

Le Ministère de la santé met WysuForms à disposition de ses agents pour gérer leurs enquêtes et questionnaires.

Ministère de la Santé et des Sports

Mission : prépare et met en œuvre la politique du Gouvernement relative à la santé publique, à l'organisation du système de soins, à l'assurance maladie et maternité, aux activités physiques et sportives et à la pratique des sports.



La Direction de l'administration générale du personnel et du budget (DAGPB)

- Budget 15,47 milliard d'euros
- 15 000 agents

La sous-direction des systèmes d'information et des télécommunications (SINTEL)

- 15 000 ordinateurs et adresses de messagerie
- 120 applications

LA PROBLEMATIQUE

La mise en œuvre des politiques de santé nécessite la coordination d'acteurs multiples. De même, l'information et la constitution de rapports pour le gouvernement sur des thématiques d'actualité, ou le fonctionnement même des institutions, impliquent une collecte de données auprès de l'ensemble de ces acteurs.

Ces acteurs se trouvent au sein du ministère et de ses services déconcentrés en régions et départements mais ils comprennent aussi des acteurs locaux tels que les hôpitaux, les associations et tous les services publics liés à la santé.

La remontée d'informations et leurs consolidations au niveau du ministère pose une double difficulté :

- identifier les acteurs à solliciter
- la disponibilité d'outils pour collecter et centraliser les saisies.

En l'absence de solution dédiée les agents du ministère et des services déconcentrés utilisent Excel pour la création des formulaires de saisie et la messagerie pour la diffusion et la collecte des fichiers renseignés.

A son arrivée au bureau de l'informatisation des services (SINTEL), Mme Danielle Poirier constate que les procédures de remontée d'informations via les outils bureautiques classiques n'apportent pas pleinement satisfaction

et posent des problèmes de sécurité, d'intégrité et de sauvegarde des données.

Ainsi, avec l'appui de Madame Monique Colan, Chef du bureau de l'informatisation des services (Sintel 2), Danielle Poirier débute un cahier des charges pour une solution de collecte d'informations et sollicite un certain nombre d'agents pour constituer un groupe de travail sur le sujet. Le succès est immédiat, plus d'une centaine d'agents manifestent leur intérêt pour la démarche et un groupe de travail multidisciplinaire est rapidement constitué.

UNE SOLUTION INTÉGRÉE ET ERGONOMIQUE

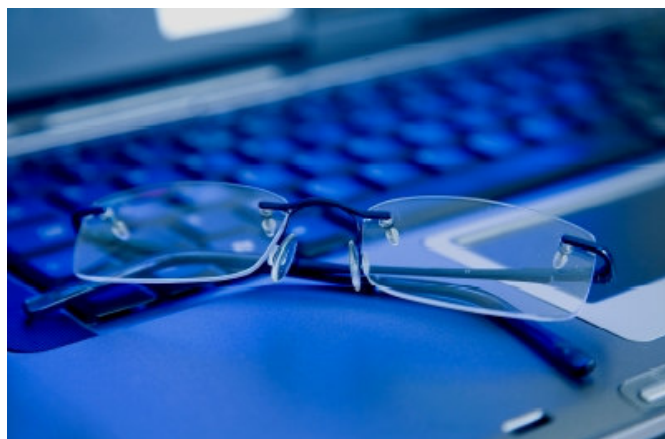
Après avoir fait le tour du marché des solutions et des éditeurs, WysuForms est retenu tant pour sa couverture fonctionnelle des besoins exprimés que pour son architecture compatible avec les standards informatiques et de sécurité du Ministère.

L'ergonomie de WysuForms a retenu l'attention des décideurs, sa facilité d'utilisation et son interface reprenant les standards des outils bureautiques offrent un environnement de travail familier que les agents s'approprient rapidement.

La gestion intégrée des utilisateurs du progiciel et de leurs droits permet d'organiser des collectes d'informations nationales avec une implication des services décentralisés pour relayer les questionnaires vers les acteurs de terrain.

Mme Poirier souligne : « avec la version 4 du progiciel, WysuForms couvre 95 % des besoins exprimés dans le cahier des charges initial ».

▶▶▶



DES COLLECTES D'INFORMATIONS FIABILISÉES ET DES GAINS DE TEMPS

La gestion des collectes par questionnaires en ligne et l'utilisation de WysuForms apportent des gains multiples. L'information, quelque soit son lieu de saisie est directement consolidée et sécurisée sur les serveurs du ministère.

Dans le cadre d'enquêtes nationales avec participation des régions pour la diffusion des questionnaires et le contrôle de réponses, l'accès centralisé et instantané aux données accélère grandement les cycles de décisions et raccourcit notablement la durée des opérations.

L'utilisation des fonctions intégrées d'invitation et de relance par e-mail, permet aux agents d'assurer un suivi efficace des saisies. Alors que le taux de réponse moyen était de 25% avec les outils bureautiques classiques, ce dernier a globalement doublé avec l'utilisation WysuForms.

Danielle Poirier illustre : « Dans le cadre d'une enquête sur l'hébergement d'urgence commandée par le gouvernement, les fonctions de diffusion des questionnaires et l'implication des acteurs locaux ont permis d'atteindre un taux de réponse de 85% avec une parfaite représentativité de l'échantillon interviewé ».



UNE AIDE À L'IDENTIFICATION ET LA RATIONALISATION DES PROCESSUS

L'utilisation de WysuForms s'inscrit dans le projet baptisé « SOLEN » (SOLution d'ENquêtes). Outre le fait que le projet soit une réussite et que les objectifs initiaux soient atteints, SOLEN a apporté une lisibilité nouvelle sur les processus de remontée d'informations du ministère. En effet, l'utilisation de WysuForms permet aux agents de formaliser et mettre en œuvre en complète autonomie leurs procédures de collecte d'informations. Ceci sans faire appel aux ressources des services informatiques et tout en travaillant dans un cadre contrôlé et sécurisé.

La vocation originale de SOLEN est la mise en œuvre rapide d'enquêtes ponctuelles. Néanmoins l'utilisation de WysuForms va souvent au delà. Ainsi à l'occasion d'un autre projet baptisé « Cinode », WysuForms apporte la

DÉPLOIEMENT ET RESULTATS

- 45 gestionnaires d'enquêtes en administration centrale et régions
- Plusieurs centaines d'agents utilisateurs
- Plus de trois cents enquêtes réalisées dès la première année
- Plusieurs dizaines de milliers de formulaires saisis
- Une forte progression de l'utilisation prévue pour la deuxième année
- Gestion administrative et sécurisation de l'ensemble de la solution au Ministère
- Forte amélioration des taux de réponses
- Fiabilisation des informations

brique « questionnaires et collecte d'informations » pour le système d'information servant à rassembler et consolider les indicateurs de performance du ministère exigés dans le cadre de la loi LOLF.

A PROPOS DE WYSUFORMS

Depuis 2004 et avec plus de trois cents références, la société WysuForms est leader des solutions EFM (Enterprise Feedback Management) sur les marchés Francophones.

L'offre WysuForms se compose du progiciel du même nom et d'une gamme de services à valeur ajoutée couvrant tout l'accompagnement méthodologique et technique pour la mise en œuvre de solutions de remontées d'informations.