

Schéma Directeur des Systèmes d'Information

Période : 2023-2026



Mars 2023

TABLE DES MATIERES

Table des matières	3
Le mot de la direction	4
Principes liminaires.....	5
Fiche 1. Améliorer la qualité du service rendu aux assurés	6
Fiche 2. Consolider le système d'information et la fonction informatique	8
Fiche 3. Renforcer l'efficacité en interne.....	10
ANNEXES.....	12
3.1 Bilan synthétique du SDSI 2017/2021	12
3.2 Matrice de satisfaction par brique du système d'information	13
3.3 SDSI 2023-2026 par brique du système d'information	14
3.4 Description des termes et éléments de contexte	15

LE MOT DE LA DIRECTION

L'histoire de l'informatique à la Camieg est connectée à l'histoire de la Camieg.

Trois phases ont globalement structuré notre système d'information :

- Une phase de construction au cours de laquelle les choix opérés répondaient prioritairement à des enjeux de réactivité dans un contexte de déploiement des activités et de sécurisation de la caisse
- Une phase de fiabilisation technique (sécurisation des accès à partir de l'ensemble des sites) et la mise en place d'une capacité de développement en interne, de statistiques et d'applications.
- Une phase de stabilisation pour la période 2019-2021 qui avait pour ambition d'interroger la cohérence globale du SI Camieg, et garantir son évolutivité dans un cadre budgétaire maîtrisé et dans le respect des règles de sécurité.

Le Système d'information de la Camieg

Depuis sa création, la CAMIEG est en infogérance au sein de l'Assurance Maladie pour la partie de son Système d'Information « métier », plus précisément les applications orientées vers les assurés et les professionnels de santé (développement, hébergement et exploitation).

Le Système d'Information local assure les fonctions suivantes, qui se sont déployées progressivement, à la mise en place de l'organisme et au fur et à mesure des projets :

- Interconnexion entre les sites de la CAMIEG (siège, antennes, externalisés / vacations) et le réseau de l'Assurance Maladie ;
- Hébergement de bases de données et logiciels métiers orientés « support » ;
- Développements d'outils et applications d'utilisation locale ;
- Plateforme de réception/émission des flux avec les partenaires.

Le déploiement du premier SDSI¹ percuté par la crise sanitaire de 2020.

La crise sanitaire a frappé de plein fouet notre feuille de route en 2020, et bousculé nos priorités. Mais elle a également révélé une réelle agilité des équipes métiers et informatiques, une vraie capacité d'adaptation, pour maintenir le service rendu aux assurés.

Dans la même période 2020-2021, l'organisme changeait de corps de direction, négociait sa nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) 2022-2026, et, se fixait à l'aune des enseignements de la crise sanitaire (développement du travail en mode hybride, outil collaboratifs) et d'un contexte nourri d'exigences nouvelles (prise en compte du développement de la cybercriminalité, renforcement de la dématérialisation, ...), de nouvelles ambitions.

Un schéma directeur 2022-2026 de relance et d'approfondissement

Ce second Schéma Directeur des Systèmes d'Information 2023-2026, s'inscrit dans la droite ligne de la COG 2022-2026 et la continuité SDSI 2019-2021.

Pour chacune des briques constituant notre système d'information (services applicatifs, services communs, services support, infrastructures et équipements, vision processus, organisation de la fonction SI²), en 2022, des axes d'amélioration prioritaires ont été identifiés, pour globalement construire un SDSI de relance et d'approfondissement basé sur **3 ambitions** :

- La **qualité** du service rendu aux assurés et les relations avec nos partenaires
- La **consolidation** du SI et de la fonction SI (maintien des compétences au sein de la fonction, responsabilisation des acteurs, amélioration de la gouvernance, renforcement de la performance budgétaire, limitation des risques notamment ceux liés à la cyber sécurité)
- L'**efficience** interne (en intégrant notamment des dispositifs novateurs).

Evelyne Asselin de Beauville
Directrice Ressources Innovation

¹ SDSI : Schéma directeur des systèmes d'information

² SI : Système(s) d'Information

PRINCIPES LIMINAIRES

Le sens du SDSI

Le Schéma directeur du Système d'Information (SDSI) se veut un outil programmatique de chantiers informatiques majeurs et structurants ou d'actions structurantes en termes de pilotage de la fonction SI.

Il n'a pas vocation à réunir les expressions de besoins courantes qui pourraient se faire jour durant la période et à la faveur de l'évolution des demandes des services utilisateurs internes.

Il constitue un socle de priorités dont il faudra tenir compte lors des arbitrages avec de nouveaux projets au cours de la période.

Le périmètre du SDSI

A l'inverse du précédent SDSI, le SDSI 2023-2026 n'aborde pas les futurs chantiers sous le seul angle de l'origine des applications (Assurance maladie ou locales).

Les évolutions souhaitées et programmées le sont essentiellement pour répondre aux trois ambitions de qualité, de consolidation et d'efficacité, qu'elles impactent le SI infogéré ou le SI local.

La planification du SDSI

Les planifications présentées tiennent compte des principes de gestion de projets au sein de la Camieg, c'est-à-dire :

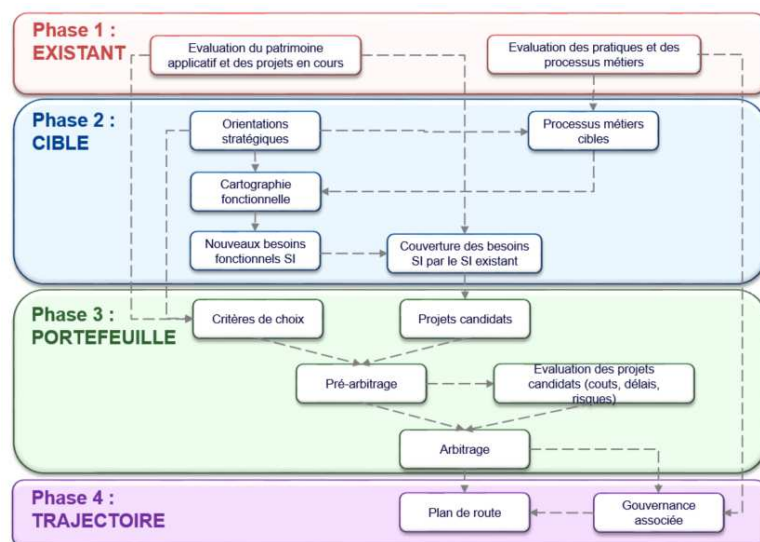
- Reprise à l'identique des échéances COG pour les projets issus de la COG ;
- Échéances indicatives pour les autres projets ou actions ;
- Ajustement avec des échéances fines, en fonction des priorités du comité de direction tenant compte d'un contexte annuel actualisé et des feuilles de route annuelles des différentes directions.

La démarche de construction du SDSI 2023-2026

Le SDSI a été réalisé en suivant une démarche en 4 phases :

- L'analyse de l'existant (patrimoine applicatif, projets en cours, pratiques) et bilan du déploiement du précédent SDSI³ ;
- La détermination d'une cible sur la base d'orientations stratégiques, de mesure de satisfaction et d'expression de nouveaux besoins⁴ des utilisateurs internes ;
- La compilation d'un portefeuille de projets retenus au SDSI ;
- La détermination d'une trajectoire pour 2023-2026.

Ces travaux ont été menés de mai 2022 à février 2023.



³ Pour rappel, le SI existant et le SI cible ont été étudiés selon 4 points de vue :

- Les services SI (logiciels métiers, outils informatiques communs, services aux usagers)
- Les services techniques SI (outils internes au SI, infrastructures)
- Les processus SI (gouvernance, pilotage, méthode d'estimation/priorisation des projets)
- La fonction SI (organisation)

⁴ 30 entretiens (responsables des services et directeurs) de la Camieg, ont été menés, sur la base d'un questionnaire de satisfaction relatif aux quatre angles d'analyse mentionnés ci-dessus.

Fiche 1. AMELIORER LA QUALITE DU SERVICE RENDU AUX ASSURES

Objectifs

Cinq objectifs sont identifiés pour la période 2023-2026, afin de répondre à cette ambition :

- L'amélioration de la réponse aux assurés
- L'amélioration de l'accès aux soins
- L'amélioration de la prise en charge des assurés
- L'amélioration de la lisibilité de notre offre
- L'alignement des usages avec le catalogue applicatif de l'Assurance Maladie

Déclinaison opérationnelle : 11 projets

Amélioration de la réponse aux assurés	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un canal de contact facilitateur de lien : Visio-contact • Déployer pour les appels entrant une solution d'accessibilité pour les déficients auditifs • Etudier l'optimisation de l'affiliation
Amélioration de l'accès aux soins	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer le dispositif ROC (remboursement organisme complémentaire) pour les soins dispensés dans les établissements de santé • Optimiser les échanges avec le service médical de l'assurance maladie, à la faveur de la mise en place du SI MATIS
Amélioration de la prise en charge des assurés	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire le délai de remboursement dans le cadre de transports par le déploiement de l'application MRS (Mes remboursements simplifiés) • Développer les fonctionnalités de Mon Espace Complémentaire Camieg : <ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux motifs de contacts • Déploiement d'une application mobile, • Connection via France Connect
Amélioration de la visibilité de notre offre	<ul style="list-style-type: none"> • Faire évoluer le site internet Camieg (Intégrer un Chatbot, si pertinent)
Alignement des usages avec le catalogue applicatif de l'Assurance Maladie	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le déploiement des évolutions des applications de l'Assurance Maladie, dès lors qu'elles sont nécessaires dans le contexte Camieg (SMS Campus, CLOE, ADDICT,...)

Feuille de route des actions et projets relatifs à l'ambition

 Améliorer la qualité du service rendu aux assurés

Objectifs	2023	2024	2025	2026
Amélioration de la réponse aux assurés	Généralisation du Visio-contact			
	Déployer pour les appels entrant une solution d'accessibilité pour les déficients auditifs			
	Etudier l'optimisation de l'affiliation			
Amélioration de l'accès aux soins	Déployer le dispositif ROC (remboursement organisme complémentaire) pour les soins dispensés dans les établissements de santé	Optimiser les échanges avec le service médical de l'assurance maladie, à la faveur de la mise en place du SI MATTIS		
Amélioration de la prise en charge des assurés	Réduire le délai de remboursement dans le cadre de transports par le déploiement de l'application Mes remboursements simplifiés (MRS)			
	MECC Nouveaux motifs de contacts	MECC : Déploiement d'une application mobile		MECC : Connection via France Connect
Amélioration de la visibilité de notre offre		Faire évoluer le site internet Camieg Intégrer un Chatbot (si pertinent)		
Alignement sur les évolutions des applications de l'Assurance Maladie	Poursuivre le déploiement des évolutions des applications de l'Assurance Maladie, dès lors qu'elles sont nécessaires dans le contexte Camieg (SMS Campus, CLOE, ADDICT, ...)			

Légende

Projet

Action

Dans COG

Hors COG

Indépendant de la CNAM

Dépendant de la CNAM

Fiche 2. CONSOLIDER LE SYSTEME D'INFORMATION ET LA FONCTION INFORMATIQUE

Objectifs

Quatre objectifs sont identifiés pour la période 2023-2026, afin de répondre à cette ambition :

- Le maintien des équipements en conditions opérationnelles et assurer leur adaptabilité aux besoins
- L'optimisation des outils communs
- La sécurité pour garantir pérennité du système
- L'amélioration de l'organisation de la fonction SI

Déclinaison opérationnelle : 21 projets

Maintien des équipements en conditions opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un plan de renouvellement des équipements sur 5 ans, dans le cadre des budgets alloués • Etablir une politique de dotation d'équipements aux collaborateurs (en fonction des métiers (types de postes, autres équipements par exemple scanners individuels, etc...))
Optimisation des outils communs	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser les outils bureautiques communs (pack Office, ...) • Etudier des voies d'optimisation de l'outil de softphonie Micollab • Affiner les conditions de migration sécurisée vers la messagerie Exchange et procéder au déploiement • Déployer une wifi interne sécurisée • Améliorer le dispositif de visio-conférence dans les salles du Conseil d'Administration • Rénover l'intranet • Refondre la base documentaire - intégrer un workflow de validation
Sécurité et pérennité	<ul style="list-style-type: none"> • Systématiser les audits de sécurité • Renforcer l'exploitation de l'intelligence artificielle dans les mécanismes de lutte contre la cybercriminalité (optimisation de l'exploitation de DarkTrace) • Déployer un PCI et un PRI efficaces en cohérence avec les PCA et PRA et les dispositifs mis à disposition par l'Assurance Maladie • Renforcer et outiller la maîtrise du parc applicatifs et technique (Déploiement de l'outil IT SM <i>Information Technology Service Management</i>)
Amélioration de l'organisation de la fonction SI	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter la mise en oeuvre du SDSI • Améliorer la gouvernance du SI • Améliorer le pilotage de la fonction SI • Adapter les compétences et ressources aux besoins et à la charge : une analyse de la charge et des ressources en place doit être menée. Des compétences en urbanisation et en suivi de plan de charge SI sont à développer • Améliorer la gestion des incidents • Améliorer la gestion de projets (Circuit, Amélioration des expressions de besoins, outillage) • Améliorer la communication sur le SI (Webinaires flash, bulletin de sécurité...) • Renforcer les relations avec la MARP et autres partenaires

Feuille de route des actions et projets relatifs à l'ambition

 Consolider le système d'information et la fonction informatique

Objectifs	2023	2024	2025	2026
Maintien des équipements en conditions opérationnelles	Etablir un plan de renouvellement des équipements sur 5 ans, dans le cadre des budgets alloués	Etablir une politique de dotation d'équipements aux collaborateurs		
Optimisation des outils communs	Optimiser les outils bureautiques communs (pack Office, ...)			
	Etudier les voies d'optimisation de l'outil de softphonie Miccolab			
	Affiner les conditions de migration sécurisée vers la messagerie Exchange et procéder au déploiement	Déployer une wifi interne sécurisée		
Sécurité et pérennité	Améliorer le dispositif de visio-conférence dans les salles du CA	Renforcer l'intranet		
	Refondre la base documentaire – intégrer un workflow de validation			
	Renforcer l'exploitation de l'intelligence artificielle dans les mécanismes de lutte contre la cybercriminalité (DarkTrace)	Renforcer et outiller la maîtrise du parc applicatifs et technique		
Amélioration de l'organisation de la fonction SI	Déployer un PCI et un PRI efficaces en cohérence avec les PCA et PRA et les dispositifs mis à disposition par l'Assurance Maladie			
	Systématiser les audits de sécurité			
	Améliorer la gouvernance du SI			
	Améliorer le pilotage de la fonction SI			
	Adapter les compétences et ressources aux besoins et à la charge			
	Améliorer la communication sur le SI			
	Améliorer la gestion de projet			
	Renforcer les relations avec la MARP et autres partenaires			
	Améliorer la gestion des incidents			

Légende

Projet

Action

Dans COG

Hors COG

Indépendant de la CNAM

Dépendant de la CNAM

Fiche 3. RENFORCER L'EFFICIENCE EN INTERNE

Objectifs

Six objectifs sont identifiés pour la période 2023-2026, afin de répondre à cette ambition :

- Le renforcement de l'assistance/l'accompagnement/ le support aux utilisateurs internes
- La consolidation du SI pour les services métiers
- La consolidation du SI pour les services supports
- L'optimisation d'outils de pilotage et de gestion des risques
- La RSE : la dématérialisation et la frugalité numérique
- L'alignement des usages avec le catalogue applicatif de l'Assurance Maladie

Déclinaison opérationnelle : 20 projets

Renforcement du support aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner l'utilisation des outils collaboratifs (documentation, tutoriels, webinaires, capsules de formation...) • Mettre en place une charte d'engagement basée sur un catalogue de services SI intégrant notamment la question de la disponibilité des supports en réponse aux exigences opérationnelles des services • Développer la documentation mise à la disposition des utilisateurs s'agissant des outils communs, les bonnes pratiques de la gestion documentaire
Consolidation du SI Métiers	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer le dispositif de contrôle des RIB (FICOBA) • Finaliser l'automatisation du processus de mobilité bancaire • Optimiser la base de données locale des DSN et développer une IHM permettant un requêtage direct par les services • Mettre en place un dispositif de gestion dématérialisée des dossiers de CRA • Optimiser les restitutions statistiques métiers
Consolidation du SI Supports	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer un éco-système efficient pour la gestion du budget, des achats et de la comptabilité : • SINERGI, • Chorus Pro, • PLACE (remplacement de SIS Marché) • Optimiser la réalisation des inventaires physiques par le déploiement d'une technologie RFID • Etudier l'optimisation de l'outil de Gestion Technique Centralisée • Optimiser les restitutions statistiques contrôle DCF
Optimisation des outils de pilotage et de gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Outiller la sécurité des systèmes d'information (QERSI Web) • Etudier l'opportunité d'une nouvelle plateforme de consolidation des statistiques (VIYA SAS)
RSE : Dématérialisation et frugalité numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger une politique de purge et d'archivage des données, dans le respect des contraintes techniques de l'infrastructure en place et du RGPD, • Renforcer la dématérialisation et déployer un coffre-fort numérique pour les agents • Etendre la signature numérique • RSE : frugalité numérique, bon usage des espaces de stockage
Alignement des usages avec le catalogue applicatif de l'Assurance Maladie	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le déploiement des évolutions des applications de l'Assurance Maladie, dès lors qu'elles sont nécessaires dans le contexte Camieg (ONGC, ALINEA, ALIFORM, ...)

Feuille de route des actions et projets relatifs à l'ambition

 Renforcer l'efficience en interne

Objectifs	2023	2024	2025	2026
Renforcement du support aux utilisateurs	Accompagner l'utilisation des outils collaboratifs Charta d'engagement (améliorer le support utilisateur) Bonnes pratiques de gestion documentaire			
Consolidation des SI métier	Déployer le dispositif de contrôle des RIB (FICOPA) Finaliser l'automatisation du processus de mobilité bancaire Optimiser les restitutions statistiques métiers	Optimiser la base de données locale DSN	Mettre en place un dispositif de gestion dématérialisée des dossiers de CRA	
Consolidation du SI support	Déploiement de SINERGI Optimiser la réalisation des inventaires physiques par le déploiement d'une technologie RFID Déploiement de Chorus Pro Optimiser les restitutions statistiques contrôle DCF Déploiement de Place (remplacement de Sis Marché) Etudier l'optimisation de l'outil de Gestion Technique Centralisée			
Optimisation des outils de pilotage et de gestion des risques	Outiller la sécurité des systèmes d'information (QERSI Web) Politique de purge et archivage des données		Déployer un coffre-fort numérique pour les agents Étendre la signature numérique	étudier l'opportunité d'une nouvelle plateforme de consolidation des statistiques (VIYA SAS)
RSE : dématérialisation et frugalité numérique	RSE : frugalité numérique - bon usage des espaces de stockage, ... Poursuivre le déploiement des évolutions des applications de l'Assurance Maladie, dès lors qu'elles sont nécessaires dans le contexte Camieg (SMS Campus, CLOE, ADDICT, ...)			

Légende

 [] Projet

 [] Action

 [] Dans COG

 [] Hors COG

 [] Indépendant de la CNAM

 [] Dépendant de la CNAM

ANNEXES

3.1 Bilan synthétique du SDSI 2017/2021

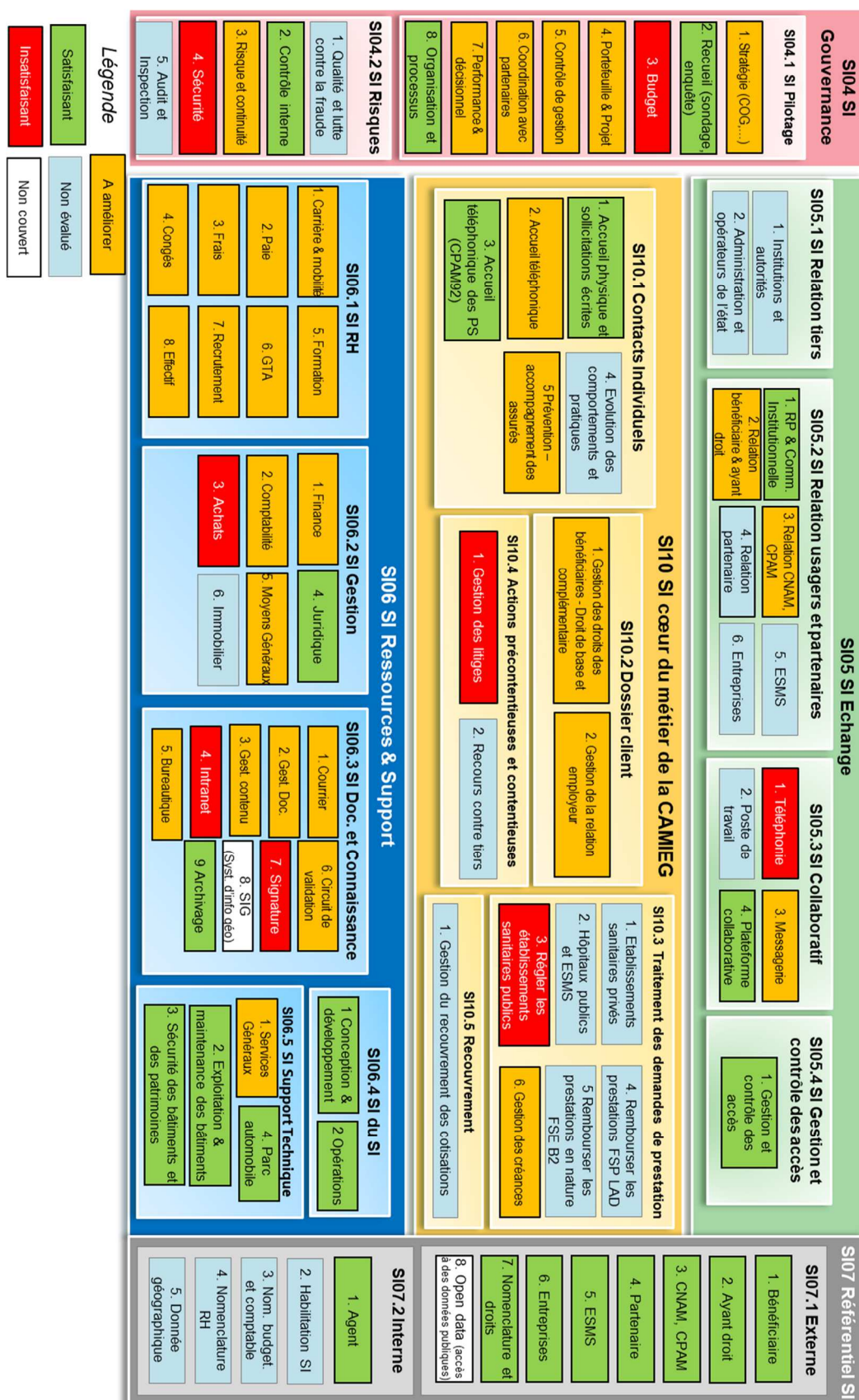
Le SDSI prévoyait 43 actions d'amélioration à mener. A juin 2022.

- 20 ont été réalisées
- 4 ont été abandonnées
- 19 étaient soit encore en cours de réalisation, soit restaient à lancer.

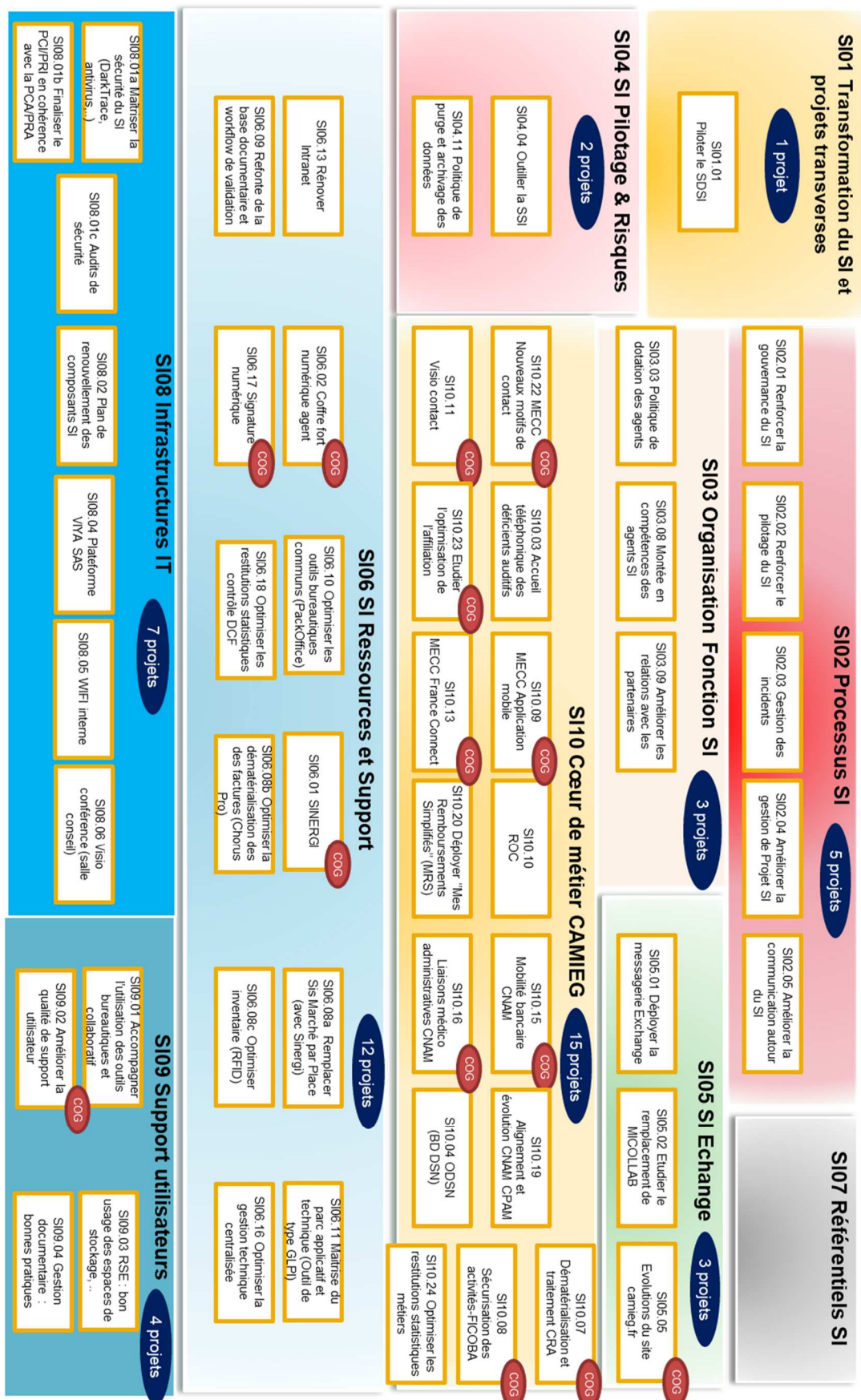
Ces **19 actions** sont rappelées dans le tableau ci-dessous, avec leur statut à fin mars 2023 :

Améliorer la qualité de service pour nos assurés et la qualité de nos échanges avec nos partenaires	Statut à mars 23
Dématérialisation de l'envoi des pièces justificatives via le compte Ameli	Suivi
Accueil à distance via la visioconférence (en tenant compte des actions engagées au niveau institutionnel)	En cours
Offre d'applications mobiles (digitalisation) pour les projets de prévention (prise de RDV internet et retour via un SMS pour avertir d'un RDV pris 24h avant)	Autre solution déployée
Optimisation du circuit CAMIEG-ELSM sur les dossiers médicaux	En cours
Améliorer la performance des outils utilisés et accompagner le choix de nouvelles solutions techniques au service du pilotage de la CAMIEG	
Mise en place de notre Plan de Reprise d'Activité (PRA)	En cours
Amélioration du pilotage et de l'aide à la décision (exemple : suivi des actions de la COG, suivi des indicateurs de la COG et des référentiels, suivi du SDSI, étude de l'indicateur de performance..) regroupés dans une solution unique afin de faciliter une gouvernance intégrée	Réalisé
Généralisation d'OSCARR	Réalisé
Améliorer la qualité de service interne	
Rédaction d'une charte de qualité de service	En cours
Intégration au projet GPEC de la CAMIEG pour la partie SI et informatique afin de préserver les compétences numériques	Réalisé
Améliorer la gouvernance SI	
Description de l'urbanisation des SI et des échanges entre SI (DSN, DGFIP, DGE...)	A lancer
Les instances du SI	
Intégration à la Communauté SI transversale au régime, décrit dans le schéma stratégique du SI de la Sécurité Sociale, pour porter l'innovation et partager les retours d'expérience	Réalisé
Améliorer le pilotage du SI	
Mise en œuvre d'un rapport d'analyse qui comportera un plan d'actions d'amélioration continue	En cours
Participation au benchmark inter-régime sur le volet SI et éventuellement à des groupes SI indiqués dans le SSSI Sécu 2018	Réalisé
Définition des indicateurs clés de performance SI	Réalisé
Améliorer la fourniture des services SI	
Mesure des délais et des coûts standards afférents	A lancer
Mise en œuvre du catalogue de services SI par thématiques : matériel, infrastructure, support et sécurité afin d'assurer une meilleure identification des besoins clients internes	A lancer
L'étude de l'hébergement externe de tout ou partie de l'infrastructure CAMIEG	
Mise en œuvre d'une étude de comparaison avec les autres régimes	Réalisé
La gestion de la demande	
Amélioration du circuit d'expression des besoins par l'utilisation d'une solution de circuit de validation (workflow) et en définissant le process de gestion des demandes	En cours
Mise en place des dispositifs de priorisation et de planification des projets : la trajectoire	A lancer

3.2 Matrice de satisfaction par brique du système d'information



3.3 SDSI 2023-2026 par brique du système d'information



3.4 Description des termes et éléments de contexte

Terme	Description
ALIFORM	Application Assurance Maladie - Gestion, Collecte et suivi des formations et de leur évaluation
ALINEA	Application Assurance Maladie - Gestion, Collecte et suivi des entretiens d'évaluation et d'accompagnement (EAEA, entretiens professionnels)
CHORUS PRO	Portail de facturation électronique dématérialisée
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
COG	Convention d'Objectifs et de Gestion
CRA	Commission de Recours Amiable
DSN	Déclaration Sociale Nominative
FICOPA	Fichier national des comptes bancaires et assimilés ouverts en France – permet le suivi notamment des RIB dits interdits
GTC	Gestion Technique Centralisée
IHM	Interface Homme Machine
MARP	Mission d'accompagnement des régimes partenaires
MECC	Mon Espace Complémentaire Camieg
MICOLLAB	Outil de « softphonie » Camieg pour la réception et l'émission d'appels depuis son ordinateur, par opposition aux postes téléphoniques déployés dans les bureaux.
MRS	Mes Remboursements Simplifiés
ODSN	Dénomination Camieg de la base de données locale des DSN
ONGC	Outil national de gestion des contentieux de l'Assurance Maladie
PCA	Plan de Continuité d'Activité (métier)
PCI	Plan de Continuité Informatique
PLACE	Plateforme d'achats de l'Etat
PRA	Plan de de Reprise d'Activité (métier)
PRI	Plan de Reprise Informatique
QERSI Web	Outil Assurance Maladie destinée à formaliser les risques de sécurité informatique et RGPD dans le déploiement d'applications. QERSI Web est la version applicative web du format bureautique existant.
RGPD	Réglementation Générale de Protection des Données
RIB	Remboursement des Organismes Complémentaires
ROC	projet de Remboursement des Organismes Complémentaires
RSE	Responsabilité Sociétale et Environnementale
SI MATIS	Système d'information cible du réseau médical de l'Assurance Maladie
SINERGI	Outil de gestion de la chaîne Budget, Achats, Comptabilité, Immobilisation
SIS MARCHE	Portail d'appels d'offres
SSI	Sécurité du système d'information
Technologie RFID	C'est une technologie utilisant les ondes radio haute fréquence pour transmettre et mémoriser des données dans le but d'identifier de manière unique les objets. Dans le contexte Camieg elle est de nature à faciliter la réalisation de l'inventaire physique

