

DOCUMENT

ARCHITECTURE D'ENTREPRISE GOUVERNEMENTALE DU TOGO

MARS 2024

Historique des changements

N°	Auteur	Version	Date de publication	Détails des modifications
1	ATD	1.0	Janvier 2024	Première version

Métadonnées

N°	Élément	Valeurs
1	Titre	Architecture d'Entreprise Gouvernementale du Togo
2	Identification du document	
3	Version, mois, année de publication du document	Version 1.0, Mars 2024
4	Auteur	Agence Togo Digital (ATD)
5	Type de standard	Architecture d'entreprise
6	Niveau d'application	Recommandé
7	Régulateur	ATD
8	Audience cible	Toutes les institutions publiques (y compris les autorités locales et nationales) ; les fournisseurs de produits/services TIC pour le secteur public ; les fournisseurs de produits/services TIC pour les institutions publiques ; les organismes professionnels ; les partenaires de développement et le grand public.
9	Droits	ATD
10	Format	PDF
11	Sujet	Architecture d'Entreprise

Sommaire

1. Introduction	8
1.1. Qu'est-ce qu'une Architecture d'Entreprise ?	8
1.2. Avantages de l'AEGT	9
1.3. Périmètre de l'AEGT	9
1.3.1. Domaines d'Application	9
1.4. Alignement avec l'architecture d'entreprise des organismes publics	10
2. Eléments structurants de l'architecture nationale	12
2.1. Vision et énoncés d'orientation	12
2.1.1. Vision	12
2.1.2. Énoncés d'orientation	13
2.2. Principes d'architecture	19
2.2.1. Principes de gouvernance et de coopération	19
2.2.2. Principes généraux	24
2.2.3. Principes du volet métier	27
2.2.4. Principes du volet fonctionnel	32
2.2.5. Principes du volet applicatif	40
2.2.6. Les principes du domaine infrastructure	43
2.3. Éléments structurant de l'AEGT	49
2.3.1. Le gouvernement comme un guichet unique pour l'accès aux services publics	49
2.3.2. Les services publics sont cocréés et centrés autour de l'utilisateur ..	50
2.3.3. L'approche orientée services (AOS)	51
2.3.4. L'interopérabilité	51
2.3.5. Les sources autoritaires d'information	52
2.4. Analyse des composantes architecturales	53
2.4.1. Du point de vue métier	53
2.4.2. Du point de vue fonctionnel	54
2.4.3. Du point de vue applicatif	55
2.4.4. Du point de vue infrastructure	56
2.5. Feuille de route pour la mise en œuvre	56
3. Gouvernance de l'Architecture d'Entreprise	59
3.1. Introduction	59
3.2. Mise en œuvre de l'AEGT	59
3.2.1. Comité de pilotage de la feuille de route gouvernementale	61
3.2.2. Comité interministériel de suivi des projets de la feuille de route gouvernemental	62

3.2.3. L'équipe de gouvernance digitale ATD.....	63
3.2.4. Groupe de travail sectoriel pour la digitalisation.....	64
3.2.5. Le comité consultatif des DSI	66

Liste des tableaux

Table 1 : Rôles et responsabilités du GEA	60
Table 2 : Organisation du comité de pilotage.....	61
Table 3 : Organisation du comité interministériel de suivie des projets de la feuille de route gouvernemental.....	63
Table 4 : Organisation de L'équipe de gouvernance digitale ATD	64
Table 5 : Organisation du groupe de travail sectoriel pour la digitalisation	65
Table 6 : Organisation du comité consultatif des DSI.....	66

Liste des figures

Figure 1 : Relations entre les documents	11
Figure 2 : Représentation de la vision.....	12
Figure 3 : Représentation des énoncés d'orientation par axe.....	14
Figure 4 : Architecture cible.....	49
Figure 5 : Matrice de priorisation des projets.....	57
Figure 6 : Roadmap de réalisation.....	57

Liste des acronymes

AE	Architecture d'Entreprise
AEGT	Architecture d'Entreprise Gouvernementale du Togo
SI	Système d'Information
SIE	Système d'Information de l'Etat
GAE	Gouvernance de l'Architecture d'Entreprise
TI	Technologie de l'Information
ATD	Agence Togo Digital
OP	Organismes Publics

1. Introduction

Dans un monde où la technologie et les innovations numériques transforment rapidement les modes de fonctionnement des organisations, l'architecture d'entreprise (AE) se révèle être un outil essentiel pour les gouvernements cherchant à moderniser et à optimiser leurs opérations. Cette introduction explore en profondeur le concept de l'AE, en insistant sur son importance stratégique pour le gouvernement togolais, en mettant en évidence ses multiples avantages, et en détaillant les conditions préalables essentielles à sa mise en œuvre réussie.

1.1. Qu'est-ce qu'une Architecture d'Entreprise ?

L'architecture d'entreprise est une discipline qui se concentre sur l'alignement optimal des structures informatiques, des processus d'affaires, et des stratégies organisationnelles. Elle consiste à planifier et à structurer les systèmes d'information de manière à ce qu'ils soutiennent efficacement les objectifs et les missions de l'organisation. Dans le secteur public, cela implique de créer un cadre qui facilite l'intégration, la gestion et l'évolution des systèmes informatiques gouvernementaux, tout en soutenant les initiatives stratégiques et en répondant aux besoins des citoyens.

L'architecture d'entreprise est particulièrement importante dans le secteur gouvernemental pour plusieurs raisons :

- **Amélioration de la Gouvernance** : Elle permet une meilleure coordination entre les différentes agences et départements, en assurant que tous les segments du gouvernement travaillent en harmonie vers des objectifs communs.
- **Renforcement de la Transparence** : L'AE contribue à la transparence des opérations gouvernementales, facilitant ainsi la responsabilité et la confiance publique.
- **Support à l'Innovation** : Elle crée un environnement propice à l'innovation, en intégrant de nouvelles technologies de manière stratégique et réfléchie.
- **Durabilité et Responsabilité** : En optimisant l'utilisation des ressources, l'AE soutient les initiatives de développement durable et de responsabilité environnementale.

1.2. Avantages de l'AEGT

L'élaboration d'une Architecture d'Entreprise offre plusieurs avantages parmi lesquels :

- L'amélioration de l'Allocation des Ressources : L'AE aide à rationaliser les investissements en TI, garantissant que les ressources sont utilisées de manière optimale pour soutenir les objectifs stratégiques.
- Le renforcement de la Sécurité des Systèmes : En standardisant et en rationalisant les systèmes d'information, l'AE contribue à renforcer la sécurité et la résilience des infrastructures informatiques.
- La facilitation de la Collaboration Inter-agences : Elle encourage une meilleure collaboration entre les différentes agences gouvernementales, en facilitant le partage d'informations et la cohérence des processus

1.3. Périmètre de l'AEGT

Le périmètre de l'architecture nationale définit l'étendue et les limites de l'application de l'architecture d'entreprise au sein du gouvernement. Cette section vise à clarifier les domaines d'application, les acteurs impliqués et les aspects spécifiques de l'architecture nationale, en tenant compte des spécificités du contexte togolais.

1.3.1. Domaines d'Application

1.3.1.1. Services Publics :

- Objectif : Utiliser l'AEGT pour optimiser la prestation des services publics, en se concentrant sur l'efficacité, l'accessibilité et la personnalisation.
- Approche : Réaliser un audit des services actuels, identifier les domaines d'amélioration et mettre en œuvre des solutions technologiques pour améliorer la qualité et l'efficacité des services.

1.3.1.2. Gestion interne des administrations :

- Objectif : Améliorer l'efficacité opérationnelle des agences gouvernementales grâce à une meilleure intégration des processus et des systèmes d'information.
- Approche : Standardiser les processus internes et mettre en œuvre des systèmes d'information partagés pour faciliter la communication et la

collaboration entre les différentes agences.

1.3.1.3. Sécurité et Conformité :

- Objectif : Assurer que tous les systèmes d'information gouvernementaux sont sécurisés et conformes aux normes nationales et internationales.
- Approche : Établir des normes de sécurité rigoureuses et des processus de conformité, et intégrer des audits de sécurité réguliers dans l'AE.

1.3.1.4. Innovation et Transformation Numérique :

- Objectif : Utiliser l'AEGT comme un levier pour l'innovation et la transformation numérique, en adoptant de nouvelles technologies pour moderniser l'administration publique.
- Approche : Créer un cadre de gouvernance de l'innovation et collaborer avec des partenaires technologiques pour explorer et implémenter des solutions numériques avancées.

1.4. Alignement avec l'architecture d'entreprise des organismes publics

L'architecture d'entreprise gouvernementale (AEGT) est une architecture qui propose une vue d'un gouvernement composé de plusieurs organisations publiques et qui agit en tant qu'entreprise unique en permettant l'intégration de l'ensemble des intervenants.

Toutefois, puisque les investissements en RI doivent être faits à l'intérieur d'un cadre unique et cohérent, les organismes publics, qui sont responsables de leur propre architecture d'entreprise, doivent être en mesure de contribuer à l'architecture d'ensemble qu'est l'AEGT et de l'optimiser. En mettant en œuvre des solutions qui respectent la vision du gouvernement du Togo, les organismes publics construisent graduellement cette vision qui présente le gouvernement à l'intérieur d'un cadre unique et cohérent, tout en optimisant l'utilisation des ressources gouvernementales.

L'AEGT ne s'attarde pas aux activités propres aux organismes publics selon leurs missions respectives, car celles-ci entrent dans la portée de l'architecture d'entreprise de l'organisme public. Cependant, l'AEGT s'intéresse aux portions communes, ou qui devraient être communes, à plus d'un OP. À cet égard, l'AEGT établit la vision gouvernementale applicable par l'ensemble des OP et définit des bases communes pour soutenir la mise en œuvre de solutions par les organismes publics. Comme le montre la figure ci-dessous, l'AEGT se veut une architecture de référence mise à la

disposition des OP afin qu'ils puissent développer leur architecture d'entreprise organisationnelle respective, positionner leurs projets et anticiper les occasions de partage, de mise en commun et de réutilisation.

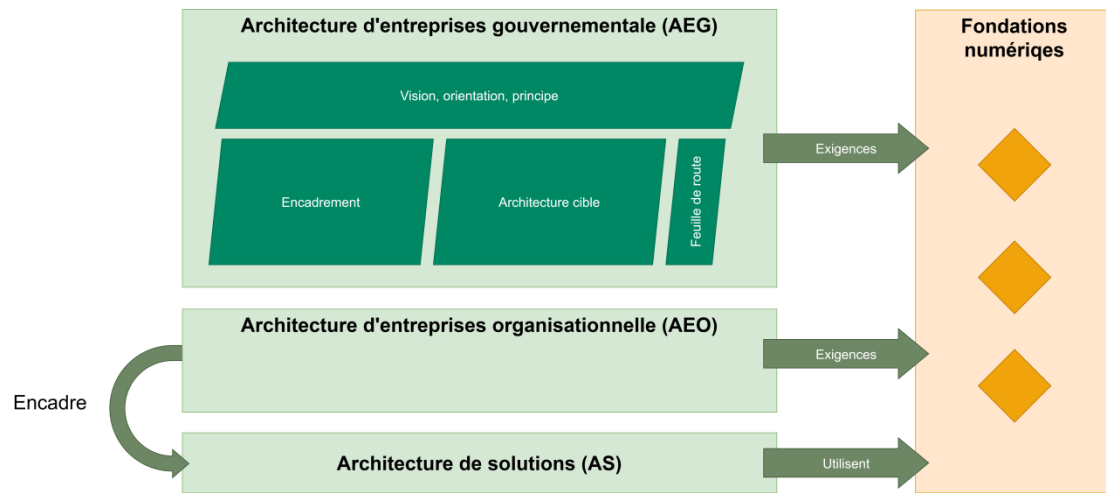


Figure 1 : Relations entre les documents

2. Eléments structurants de l'architecture nationale

2.1. Vision et énoncés d'orientation

La mise en place de l'Architecture d'Entreprise Gouvernementale du Togo (AEGT) au travers de l'urbanisation du système d'information de l'état contribue à « *faire du Togo une référence régionale dans le digital* ». L'AEGT doit, pour ce faire, supporter les trois (03) objectifs stratégiques suivants :

- Digitaliser les services de l'état ;
- Faire émerger une économie numérique au Togo et en faire un hub digital ;
- Mettre en place les conditions cadres du secteur.

2.1.1. Vision

Une administration publique efficace et efficiente qui est inclusive et qui transforme l'expérience des usagers grâce au digital.

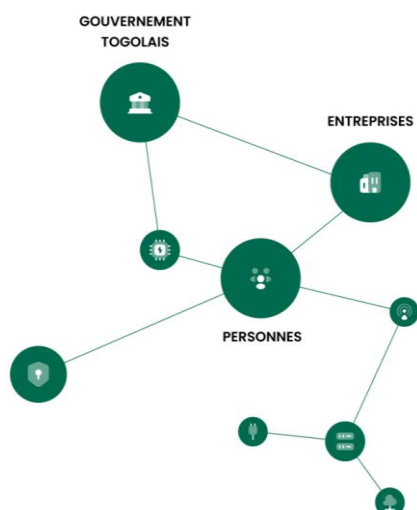


Figure 2 : Représentation de la vision

Prestation de services

L'utilisateur (citoyen, entreprise, fonctionnaire) traite avec une seule entité qu'est l'état. Les échanges avec ce dernier sont intégrés dans son espace numérique.

Chaque événement de la vie courante peut se matérialiser au cœur de l'espace numérique de l'utilisateur, que ce soit privé ou professionnel. Les personnes et les services concernés ainsi que les interactions et les situations où elles se produisent forment un contexte particulier pour chaque événement.

Les organismes publics sont les producteurs des services publics et sociaux qui sont distribués par l'état de manière uniforme sans distinction de canaux, de personnes, de lieux et de types. Pour ce faire, ces services sont distribués au travers d'un guichet unique.

L'utilisateur est au centre de la relation avec l'état qui lui offre des services publics au travers de multiples canaux (USSD, kiosque, mobile, web, ...) avec les personnalisations (accessibilité, langue, ...) nécessaires à une bonne interaction.

Collaboration entre les acteurs et avec les partenaires

Les organismes publics travaillent ensemble pour que l'utilisateur n'ait pas à fournir deux fois la même information. Cela nécessite la mise en place de sources de référence, de respect de standards et normes et le partage structuré d'informations dans un environnement numérique de travail cohérent.

Les partenaires collaborent avec l'état dans un partenariat gagnant-gagnant en mettant en place des services à valeurs ajoutées grâce à l'approche infrastructure (mise à disposition d'APIs, de SDKs...) mise en place au travers de l'AEGT.

Gouvernance par la donnée

L'état anticipe les besoins des usagers et des partenaires grâce à l'analyse de la donnée.

L'approche orientée services

Les organismes publics mettent en place des services qui sont mis à la disposition d'autres organismes pour répondre aux besoins des services publics. C'est un levier d'optimisation efficace qui fait la promotion de la réutilisation et de la non duplication des fonctionnalités et services.

2.1.2. Énoncés d'orientation

Douze (12) énoncés d'orientation permettent de prendre en compte la vision de transformation numérique du Togo avec une emphase sur la transformation numérique de l'administration. Ils se déclinent sous cinq (05) directions à savoir :

Axe 1 : Infrastructure numérique et identité

Axe 2 : Services Publics Numériques et Transformation de l'Administration

Axe 3 : Sécurité, Confidentialité et Réglementation

Axe 4 : Inclusion, Formation et Développement des Compétences

Axe 5 : Interopérabilité, Flexibilité et Innovation

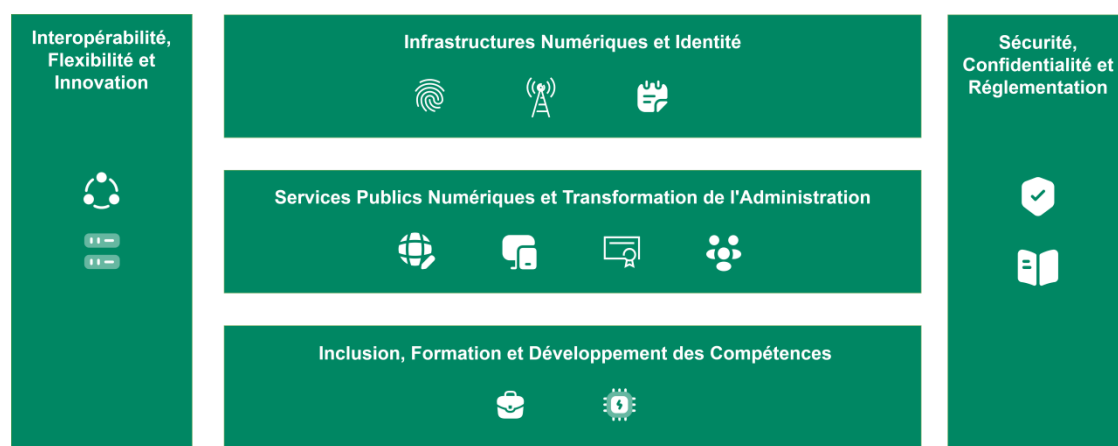


Figure 3 : Représentation des énoncés d'orientation par axe

2.1.2.1. Infrastructure numérique et identité

La transformation numérique de l'administration publique nécessite la mise en place de prérequis, notamment technologiques pour sa concrétisation.

Énoncé 1 - Mise en place d'une identité numérique unique basée sur la biométrie pour tous les citoyens

L'identification des citoyens est un pilier fondamental de notre approche en faveur de l'inclusion économique et sociale. L'État a besoin de connaître ses citoyens afin de pouvoir leur adresser des services personnalisés. Pour ce faire, chaque individu se verra attribuer un numéro d'identification unique qui l'accompagne tout au long de sa vie, garantissant ainsi une traçabilité précise et sécurisée de la population. Cette initiative renforce la précision et la fiabilité de l'identification, jetant les bases d'une meilleure prestation de services et d'une participation plus étendue à l'économie et à la société.

La connaissance des ménages est également importante, car elle permet un meilleur ciblage des populations dans le cadre des interventions et programmes sociaux de l'État.

L'identité numérique est construite au-dessus de la base de données biométriques et doit permettre aux citoyens et entreprises d'interagir avec les services digitaux de

l'administration publique et éventuellement ceux du secteur privé.

Énoncé 2 - Développement d'une infrastructure de télécommunications étendue garantissant un accès universel à Internet haut débit

La construction d'une infrastructure numérique nationale vise à offrir un accès Internet haut débit à tous les résidents, indépendamment de leur localisation géographique. Ce réseau étendu est conçu pour éliminer la fracture numérique, en assurant une connectivité égale pour les zones urbaines et rurales. Cela encourage non seulement l'inclusion numérique, mais stimule également le potentiel économique en permettant l'accès aux ressources numériques, l'éducation en ligne et les opportunités d'affaires. L'objectif est de permettre à chaque individu, où qu'il se trouve, de profiter pleinement des services offerts par l'administration publique.

Énoncé 3 - Adoption de politiques de données ouvertes pour stimuler l'innovation publique et privée

L'adoption de politiques de données ouvertes signifie un engagement envers la transparence et l'innovation. En rendant les données publiques accessibles, l'État encourage les entreprises, les chercheurs et les citoyens à développer de nouvelles solutions et services. Cette démarche favorise la création d'un écosystème numérique dynamique où l'information sert de catalyseur pour l'innovation, le développement économique et l'amélioration continue des services publics.

2.1.2.2. Services Publics Numériques et Transformation de l'Administration

Pour rapprocher l'administration publique de ses citoyens, il est crucial de rendre l'accès aux services publics plus simple et plus adapté aux besoins et préférences individuels. En adoptant une approche centrée sur le citoyen, l'administration peut offrir une expérience utilisateur plus riche et plus satisfaisante.

Énoncé 4 - Création d'un guichet unique des services publics digitalisés, offrant une interaction omnicanale

La création d'un guichet unique pour les services publics au Togo est une initiative stratégique visant à centraliser l'accès à une multitude de services gouvernementaux dans un cadre numérique unifié. Ce guichet, conçu pour être le point d'entrée principal pour les interactions entre les citoyens et le gouvernement, représente un jalon majeur dans la modernisation de l'administration publique et l'amélioration de l'expérience citoyenne.

Ce guichet omnicanal va au-delà d'une simple plateforme numérique ; il est envisagé

comme un écosystème intégré qui permet aux citoyens d'accéder aux services publics via divers moyens - en ligne, par téléphone, à travers des applications mobiles, ou même via des kiosques physiques dans des lieux stratégiques. Cette approche omnicanale vise à garantir que tous les citoyens, quelles que soient leurs compétences numériques ou leur localisation géographique, puissent accéder facilement et efficacement aux services dont ils ont besoin

Énoncé 5 - Transformation des services publics avec des interfaces utilisateur simples

Cette orientation vise à transformer les services publics en adoptant une approche numérique prioritaire basée sur des niveaux de digitalisation. En rendant les services publics accessibles en ligne avec des interfaces simples et intuitives, l'État s'engage à offrir une expérience utilisateur améliorée, facilitant l'accès et l'utilisation des services par tous les citoyens. Cette digitalisation contribue à une administration plus efficace et réactive, capable de répondre rapidement aux besoins changeants de la population.

Énoncé 6 - Conception d'une stratégie globale pour la transformation numérique avec une gouvernance efficace par la donnée

L'adoption d'une stratégie globale pour la transformation numérique souligne l'importance de la gouvernance par la donnée dans la modernisation de l'administration publique. Cette stratégie comprend la mise en place de systèmes pour collecter, analyser et utiliser les données de manière à améliorer la prise de décision, optimiser les services publics et anticiper les besoins futurs. La gouvernance par la donnée est essentielle pour assurer une utilisation éthique et efficace des informations, renforçant la confiance des usagers dans les services numériques.

La gouvernance par la donnée permet également une transparence accrue et une meilleure responsabilité dans la gestion des affaires publiques. En rendant les données accessibles et utilisables, les usagers peuvent être mieux informés et impliqués dans les processus décisionnels. Cette stratégie est accompagnée par le développement de compétences en analyse de données et en gestion de l'information au sein des agences gouvernementales, assurant que les employés sont équipés pour gérer et interpréter efficacement les données

2.1.2.3. Sécurité, Confidentialité et Réglementation

Pour assurer une expérience numérique sûre et fiable, il est impératif que l'administration publique mette l'accent sur la sécurité, la confidentialité et la réglementation dans tous ses systèmes numériques. La protection des données personnelles des usagers et la garantie de leur sécurité en ligne sont des préoccupations majeures dans l'ère numérique. En adoptant des mesures robustes et

en mettant en place un cadre réglementaire solide, l'État protège non ses usagers contre les cybermenaces, mais aussi renforce leur confiance dans les services numériques.

Énoncé 7 - Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données dans tous les systèmes numériques

Le renforcement de la cybersécurité et de la protection des données dans tous les systèmes numériques est une priorité absolue pour garantir la confiance et la sécurité dans l'écosystème numérique national. Cette initiative englobe la mise en œuvre de protocoles de sécurité avancés, des systèmes de détection et de prévention des intrusions, ainsi que des politiques rigoureuses de gestion des données. L'objectif est de créer un environnement numérique où les citoyens et les entreprises peuvent opérer en toute confiance, sachant que leurs informations personnelles et professionnelles sont protégées contre les cybermenaces et les violations de données.

La protection des données va au-delà de la simple prévention des attaques extérieures. Elle implique également la mise en place de cadres réglementaires pour gérer les données de manière responsable et transparente. Cela comprend des politiques sur la collecte, le stockage, l'utilisation et le partage des données, garantissant ainsi leur utilisation éthique et conforme aux normes légales et morales. La formation et la sensibilisation des employés du secteur public et des utilisateurs finaux jouent également un rôle crucial dans la sécurisation des données. En éduquant les parties prenantes sur les meilleures pratiques en matière de cybersécurité, on renforce la défense collective contre les menaces potentielles.

Énoncé 8 - Mise en place de cadres réglementaires pour la gestion sécurisée et éthique des données numériques

L'établissement de cadres réglementaires pour la gestion des données numériques vise à assurer leur utilisation éthique, leur confidentialité et leur sécurité. Ces cadres définissent des lignes directrices claires pour la collecte, le stockage, le partage et l'utilisation des données, conformément aux normes internationales. Ils jouent un rôle crucial dans la protection des droits des usagers et dans la préservation de leur vie privée à l'ère du numérique.

2.1.2.4. Inclusion, Formation et Développement des Compétences

Pour bâtir une société résiliente et dynamique à l'ère numérique, il est essentiel de se concentrer sur l'inclusion, la formation et le développement des compétences. L'objectif est de créer un environnement où chaque usager, quelles que soient ses

origines ou ses compétences actuelles, ait la possibilité de participer pleinement à la société numérique. Cela implique non seulement de fournir un accès équitable aux technologies et à Internet, mais aussi d'assurer que tous les usagers disposent des compétences nécessaires pour utiliser efficacement ces outils.

Énoncé 9 - Mise en œuvre de programmes de formation pour les agents publics et intégration de nouvelles compétences numériques.

Le développement des compétences numériques des agents publics est essentiel pour accompagner la transformation numérique de l'administration. Des programmes de formation continus sont mis en place pour renforcer les compétences existantes et en introduire de nouvelles, assurant ainsi que le personnel est bien équipé pour gérer les défis et les opportunités de l'ère numérique. Cette initiative contribue à une administration plus compétente, agile et innovante.

Énoncé 10 - Assurer l'inclusion numérique et l'équité technologique pour toutes les couches de la population.

L'inclusion numérique est une priorité pour garantir que tous les usagers, quel que soit leur milieu socio-économique, aient accès aux services et opportunités offerts par le numérique. Cette initiative implique non seulement la fourniture d'un accès abordable à Internet et aux technologies, mais aussi la mise en place de programmes éducatifs pour améliorer les compétences numériques de la population. L'objectif est de créer une société où chaque individu peut tirer pleinement parti des avantages du numérique.

Pour ce faire, la conception des services numériques doit tenir compte de la diversité des utilisateurs, y compris des personnes âgées, des personnes handicapées et de celles ayant des compétences numériques limitées, en s'assurant que ces services sont facilement utilisables et accessibles à tous.

2.1.2.5. Interopérabilité, Flexibilité et Innovation

L'interopérabilité, la flexibilité et l'innovation sont des piliers essentiels dans la construction d'un écosystème numérique moderne et réactif. Ces principes sont fondamentaux pour s'assurer que les systèmes technologiques et les services numériques sont non seulement compatibles et efficaces, mais aussi capables de s'adapter et d'évoluer pour répondre aux besoins changeants de la société et aux avancées technologiques. En mettant l'accent sur ces trois aspects, le Togo peut s'assurer que son infrastructure numérique est robuste, dynamique et propice à l'innovation.

Énoncé 11 - Développement de systèmes interopérables et adhésion aux standards internationaux pour une intégration harmonieuse.

L'interopérabilité des systèmes numériques est essentielle pour assurer une intégration efficace et harmonieuse des différentes plateformes et services. En adhérant aux standards internationaux, l'État s'engage à construire une infrastructure numérique qui peut facilement se connecter et interagir avec d'autres systèmes, tant au niveau national qu'international. Cette approche favorise une meilleure collaboration, une plus grande efficacité et la capacité à innover rapidement.

Énoncé 12 - Mise en œuvre de solutions technologiques flexibles et évolutives pour répondre aux besoins changeants.

L'adoption de solutions technologiques flexibles et évolutives est cruciale pour répondre aux besoins en constante évolution de la société et de l'économie. Cette flexibilité permet à l'administration de s'adapter rapidement aux nouvelles exigences, aux avancées technologiques et aux opportunités émergentes. En investissant dans des technologies évolutives, l'État se dote des outils nécessaires pour répondre efficacement aux défis futurs et maximiser les bénéfices pour les citoyens et les entreprises.

2.2. Principes d'architecture

Il est nécessaire de décrire formellement les principes qui sous-tendent la démarche d'architecture d'entreprise. Ces principes découlent de la vision et sont le reflet de la conviction de l'organisation. Ils représentent en ce sens un ensemble de lignes directrices qui servent de base à la prise de décision à travers l'organisation et conditionnent le choix des transformations à mener.

Ils rassemblent les principes liés à la gouvernance, les principes généraux, et les principes des volets « métier », « fonctionnel », « applicatif » et « infrastructure »

2.2.1. Principes de gouvernance et de coopération

Les principes de gouvernances :

- G1. Toute action de transformation du SI doit être conforme à la stratégie SI de l'Etat et ministérielle, ainsi qu'aux normes de sécurité de l'ANCy
- G2. Toute action de transformation du SI doit être portée par un usage
- G3. Rechercher la solution qui maximise les bénéfices de l'Etat
- G4. Assurer la conformité au droit, anticiper les évolutions du droit et proposer des évolutions du droit

- G5. Rechercher systématiquement, au niveau ministériel et interministériel, un retour d'expérience sur un besoin équivalent pour éclairer toute décision de transformation
- G6. Utiliser les services, applications, composants ou infrastructures, qualifiés de transverses ou construites pour l'ensemble de l'Etat
- G7. Maintenir la continuité des activités de l'Etat
- G8. Veiller à la propriété intellectuelle des composants du SI de l'Etat (charte graphique, modèle, code, interface, données...)

Ces principes sont détaillés dans les lignes ci-dessous :

G1. Toute action de transformation du SI doit être conforme à la stratégie SI de l'Etat et ministérielle, ainsi qu'aux normes de sécurité de l'ANCy

Tous les processus de transformation doivent être alignés avec la stratégie des systèmes d'information (SI) de l'Etat, et avec la stratégie SI spécifique d'un ministère si cela concerne au moins un domaine d'activité particulier de ce ministère. Ils doivent aussi respecter les normes de sécurité définies par l'ANCY.

G2. Toute action de transformation du SI doit être portée par un usage

Toutes les initiatives de transformation du système d'information (SI) de l'Etat doivent viser à améliorer l'utilisation de celui-ci. Cela peut se manifester par l'optimisation des procédés, la simplification des procédures, une meilleure planification des ressources, entre autres, menant ainsi à une augmentation de l'efficacité dans n'importe quel secteur.

Il est aussi important de souligner qu'une mise à jour technique spécifique au sein d'un SI peut directement entraîner une meilleure utilisation : cela peut permettre de maintenir le service offert face à l'obsolescence technique, ou d'offrir un service équivalent à un coût réduit. Les secteurs doivent donc s'intéresser à la durabilité, l'efficacité et l'efficience de leur SI.

Implications :

- Dès les étapes initiales, comme les études d'opportunité et de faisabilité, toutes les actions doivent clairement identifier les processus et les activités affectés, ainsi que les parties du Plan d'Occupation des Sols (POS) du système d'information (SI) de l'Etat concernées. Il est crucial d'analyser les processus existants et de définir les processus cibles, l'organisation et les responsabilités associées avant de lancer les projets de transformation, qui incluront nécessairement la gestion du changement.
- Positionner l'ensemble des initiatives et projets des administrations sur la cartographie de leurs macro-processus et leur POS ministériel (une extension du POS du SI de l'Etat) devrait simplifier la prise en main et les

décisions stratégiques.

- Les démarches de réingénierie des processus, de modélisation et d'analyse des processus et activités, qui permettent une meilleure compréhension des conditions de travail, des aspects humains et organisationnels, et des chaînes de valeur, sont à privilégier car elles suivent ce principe.
- L'analyse des besoins doit se faire avec l'objectif d'identifier les véritables besoins des utilisateurs dans leur contexte professionnel.
- Cela requiert une proximité avec les utilisateurs et leurs représentants. L'emploi de méthodes de modélisation aide à formaliser et analyser les besoins, structurant ainsi l'information (modélisation des processus, des données, des cas d'utilisation, des interactions, etc.), ce qui en facilite la communication, la diffusion et la validation. Toutefois, cela ne doit pas remplacer la collecte d'informations directe auprès des usagers (par des questionnaires, entretiens, observations, groupes de travail, comparaisons avec des organisations similaires, etc.). Le développement de maquettes, prototypes ou Preuves de Concept (POC) sont aussi des approches efficaces et reconnues pour rapidement identifier les pratiques métier et les solutions à haute valeur ajoutée correspondantes.

G3. Rechercher la solution qui maximise les bénéfices de l'État

Lors de la mise en œuvre de changements dans le système d'information de l'État, il est crucial de privilégier des solutions (qu'elles soient liées au métier, fonctionnelles, applicatives ou techniques) qui apportent le maximum de bénéfices à l'ensemble de l'État, plutôt que de se concentrer uniquement sur les besoins d'un ministère ou d'une entité locale spécifique. Les options choisies doivent offrir un avantage global et ne doivent pas entraîner de conséquences négatives durables sur la qualité des services, la sécurité, la productivité ou les coûts.

Implications :

- Les analyses effectuées avant de démarrer un projet doivent examiner non seulement les processus internes au secteur porteur du projet, mais aussi prendre en compte les processus des autres entités impliquées.
- L'État doit être envisagé comme une entité unique et étendue, où ses différentes parties travaillent ensemble en réseau. Ce travail en réseau doit s'appuyer sur des cadres ouverts et transparents, avec pour objectif d'améliorer la qualité, la cohérence et l'efficacité des services offerts aux citoyens. La sélection d'une solution pour un projet de transformation doit être effectuée en tenant compte de cette vision globale.

G4. Assurer la conformité au droit, anticiper les évolutions du droit et proposer des évolutions du droit

Le respect des lois, des politiques et des règlements constitue une part essentielle de la gestion des systèmes d'information (SI) de l'État. Cependant, cela ne devrait pas restreindre ou entraver l'amélioration continue des processus métiers et leur simplification, ainsi que la transformation des SI. De plus, ces transformations devraient pouvoir proposer ou influencer à leur tour la réglementation dans le but de trouver un équilibre optimal entre le coût et l'efficacité des solutions.

Implications :

- La législation est souvent le fruit d'évolutions successives, incluant des précisions, des corrections et l'ajout de cas spécifiques. Si le respect de la loi est impératif, il est également judicieux et nécessaire d'identifier et de signaler aux juristes spécialisés et aux autorités compétentes les éléments du cadre réglementaire pouvant mener ou ayant mené à la création et au maintien de SI particulièrement complexes, entraînant ainsi des coûts élevés et croissants de maintien en condition opérationnelle (MCO). Il est question d'identifier les macro-processus, les domaines du POS du SI de l'État et les applications présentant des risques juridiques, comme une complexité excessive induisant des coûts de MCO élevés et récurrents, une perte de compétences, ou une non-conformité.
- L'idée que la réforme législative peut précéder la construction ou l'évolution des SI, et donc des outils informatiques, ne doit pas être écartée. Il est crucial d'avoir une vision d'ensemble sur la solution et son impact. La modification de certains aspects réglementaires pour simplifier les processus métiers, et par conséquent les applications, peut constituer une approche viable. Il s'agit alors aussi d'anticiper ces changements réglementaires, soit pour préparer les transformations nécessaires, soit pour intervenir en amont sur leur finalisation en démontrant leurs impacts sur le SI.

G5. Rechercher systématiquement, au niveau ministériel et interministériel, un retour d'expérience sur un besoin équivalent pour éclairer toute décision de transformation

Optimiser la transformation du système d'information de l'État nécessite également de tirer pleinement parti des leçons apprises lors des expériences précédentes. Avant de se lancer dans un nouveau projet pour répondre à un besoin similaire, il est souvent plus judicieux et efficace à moyen et long terme de vérifier si des initiatives de transformation antérieures ont déjà abordé tout ou partie du problème.

Implications :

- Chaque projet doit, à son achèvement, obligatoirement rédiger et diffuser un compte-rendu détaillant à la fois les réussites et les difficultés rencontrées,

sur le plan métier comme technique.

- Il est essentiel de systématiser la collecte et le partage de ces expériences, en s'appuyant sur des outils dédiés qui garantissent un accès facile et rapide à ces informations pour tous les acteurs concernés.

G6. Utiliser les services, applications, composants ou infrastructures, qualifiés de transverses ou construites pour l'ensemble de l'Etat

L'adoption d'applications ou d'infrastructures communes au sein de l'État, ou partagées entre plusieurs administrations, est à privilégier plutôt que de développer des applications ministérielles ou locales similaires répondant aux mêmes besoins ou usages. La duplication de services, d'applications, ou d'infrastructures engendre des coûts élevés, et la réplication des données qui en résulte souvent, est une source d'erreurs, réduisant ainsi l'efficacité opérationnelle.

Implications :

- Pour les besoins considérés comme transversaux (identifiés dans les zones transverses du POS du SI de l'État, tels que le pilotage & contrôle, l'échange, le support, et le référentiel), les administrations ne devraient plus créer de services ou d'applications ministérielles similaires pour leurs propres besoins. Elles devraient plutôt se baser sur les solutions transversales déjà élaborées pour répondre à ces besoins.
- Il est conseillé de favoriser l'utilisation de services, d'applications ou d'infrastructures interministériels, ainsi que de composants applicatifs ou d'infrastructures interministériels, au lieu de développer des solutions locales spécifiques.

G7. Maintenir la continuité des activités de l'Etat

La fiabilité du système d'information (SI) doit être une priorité à toutes les étapes : lors de sa conception, sa transformation, et son exploitation quotidienne. Il est essentiel d'assurer la continuité des services, en prenant en compte la criticité des missions des administrations dès le début du processus de conception des applications.

Implications :

- La réalisation d'une identification et d'une cartographie des risques liés au SI de l'État est cruciale pour intégrer efficacement le besoin de continuité.
- La mise en place de Plans de Continuité d'Activité (PCA) et de Plans de Reprise d'Activité (PRA) est également fondamentale pour déterminer quels sont les services essentiels à maintenir en toutes circonstances.

G8. Veiller à la propriété intellectuelle des composants du SI de l'Etat (charte graphique, modèle, code, interface, données...)

La protection de la propriété intellectuelle des administrations est essentielle, en particulier dans les domaines de l'architecture (comme la modélisation), du développement logiciel, et de l'exploitation des données. Il est également crucial de sécuriser les données et leur accès.

Implications :

- Les données créées et gérées par les administrations doivent rester librement utilisables, même lorsque les systèmes informatiques les supportant sont gérés par des tiers. Il est important de pouvoir spécifier clairement quels éléments (qu'ils soient techniques, applicatifs, etc.), données et règles sont couverts par un contrat d'externalisation, en incluant spécifiquement les moyens de leur réutilisation, en particulier pour les données publiques.
- Les applications doivent adopter un mode de gestion de données en conformité avec la loi relative à la protection des données à caractères personnelles. En l'occurrence, les données des togolais doivent être hébergées au Togo.

2.2.2. Principes généraux

Les principes généraux sont les suivants :

- Ge1. Le Système d'information de l'état (SIE) est constitué de l'ensemble des systèmes d'informations des organismes publics (SIOP) et du système d'information mutualisé (SIM)
- Ge2. Le SIE crée de la valeur
- Ge3. Le SIE se construit de manière efficiente
- Ge4. La fonction SIE est pilotée

L'énoncé, les effets recherchés et les implications sont détaillés pour chacun d'eux.

Ge1. Le SIE est constitué de l'ensemble des SI des organismes publics et du SI mutualisé

Le Système d'Information de l'État (SIE) est composé du SI de l'ensemble des organismes publics et du SI mutualisé. Il s'agit d'un cadre intégré qui relie ces divers systèmes d'information, facilitant ainsi une gestion de l'information plus cohérente, sécurisée et efficace au sein de l'administration publique.

Idées-Clés : Système d'information intégré, centralisation, mutualisation, interconnectivité

Effets Recherchés :

- Intégration des systèmes d'information : Créer un système intégré pour gérer

et superviser tous les systèmes d'information des organismes publics.

- Accès facilité aux informations gouvernementales : Offrir un accès simplifié et sécurisé aux informations pour les fonctionnaires et les décideurs.
- Amélioration de la cohérence et de la sécurité des données : Assurer une meilleure cohérence et sécurité des données à travers tous les organismes publics.
- Optimisation des ressources IT : Permettre une gestion plus efficace des ressources informatiques, évitant les duplications et réduisant les coûts.

Implications :

- Développement d'une infrastructure IT intégrée : Mettre en place une infrastructure qui supporte l'intégration et la mutualisation des systèmes d'information de l'État.
- Harmonisation des systèmes d'information : Standardiser et harmoniser les systèmes d'information au sein des divers organismes pour assurer la compatibilité et l'interopérabilité.
- Catalogue des systèmes d'information : Créer un répertoire détaillé de tous les systèmes d'information au sein de l'État, facilitant ainsi l'accès et la gestion.

Ge2. Le SIE crée de la valeur

Le Système d'Information de l'État (SIE) représente l'ensemble des systèmes d'informations des organismes publics et du système d'information mutualisé. Ce système joue un rôle clé dans la création de valeur pour l'administration et les citoyens. En intégrant et en optimisant les systèmes d'information au sein de l'état, le SIE vise à améliorer l'efficacité, la transparence et l'accessibilité des services publics.

Idées-Clés : Centralisation et optimisation, création de valeur, Interconnectivité et partage de ressources

Effets Recherchés :

- Amélioration de l'efficacité administrative : Le SIE vise à rendre les processus administratifs plus rapides et plus fiables, réduisant les délais et les coûts opérationnels.
- Accessibilité et transparence : Offrir un accès simplifié et transparent aux informations et services publics pour les citoyens.
- Meilleure prise de décision : En centralisant les données, le SIE permet une meilleure analyse et aide à une prise de décision plus éclairée au sein de l'administration.
- Innovation et modernisation : Le SIE est un vecteur d'innovation, permettant l'introduction de nouvelles technologies et méthodes dans la gestion publique.

Implications :

- Développement d'une Infrastructure Intégrée : Mise en place d'une infrastructure qui supporte l'intégration et la gestion des systèmes d'information des différents organismes publics.
- Harmonisation des Systèmes d'Information : Assurer la compatibilité et l'interopérabilité entre les divers systèmes d'information au sein de l'état.
- Gestion des Données et Sécurité : Établir des normes strictes pour la gestion des données et la sécurité informatique pour protéger les informations sensibles.
- Formation et Accompagnement : Former les agents de l'administration à l'utilisation efficace et sécurisée du SIE.

Ge3. Le SIE se construit de manière efficiente

Le développement du SIE est conçu pour être efficient et efficace, en maximisant l'utilisation des ressources et en minimisant les délais et les coûts. L'efficacité dans la construction du SIE est cruciale pour assurer que les systèmes d'information des organismes publics et le système d'information mutualisé répondent aux besoins de l'administration et des citoyens de manière agile et économique.

Idées-Clés : Optimisation des ressources, agilité dans le développement, coût-efficacité

Effets Recherchés :

- Rationalisation des processus : Simplifier et rationaliser les processus pour réduire la complexité et les coûts.
- Réduction des délais de mise en œuvre : Accélérer le déploiement du SIE pour répondre rapidement aux besoins administratifs et citoyens.
- Amélioration continue : Mettre en place des mécanismes pour l'évaluation et l'amélioration continue du SIE.
- Adaptabilité et scalabilité : Construire un SIE qui peut s'adapter facilement aux changements et évoluer en fonction des besoins futurs.

Implications :

- Planification stratégique : Développer un plan stratégique pour la mise en œuvre du SIE, en définissant clairement les objectifs, les étapes et les responsabilités.
- Gestion de projet agile : Utiliser des méthodologies agiles pour la gestion de projet, en favorisant la flexibilité et la réactivité.
- Collaboration inter-agences : Encourager la collaboration entre les différentes agences pour partager les connaissances et les meilleures pratiques.
- Suivi et évaluation : Mettre en place des systèmes de suivi et d'évaluation pour mesurer l'efficacité du SIE et identifier les domaines d'amélioration.

Ge4. La fonction SIE est pilotée

La gestion et le pilotage efficaces de la fonction SIE sont essentiels pour assurer que les systèmes d'information gouvernementaux fonctionnent de manière optimale et répondent aux besoins de l'administration et des citoyens. Ce pilotage implique une supervision stratégique, une coordination efficace, et un suivi rigoureux pour garantir que le SIE atteint ses objectifs de manière efficiente et efficace. Il permet d'éclairer les décisions d'investissements, de sécuriser la conduite des projets et d'optimiser l'utilisation des moyens.

Idées-Clés : Gouvernance stratégique, coordination et alignement, suivi et évaluation

Effets Recherchés :

- Efficacité et efficacité opérationnelle : Veiller à ce que le SIE fonctionne de manière efficiente, maximisant la valeur pour l'administration et les citoyens.
- Réactivité et adaptabilité : Assurer que le SIE peut répondre rapidement aux changements et s'adapter aux évolutions technologiques et aux besoins des utilisateurs.
- Intégration et synergie : Promouvoir l'intégration des systèmes d'information pour créer des synergies entre les différentes agences et départements.
- Amélioration continue : Encourager une culture d'amélioration continue dans la gestion du SIE.

Implications :

- Établissement d'un cadre de gouvernance : Définir un cadre de gouvernance pour le SIE, incluant des comités de pilotage et des groupes de travail.
- Planification stratégique : Élaborer des plans stratégiques pour le développement et la maintenance du SIE.
- Gestion des ressources : Allouer et gérer efficacement les ressources nécessaires au fonctionnement et à l'évolution du SIE.
- Formation et sensibilisation : Développer des programmes de formation et de sensibilisation pour les utilisateurs et les gestionnaires du SIE.

2.2.3. Principes du volet métier

Le domaine métier constitue un pilier fondamental dans le cadre de l'architecture d'entreprise gouvernementale. Ce domaine englobe l'ensemble des activités spécifiques qui visent à répondre efficacement aux besoins de ses usagers. Que ce soit à travers la fourniture de services, la production de biens, ou l'offre de solutions adaptées, le domaine métier se positionne au cœur de la stratégie gouvernementale pour atteindre les objectifs fixés.

En se basant sur une connaissance solide du domaine, le gouvernement peut ainsi

renforcer son agilité, améliorer sa capacité d'adaptation aux changements et optimiser ses performances. Le domaine métier, grâce à sa vision globale et intégrée des opérations, joue un rôle clé dans l'harmonisation des efforts et la maximisation de la valeur apportée aux usagers et à l'ensemble des parties prenantes.

Les principes de ce domaine sont :

- M1. Un guichet unique pour l'accès aux services publics de l'État
- M2. Les administrations conservent leur identité visuelle
- M3. La digitalisation des processus métier simplifie les procédures administratives
- M4. Les services publics digitalisés se construisent autour du besoin des utilisateurs
- M5. La relation avec l'État est consignée par une gestion intégrée de l'information de suivi
- M6. Les échanges d'information sont normalisés et le mode numérique est favorisé
- M7. Les citoyens et les entreprises disposent d'un moyen d'authentification unique pour l'accès aux services de l'état
- M8. Les ressources sont mutualisées

L'énoncé, les effets recherchés et les implications sont détaillés pour chacun d'eux.

M1. Un guichet unique pour l'accès aux services publics de l'État

L'utilisateur interagit avec l'état au travers d'un point d'entrée unique : le guichet unique des services publics digitalisé. Ce guichet contient la liste de l'ensemble des services digitalisés et permet à l'utilisateur d'initier, de suivre une demande et d'obtenir le retour de l'administration. Le guichet se chargeant ensuite d'envoyer la demande à l'administration concernée.

Idées-clés : guichet unique, interconnectivité, centralisation des services

Effets recherchés :

- Regrouper au même endroit les services publics digitalisés de l'état
- Offrir un point d'accès unique à l'administration aux usagers
- Simplifier la tâche aux usagers
- Mettre en commun les ressources

Implications :

- Mettre en œuvre une infrastructure permettant l'intégration et la centralisation des services publics digitalisés ;
- Prioriser les services à digitaliser ;
- Avoir un catalogue des services publics digitalisés ;
- Former les agents de l'administration à l'utilisation du numérique

M2. Les administrations conservent leur identité visuelle

Dans le cadre de l'intégration et de la modernisation des systèmes d'information au sein de l'État, il est essentiel de maintenir et de respecter l'identité visuelle de chaque administration. Cela permet de préserver l'unicité et la reconnaissance des différentes entités gouvernementales tout en les intégrant dans un système d'information unifié. Cette approche vise à équilibrer l'uniformité systémique avec le respect de la diversité et de l'identité de chaque administration.

Idées-Clés : Respect de l'identité propre, cohérence dans la diversité

Effets Recherchés :

- **Maintien de la personnalisation** : Préserver la personnalisation de chaque administration malgré l'intégration dans un système plus vaste.
- **Renforcement de l'engagement des usager** : En conservant une identité visuelle familière, renforcer l'engagement et la confiance des usagers
- **Cohésion visuelle** : Créer une cohésion visuelle au sein du système d'information de l'État, tout en valorisant la diversité.

Implications :

- **Directives de conception** : Élaborer des directives pour intégrer les identités visuelles des différentes administrations dans le SIE tout en préservant leur caractère unique.
- **Collaboration avec les designers** : Travailler en étroite collaboration avec des designers et des experts en communication et valorisation pour adapter les identités visuelles au sein du SIE.
- **Communication et sensibilisation** : Communiquer clairement sur l'importance de l'identité visuelle pour les administrations et sensibiliser à son respect dans le processus d'intégration.
- **Suivi et évaluation** : Mettre en place des mécanismes de suivi pour évaluer l'efficacité de l'intégration des identités visuelles et ajuster les approches si nécessaire.

M3. La digitalisation des processus métier simplifie les procédures administratives

Les processus métier digitalisés sont plus simples que les processus administratives traditionnelles et offrent un moyen simplifié d'en faire le suivi. Cette simplification permet d'améliorer l'efficacité des organismes publics et d'augmenter la rapidité des opérations.

Idées-clés : Automatisation des tâches, simplifications des démarches

Effets recherchés

- **Simplifier les démarches administratives**
- **Améliorer la délivrance des services aux usagers**
- **Augmenter la satisfaction des usagers**

Implications

- S'assurer que les processus digitalisés simplifient la tâche aux usagers
- Réviser régulièrement les processus digitalisés pour assurer une augmentation continue

M4. Les services publics digitalisés se construisent autour du besoin des utilisateurs

La digitalisation des services publics repose sur un principe fondamental : la construction de solutions digitaux en harmonie avec les besoins concrets des utilisateurs. Ce paradigme orienté utilisateur vise à garantir une expérience positive et efficace, positionnant les usagers au cœur du processus de conception, d'implémentation et de mise à jour, en prenant en compte leur retours.

Idées-clés : Besoin utilisateur, amélioration de l'expérience utilisateur, agilité

Effets recherchés

- Améliorer l'expérience utilisateur
- Faciliter le repérage.
- Augmenter l'accessibilité.
- Faciliter le support

Implications

- L'utilisation du standard sur l'accessibilité.
- La consultation des citoyens et des entreprises.
- La mesure de la satisfaction de la clientèle et l'évaluation de l'offre de service.
- Le maintien d'une veille sur les tendances des technologies utilisées par les clientèles.
- La possibilité pour les citoyens d'avoir des services s'ajustant à leurs préférences.

M5. La relation avec l'état est consignée par une gestion intégrée de l'information de suivi

Les organismes publics fournissent aux usagers des informations transparentes sur le suivi du traitement des prestations de services gouvernementaux. En conséquence, les usagers devraient avoir la capacité de suivre facilement l'avancement du traitement de leurs demandes de services, quel que soit l'organisme public en charge de leur prise en charge.

Idées-clés : Accessibilité, simplicité, expérience cohérente, offre de service intégrée, ajustement du contexte utilisateur, performance de l'utilisation, réduction de la complexité, partage de l'information, simplification, solution durable.

Effets recherchés

- L'utilisateur a la possibilité de vérifier le statut de ses transactions avec l'État en tout temps

- Des mécanismes de suivi des démarches sont mises en place
- La même qualité de service est offerte, peu importe l'administration qui en est responsable

Implications

- Les organismes publics consignent et rendent disponible l'état des transactions avec les usagers
- Le gouvernement assure le suivi des services administrés, quel que soit le canal de communication utilisé (Web, USSD, téléphone, guichet ou comptoir).
- L'identité des citoyens et des entreprises est partagée.
- Une meilleure gestion de leurs dossiers est possible grâce à un suivi intégré.

M6. Les échanges d'information sont normalisés et le mode numérique est favorisé

Ces principes visent à établir des normes communes, favorisant l'efficacité, la cohérence et la sécurité des échanges d'informations, tout en privilégiant les avantages du mode numérique.

Idées-clés : Interopérabilité, réutilisation des RI, normes communes.

Effets recherchés

- Rendre accessible la bonne information au bon moment et d'une façon normalisée et sécuritaire selon des standards reconnus.
- Améliorer l'efficacité des opérations.
- Favoriser la normalisation des échanges.

Implications

- Réviser les processus pour y inclure des échanges d'informations numériques sécuritaires.
- Introduire des processus de numérisation.
- Définir des normes et des formats de données.
- Assurer un suivi intégré, cohérent et amélioré peu importe les modes de prestation.

M7. Les citoyens et les entreprises disposent d'un moyen d'authentification unique pour l'accès aux services de l'état

Cette approche permet aux utilisateurs de réaliser des démarches en ligne en ne procédant à une seule identification, offrant ainsi une expérience fluide, réduisant la complexité administrative et renforçant la sécurité des transactions électroniques. L'état se chargeant alors de transférer l'identité de l'utilisateur auprès des organismes publics concernés.

Idées-clés : Simplicité, expérience cohérente, agilité, offre de service intégrée, performance de l'utilisation, SSO

Effets recherchés

- Simplifier la relation des usagers avec l'État.
- Faciliter l'accès aux services en ligne.
- Disposer d'une sécurité unique assortie de plusieurs niveaux d'authentification et d'autorisation.

Implications

- Utilisation d'une méthode d'authentification unique à l'échelle gouvernementale.
- Mise en place d'une fédération d'identité ou d'une identité unique.
- Adhésion de chaque organisme public concerné à la fédération de l'identité.
- Définition et mise en œuvre de politiques de sécurité gouvernementales facilitées.

M8. Les ressources sont mutualisées

Les ressources (matériels, logiciel) à disposition sont mises en communs entre toutes les organismes publics. Ceci dans le but de réduire les coûts, mais aussi de favoriser une cohérence architecturale.

Idées-clés : Mutualisation, mise en commun, réduction des coût

Effets recherchés :

- Maximisation de l'utilisation des ressources pour une exécution plus efficiente des activités
- Réduction des coûts liés à l'utilisation de ressources partagées plutôt qu'à des duplications inutiles
- Capacité à réallouer rapidement les ressources en fonction des besoins changeants

Implications

- Établissement de structures de gouvernance claires pour la gestion et la répartition équitable des ressources mutualisées
- Évaluation régulière des processus de mutualisation pour une optimisation constante des ressources

2.2.4. Principes du volet fonctionnel

Dans le contexte du gouvernement, l'information est une ressource essentielle qui complète les aspects métier pour faciliter les transformations nécessaires. Elle est considérée comme la matière première utilisée par le gouvernement pour fournir ses services et atteindre les résultats escomptés par les utilisateurs. Des exemples de cette information incluent les données concernant des individus tels que les enfants, les parents, les conjoints, ainsi que des documents comme les déclarations de

revenus, les pensions de retraite ou les avis médicaux.

La gestion et l'utilisation efficaces de l'information, en lien avec les processus du gouvernement, sont cruciales pour toute stratégie axée sur les services. Une bonne compréhension des besoins en informations permet d'établir clairement la portée et la pertinence de chaque donnée, qu'elle soit partagée à l'échelle gouvernementale, locale ou au sein de domaines d'activité spécifiques.

Une information bien définie, documentée et représentée de manière adéquate favorise l'augmentation de la collaboration, le partage et la réutilisation des données. Cela contribue également à assurer l'interopérabilité et la durabilité des systèmes d'information, éléments clés pour soutenir les objectifs et les services de l'organisation.

Les principes du volet fonctionnel sont donc les suivantes :

- F1. Les systèmes d'information disposent d'une cartographie fonctionnelle
- F2. Une information est cohérente, quel que soit le mode d'accès
- F3. Seule l'information nécessaire au besoin d'affaire est recueillie
- F4. L'information déjà reçue ou générée par l'État ne doit plus être demandée
- F5. Une source officielle doit être désignée pour toute information commune et partageable
- F6. L'information détenue par le gouvernement sur l'utilisateur est gérée selon ses préférences et son consentement
- F7. Les informations et les services sont catégorisées selon un dictionnaire unique gouvernemental
- F8. L'information est unique, réutilisable et séparée de sa présentation

L'énoncé, les effets recherchés et les implications sont détaillés pour chacun d'eux.

F1. Les systèmes d'information disposent d'une cartographie fonctionnelle

La mise en œuvre d'une cartographie fonctionnelle au sein des systèmes d'information est essentielle pour assurer une gouvernance efficace et une utilisation optimale des ressources numériques. Cette cartographie, appelée Plan d'Occupation des Cols (POS) sert de cadre de référence pour la structuration, l'organisation et l'optimisation des fonctions et services numériques. Elle permet d'identifier clairement les domaines fonctionnels, les interactions entre ces domaines et les services qu'ils fournissent, facilitant ainsi la compréhension globale du système d'information.

Le POS, en tant qu'outil de gestion et d'aménagement du territoire, inspire les principes de durabilité, d'efficacité et de flexibilité dans la gestion des ressources numériques, en veillant à ce que chaque fonction et service informatique soit correctement localisé, dimensionné et interconnecté selon des normes et des standards définis, pour faciliter les prévisions et les investissements.

Idées-clés : Cartographie fonctionnelle, gouvernance des SI, optimisation des

ressources, planification stratégique, POS, aménagement numérique, interopérabilité, standards et normes.

Effets recherchés :

- Offrir une vision claire et structurée des capacités fonctionnelles du système d'information, facilitant la prise de décision stratégique et opérationnelle.
- Assurer une allocation optimale des ressources informatiques, en lien avec les objectifs stratégiques et les besoins opérationnels.
- Favoriser l'interopérabilité et la flexibilité des systèmes d'information en adoptant une approche modulaire et normée pour le développement et l'intégration des services.

Implications :

- Mise en œuvre d'un cadre de référence pour la gestion des fonctions et services informatiques, inspiré des meilleures pratiques en matière de planification territoriale et de POS.
- Adoption de processus de gouvernance clairs pour la mise à jour et l'entretien de la cartographie fonctionnelle, assurant sa pertinence et son efficacité à long terme.
- Encouragement à la collaboration inter-organismes pour le partage des services et des fonctions informatiques, optimisant l'utilisation des ressources numériques à l'échelle de l'État.

F2. Une information est cohérente, quel que soit le mode d'accès

Dans l'objectif d'assurer une gouvernance de l'information efficace et transparente, il est primordial que l'information demeure cohérente et fiable, indépendamment du mode d'accès utilisé. Il garantit que toutes les données et informations traitées et partagées au sein de l'organisation sont uniformes, exactes et à jour, peu importe le canal par lequel elles sont consultées. Ce principe souligne l'importance de maintenir une source de vérité unique pour chaque donnée, assurant ainsi que les utilisateurs finaux, qu'ils accèdent à l'information via des interfaces web, des applications mobiles, des services en ligne, ou tout autre moyen, reçoivent des informations cohérentes et fiables.

Ce principe implique l'adoption de standards stricts en matière de gestion des données, incluant des mécanismes de synchronisation et de mise à jour en temps réel des bases de données, ainsi que l'utilisation de formats de données et de protocoles d'échange normalisés pour faciliter l'interconnexion entre différents systèmes et plateformes. En outre, cela nécessite un effort continu pour le nettoyage des données, l'harmonisation des référentiels et la mise en œuvre de politiques de gouvernance des données rigoureuses.

Idées-clés : Cohérence de l'information, source de vérité unique, gestion des données,

interopérabilité, standards et protocoles, gouvernance des données.

Effets recherchés :

- Assurer l'intégrité et la fiabilité des informations partagées au sein de l'organisation et avec les parties prenantes externes.
- Améliorer l'expérience utilisateur en fournissant des données précises et cohérentes, quelle que soit la méthode d'accès.
- Faciliter la prise de décision et le processus analytique en s'appuyant sur des données de qualité et fiables.

Implications :

- Mise en place de systèmes et de procédures pour la gestion centralisée des données, incluant des solutions de data warehousing et de data lakes, pour maintenir la cohérence des informations.
- Développement et application de protocoles d'intégration et d'échange de données efficaces entre différents systèmes d'information, pour assurer une mise à jour synchronisée des données à travers tous les canaux.
- Formation et sensibilisation des équipes au respect des principes de qualité et de cohérence des données, ainsi qu'à l'utilisation des outils et systèmes supportant ces objectifs.

F3. Seule l'information nécessaire au besoin métier est recueillie

Ce principe met en avant la nécessité d'adopter une approche épurée et ciblée dans la collecte des données, soulignant l'importance de limiter la collecte d'information strictement aux besoins opérationnels et stratégiques. Cette démarche s'inscrit dans un effort de minimisation des données, visant à recueillir uniquement les informations essentielles aux processus métier, à la prise de décision et à la création de valeur pour l'organisation et ses clients. Elle permet de rationaliser les processus, de réduire les coûts de stockage et de traitement des données, et de minimiser les risques liés à la gestion de données superflues, notamment en termes de sécurité et de conformité réglementaire.

L'application de ce principe nécessite une analyse rigoureuse des processus d'affaires pour identifier précisément les données requises, ainsi qu'une évaluation continue des besoins en information pour ajuster et optimiser la collecte de données en fonction de l'évolution des objectifs et stratégies.

Idées-clés : Minimisation des données, besoins opérationnels, rationalisation des processus, réduction des coûts, sécurité des données, conformité réglementaire, gouvernance des données.

Effets recherchés :

- Amélioration de l'efficacité et de l'efficience des processus d'affaires par une collecte de données ciblée et pertinente.

- Renforcement de la conformité réglementaire et réduction des risques liés à la sécurité des données en limitant la collecte et le stockage d'informations sensibles ou non essentielles.
- Réduction des coûts associés à la gestion des données, grâce à une diminution de la quantité d'informations inutiles collectées, traitées et stockées.

Implications :

- Développement et mise en œuvre de cadres méthodologiques pour l'évaluation des besoins en données dans les différents processus d'affaires, assurant une collecte de données précise et optimisée.
- Formation et sensibilisation des équipes à l'importance de la minimisation des données et à l'adoption de bonnes pratiques dans la collecte et la gestion de l'information.
- Intégration de mécanismes de contrôle et d'audit pour surveiller la conformité avec les politiques de collecte de données et pour identifier les opportunités d'amélioration continue dans la gestion des informations.

F4. L'information déjà reçue ou générée par l'État ne doit plus être demandée

Ce principe vise à optimiser la gestion des informations au sein de l'État en éliminant les redondances et les demandes répétitives d'informations déjà en possession des différentes entités gouvernementales. Il repose sur la mise en place d'un système d'échange d'informations efficace et sécurisé entre les organismes, permettant de partager et d'accéder aux données nécessaires sans avoir à les demander à nouveau aux citoyens ou aux entreprises. Cette approche s'inscrit dans une logique de simplification administrative et d'amélioration de l'efficacité des services publics, en réduisant les charges administratives pour les usagers et en optimisant l'utilisation des ressources gouvernementales.

Idées-clés : Élimination des redondances, échange d'informations, simplification administrative, efficacité des services publics, sécurité des données, interopérabilité.

Effets recherchés :

- Réduction du fardeau administratif pour les citoyens et les entreprises, qui n'ont plus à fournir plusieurs fois la même information à différents services de l'État.
- Amélioration de l'efficacité et de la rapidité des services publics, grâce à un accès immédiat et sécurisé aux informations nécessaires.
- Renforcement de la confiance des usagers dans les services publics par une gestion plus responsable et transparente des données personnelles et professionnelles.

Implications :

- Harmonisation et standardisation des systèmes d'information

gouvernementaux pour favoriser le partage et l'échange de données dans un cadre sécurisé et contrôlé.

- Mise en place de mécanismes de gouvernance des données pour superviser l'accès, l'utilisation et le partage des informations entre les entités de l'État, en veillant à la protection des données personnelles.
- Formation et sensibilisation des agents de l'État aux principes de gestion des données, à l'importance de la protection de la vie privée et aux procédures d'échange d'informations.

F5. Une source officielle doit être désignée pour toute information commune et partageable

Dans un monde de partage d'information, il est important de centraliser la gestion et la diffusion des informations communes et partageables au sein d'une source officielle unique pour assurer leur intégrité, leur fiabilité et leur disponibilité. En désignant une source officielle pour chaque catégorie d'information partageable, l'État garantit que les données sont conservées, mises à jour et distribuées de manière cohérente et contrôlée, évitant ainsi les incohérences et les duplications. Cette approche renforce la transparence, facilite l'accès à l'information pour les citoyens et les entreprises, et améliore la prise de décision au sein des services publics en s'appuyant sur des données précises et autorisées.

La mise en œuvre de ce principe exige l'établissement de cadres légaux et organisationnels définissant clairement les responsabilités et les procédures pour la gestion des sources officielles d'information. Cela inclut la désignation d'entités responsables de la collecte, de la validation, de la mise à jour et de la diffusion des informations, ainsi que la mise en place de normes techniques pour assurer la sécurité, l'interopérabilité et la qualité des données.

Idées-clés : Intégrité des données, source officielle, transparence, accès à l'information, qualité des données, sécurité des informations.

Effets recherchés :

- Harmonisation et standardisation des informations partagées au sein de l'administration et avec le public, contribuant à une meilleure qualité des services publics.
- Réduction des risques d'erreurs et de fraudes grâce à une gestion centralisée et sécurisée des données officielles.
- Facilitation de l'interopérabilité entre les systèmes d'information des différents organismes publics, améliorant l'efficacité des échanges de données.

Implications :

- Définition et application de procédures claires pour l'identification, la validation et la mise à jour des informations au sein des sources officielles désignées.

- Investissement dans des infrastructures technologiques et des solutions logicielles permettant la gestion sécurisée et efficace des données officielles.
- Sensibilisation et formation des personnels impliqués dans la gestion des données, ainsi que des utilisateurs des services publics, à l'importance des sources officielles et aux modalités d'accès à l'information.

F6. L'information détenue par le gouvernement sur l'utilisateur est gérée selon ses préférences et son consentement

La vie privée et l'autonomie des individus doit être préservés. Cela peut être fait en garantissant que les informations personnelles détenues par le gouvernement sont gérées conformément aux préférences exprimées par les utilisateurs et à leur consentement explicite. Ce principe implique une approche centrée sur l'utilisateur pour la collecte, le traitement, le partage et la conservation des données personnelles, assurant que les citoyens ont un contrôle complet sur leurs informations et sur la manière dont elles sont utilisées par les services publics.

Idées-clés : Respect de la vie privée, consentement éclairé, préférences de l'utilisateur, contrôle des données personnelles, transparence, protection des données.

Effets recherchés :

- Renforcement de la confiance des citoyens dans les services publics grâce à une gestion respectueuse et transparente de leurs informations personnelles.
- Amélioration de la conformité aux normes de protection des données et réduction des risques de violations de la vie privée.
- Facilitation de l'engagement des citoyens avec les services publics en leur offrant un contrôle et une visibilité accrues sur leurs données personnelles.

Implications :

- Développement et mise en œuvre de politiques de confidentialité claires, détaillant comment les informations personnelles sont collectées, utilisées, partagées et conservées.
- Création d'interfaces utilisateur et de systèmes de gestion des consentements permettant aux citoyens de gérer facilement leurs préférences en matière de données.
- Formation du personnel gouvernemental aux principes de protection de la vie privée et de gestion des données basée sur le consentement, pour assurer une manipulation adéquate des informations personnelles.

F7. Les informations et les services sont catégorisées selon un dictionnaire unique gouvernemental

Ce principe établit la norme selon laquelle toutes les informations et les services fournis par le gouvernement doivent être organisés et catégorisés en suivant un

dictionnaire unique gouvernemental. Ce dictionnaire sert de référence commune pour garantir une terminologie et une classification uniformes à travers toutes les entités gouvernementales, facilitant ainsi l'accès, la compréhension et l'interopérabilité des services publics pour les citoyens et les entreprises. En adoptant un cadre standardisé pour la catégorisation des informations et des services, le gouvernement améliore la cohérence, réduit la confusion et optimise la recherche d'informations pertinentes par les utilisateurs.

La mise en œuvre de ce principe nécessite la collaboration entre différentes agences et départements pour développer et maintenir le dictionnaire, assurant qu'il est à jour, complet et refléchit avec précision les besoins des services publics et des citoyens.

Idées-clés : Uniformité, dictionnaire gouvernemental unique, classification standardisée, interopérabilité, accessibilité de l'information.

Effets recherchés :

- Simplification de la navigation et de l'accès aux informations et services gouvernementaux pour les citoyens et les entreprises.
- Amélioration de l'efficacité des services publics grâce à une meilleure organisation et classification des informations.
- Renforcement de l'interopérabilité entre les différentes entités gouvernementales, facilitant le partage d'informations et la collaboration.

Implications :

- Création et gestion continue d'un dictionnaire gouvernemental unique qui catégorise toutes les informations et les services de manière cohérente.
- Intégration de ce système de catégorisation dans les outils et plateformes numériques gouvernementaux, assurant une expérience utilisateur cohérente et intuitive.
- Formation et sensibilisation régulières du personnel gouvernemental pour garantir l'adoption et l'utilisation efficaces du dictionnaire unique dans leurs opérations quotidiennes.

F8. L'information est unique, réutilisable et séparée de sa présentation

Ce principe fondamental souligne l'importance de concevoir les systèmes d'information de manière à ce que les données soient stockées, gérées et maintenues indépendamment de la manière dont elles sont présentées ou diffusées. En suivant cette approche, on garantit que l'information est unique (évitant les duplications), réutilisable (pouvant servir dans différents contextes sans nécessiter de réplication) et agnostique quant à sa présentation (facilitant l'adaptabilité à divers formats de sortie).

L'adoption de ce principe se traduit par la mise en place d'architectures de données et de systèmes qui favorisent la séparation du contenu (les données elles-mêmes) et de la forme (comment ces données sont présentées), par exemple, à travers l'utilisation

de standards ouverts et de technologies comme les API (Application Programming Interfaces) pour l'accès aux données.

Idées-clés : Unicité de l'information, réutilisabilité, séparation du contenu et de la forme, flexibilité de présentation, standards ouverts, API.

Effets recherchés :

- Maximisation de l'efficacité et de l'efficacité dans la gestion des données, en éliminant les redondances et en facilitant la maintenance.
- Amélioration de l'accessibilité et de l'interopérabilité des informations, permettant leur réutilisation à travers différents services, plateformes et contextes.
- Renforcement de l'agilité des services publics en permettant une réponse rapide aux changements de besoins en matière de présentation des informations sans nécessiter de modifications substantielles des bases de données sous-jacentes.

Implications :

- Conception et mise en œuvre de bases de données et de systèmes de gestion de contenu qui supportent explicitement la séparation des données et de leur présentation.
- Développement et adoption de politiques et de pratiques de gouvernance des données qui encouragent et facilitent la création, la maintenance et la réutilisation des informations de manière standardisée.
- Formation des équipes de développement et de gestion des données aux principes et techniques favorisant l'unicité, la réutilisabilité et la séparation du contenu et de la forme des données.

2.2.5. Principes du volet applicatif

Ce volet englobe l'ensemble des systèmes, des applications et des solutions technologiques déployés pour automatiser, gérer et optimiser les processus opérationnels et les activités métier. Les outils informatiques, les plateformes de services et les logiciels spécifiques à chaque activité constituent le cœur du domaine applicatif, permettant ainsi à l'organisation de répondre efficacement aux besoins de sa clientèle et d'atteindre ses objectifs stratégiques.

L'alignement étroit du domaine applicatif avec les exigences du domaine métier et les besoins en information est essentiel pour garantir la pertinence, l'efficacité et l'efficacité des solutions mises en œuvre. Cela implique une sélection rigoureuse des technologies, une architecture flexible et évolutive, ainsi qu'une intégration harmonieuse des différents systèmes pour assurer une gestion fluide de l'information

et des processus.

Le domaine applicatif a les principes suivants :

- AP1. Les solutions d'affaires sont mises en œuvre par l'assemblage de services normalisés ;
- AP2. Les services se découpent pour faciliter la délégation de responsabilités ;
- AP3. Les services communs sont facilement repérables et interopérables ;
- AP4. Les règles métier sont séparées des processus de traitement.
- AP5. Les solutions open source sont privilégiées

L'énoncé, les effets recherchés et les implications sont détaillés pour chacun d'eux.

AP1. Les solutions métier sont mises en œuvre par l'assemblage de services normalisés

La conception des solutions métier repose sur un modèle modulaire, où des services normalisés sont assemblés pour former des grappes de services. Ces dernières, à leur tour, constituent des assemblages de services d'affaires, lesquels sont construits à partir de services opérationnels. Tous ces services sont rendus accessibles sur le guichet national des services publics digitalisés, respectant rigoureusement les règles, normes et standards pour assurer leur interopérabilité. Chaque étape de conception offre une opportunité de mise en commun et de réutilisation, favorisant ainsi l'efficacité et la cohérence dans la prestation des services gouvernementaux.

Idées-clés : Agilité, découpage en fonction de la délégation, économie d'échelle, interopérabilité, réutilisation des RI, métadonnées, cadre de gouvernance, sources officielles, simplification, assemblage de services en solution d'affaires, solutions durables, fondation.

Effets recherchés

- Favoriser la mise en commun et la réutilisation.
- Faciliter les échanges d'information entre les organismes publics en utilisant des normes et des standards reconnus, tout en gardant l'autonomie des organismes publics.
- Permettre l'assemblage de services de différentes provenances.
- Permettre l'attribution de responsabilités aux différents intervenants par un découpage de services.

Implications

- Cadre de gouvernance pour encadrer l'ensemble des parties prenantes.
- Mise en place d'une plateforme commune basée sur une architecture orientée services.
- Intégration des méthodes et des outils de l'approche orientée services.
- Conception des services en fonction de la réutilisation.
- Enrichissement du répertoire des services normalisés gouvernementaux par

les services que développent les organismes publics.

AP2. Les services se découpent pour faciliter la délégation de responsabilités

Les services doivent être développés avec des responsabilités claires et dans un périmètre bien défini. En effet, dans un contexte où les solutions métiers sont conçues par l'assemblage de services, l'enjeu principal est d'assurer la réutilisabilité des services existant dans de nouvelles solutions.

Idées-clés : Expérience cohérente, offre de service intégrée, découpage en fonction de la délégation, interopérabilité, réutilisation, délégation de responsabilités.

Effets recherchés

- Réutilisation des services.
- Des solutions en TI permettant plus d'agilité, des services plus faciles à tester.
- Services à responsabilités claires et établies.

Implications

- Architecture globale de l'information et des services.
- Assemblage de solutions à partir de services.
- Révision des processus avant le développement.
- Des développements de taille réduite plutôt que des gros développements monolithiques.

AP3. Les services communs sont facilement repérables et interopérables

Les services communs sont des briques de base sur lesquels sont construites les différentes solutions métier. Pour pouvoir être assemblés, ces services doivent respecter des règles, des normes et des standards qui en permettent l'interopérabilité. De plus, étant donné le grand nombre de parties prenantes, les services sont de provenances diverses et ne sont pas tous localisés au même endroit. De ce fait, ils doivent être publiés d'une manière commune, de façon à être facilement repérables.

Idées-clés : Agilité, performance de l'utilisation, collaboration d'économie d'échelle, interopérabilité, réutilisation des RI, métadonnées, cadre de gouvernance, sources officielles, simplification, assemblage de services d'affaires, solution durable.

Effets recherchés

- Réutilisation des services pour constituer des processus.
- Simplification de la gouvernance des services communs.
- Mise en commun des services.
- Mise en place de grappes de services.
- Découpage clair des responsabilités.

Implications

- Architecture orientée services (AOS).
- Mise en place d'un registre AOS.

- Métadonnées gouvernementales.
- Gouvernance gouvernementale des services communs requise.
- La prestation électronique de services des organismes publics doit s'insérer dans un tout gouvernemental.

AP4. Les règles d'affaires sont séparées des processus de traitement

La séparation de la logique métier de la logique du traitement facilite le développement de services communs favorisant ainsi leur réutilisation et leur interopérabilité.

Idées-clés : Agilité, économie d'échelle, interopérabilité, réutilisation des RI, métadonnées, simplification, assemblage de services, séparation contenant/contenu, solutions durables.

Effets recherchés

- Faciliter la réutilisation de processus génériques.

Implications

- Diminution des temps de développement et augmentation de l'agilité du développement.
- Mise en place d'un moteur de règles d'affaires.
- Diminution des temps de développement et augmentation de l'agilité du développement.

2.2.6. Les principes du domaine infrastructure

Une infrastructure robuste, sécurisée et évolutive est primordiale pour répondre aux exigences actuelles et futures du gouvernement, facilitant l'adaptation aux nouvelles technologies, la gestion du volume croissant de données et la prise en charge d'une connectivité omniprésente. La conception et la gestion stratégiques de l'infrastructure doivent donc tenir compte de la flexibilité, de la résilience et de l'efficacité, permettant une réponse agile aux changements du marché et aux besoins évolutifs de l'entreprise et de ses clients.

L'infrastructure inclut l'ensemble des composantes matérielles et logicielles, réseaux, systèmes de stockage, centres de données, et les services associés qui permettent le bon fonctionnement des applications et des systèmes d'information. L'infrastructure IT est la colonne vertébrale sur laquelle reposent les activités métier, l'exploitation des données et le déploiement des solutions applicatives, assurant ainsi la continuité des services et la sécurité des informations.

Les principes d'architecture pour le volet Infrastructures sont :

- IS1. Les infrastructures technologiques répondent aux exigences d'affaires et

maximisent l'efficacité ;

- IS2. Les infrastructures technologiques reposent sur des normes et des standards uniformes, ouverts, reconnus et adoptés par l'industrie ;
- IS3. Les infrastructures technologiques s'organisent et s'utilisent de façon modulaire et découplée ;
- IS4. Les composants des infrastructures technologiques convergent et se standardisent ;
- IS5. Les infrastructures technologiques assurent la disponibilité et la performance exigées par les besoins d'affaires ;
- IS6. Les infrastructures technologiques favorisent le respect de l'environnement et le développement durable.
- IS7. Les applications développées/acquises sont hébergées en local

L'énoncé, les effets recherchés et les implications sont détaillés pour chacun d'eux

IS1. Les infrastructures technologiques répondent aux exigences métier et maximisent l'efficacité

Les infrastructures technologiques doivent opérer de façon efficace pour satisfaire les besoins métier et contribuer à l'optimisation des processus métier, en tenant compte des efforts et des investissements requis. Elles doivent permettre de maximiser l'efficacité, tant en ce qui concerne les coûts qu'en ce qui a trait aux efforts d'implantation, d'intégration, d'opération et de maintenance.

Idées-clés : Efficacité, efficacité, optimisation, réduction de la complexité, évolutivité et flexibilité des architectures, pratiques d'évaluation des coûts et de performance, coût total de propriété, recherche d'opportunités, amélioration continue des efforts et des investissements au chapitre des infrastructures technologiques.

Effets recherchés

- Être efficace et fonctionnel pour soutenir les besoins d'affaires.
- Assurer le contrôle des coûts globaux associés aux infrastructures technologiques.
- Réduire la complexité et adopter les concepts du coût total de propriété.
- Augmenter l'efficacité tout au long du cycle de vie des infrastructures technologiques.

Implications

- Tenir compte des exigences, des capacités, des contraintes métier et des contraintes technologiques.
- Considérer la totalité des coûts sur l'ensemble du cycle de vie, dans les choix, la mise en œuvre et la gestion des infrastructures technologiques.
- Mettre en place des concepts de standardisation, de réduction de la complexité, d'automatisation opérationnelle, d'architectures flexibles et

évolutives.

- Rechercher des occasions d'amélioration continue.

IS2. Les infrastructures technologiques reposent sur des normes et des standards uniformes, ouverts, reconnus et adoptés par l'industrie

Les infrastructures technologiques sont acquises, mises en place et paramétrées en se basant sur des standards et des normes. Ceux-ci sont uniformes à l'échelle du gouvernement en plus d'être ouverts, utilisés et reconnus par l'industrie.

Idées-clés : Normalisation, convergence, partage, optimisation des ressources, flexibilité, adaptabilité, synergie, réutilisation, simplification, standardisation, efficience.

Effets recherchés

- Permettre l'interopérabilité entre les composants.
- Assurer la viabilité des investissements dans le temps.
- Soutenir une offre de service dans une perspective gouvernementale.
- Réduire la diversité et la redondance.
- Réduire les coûts totaux de propriété.
- Favoriser la cohérence et la réutilisation.

Implications

- Maintenir à jour un cadre commun d'interopérabilité (normes et standards reconnus).
- Encadrer la diversité des technologies et le choix de plateformes.
- Normaliser l'utilisation des services d'infrastructure.

IS3. Les infrastructures technologiques s'organisent et s'utilisent de façon modulaire et découplée

Les infrastructures technologiques s'organisent en composants autoportants, indépendants et réutilisables appelés « services d'infrastructure ». La conception et l'utilisation de ces services d'infrastructure doivent privilégier leur autonomie fonctionnelle et technique.

Idées-clés : Concept de services, services d'infrastructure, architecture orientée services (AOS), infrastructure orientée services (IOS), performance, agilité, modularité, faiblement couplée, évolutivité, expansibilité, extensibilité, portabilité, réutilisable, partageable, intégrité de l'information, capacité de traitement.

Effets recherchés

- Rendre réutilisables les services technologiques par plusieurs solutions métier.
- Réduire la complexité technologique inhérente aux infrastructures technologiques.

- Dématérialiser l'offre technologique.
- Réduire les effets liés à l'évolution technologique et aux pannes techniques.
- Permettre l'ajout de capacités et de fonctionnalités de façon transparente.

Implications

- Adopter une approche orientée services.
- Établir des modalités d'assemblage des services d'infrastructure.
- Définir et normaliser des patrons d'utilisation des services d'infrastructure en fonction des besoins d'affaires les plus courants.
- Assurer, dans un environnement distribué, un équilibre entre la cohérence de l'information et des niveaux de service offerts aux utilisateurs.
- Simplifier l'utilisation des technologies.
- Favoriser l'agilité et l'évolution de l'offre de service technologique.

IS4. Les composants des infrastructures technologiques convergent et se standardisent

Les infrastructures technologiques convergent vers un nombre optimal de configurations logicielles et matérielles (choix de composants et versions de produits, fonctionnalités). Ces configurations technologiques sont standardisées, partageables et tiennent compte des solutions offertes et des meilleures pratiques sur le marché qui gagnent en maturité et deviennent la norme à suivre.

Idées-clés : Consolidation, services d'infrastructure partagés, standardisation des TI, économies d'échelle, centre de traitement et stockage, réduction de la diversité technologique, plateformes maîtresses, masse critique d'expertises, services communs.

Effets recherchés

- Consolider les infrastructures.
- Réduire la complexité par l'utilisation de services d'infrastructure standardisés.
- Réduire les coûts par la mise en commun (services d'infrastructure partagés) et les économies d'échelle.
- Limiter la diversité technologique.
- Développer les capacités organisationnelles à maintenir les services (masse critique d'expertise).
- Faciliter l'évolution des infrastructures technologiques.
- Formaliser l'offre et le niveau de service.
- Mettre en place des moyens pour respecter les niveaux de service.

Implications

- Consolider les composants des infrastructures technologiques.
- Désigner des plateformes maîtresses et assurer leur adoption.

- Intégrer dans les solutions d'affaires les services d'infrastructure partagés en isolant les spécificités.
- Mettre en place des modèles de prestation de services qui permettent un accès et une utilisation
- Simple et rapide aux services d'infrastructure partagés désignés.

IS5. Les infrastructures technologiques assurent la disponibilité et la performance exigées par les besoins métier

Les infrastructures technologiques sont conçues pour assurer la disponibilité et la performance en fonction du niveau de service exigé pour soutenir les besoins métier.

Idées-clés : Qualité du service, fiabilité, maturité, performance de traitement, sécurité, disponibilité de service, garantie de service, efficacité, recouvrement, visibilité, exigences des niveaux de service.

Effets recherchés

- Être en mesure de procéder et d'exécuter un traitement dans un temps approprié (performance).
- Minimiser les arrêts de services et prendre des actions correctives rapidement (disponibilité).
- Assurer la reprise au mode de fonctionnement normal à la suite d'un sinistre (reprise d'activité).

Implications

- Surveiller, mesurer et contrôler les variables et les données du système pour favoriser l'optimisation des opérations.
- Maintenir la juste adéquation entre les besoins et les capacités exigées.
- Garantir le respect des exigences de sécurité découlant des besoins d'affaires.
- Mettre en place et suivre un cadre de gestion opérationnel basé sur les meilleures pratiques.
- Prévoir des moyens pour assurer la disponibilité en fonction des niveaux de service : redondance, relève, etc.
- Avoir un comportement prévisible des infrastructures technologiques.
- Réduire les coûts de propriété.
- Avoir à sa disposition des infrastructures technologiques qui répondent aux besoins métier.
- Accroître la qualité des services.

IS6. Les infrastructures technologiques favorisent le respect de l'environnement et le développement durable

Les infrastructures technologiques sont choisies et gérées de façon à respecter

l'environnement. Elles favorisent l'utilisation des TI vertes et adoptent le principe des 3RV-E (réduire, réutiliser, recycler, valoriser, éliminer).

Idées-clés : Économie d'énergie, respect de l'environnement, réduction de substances toxiques, recyclage, réutilisable, développement durable.

Effets recherchés

- Respecter l'environnement et le développement durable.
- Assurer une gestion responsable du cycle de vie des infrastructures technologiques.
- Minimiser les impacts environnementaux des actifs technologiques.
- Soutenir les initiatives de développement durable.

Implications

- Développer un guide des TI vertes et favoriser son adoption.
- Adopter le concept des « 3RV-E » dans la gestion des infrastructures technologiques.
- Prendre en compte la fin de vie du matériel dès son acquisition.
- Adopter les processus de gestion, d'acquisition et de renouvellement selon des critères environnementaux rigoureux (éco-durables et écoresponsables).
- Utiliser de façon efficiente les ressources énergétiques.

IS7. Les applications développées ou acquises sont hébergées en local

Héberger les applications en local, de préférences sur les serveurs de l'ATD offre un contrôle plus poussé sur les données et les performances. Cette stratégie évite, pour un opérateur public de dépendre de l'extérieur dans la délivrance de ses services aux usagers.

Idées-clés : Indépendance, hébergement interne, contrôle local

Effets recherchés :

- Contrôle accru sur la sécurité et la confidentialité des données.
- Réduction de la dépendance vis-à-vis des fournisseurs tiers pour l'hébergement
- Adaptation des performances selon les besoins spécifiques de l'organisation

Implications

- Investissement dans une infrastructure interne capable de supporter l'hébergement des applications
- Renforcement des mesures de sécurité pour protéger les applications hébergées localement

2.3. Éléments structurant de l'AEGT

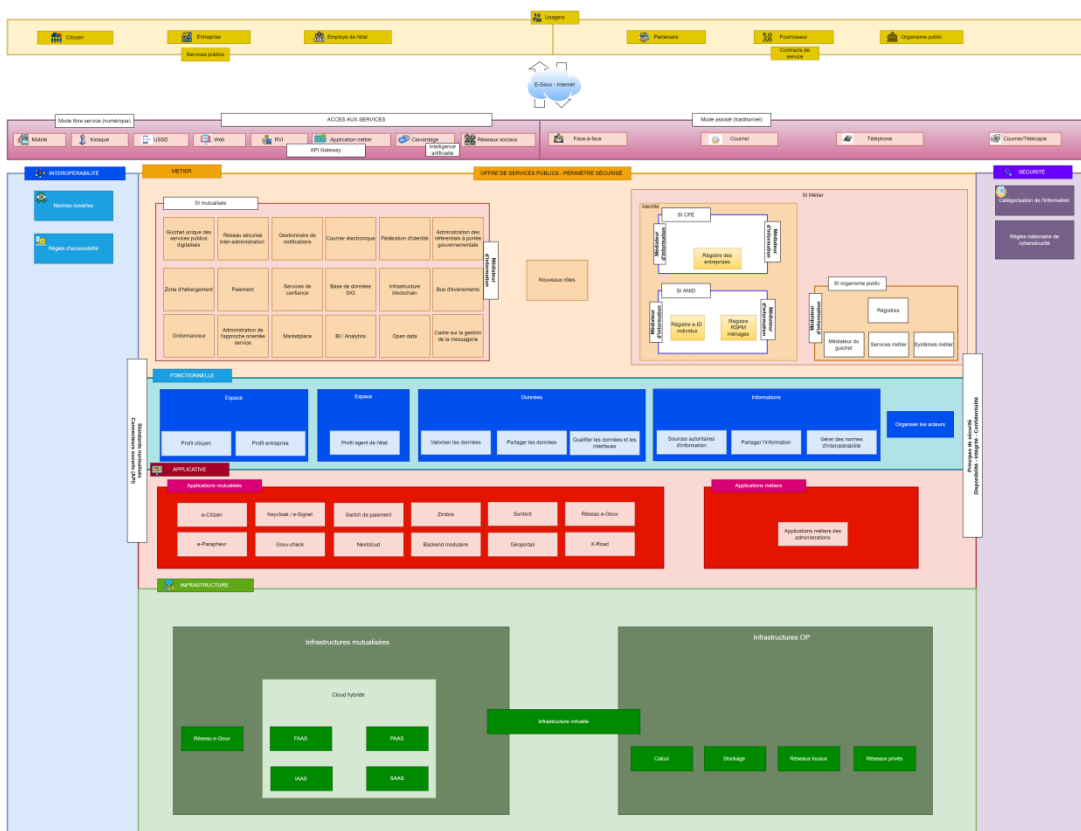


Figure 4 : Architecture cible

2.3.1. Le gouvernement comme un guichet unique pour l'accès aux services publics

La digitalisation des services publics et des services sociaux de base est un axe de la stratégie Togo digital. L'objectif principal est de fournir et de gérer de manière électronique et efficace un large éventail de services, à la fois pour les opérations internes et pour les interactions avec les entreprises et les citoyens.

Le Togo souhaite tirer parti des canaux numériques, tels que les services mobiles et voix et les plateformes interactives pour les citoyens, entreprises et administrations, afin d'encourager une participation plus active de la population aux activités gouvernementales et réduire la complexité et la bureaucratie des interactions avec les entreprises.

Le concept de guichet national des services publics digitalisés, où tous les services gouvernementaux sont présentés de manière intégrée et transparente, prend tout son

sens, pour un meilleur accès des citoyens, des entreprises et des administrations

L'objectif est de démanteler les cloisonnements bureaucratiques qui entravent actuellement l'efficacité des services publics. La stratégie mise en place vise à remédier à une problématique courante où les citoyens se voient régulièrement requis de fournir des informations identiques à plusieurs entités gouvernementales. En centralisant les informations des citoyens, l'administration publique peut offrir des services numériques plus intégrés, centrés sur les besoins des usagers plutôt que sur les structures organisationnelles existantes.

2.3.2. Les services publics sont cocréés et centrés autour de l'utilisateur

Dans le cadre de la transformation numérique des services publics, l'approche adoptée est résolument axée sur la cocréation et centrée autour de l'utilisateur. Cette stratégie implique une série d'actions et de pratiques visant à garantir que les services offerts répondent précisément aux besoins et attentes des citoyens :

- Participation active des utilisateurs dès la conception : Les utilisateurs sont impliqués dès les premières étapes de la conception et du design des services publics. Des méthodes telles que le design thinking, les groupes de réflexion et les sessions de maquettage sont utilisées pour recueillir leurs idées, suggestions et besoins. Cette implication directe assure que les services développés sont non seulement fonctionnels mais aussi parfaitement alignés avec les attentes des utilisateurs finaux.
- Supervision continue des services : Une fois les services publics déployés, une supervision constante est mise en place pour assurer leur disponibilité et leur fiabilité. Des mécanismes de suivi sont utilisés pour évaluer le degré de satisfaction des utilisateurs et pour identifier les domaines nécessitant des améliorations ou des ajustements.
- Adoption d'une approche multicanale : Reconnaissant la diversité des besoins et des préférences des utilisateurs, une approche multicanale est adoptée. Cela inclut la prise en compte des différents langages, la disponibilité des services sur divers canaux (en ligne, mobile, présentiels), ainsi que l'adaptation aux différentes situations géographiques et capacités d'accès des utilisateurs. Cette stratégie vise à promouvoir l'accessibilité et la commodité des services publics pour tous les citoyens, indépendamment de leur localisation ou de leurs moyens d'accès.

- Collecte et intégration des retours utilisateurs : La collecte active et régulière des retours des utilisateurs est un aspect crucial de cette approche. Les commentaires, suggestions et critiques des citoyens sont recueillis par différents moyens, tels que des enquêtes, des plateformes de feedback en ligne et des canaux de communication directe. Ces informations sont ensuite analysées et intégrées dans le processus de développement et d'amélioration des services, garantissant que les services publics évoluent constamment en réponse aux besoins réels des utilisateurs.

2.3.3. L'approche orientée services (AOS)

L'approche orientée services se révèle être un grand levier d'optimisation, permettant le partage et la réutilisation d'une solution commune. Elle facilite et ouvre la voie à la création de systèmes d'information évolutifs, modulaires, moins coûteux, capables de promouvoir la réutilisation et le partage de composants, de services et vise à réduire la dépendance entre les applications, simplifiant ainsi leur réutilisation et leur partage.

En adoptant l'AOS, l'administration gouvernementale gagne en flexibilité, agilité, efficacité et en temps. Elle permet ainsi :

- Une grande flexibilité et agilité : L'AOS permet aux organisations de répondre plus rapidement aux changements d'exigences métier. Les services peuvent être réarrangés ou modifiés sans perturber l'ensemble du système, ce qui facilite l'adaptation aux nouvelles conditions ou besoins.
- La réutilisation des ressources : L'une des plus grandes forces de l'AOS est la capacité de réutiliser les services existants. Cela réduit le besoin de développer de nouvelles fonctionnalités à partir de zéro, économisant ainsi du temps et des ressources.
- La modularité : Les systèmes construits selon l'AOS sont généralement composés de modules ou de services indépendants. Cette modularité facilite la maintenance, la mise à jour et le déploiement des services.
- Une optimisation des coûts : En réduisant le besoin de développement répétitif et en permettant une maintenance plus facile, l'AOS peut conduire à une réduction significative des coûts opérationnels et de développement.

2.3.4. L'interopérabilité

La mise en place de services électroniques pour les citoyens, entreprises, employés

de l'état, organismes publics ou partenaires nécessite des interactions fluides entre les systèmes informatiques de toutes les entités impliquées, soulignant l'importance cruciale de l'interopérabilité dans l'intégration technologique des services en ligne. Cette nécessité de coopération entre les systèmes d'information des divers organismes publics (OP) requiert une ouverture et une collaboration efficace.

L'interopérabilité passe également par le fait de mettre en place un réseau intranet sécurisé inter-administration. Il permettra l'interconnexion des différents administrations publics et facilitera les échanges de données et d'informations.

Assurer l'interopérabilité des systèmes offre une :

- Efficacité accrue dans la prestation de services : L'interopérabilité permet aux différents systèmes gouvernementaux de communiquer et de partager des informations sans entrave, réduisant ainsi les redondances et améliorant l'efficacité des services offerts aux citoyens.
- Meilleure gestion des ressources informationnelles : En permettant la réutilisation et le partage des composants et des ressources informationnelles, l'interopérabilité conduit à une utilisation plus rationnelle et optimisée des ressources, contribuant ainsi à la réduction des coûts et à l'amélioration de la gestion globale.
- Amélioration de la collaboration inter-agences : L'interopérabilité facilite la collaboration entre différentes agences et départements gouvernementaux, permettant une approche plus cohérente et intégrée dans la prestation de services et la prise de décision.

2.3.5. Les sources autoritaires d'information

Dans un contexte de systèmes d'information gouvernementaux, les "sources autoritaires d'information" désignent les registres principales ou officielles qui fournissent des données exactes et fiables. Ces sources sont essentielles pour garantir l'intégrité et la cohérence des informations utilisées à travers différents systèmes gouvernementaux. Elles permettent d'assurer :

- La fiabilité et l'exactitude des données : Les systèmes utilisant ces sources s'assurent que les données sur lesquelles ils opèrent sont exactes et à jour. C'est essentiel pour des services tels que l'émission de documents d'identité, les dossiers médicaux ou les registres fiscaux par exemple, où la fiabilité des données est primordiale.
- La consistance et l'intégrité des données au travers différents services : Les

sources autoritaires garantissent que toutes les agences et départements gouvernementaux accèdent à une version unique et cohérente de la vérité. Cela élimine les incohérences et les doublons dans les données, qui peuvent survenir lorsque différentes entités collectent et stockent indépendamment les mêmes informations.

- La simplification de la gestion des données et réduction des coûts : En ayant des sources centralisées et autoritaires, le gouvernement peut réduire la complexité et les coûts associés à la gestion de multiples bases de données. Cela facilite également la maintenance et la mise à jour des systèmes d'information.
- La simplification du parcours utilisateur : Les sources autoritaires évitent que l'utilisateur n'ait à fournir deux fois la même information à l'état.

2.4. Analyse des composantes architecturales

2.4.1. Du point de vue métier

Face à un environnement en mutation rapide et à des exigences croissantes de transparence et de participation citoyenne, l'administration publique togolaise s'oriente vers une approche de prestation de services qui embrasse pleinement le numérique. Cette approche se manifeste à travers le Guichet National des Services Publics Digitalisés (GNSPD), qui vise à offrir aux citoyens un accès unique, simplifié et amélioré aux services gouvernementaux. Ce guichet unique incarne l'engagement du Togo envers une prestation de services axée sur la cocréation avec l'écosystème numérique national. L'information qui y sera publiée sera simplifiée et regroupée par thèmes dans une interface intuitive et facile à utiliser.

Les services seront rendus accessibles aux usagers par une multitude de canaux, à la fois numériques et traditionnels, afin de répondre à leurs besoins variés. Les canaux numériques incluent des plateformes web, des applications mobiles, des systèmes USSD, ainsi que des kiosques interactifs, tandis que les moyens traditionnels, tels que les interactions en personne et les correspondances par courrier, restent des composantes essentielles. Un effort particulier sera mis sur l'accessibilité, avec une prise en compte des différentes langues parlées au Togo, afin d'assurer que tous les citoyens, quelles que soient leurs préférences ou leurs capacités, puissent accéder aux services gouvernementaux. De plus, l'interopérabilité des systèmes permet aux usagers de commencer une démarche sur un canal et de la poursuivre sur un autre, garantissant une expérience cohérente et sans interruption.

Le GNSPD se basera sur l'e-ID comme fournisseur d'identité. Il permettra ainsi une authentification unique et sécurisée pour l'accès aux différents services publics, éliminera le besoin pour les citoyens de fournir à plusieurs reprises les mêmes informations à différents services gouvernementaux. Cette démarche simplifiera les démarches administratives et renforcera l'efficacité des processus.

Parallèlement à ces avancées, une architecture de référence nationale robuste et modulaire sera mise en place pour accélérer la transformation digitale des différentes administrations. Cela inclut le déploiement de systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) et d'un backend modulaire pour assurer ainsi une modernisation efficace et adaptable des administrations.

L'adoption de l'architecture d'entreprise dans la gestion publique togolaise introduit de nouveaux rôles professionnels clés tels que l'architecte d'entreprise ou l'architecte solution. Ces rôles seront essentiels pour guider la transformation numérique, assurant une conception stratégique et une mise en œuvre efficace des technologies et des processus numériques au sein des différentes administrations.

Le gouvernement du Togo conduira une évaluation annuelle de la maturité digitale des administrations. Cette pratique permettra de mesurer les progrès accomplis, d'identifier les domaines nécessitant des améliorations et d'ajuster les stratégies en fonction des besoins et des objectifs. Cette évaluation régulière assurera que les administrations restent alignées avec les standards de l'AEGT et continuent à progresser dans leur transformation digitale.

2.4.2. Du point de vue fonctionnel

Dans la vision fonctionnelle de l'architecture d'entreprise gouvernementale togolaise, un modèle de référence de l'information est crucial. Ce modèle propose d'identifier et de cataloguer les informations et données mutualisables à l'échelle de l'État. L'objectif est de créer une structure unifiée et cohérente qui facilite le partage et la réutilisation des données entre différents organismes publics. Cette démarche est essentielle pour garantir que les données soient gérées de manière stratégique, efficiente et efficace, permettant ainsi une meilleure coordination et une prise de décision plus efficace au sein du gouvernement.

En parallèle, il est prévu d'introduire un mécanisme pour désigner les entités responsables des données à caractère étatique. Elles auront la charge de veiller à l'intégrité, à la sécurité et à l'exactitude de ces données. Ce rôle est fondamental pour assurer que les informations critiques sont gérées de manière responsable et sécurisée, et que les normes de conformité et de qualité des données sont respectées.

Le Plan d'Occupation des Sols (POS), jouera un rôle stratégique dans la gestion du système d'information. Il aura pour but de diriger la stratégie d'évolution du système d'information, en définissant les responsabilités par zone, en priorisant les investissements et en encadrant les études et projets. Grâce à sa stabilité dans le temps, le POS permettra une analyse approfondie du patrimoine applicatif, en mettant l'accent sur la comparaison, la simplification et la mutualisation des ressources, notamment dans les domaines transversaux. En outre, il facilitera le suivi des coûts, permettra de faire des prévisions sur le long terme et soutiendra les démarches de transparence des coûts.

Il est également prévu d'utiliser et de rendre ouverte des données gouvernementales non confidentielles. Les données ouvertes sont par définition des données à caractère public, comme des statistiques, certains registres publics... qui sont rendues disponibles dans des formats conviviaux (format ouvert). Ces données ont pour caractéristique d'être librement accessibles, autant en intrant qu'en extrant d'un système d'information.

2.4.3. Du point de vue applicatif

Dans le contexte de l'architecture d'entreprise gouvernementale du Togo, le volet application joue un rôle essentiel en définissant et en précisant les solutions applicatives utilisées pour soutenir les processus métiers et les relations avec les utilisateurs. Ce volet englobe un éventail de pratiques, d'outils, de standards et de tendances du marché, visant à assurer l'efficacité des systèmes d'information à l'échelle gouvernementale. Il met l'accent sur l'interopérabilité, l'évitement de la redondance applicative et la réduction des coûts de développement.

L'adoption d'une approche orientée services (AOS) est un élément clé dans les travaux d'architecture du volet application. Cette approche permet de décomposer les fonctionnalités des systèmes informatiques en services basiques et de définir avec précision leurs interactions. L'AOS est particulièrement pertinente dans le contexte togolais où de nombreux systèmes d'information ont été développés avec différentes technologies, parfois obsolètes, et souvent de manière isolée. En adoptant l'AOS, le gouvernement togolais vise à changer la conception de ses processus et son utilisation des technologies de l'information pour favoriser une plus grande transversalité, une plus grande interopérabilité et une vision globale des actifs applicatifs.

Pour optimiser cette approche, une cartographie complète des services et des solutions applicatives disponibles sera mise en place. Ce catalogue aidera à identifier les fonctionnalités nécessaires, les solutions à mettre en commun et servira à

coordonner les efforts de développement à travers les différentes agences et départements.

2.4.4. Du point de vue infrastructure

Dans le cadre de la modernisation de l'administration togolaise, le volet infrastructure est essentiel pour rationaliser les coûts liés aux technologies de l'information (TI) et optimiser le fonctionnement des systèmes d'information gouvernementaux. Cette approche stratégique est cruciale pour atteindre une administration publique plus cohérente, transparente et efficace. Les technologies sous-jacentes, incluant la gestion de l'information, les infrastructures, les réseaux, la téléphonie et les systèmes d'information, doivent fonctionner de manière harmonieuse. Le volet Infrastructure se concentre sur la garantie de la disponibilité et de l'interopérabilité des infrastructures technologiques et des ressources physiques, adoptant un modèle d'infrastructure orientée services (IOS).

Le modèle IOS, ainsi que l'intégration du cloud, sont au cœur des travaux d'architecture d'infrastructure. Ils permettent d'encadrer la mutualisation des infrastructures technologiques, l'établissement de cloud gouvernementale, la consolidation des environnements bureautiques, et la centralisation des infrastructures réseau et téléphoniques. Cette centralisation est particulièrement importante au Togo, où l'on observe actuellement une utilisation sous-optimale des ressources technologiques existantes, dues à des acquisitions non coordonnées au fil des ans par divers organismes publics.

La mutualisation des infrastructures vise à maximiser l'utilisation et la capacité, en regroupant les actifs gouvernementaux selon les besoins, pour créer des systèmes moins coûteux et plus efficaces.

2.5. Feuille de route pour la mise en œuvre

Compte tenu de l'écart entre la situation actuelle et la situation futur escomptée, les éléments de l'architecture cible ont été scindée en trois (03) catégories :

- Les gains tactiques rapides
- Les priorités stratégiques et
- Les initiatives de transformations

La matrice ci-dessous est un résumé du processus de priorisation des projets.

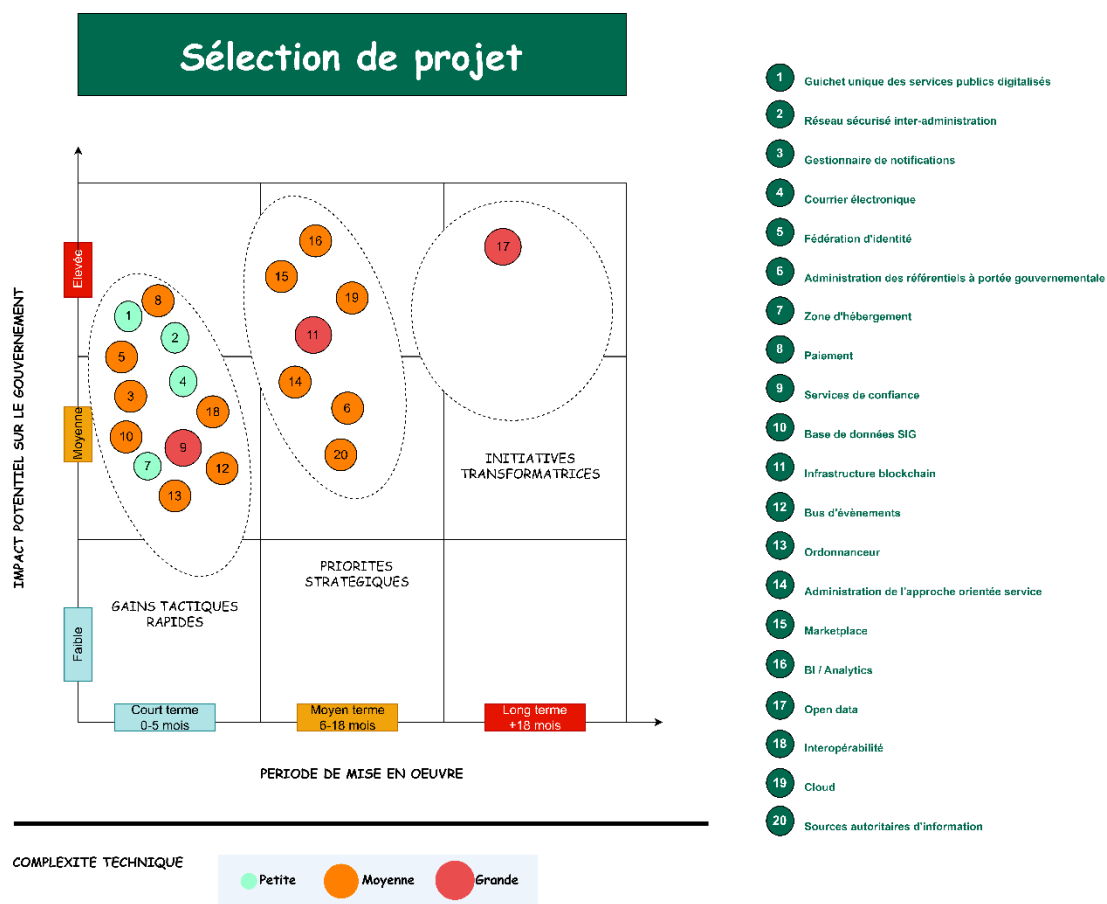


Figure 5 : Matrice de priorisation des projets

Pour la mise en œuvre, la feuille de route se concentre d'abord sur les éléments de grande valeur. Les éléments qui existent déjà sous une forme ou une autre sont déplacés vers l'avant, comme le montre le diagramme ci-dessous :

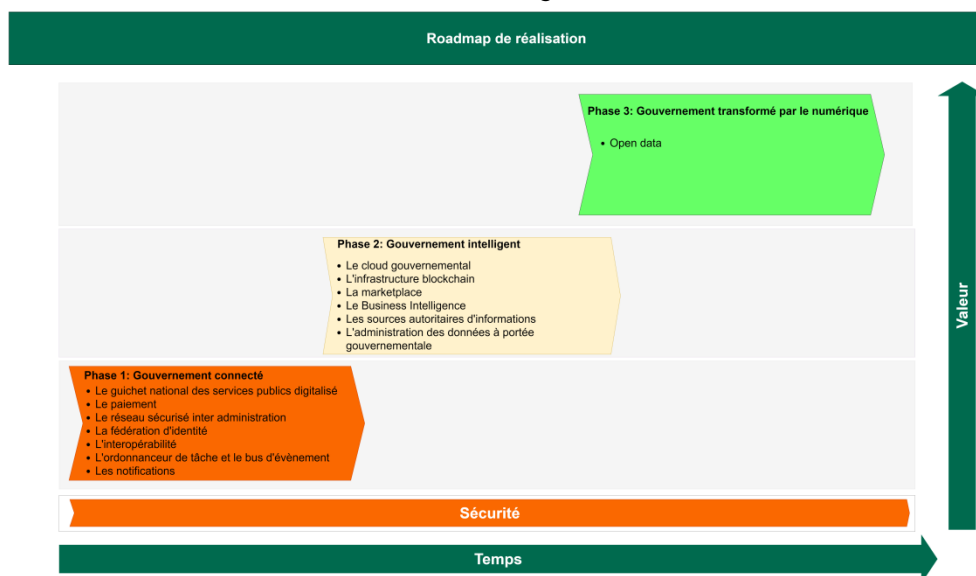


Figure 6 : Roadmap de réalisation

- La phase 1 "**Gouvernement connectée**" vise à garantir que le gouvernement est interconnecté et peut interagir avec ses administrés. Cela passe par la mise en œuvre du Guichet National des services publics digitalisés, du paiement, du réseau sécurisé inter administration et des notifications
- La phase 2, "**Gouvernement intelligent**", est axée sur un gouvernement fondé sur les données, notamment les services de business intelligence, les services cloud, la blockchain ou les sources autoritaires d'informations
- La phase 3 "**Gouvernement transformé par le numérique**" s'appuie sur les phases précédentes pour donner la possibilité au Gouvernement de nourrir l'écosystème national grâce aux données ouvertes.

3. Gouvernance de l'Architecture d'Entreprise

3.1. Introduction

Le gouvernement du Togo, par l'entremise de l'ATD, s'est lancé dans le développement d'une approche structurée de l'architecture d'entreprise. L'objectif principal est de créer des standards et des méthodologies uniformes en matière de technologies de l'information pour l'ensemble des institutions publiques. Cette initiative répond au besoin urgent d'avoir des systèmes informatiques cohérents et intégrés au sein de toutes les structures gouvernementales.

On constate que, jusqu'à maintenant, malgré une certaine uniformité dans les services proposés par les différentes agences gouvernementales, chacune d'elles a adopté des standards variés pour la conception et l'implémentation de leurs solutions informatiques. On note également l'absence de gouvernance informatique et d'architecture d'entreprise dans ces entités, soulignant ainsi un manque flagrant de contrôle adéquat dans ce domaine.

Face à ce problème, le gouvernement togolais est confronté au défi d'intégrer des systèmes informatiques efficaces dans toutes ses institutions publiques. Pour répondre à ce défi, l'ATD a été désignée pour diriger l'instauration de pratiques d'architecture d'entreprise, assurant ainsi l'adoption de standards informatiques uniformes dans toutes les branches.

Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de mettre en place une Architecture d'Entreprise Gouvernementale du Togo (AEGT) et un modèle de gouvernance pour superviser son application.

L'objectif de cette section est donc de présenter les structures de gouvernance et les rôles qui seront confiés à certains conseils et comités afin de garantir le respect des normes et pratiques informatiques établies.

3.2. Mise en œuvre de l'AEGT

Mettre en œuvre une Architecture d'Entreprise Gouvernemental efficace nécessite la création de plusieurs organes directeurs responsables de superviser les opérations des unités fonctionnelles des technologies de l'information. Ces organes sont stratégiquement positionnés tout au long du cycle de développement des systèmes pour assurer le respect des normes et principes établis, tout en minimisant le risque

que les solutions informatiques ne soient pas adéquatement alignées sur les besoins de l'entreprise. De plus, ces organes de gouvernance évaluent et formulent des recommandations concernant les futurs investissements en technologies de l'information.

La mise en place de plusieurs organes de gouvernance vise à prévenir la concentration des pouvoirs de recommandation et d'approbation au sein d'un seul organe, conformément aux bonnes pratiques.

La structure proposée fonctionnerait comme suit :

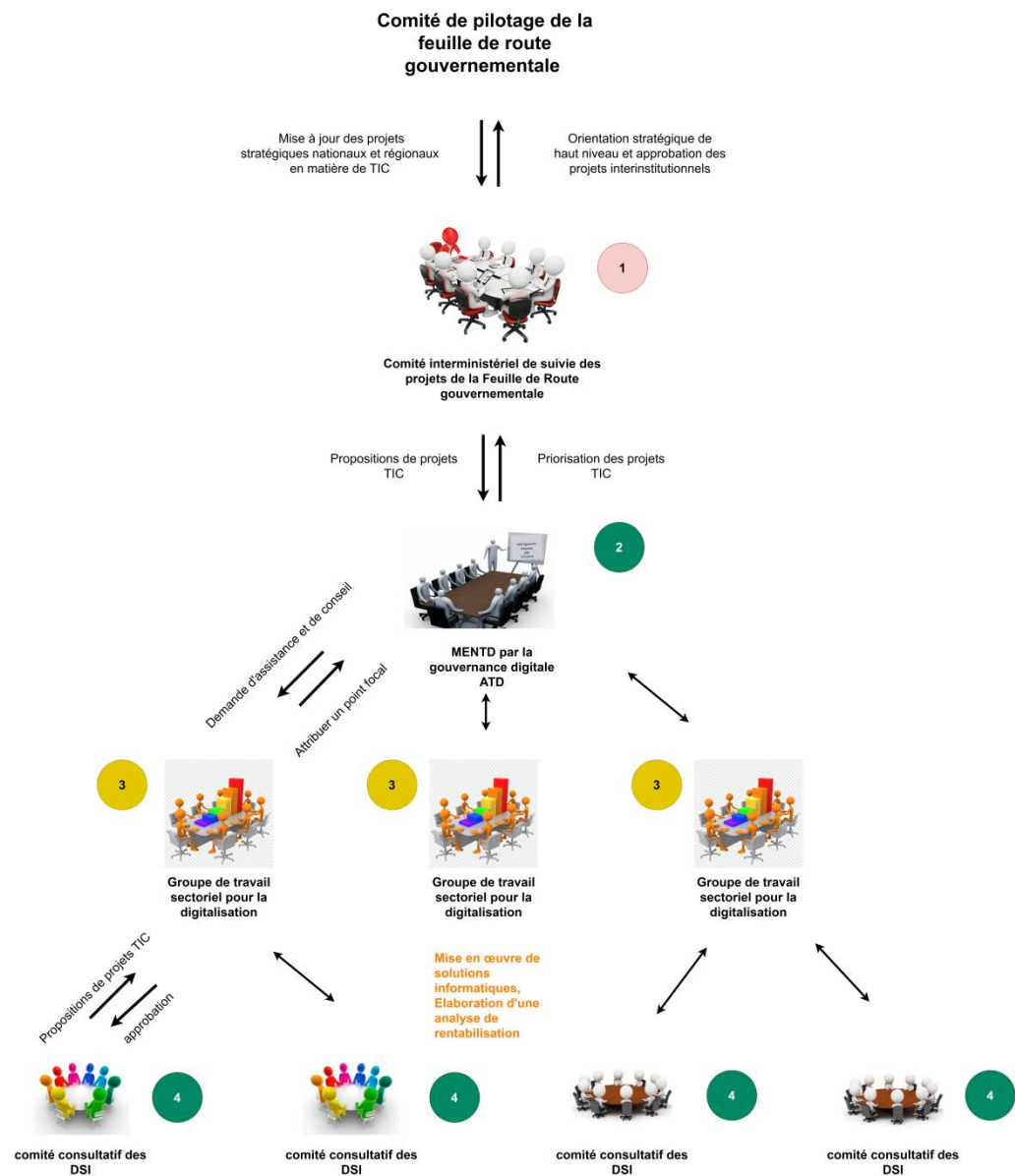


Table 1 : Rôles et responsabilités du GEA

3.2.1. Comité de pilotage de la feuille de route gouvernementale

Le Comité de pilotage de la feuille de route gouvernementale du Togo joue un rôle crucial dans la mise en œuvre et le suivi des politiques et stratégies nationales.

Le Comité de pilotage est principalement engagé dans la supervision et la coordination des activités liées à la feuille de route gouvernementale du Togo. Cela implique la planification stratégique, la mise en œuvre des politiques, et le suivi des progrès réalisés dans divers secteurs clés comme les TIC l'économie, la santé.... Le comité travaille en étroite collaboration avec différents ministères et agences gouvernementales pour garantir que les objectifs fixés dans la feuille de route sont atteints efficacement et dans les délais impartis.

Les rôles du comité sont multiples et variés. Il sert d'abord et avant tout de conseiller stratégique au gouvernement, fournissant des orientations et des recommandations sur les meilleures voies à suivre pour atteindre les objectifs nationaux. Le comité est également responsable de l'identification des priorités nationales et de l'allocation des ressources nécessaires pour les réaliser. En outre, il joue un rôle crucial dans la facilitation de la communication et de la collaboration entre les différents acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux.

Le Comité de pilotage porte la responsabilité de veiller à ce que toutes les initiatives et projets entrepris dans le cadre de la feuille de route gouvernementale soient non seulement alignés avec les objectifs nationaux, mais aussi réalisés de manière transparente et responsable. Il est chargé de la mise en place de mécanismes de suivi et d'évaluation pour mesurer les progrès et l'impact des politiques mises en œuvre. Le comité assure également que les ressources sont utilisées de manière efficace et que les résultats sont communiqués aux parties prenantes concernées, y compris le public togolais.

Les responsabilités du comité de pilotage sont les suivantes :

Table 2 : Organisation du comité de pilotage

Compositions suggérées	<ul style="list-style-type: none">■ Secrétariat du gouvernement■ Ministres■ Secrétaires généraux■ Directeurs des agences gouvernementales
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none">■ Superviser et coordonner ds activités liés à la feuille de route gouvernementale■ Mettre en place des mécanismes efficaces de suivi et d'évaluation pour mesurer les progrès.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Identifier et prioriser des projets ■ Veiller à ce que les initiatives et projets soient en alignement avec les objectifs nationaux ■ Communiquer régulièrement les progrès, les défis et les résultats des initiatives de la feuille de route aux parties prenantes
Fréquence de réunion	Trimestrielle

3.2.2. Comité interministériel de suivi des projets de la feuille de route gouvernemental

Le comité interministériel de suivi des projets est un organe mis en place pour le suivi de l'exécution de la feuille de route gouvernementale. Il joue un rôle crucial dans la coordination des efforts entre différents ministères et départements gouvernementaux afin d'atteindre les objectifs fixés. Cette coordination est essentielle pour assurer que tous les aspects des projets de la feuille de route soient gérés de manière cohérente et intégrée, permettant ainsi une mise en œuvre efficace et harmonieuse des initiatives gouvernementales.

Une des responsabilités principales du comité est le suivi rigoureux des différents projets sous la feuille de route. Cela inclut le contrôle des délais, la gestion des budgets et la surveillance de la qualité des travaux en cours. Ce suivi assure que les projets progressent conformément aux plans établis et contribuent efficacement aux objectifs globaux de la feuille de route.

Le comité est également chargé d'évaluer les performances des projets mis en œuvre. Cette évaluation est cruciale pour mesurer l'impact et l'efficacité des initiatives. À travers l'utilisation d'indicateurs clés de performance, le comité peut identifier les succès et les domaines nécessitant des améliorations, fournissant ainsi une base pour les ajustements stratégiques et opérationnels.

Une autre responsabilité importante du comité est d'identifier et de résoudre les problèmes qui surviennent au cours de la mise en œuvre des projets. Ceci implique de favoriser les communications entre les ministères, de mettre en place une surveillance proactive et une capacité à réagir rapidement aux défis, garantir que les retards, les surcoûts, ou d'autres complications sont minimisés et gérés efficacement.

Les responsabilités du comité interministériel sont les suivantes :

Table 3 : Organisation du comité interministériel de suivi des projets de la feuille de route gouvernemental

Compositions suggérées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ministres ■ Secrétaires généraux des ministères ■ Directeurs des agences gouvernementales
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordonner les efforts entre les différents ministères ■ Suivi rigoureux des projets ■ Favoriser les discussions et résoudre les conflits. ■ Évaluer les performances des différents projets mis en œuvre ■ Veiller à ce que les initiatives et projets soient en alignement avec les objectifs nationaux ■ Communiquer régulièrement les progrès, les défis et les résultats des initiatives de la feuille de route aux parties prenantes
Fréquence de réunion	Mensuelle

3.2.3. L'équipe de gouvernance digitale ATD

Elle joue un rôle clé dans la gouvernance de l'Architecture d'Entreprise Gouvernementale. Cela implique la supervision de la manière dont les différentes composantes technologiques et processus au sein du gouvernement sont organisés, interconnectés et interopérables. Le but est de garantir une architecture cohérente et efficace qui soutient les objectifs stratégiques de l'AEGT et facilite la prestation de services publics numériques.

L'équipe de gouvernance est chargée de développer et de fournir des documents de gouvernance essentiels qui définissent les cadres, les normes, les politiques et les procédures pour la gestion efficace du secteur digital au Togo. Elle aide également activement les Organismes Publics à rédiger leurs propres documents de gouvernance en mettant à leur disposition un ensemble de guides. Ces guides sont conçus pour faciliter la compréhension et l'application des pratiques de gouvernance numérique. Ils peuvent inclure des modèles de documents, des exemples de meilleures pratiques, des check-lists, et des directives étape par étape pour la mise en œuvre de divers aspects de la gouvernance numérique.

Une autre responsabilité clé de l'équipe de gouvernance est de veiller à ce que les projets informatiques des O.P. soient alignés sur l'Architecture d'Entreprise Gouvernementale du Togo. L'équipe s'assure que chaque projet informatique s'intègre

harmonieusement dans cette architecture, respectant ainsi les normes et les protocoles établis. Il veille également que le paysage de l'architecture à l'échelle du gouvernement reste en phase avec les initiatives gouvernementales globales. Cela implique non seulement un contrôle technique mais aussi une vérification que les projets sont en accord avec les orientations stratégiques et les politiques globales de digitalisation contenue dans la feuille de route. En assurant cet alignement, l'équipe contribue à la création d'un environnement informatique cohérent, sécurisé, efficace et efficient au sein du gouvernement togolais.

Les responsabilités de l'équipe de gouvernance sont les suivantes :

Table 4 : Organisation de L'équipe de gouvernance digitale ATD

Compositions suggérées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Responsable de la division Architecture d'entreprise ■ Analyste de la numérisation ■ Analyste de la sécurité des systèmes d'information ■ Spécialiste en ingénierie des processus d'affaires ■ Spécialiste de l'architecture des données ■ Spécialiste de l'architecture d'infrastructure ■ Ingénieur senior en intégration de systèmes ■ Spécialiste de l'architecture d'entreprise et d'application ■ Spécialiste de l'intelligence économique et de l'analyse.
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Recommander la vision et la feuille de route de l'architecture d'entreprise, afin d'atteindre les objectifs stratégiques ■ Définir les normes, les politiques, les principes et les lignes directrices de l'architecture d'entreprise ■ Produire des documents de gouvernance ■ Assister les O.P. dans la rédactions de leurs documents. ■ S'assurer que les projets et initiatives digitaux sont conformes à la vision de l'AEGT et de la feuille de route gouvernementale
Fréquence de réunion	Hebdomadaire

3.2.4. Groupe de travail sectoriel pour la digitalisation

Le groupe de travail sectoriel sur les technologies de l'information est chargé de superviser toutes les initiatives en matière de technologies de l'information menées par les entités publiques qui en font partie. Cette supervision inclut plusieurs responsabilités clés :

- Le groupe fournit des orientations informatiques adaptées aux spécificités de chaque secteur.
- Il a également pour mission de contrôler, de conseiller et d'assurer l'alignement des technologies de l'information entre les différentes entités du secteur.
- Une autre de ses fonctions importantes est de piloter les initiatives relatives à l'informatique et à l'évaluation environnementale au sein des entités du secteur.
- En outre, le groupe est responsable de l'approbation des analyses de rentabilité pour les entités du secteur.

Il est important de noter que tous les grands projets informatiques des différentes entités doivent recevoir l'aval de ce groupe de travail. Cette approbation est cruciale pour garantir que les plans informatiques soient en accord avec les objectifs globaux du secteur. Toutefois, la gestion des projets reste la responsabilité des entités respectives.

Chaque projet doit également être supervisé par son propre comité de pilotage. Ce comité a pour rôle principal de veiller à ce que le projet soit livré dans les délais, respecte les limites du budget et réponde aux spécifications établies. La composition de chaque comité de pilotage de projet est déterminée par les exigences spécifiques du projet et doit inclure, au minimum, un chef de projet, un directeur de projet, un représentant de l'entreprise, ainsi que des gestionnaires de domaine principal, comme un gestionnaire d'application, un gestionnaire d'infrastructure, etc.

Table 5 : Organisation du groupe de travail sectoriel pour la digitalisation

Compositions suggérées	<ul style="list-style-type: none"> ■ Responsable de l'architecture d'entreprise du secteur (ministère de tutelle), ■ Point focal pour l'architecture d'entreprise du secteur (ATD), ■ Chefs de la planification (entités du gouvernement dans le secteur), ■ Chefs des services informatiques (entités du gouvernement dans le secteur) ■ Spécialiste de l'intelligence économique et de l'analyse (ATD)
Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alignement du portefeuille de projets sur la stratégie informatique/la performance de l'entreprise

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maintenir l'alignement des investissements dans les technologies de l'information au sein du secteur ■ Approuver les grands projets informatiques au sein du secteur ■ Contrôler et rendre compte de la gouvernance informatique au sein du secteur ■ équilibrer les priorités du secteur aux niveaux national, régional et local
Fréquence de réunion	Mensuelle

3.2.5. Le comité consultatif des DSI

Le comité consultatif des DSI est chargé de coordonner et d'harmoniser les stratégies de technologies de l'information (TI) à travers l'ensemble du gouvernement. Cette coordination vise à assurer que les systèmes TI des différents ministères et agences sont alignés avec les objectifs gouvernementaux globaux, facilitant ainsi une approche intégrée et efficace en matière de TI.

Une responsabilité clé du comité est de développer et de recommander des politiques TI gouvernementales. Ces politiques incluent des directives sur la sécurité des systèmes d'information, la gouvernance des données, et l'intégration des nouvelles technologies. Le comité veille à ce que ces politiques soient conformes aux normes internationales et adaptées aux besoins spécifiques du gouvernement.

Le comité joue un rôle majeur dans la promotion de la transformation numérique au sein du gouvernement. Il conseille sur l'adoption de technologies innovantes qui peuvent améliorer l'efficacité des services gouvernementaux, faciliter la prestation de services aux citoyens, et renforcer la transparence et l'accessibilité des données publiques.

Le comité favorise également la collaboration et le partage des connaissances entre les DSI des différents ministères et agences. En partageant les expériences, les meilleures pratiques, et les leçons apprises, le comité cherche à améliorer la compétence globale en TI au sein du gouvernement et à encourager une culture d'innovation et d'excellence dans la gestion des systèmes d'information.

Table 6 : Organisation du comité consultatif des DSI

Compositions suggérées	<ul style="list-style-type: none"> ■ DSI des Ministères/agences ■ Point focal pour l'architecture d'entreprise (ATD),
------------------------	---

Responsabilités	<ul style="list-style-type: none"> ■ Coordination et harmonisation des stratégies IT ■ Développement des politiques IT ■ Conseil sur l'adoption de technologies innovantes ■ Facilitation de la collaboration entre les entités
Fréquence de réunion	Mensuelle

3.2.6. Comité de pilotage (par projet)

Le comité de pilotage du projet est responsable de la gestion continue du projet. Il est constitué spécifiquement pour chaque projet. Son rôle principal est d'assurer la gouvernance et de mesurer les performances du projet par rapport aux objectifs fixés, ainsi que la gestion du budget.

La composition du comité de pilotage du projet sera déterminée par la taille et les objectifs du projet.

Étant donné que tous les projets sont approuvés par le comité des technologies de l'information, le comité de pilotage du projet recevra son mandat du comité des technologies de l'information et lui rendra compte.