des agents concernés, quel que soit le lieu où ils interviennent (siège ou délégation départementale)
 - Une plus grande facilité à faire des recoupements sur des demandes successives méritant un traitement identique

Bénéfices attendus pour les agents

Attentes des acteurs concernés (agents /usagers)

- La dématérialisation des documents papier, dans le respect du cadre légal.
- L'intégration et le traitement de tous types de documents ou d'information, quels que soient le canal d'entrée et le format.
- L'amélioration de la circulation et de la traçabilité des documents.
- L'optimisation de la réactivité et la productivité des services par l'utilisation d'un outil structurant et l'automatisation de certaines tâches, libérant du temps agent pour les autres missions.
- L'augmentation du niveau de qualité du service rendu, par l'harmonisation des processus de validation et une meilleure gestion des délais.
- Un suivi et pilotage des flux de traitement par la mise en place de tableaux de bord et de statistiques.

- Un meilleur classement et partage de l'information entre les collaborateurs par la gestion de dossiers et de plans de classements dynamiques.
- La possibilité de s'intégrer avec les différentes applications métiers en place ou à venir par le biais d'outils d'interopérabilités puissants et évolutifs.
- La gestion de l'archivage des documents, qu'il soit intermédiaire ou définitif, en conformité avec les standards et les normes en vigueur.
- Le respect des politiques de sécurité et de confidentialité par une gestion des droits d'accès aux documents adaptée aux besoins et à l'organigramme.
- L'évolutivité du système par sa flexibilité de paramétrage ou l'ajout de nouvelles fonctionnalités

Impact attendu concernant l'environnement de travail des agents :

- Une meilleure connaissance, maîtrise et suivi l'activité o Un gain de temps
- La simplification et l'amélioration des circuits de courriers entrants et sortants
- L'optimisation du classement et de la recherche des contenus
- La dématérialisation des contenus s'inscrit dans la démarche écoresponsable de l'ARS, avec pour objectif de réduire significativement la quantité de papier consommée par les agents o La suppression de tâches redondantes o Le décloisonnement des services de l'ARS au profit de la transversalité entre les directions métiers (DM), entre les DM et les délégations départementales (DD), et partage entre les DD.

Caractère stratégique du projet

Description de l'importance que revêt le projet dans la mise en œuvre des priorités stratégiques ministérielles ou interministérielles

Le contexte :

- Depuis la réforme territoriale, l'ARS Nouvelle-Aquitaine exerce ses missions sur 12 départements.
- Dans le cadre des efforts qui sont demandés à toutes les administrations pour la maîtrise des dépenses publiques, l'ARS est impactée par des réductions conséquentes d'effectifs et de crédits de fonctionnement. En effet, son plafond d'emplois se réduit de 102 ETPT en 5 ans pour atteindre 733 ETPT en 2020 et son budget de fonctionnement diminue de 5% par an.
- Dans le cadre du projet de réajustement de l'organisation de l'ARS, l'utilisation de la GED-GEC est un des leviers visant à améliorer l'efficacité : mutualisation, simplification, externalisation.
- Ce projet s'inscrit aussi dans la démarche de transformation numérique de l'Etat, par une amélioration et une simplification du service public via des outils informatiques modernes et fiables, rendant de meilleurs services autant aux agents qu'aux usagers. De même, l'objectif Action publique 2022 préconise une dématérialisation et une optimisation des moyens afin de réduire les dépenses publiques.

La procédure d'acquisition d'une solution menée en partenariat avec d'autres ARS se caractérise par :

- Le processus pour choisir un prestataire conduit en 2018 par le GIP RESAH à la demande de 3 ARS: Centre-Val-de-Loire, Occitanie et Nouvelle Aquitaine ;
- L'accord-cadre, qui a donné lieu au choix de la solution Elise V6 de la société Neolodge en janvier 2019, est mis à disposition de toutes les ARS, avec un choix entre 2 modes « Cloud » (SaaS) ou « OnPremise » (Hébergé par l'ARS). Ainsi, en plus des 3 ARS initialement parties prenantes, 5 autres (Bretagne, Bourgogne-Franche-Comté, PACA, Normandie et Pays de la Loire) l'intègrent à ce jour pour passer des marchés subséquents d'ici à janvier 2020. D'autres ARS se sont déjà déclarées intéressées pour contractualiser dès l'année prochaine ;
- Le projet Pegase mis en oeuvre pour la GEC par notre ministère de tutelle (solidarités et santé) est basé sur la solution Elise de Neolodge, en mode SaaS depuis plus d'un an.

Caractère novateur du projet

L'objectif est la dématérialisation complète des contenus traités par l'ARS, que ce soit en entrée ou sortie. La réduction des mails à traiter par les agents étant une priorité, une telle solution va grandement aider à mieux cibler les agents à solliciter pour une tâche à accomplir.

La mise en place de la solution va améliorer rapidement le travail collaboratif basé sur d'anciens moyens (Messagerie, Partage sur des espaces réseau), apportant plus de sécurité, plus de transversalité entre le siège et les délégations départementales, et générer des économies de temps agent conséquentes.

Apports particuliers du FTAP

Valeur ajoutée du fonds par rapport aux éventuels financements précédemment attribués (effet levier du fonds)

Le FTAP est une opportunité pour :

- Sécuriser le budget d'acquisition de la solution dans son intégralité sur les 4 ans (2 ans +1 +1) prévus par l'accord-cadre.
- Renforcer l'équipe projet et l'assistance à maîtrise d'ouvrage par :
- Au moins 1 ETP, afin de raccourcir les délais de déploiement et de garantir une meilleure disponibilité auprès des agents.
- De la prestation d'AMOA prévue au BPU de l'accord-cadre, que le budget actuel ne nous permet pas d'envisager.
- Accélérer le processus d'acquisition en parallèle d'une solution d'archivage électronique (SAE) à valeur probante, le coût de la solution sur les 2 premières années rendant difficile le financement de celle-ci.

IV - Gouvernance et moyens de conduite du projet

- Présentation des entités porteuses de projets et de la pertinence du partenariat

Entité porteuse de l'accord cadre :

- RESAH, prestataire pour toutes les ARS désirant passer un marché subséquent

Entité porteuse du marché subséquent :

- Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine

Partenaire pour la garantie de l'optimisation de l'infrastructure réseau :

- Ministère des solidarités et de la santé

- Composition de l'équipe et rôles clés (acteurs et compétences mobilisés)

L'équipe projet a été étoffée au fur et à mesure des besoins.

Initialement composée du Directeur délégué des systèmes d'information (DDSI) au Secrétariat général, et d'un conseiller auprès de la Direction générale, elle a été complétée par un expert acheteur, l'archiviste de l'ARS puis un chef de projet.

Le chef de projet désigné par l'ARS Nouvelle Aquitaine est un agent ayant contribué précédemment à 2 projets d'envergure nationale qui ont abouti à un déploiement réussi et pérenne :

- Le Logiciel Unique Médico-Militaire et Médical (LUMM) du Service de Santé des Armées (de 2007 à 2010),
- Le Système d'Information Veille et Sécurité Sanitaire (SIVSS) utilisé par les 17 ARS depuis 2015 (de 2013 à 2018)

En phase opérationnelle, en fonction du résultat de cet appel à projet, le chef de projet s'entourera de tous les profils de compétences nécessaires aux études et au déploiement.

Le comité de pilotage implique la totalité des directions métiers (8) et des délégations départementales (12), ainsi que le DPD et 4 experts métier (Informatique Infrastructure, Documentation & Archives, Communication, représentants des secrétariats) soit 25 référents.

- Modalités d'association des agents et des usagers

Le comité de pilotage à 25 référents est représentatif de l'organisation et des métiers au sein de l'ARS.

Des groupes de travail fonctionnels pour les différents chantiers d'organisation et de paramétrage sont garants d'une adaptation de la solution Elise aux besoins des différentes directions et services de l'ARS.

Le programme de formation établi avec le prestataire comprendra 3 phases :

- Formation des administrateurs : entre 4 et 8 agents
- (Sur 1 journée, assurée par le prestataire)
- Formation de formateurs relais : 10% de l'effectif, soit 80 agents
- (Sur 1 journée, assurée par le Prestataire accompagné du chef de projet)
- Formation des utilisateurs : chaque formateur relais dispensera entre 2 et 3 formations.
- (Sur 2h, assurées par les formateurs relais appuyés par le chef de projet)

Un Club des utilisateurs intra-ARS, et un autre inter-ARS utilisatrices d'Elise sont des espaces de partage et de réflexion pour une amélioration des usages et de la solution.

L'équipe projet effectuera des déplacements sur chaque site (13) pour sensibiliser, impliquer, compléter la formation et accompagner les agents.

La consultation des instances représentatives du personnel est une étape incontournable et essentielle de la mise en œuvre de la GED/GEC.

- Principales étapes et méthodologie retenue pour mener le projet (calendrier prévisionnel détaillé, jalons et réalisations clés, indicateurs de mesure des résultats à chaque étape, etc.)

1) Calendrier prévisionnel :

Jalons et réalisations clés :

- Paramétrage et recette de l'environnement de production
- Formation des administrateurs
- Formation des formateurs relais
- Formation des agents
- Mise en production de la solution

2) Indicateurs :

- Réalisations :

- Nombre de réunions du comité de pilotage
- Nombre de réunions de groupes d'étude fonctionnelle
- Nombre d'agents formés à l'administration de la solution
- Nombre d'agents formés à l'utilisation de la GEC
- Nombre d'agents formés sur les fonctionnalités de GED

- Résultats :

- Nombre de courriers entrant traités
- Nombre de courriers sortant traités, dont nombre de courriers traités via les fonctionnalités « parapheur électronique »

- Nombre de contenus indexés dans la GED

- Impact :

- Montant des économies réalisées sur l'achat de papier pour les imprimantes et de fournitures en lien avec les circuits papier des documents

Maîtrise des risques

Maîtrise des risques

- Techniques : solution Elise 6 de NEOLEDGE
- Intégrité et sécurité des données : Cloud Azur de Microsoft, avec site principal en Ile de France et site secondaire en dans les Bouches du Rhône.
- Organisationnels :
 - Feuille de route réaliste co-construite avec Neoleedge, bénéficiant de toute l'expérience des clients précédents
 - Périmètre fonctionnel cadré par la solution, existante et éprouvée
- Budgétaires :
 - Accord-cadre commun à toutes les ARS garantissant le meilleur tarif possible sur l'abonnement à la solution, avec des réductions augmentant en fonction du nombre total d'utilisateurs : cumul sur l'ensemble des ARS souscrivant au mode SaaS de la solution
 - Facturation trimestrielle pour une plus grande réactivité pour les ARS dans l'application des taux de remise via le pilotage du RESAH

I - Financement du projet **Le cas échéant, distinguer les différentes phases (expérimentation, généralisation...) ou actions**

Nature de dépenses	Catégorie de dépenses	Programme budgétaire	Action/ligne budgétaire porteuse de la dépense	2019		2020		2021		2022		2023	
				AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Total Abonnement solution Elise de Neoledge	T3		BP6-1-AppI	363916	90979		181958	181958	181958	181958	181958		90979
...dont financement FTAP		P349											
Total Prestations forfaitaires + Formations supp. Par Neoledge	T3		BP6-1-AppI	125196	125196								
...dont financement FTAP		P349											
Total 1 ETPT Chef de projet	T2		BP1-1-REM	77487	77487	77487	77487	77487	77487	77487	77487	77487	77487
...dont financement FTAP		P349											
Total Formations internes	T2		BP1-1-REM	38720	38720	1760	1760	1760	1760	1760	1760	1760	1760
...dont financement FTAP		P349											
Total Coût interne du pilotage et de la gouvernance	T2		BP1-1-REM	3278	3278	6556	6556	6556	6556	6556	6556	3278	3278
...dont financement FTAP		P349											
Total du renforcement de l'AMOA - 1ETP	T2		BP1-1-REM			77487	77487	77487	77487				
...dont financement FTAP		P349				77487	77487	77487	77487				
Total du renforcement de l'AMOA - Prestation	T3		BP6-1-AppI			30000	30000	30000	30000				
...dont financement FTAP		P349				30000	30000	30000	30000				
Total Acquisition d'une solution de SAE à valeur probante	T3		BP6-1-AppI			100000	100000						
...dont financement FTAP		P349				100000	100000						
TOTAL				608597	335660	500777	682735	482735	482735	267761	267761	82525	173504
TOTAL Financement [porteur ou co-porteur 1]				608597	335660	85803	267761	267761	267761	267761	267761	82525	173504
TOTAL Financement FTAP						207487	207487	107487	107487				

Cumul 2019-2023	
AE	CP
727832	727832
125196	125196
387435	387435
45760	45760
26224	26224
154974	154974
154974	154974
60000	60000
60000	60000
100000	100000
100000	100000
1942395	1942395
1312447	1312447
314974	314974

II - Economies prévisionnelles liées au projet

Nature de l'économie	Catégorie de dépenses	Programme budgétaire	Action/ligne budgétaire porteuse de l'économie	2019		2020		2021		2022		2023	
				AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP	AE	CP
Economies sur le temps agent	T2		BP1-1-REM	0	0	3354000	3354000	3354000	3354000	3354000	3354000	3354000	3354000
Economies sur les espaces de stockage réseau	T5		BP6-2-Bure	0	0	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000	50000
Economies sur les impressions	T3		BP4-2-Fonct	0	0	5897	5897	6486	6486	7134	7134	7847	7847
Economies sur l'affranchissement	T3		BP4-2-Fonct	0	0	35825	35825	39407	39407	43347	43347	47681	47681
TOTAL				0	0	3445722	3445722	3449893	3449893	3454481	3454481	3459528	3459528

Economies pérennes constatées en 2022	
AE	CP
0	0

Cumul économies 2019-2023	
AE	CP
13416000	13416000
200000	200000
27364	27364
166206	166206
13616000	13616000