



PREMIER MINISTRE

DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DU NUMÉRIQUE
ET DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DE
COMMUNICATION DE L'ÉTAT

Paris, le 23/07/2019

TSA 30719
20 avenue de Ségur
75334 PARIS Cedex 07

Affaire suivie par : Magued Abdel Maaboud
Téléphone : 01 71 21 11 21
Mél. :
magued.abdel-maaboud@modernisation.gouv.fr

Réf. : 2019 – GMR – 031

Le directeur interministériel du numérique et du système d'information et de communication de l'État

A

Vice Amiral Arnaud Coustillère, directeur général du numérique et des systèmes d'information et de communication (DGNUM)

Copie :
Le sous-directeur de la gouvernance du numérique du ministère des armées

Objet : Avis conforme Programme « EUREKA »

Ref :

- Décret n° 2014-879 du 1er août 2014 relatif au système d'information et de communication de l'État, modifié par décret n°2015-1165 du 21 septembre 2015
- Courrier de saisine n°237/ARM/DGNUM/SDGNUM/NP du 20/06/2019 reçu le 25/06/2019

En application de l'article 3 du décret de référence, vous m'avez saisi le 25 juin 2019 pour avis concernant le projet « EUREKA », programme ayant pour objectif la mise en place d'une plateforme numérique d'appel au soutien.

Le présent avis ne résulte pas d'un audit approfondi du projet. En particulier, certains éléments qui n'auraient pas été portés à ma connaissance pourraient compléter ou nuancer certains constats.

Ce projet, inscrit dans la feuille de route du MINARM, est prioritaire et structurant pour la défense. En l'absence d'un portail unifié dédié au soutien sur un périmètre global et lisible pour les soutenus, les nombreux opérateurs de soutien développent de façon autonome et non nécessairement coordonnée des systèmes d'information leur permettant de digitaliser les prestations dont ils sont responsables.

Le projet Eureka vise à **simplifier l'accès au soutien pour le personnel du ministère** (ainsi qu'à terme leurs familles, les réservistes...) en leur proposant une plateforme unifiée, accessible en mobilité, d'accès aux demandes de soutien. Le périmètre du projet porte sur l'ensemble des domaines de soutien, des opérateurs de soutien, et du processus d'appel au soutien.

Ce projet, consiste à déployer une couche d'intermédiation permettant aux SI de soutien d'échanger des données relatives au traitement des demandes de soutien. Il propose une **stratégie de ralliement progressive et graduée aux 50 systèmes qu'il vise à fédérer**.

Il s'appuie sur des briques ministérielles développées par la DGNUM (Mindef Connect, Casier numérique, PEM) et interministérielles (France Connect).

En termes d'opportunité, le besoin est avéré ; d'une part pour simplifier l'accès et les procédures d'appel au soutien pour les 300 000 utilisateurs de ce système ; d'autre part pour rationaliser et urbaniser les SI du domaine métier du soutien.

Le coût complet du projet est estimé par vos équipes à 14,2 M€ TTC sur la période 2017-2023 pour un coût de construction externe de 6,2 M€. Les économies sont réalisées essentiellement par le biais de gains de productivité sur l'activité des soutenus (hypothèse de gain de productivité de 3% pour tous les services de soutien concernés. Elles sont estimées à 102M€ sur la période 2022-2032.

En l'état du dossier transmis **l'analyse du projet «Eureka » a fait remonter une réserve portant sur le fait que le projet Eureka ne s'empare pas de la problématique des simplifications métiers des processus d'appel au soutien.** Il s'agit d'un parti pris assumé par le projet pour en sécuriser la réalisation. Néanmoins, ce renoncement, ajouté à des situations de non convergence temporaires (ROC par exemple) dues à la progressivité de la stratégie de rattachement et de déploiement, pourraient laisser des soutenus en proie à une expérience utilisateurs fragmentée.

L'analyse du projet a également fait remonter plusieurs points d'attention :

- La tenue du calendrier de déploiement d'Eureka est assujettie :
 - o à la mise à disposition de briques ministérielles (Casier numérique, Mindef Connect notamment) dont certaines sont des prérequis à la mise en service d'Eureka,
 - o à l'avancement effectif des réalisations de nombreux SI de soutien en phase projet à ce jour et qui sont identifiés dans la trajectoire de rattachement,
 - o au volontarisme des responsables des SI soutenus pour rallier Eureka,
 - o au niveau de priorité donné à la dématérialisation de nouvelles procédures par rapport au rattachement de procédures déjà informatisées dans des SI existants.

La gouvernance d'ensemble du projet embrasse correctement l'ensemble de ces problématiques. Néanmoins, **en l'absence de contrainte forte, la création de valeur du projet Eureka et le décommissionnement effectif d'applications de soutien (Sillage notamment) ne semblent pas garantis ;**

- La plateforme Eureka, de par la position centrale qu'elle occupera au confluent des multiples applications de soutien, devra **développer une capacité humaine et technique de supervision de bout en bout des SI de soutiens.** Nous vous recommandons **d'anticiper l'outillage, la formalisation des procédures et l'industrialisation de cette capacité de supervision**¹;
- D'un point de vue technique, tous les échanges inter-applicatifs passeront par une plateforme d'exposition et de médiation ministérielle (techniquement une API Gateway) et les API développées dans le cadre d'Eureka devront respecter une conception RESTful couplée à un patron d'architecture CQRS. Eu égard à la trajectoire prévisionnelle de rattachement des SI de soutien et aux nombreuses API et typologies d'échanges à prévoir, maintenir et faire évoluer dans le temps, **la bonne articulation de la gouvernance des API entre les responsables ministériels gérant la PEM, les responsables des API des SI métiers de soutien et les responsables de la plateforme Eureka apparaît comme critique.**

Les besoins étant avérés j'émet un **avis conforme sur le projet « Eureka ».** Je vous encourage néanmoins à nous **préciser** les mesures que vous proposerez pour permettre au ministère de saisir l'opportunité de ce projet pour simplifier des processus de soutien. A cet égard, je vous informe que

¹ Le dashboard développé pour l'API entreprise constitue un exemple intéressant d'outillage dans le contexte Eureka https://dashboard.entreprise.api.gouv.fr/real_time

la DINSIC peut, au travers de sa mission de conseil auprès des grands projets, vous accompagner sur les problématiques de design de parcours usagers.

Suite à cet avis conforme, le projet Eureka intègre le Panorama des grands projets SI de l'Etat avec une publication trimestrielle de son avancement.

Conformément au décret n° 2014-879 du 1er août 2014 relatif au système d'information et de communication de l'État, modifié par décret n°2015-1165 du 21 septembre 2015, la transmission du présent avis met fin à la procédure de saisine.

Le directeur,

Nadi Bou Hanna