

Conseil Provincial du Hainaut

Session Budgétaire d'octobre 2008

Direction générale des Systèmes d'Informations

Intervention de la Députée Provinciale
Annie TAULET

Monsieur le Président,
Monsieur le Gouverneur,
Messieurs les Députés provinciaux, Chers Collègues,
Mesdames et Messieurs les Conseillers provinciaux,
Mesdames et Messieurs,

Les notions de politiques externes et de politiques internes déployées par la Province vous sont bien connues. Retenons que les politiques internes n'ont pas pour vocation immédiate et principale de fournir directement au citoyen un service public comme, par exemple, l'enseignement ou la formation. L'importance des services en charge des politiques internes n'en est cependant pas moindre pour autant. Comment fonctionnerait la Province sans comptabilité, sans service du personnel, sans service des bâtiments ou sans informatique ?

Concernant la gestion financière de la Province, c'est la loi qui organise une centralisation de facto autour du receveur. Pour les autres domaines d'activité, c'est un schéma organisationnel reposant sur la spécialisation des fonctions qui est la base de l'existence de la Direction Générale des Systèmes d'information, du Service technique des Bâtiments et Constructions ou de l'Inspection Générale des Ressources Humaines. Cette centralisation des processus de gestion me paraît être une bonne occasion pour vous parler du caractère largement transversal des solutions d'informatisation qu'il importe de déployer dans ce contexte.

Il ne s'agit pas de polémiquer aujourd'hui mais plutôt de montrer en quoi et comment la Direction Générale des Systèmes d'information répond à cet objectif de transversalité à la fois politique, organisationnelle, géographique, fonctionnelle et temporelle.

Je rappelle qu'on qualifiera de transversale, la partie d'une organisation qui a pour vocation de gérer de manière concertée, l'ensemble d'une problématique particulière qui concerne, à divers titres, une grande partie des divisions opérationnelles de l'entreprise. Plus politiquement, ou *politiciennement* – excusez le néologisme – la transversalité visera la gestion centralisée et responsable d'une politique interne ou externe sur l'ensemble du territoire provincial. En synthèse, cela concerne le décloisonnement géographique et le centrage des préoccupations de chaque division opérationnelle sur ses objectifs spécifiques pour ne pas dire sur ses métiers de base.

Par quelques cas concrets, permettez-moi d'illustrer la contribution de la DGSI à cet objectif attendu de tous.

D'abord, l'intranet, qui relie aujourd'hui 105 sites et environ 2200 utilisateurs répartis sur toute la Province comme le montre le schéma qui vous est présenté. Décloisonnement géographique, donc.

Initialement structuré et développé autour du transfert de données, l'intranet s'élargit progressivement à la Voice IP (voix sur IP) en reliant aujourd'hui 17 sites et 869

utilisateurs en téléphonie. C'est une forme de décloisonnement qui a, pour conséquence et pour condition, une réorganisation des compétences entre le STB et la DGSI lorsqu'il s'agit de renouveler un central vieillissant.

L'autre extension de l'intranet est son contenu informatif qui s'est considérablement enrichi et diversifié. C'est à la fois une source d'informations pour le personnel et un outil de communication auxquels les services de l'Inspection Générale des Ressources Humaines recourent régulièrement. Un dialogue constructif entre la DGSI, le Service des Relations Publiques et les représentants des institutions continue à le faire évoluer.

Plus encore, l'intranet est le support unique de déploiement d'applications collaboratives mettant en œuvre la Gestion Electronique de Documents ou des workflows. Comment mieux illustrer le décloisonnement que de promouvoir des outils permettant le partage raisonné de documents et d'informations! Tous les agents de notre administration doivent "travailler ensemble", faire en sorte d'éviter les doublons, les redondances et la non-communication. Quant à la mise en œuvre de workflow, - c'est-à-dire l'informatisation du cheminement de dossiers électroniques - vers le haut et vers le bas - n'est-ce pas l'occasion de réfléchir à la pertinence des schémas préexistants et d'instituer un espace de travail inter-service avec moins de barrières ?

Le deuxième exemple, concerne l'architecture du système d'information de la Province.

Historiquement, c'est-à-dire - à des moments différents, par des services utilisateurs différents, inspirés par des managers différents avec des préoccupations différentes, avec des plateformes informatiques différentes - la gestion des informations des grands "départements" de la Province a été informatisée pour elle-même, dirai-je! Peu d'égards étaient portés sur l'origine de l'information de base, peu d'égards étaient portés sur l'utilisation par d'autres services, des informations produites ou pire, simplement stockées par le département traitant. Dès lors que la réalité était appréhendée de manières différentes, codifiée spécifiquement, non synchronisée dans ses mises-à-jour départementales, des investissements devraient être consentis pour réaliser des passerelles mais ... chaque changement dans un sous-système, oblige d'adapter une ou plusieurs passerelles! Cette informatisation indépendante voire parfois incohérente, se voit par ailleurs encore affaiblie par son caractère lacunaire en termes d'existence de véritables sous-systèmes d'information intégrés pour la gestion des politiques sociales et de l'enseignement qui sont nos deux politiques externes qui concernent le plus d'institutions et le plus de personnel. Imaginez-vous les difficultés rencontrées pour rassembler les chiffres relatifs à une institution installée sur plusieurs bâtiments. La Direction Générale des Enseignements du Hainaut vient de vivre cette expérience!

[Dans sa volonté de rompre les barrières, d'établir des couloirs d'échange et d'intégrer les sous-systèmes d'information vers **le** système d'information provincial, la DGSI a étudié, au plan fonctionnel, ce qui peut être considéré comme un langage commun aux différentes parties de l'administration. Il faut de toute évidence, identifier les concepts ayant le même contenu de part et d'autre et les gérer centralement. Techniquement, les plates-formes informatiques peuvent

sous-système vers un autre. La DGSI y travaille mais ce sera long, malheureusement car on vise ici un découplage au niveau le plus haut.

Troisième cas concret: après l'intranet et l'intégration des sous-systèmes d'informations, j'évoquerai ici les difficultés qui concernent la fonction politique. Je vise le lien entre l'Administration et le Collège et j'aborderai ensuite le lien entre le Collège et le Conseil.

L'un et l'autre sont l'aboutissement – avant leur retour à l'expéditeur – de l'essentiel de la production administrative des services après avoir fait l'objet d'une centralisation et d'une validation par Monsieur le Greffier provincial et ses services. Sachez que les Députés provinciaux sont bien au fait du caractère collégial de leurs décisions et de leurs responsabilités. Il n'échappe à personne que les rôles du Collège sont de plus en plus précis et volumineux, traduisant ainsi la mise en œuvre formelle de dispositions légales et décrétales. Permettre aux dossiers inscrits au rôle un accès sécurisé, distant et rapide, est une des nombreuses caractéristiques de la possibilité de consultation informatique mise en place, à l'opposé de la consultation des dossiers "papiers". Ce dernier accès doit être réservé aux dossiers comprenant des annexes importantes ou très spécifiques (des plans par exemple).

Pour rester dans le contexte de mon propos, je précise que la DGSI a développé des passerelles vers ce workflow à partir des applications de gestion des dossiers d'acquisition, de gestion du personnel non-enseignant et de gestion du personnel enseignant. On peut aussi alimenter le circuit décisionnel à partir de la Gestion Electronique de Documents de chaque service habilité à ce faire. Cette convergence des flux est en phase de déploiement et notre Greffier en est l'autorité de coordination.

L'autre cloisonnement que l'informatique peut contribuer à lever davantage est celui de la disparité de moyens entre le Collège et le Conseil devant la masse d'informations à traiter, accéder, classer, consulter, ... D'une part, des ordinateurs sont mis à la disposition des Conseillers membres du Bureau avec un accès aux ressources informatiques et de stockage de données de la Province. D'autre part, des informations utiles et validées doivent être collectées et digitalisées pour être mises à disposition des Conseillers. Je regrette que cette alimentation de la base de données n'ait pas connu un plus grand succès à ce jour. C'est pour moi et mes collègues du Collège, une manière de valoriser les travaux du Conseil en permettant à ses membres d'accéder à une ressource informative commune. Que je sache, Monsieur le Greffier est attentif à la bonne fin de ce projet et je le remercie des efforts qu'il consent à cet effet.

L'ultime exemple que je soulignerai dans l'action d'ouverture de la DGSI, est un engagement à examiner systématiquement l'opportunité de recourir à des logiciels libres ou « open source ». C'est une question que Madame la Conseillère provinciale, Marie-Christine Lambot, avait posée l'année dernière. Entre-temps, cette problématique a été instruite et une ligne de conduite est en cours d'approbation par le Collège. Outre la possibilité d'un impact budgétaire favorable, la mise en œuvre de ces logiciels débouche sur des possibilités d'échanges de données et de programmes au sein d'une communauté

Mesdames, Messieurs,

Ces quatre exemples, très différents, montrent, me semble-t-il, que la DGSI est un outil essentiel du paysage provincial, dans ses activités de communication, de gestion et de diffusion des informations car l'informatisation permet d'envisager l'évolution des habitudes, l'évolution des espaces de travail – le télétravail, peut-être un jour - l'évolution des flux, l'harmonisation des concepts, la redistribution de l'accès à l'information.

L'informatique permet cette dynamique sans l'imposer. Décider des changements n'est pas dans sa monographie mais bien d'en signaler la faisabilité aux autorités.

J'insiste auprès de mes collègues pour que la DGSI soit consultée préalablement à toute décision sur les systèmes informatiques actuels ou à venir. L'absence de concertation se révèle parfois un peu plus rapide pour la décision prise mais souvent plus coûteuse.

Je ne vous parlerai pas de toutes les applications développées, maintenues, déployées par la DGSI. Ni davantage des évolutions techniques en cours de réalisation comme celles reposant sur la virtualisation des serveurs, l'installation de SAN et de serveurs lames. Je n'évoquerai pas non plus la récente évolution du support informatique du Help Desk, ni le déploiement en cours d'une méthodologie de développement et de gestion des cycles de vie des applications, les efforts de formation des programmeurs et analystes à la programmation orientée objet, ni les autres avancées techniques importantes.

Avant de clôturer mon intervention qui vous a, je l'espère, convaincus de la transversalité multidimensionnelle des réalisations de la DGSI, je me permets d'évoquer son aspect budgétaire – objet de cette session d'octobre !

Vous savez que la DGSI a réintégré, il y a un an, le bâtiment provincial loué antérieurement à Cap Gemini. Des travaux importants de remise en état ont été réalisés ou sont en phase de finalisation. Il reste deux préoccupations que le STB s'emploie à traiter, à savoir :

- ☞ L'évolution du groupe no-break d'alimentation électrique tant pour les ordinateurs que pour la production de frigories;
- ☞ L'amélioration du bilan énergétique du bâtiment dont le système de régulation actuel est pour le moins défaillant. Absence de régulation et système énergétique déséquilibré ne sont certainement pas le gage d'économies d'énergie engrangées.

J'espère qu'avec mes Collègues, Serge Hustache et Pierre Dupont, je pourrai bientôt revenir vers vous pour voter les crédits extraordinaires nécessaires à ces deux réalisations

qui concerne les dépenses ordinaires, quel choix poser sur l'évolution des dépenses informatiques en période de difficultés budgétaires ?

Leur appliquer les mêmes restrictions qu'aux autres secteurs principaux d'activité ou au contraire, poursuivre, voire appuyer, les développements informatiques en vue de permettre des gains de productivité. Le Gartner group prévoit malgré la crise financière, une croissance des dépenses IT de l'ordre de 8% l'an ! Dans le budget qui est soumis à votre vote, le budget informatique est en diminution en termes réels.

La DGSI s'est donc vu appliquer les mêmes contraintes que les autres services et institutions. La direction informatique s'emploie à rechercher des économies pour mener des projets nouveaux au bénéfice de tous. Toutefois, l'évolution de l'index, du coût de l'énergie et l'évolution des politiques commerciales annihilent les efforts et réduisent souvent à néant les marges disponibles. Nous sommes conscients avec la direction du service qu'il nous faudrait – ou plutôt qu'il nous faut – trouver les moyens d'un Disaster Recovery Plan (Procédé destiné à récupérer les données détruites lors d'un crash disk) pour les applications stratégiques que sont la GRH (avec la paie), la gestion financière et la Gestion Electronique de Documents.

Des études sont en cours et un cahier des charges est en phase d'élaboration. Peut-être devons-nous solliciter une modification budgétaire pour réaliser ce projet. Garantir une disponibilité des ressources essentielles, c'est une forme de décloisonnement par rapport au temps et aux aléas dus aux infrastructures.

Mesdames, Messieurs,

Mon souhait à l'heure où je vous parle, est que vous connaissiez mieux la DGSI et que nous puissions discuter de son plan stratégique dont je vous avais exposé les grands axes l'année dernière. Certains ont déjà visité ses installations, d'autres ont assisté, en 2006, à une Commission élargie du Conseil Provincial consacrée à l'informatique qui s'est tenue au Delta et où les utilisateurs ont exposé les solutions informatiques à leur disposition.

Je demande au Président de la 5^{ème} Commission de bien vouloir prendre note d'une réunion à programmer à la DGSI début du 2^{ème} trimestre 2009. Peut-être serait-il opportun d'élargir cette Commission ? Cela nous permettrait à tous de découvrir ou de redécouvrir nos installations informatiques.

Je vous remercie de votre bonne attention.