

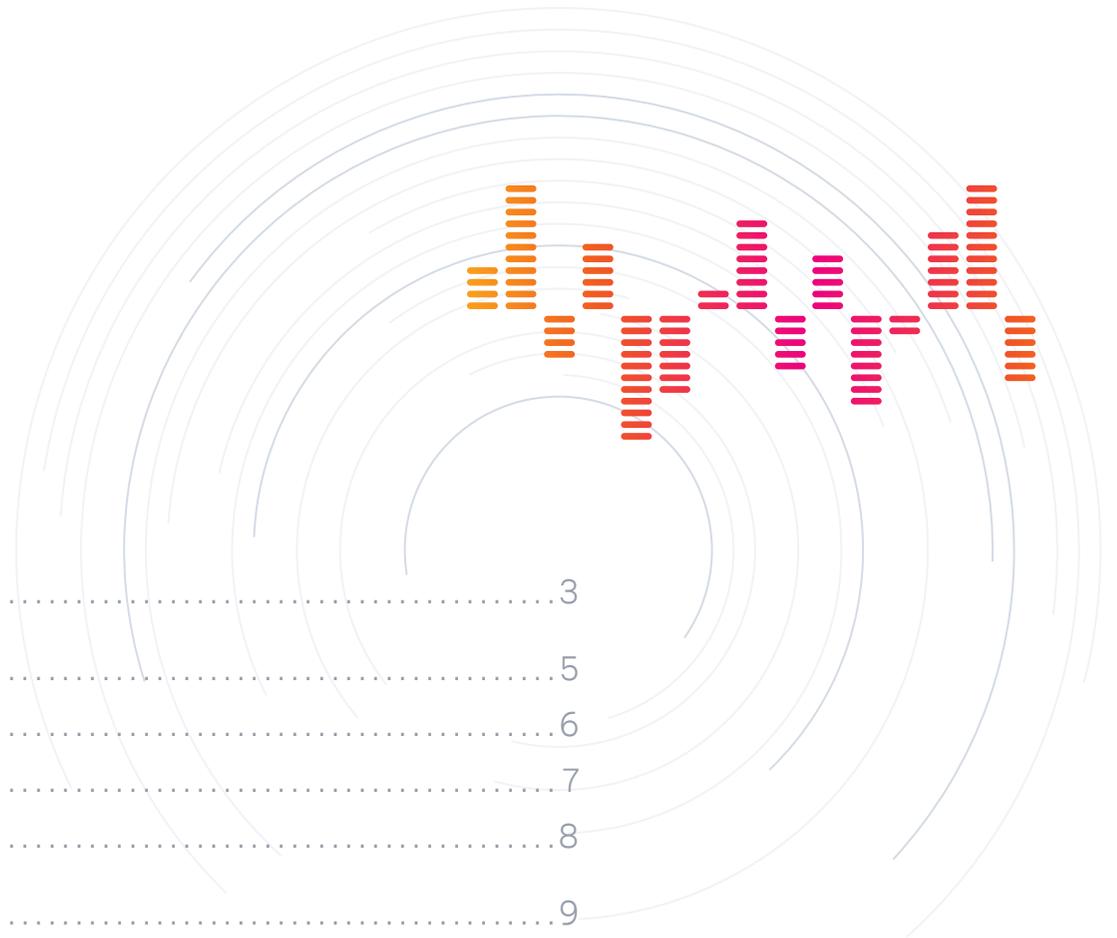


Moderniser la mission

Comment des organismes publics visionnaires sont en train de se transformer pour mieux servir les citoyens

Sommaire

Avant-propos : Un monde en mouvement.....	3
La cybersécurité est mère de résilience.....	5
Derbyshire Fire and Rescue.....	6
Sandia National Laboratories.....	7
Université de l'Arizona.....	8
Des expériences numériques inoubliables.....	9
De Rechtspraak : système judiciaire néerlandais.....	10
GIP-MDS.....	11
Le cloud, c'est maintenant.....	12
Université de l'Illinois à Urbana-Champaign.....	13
Bureau du recensement des États-Unis.....	14
La seule voie à suivre.....	15



Un monde en mouvement

2021 est une nouvelle ère pour les données dans les administrations. Le changement technologique progresse à une vitesse sans précédent. Les citoyens demandent de plus en plus des expériences numériques transparentes. Les technologies cloud deviennent à la fois plus vitales et complexes. Et le COVID-19 a fait passer toute cette tendance en surrégime.

En 10 mois, nous avons connu plus de changements technologiques qu'au cours des 10 dernières années.

La pandémie de COVID-19 et les fermetures qui ont suivi dans le monde entier ont rendu de nombreux services gouvernementaux plus essentiels que jamais, tout en compromettant la capacité des organismes à les assurer. Partout dans le monde, les organismes publics ont dû accélérer la transformation numérique pour continuer à accomplir leurs missions en temps de crise et offrir des services numériques équivalents à ceux des entreprises privées pour répondre aux attentes.

La pandémie a été la preuve de concept concrète que le cloud et d'autres stratégies de modernisation sont maintenant une priorité essentielle. Aujourd'hui, presque toutes les interactions entre les citoyens, les fonctionnaires et les administrations comprennent au moins un système numérique, qu'il s'agisse d'immatriculer un véhicule, de recevoir un bilan de santé, de demander des prestations de retraite ou d'ancien combattant, ou de traiter un prêt étudiant.

En 2020 :

L'utilisation
d'Internet a
augmenté de
70 %

L'e-commerce
a augmenté de
76 %

Les interactions
clients via les
services numériques
ont augmenté de
65 %

Les stratégies de
communication
numérique ont
fait un bond
de six ans en
moyenne

Les dirigeants gouvernementaux se rendent désormais compte qu'ils doivent continuer à transformer fondamentalement leur mode de fonctionnement et de transaction (aussi bien en interne qu'avec les citoyens qu'ils servent) afin de mieux remplir leurs missions dans un monde post-pandémique plus numérique.

Le catalyseur de la transformation

Comment est-ce que les écoles, les administrations, les hôpitaux et presque toutes les organisations peuvent s'assurer que ces systèmes essentiels restent opérationnels, sécurisés et prêts pour l'avenir ?

La réponse est simple : en exploitant la puissance de leurs données.

Aujourd'hui plus que jamais, les données constituent un atout stratégique, un catalyseur des transformations numérique et cloud que de nombreuses entreprises sont en train de mettre en œuvre. Les données peuvent assurer rapidement la satisfaction des administrés, accélérer des initiatives de modernisation et offrir des résultats essentiels. Les leaders les plus visionnaires du secteur public exploitent déjà ce potentiel.

Avec l'aide de la plateforme Splunk® Data-to-Everything™, les organisations du secteur public donnent à leurs employés les moyens de s'acquitter de leurs missions essentielles, qu'il s'agisse d'accélérer le fonctionnement de la justice dans tout le système judiciaire ou d'assurer la sécurité des étudiants et du personnel de l'enseignement supérieur.

Dans ce document, vous découvrirez comment les institutions publiques accélèrent leur transformation cloud, renforcent la cybersécurité et conçoivent des services numériques modernes pour atteindre les objectifs de leur mission et servir l'intérêt public. Vous verrez comment des organismes de différentes régions (une brigade de sapeurs-pompiers au Royaume-Uni, de grandes universités publiques aux États-Unis) utilisent les données pour repousser les limites et bâtir des organisations plus résilientes, qui résistent à l'épreuve du temps et de la technologie.

— **JULIANA VIDA**

Vice-présidente de groupe Splunk, Conseillère stratégique en chef (secteur public)
Ancienne DSI adjointe de la Marine américaine



La cybersécurité est mère de résilience

Pour préserver la confiance du public, les agences gouvernementales doivent veiller à ce que leur environnement labyrinthique reste en sécurité, et 2020 n'a fait que compliquer les choses.

L'adoption du télétravail du jour au lendemain a exercé sur les systèmes IT existants une pression supplémentaire tout en ouvrant la porte à de nouvelles menaces. Les cyberattaques sont plus nombreuses et sophistiquées que jamais. Et les environnements IT des agences sont de plus en plus complexes : l'infrastructure existante est complétée par de nouvelles technologies réparties sur des clouds publics, des clouds privés et des systèmes locaux disparates, qui n'ont pas été conçus pour fonctionner ensemble de manière transparente.

Pour dire les choses simplement, les équipes de sécurité ont un agenda très chargé.

C'est pourquoi les organisations modernes du secteur public comptent sur Splunk pour rester résilientes face aux nouvelles menaces et à la volatilité du marché. En utilisant la plateforme Data-to-Everything pour mieux comprendre et exploiter leurs données, ces organismes renforcent et modernisent leurs défenses de sécurité tout en renforçant leur efficacité et leur flexibilité pour obtenir des résultats stratégiques.

Derbyshire Fire & Rescue

fait des économies et sauve des vies en maximisant les données

Défis clefs

Sans une solution centralisée de supervision des logs, la petite équipe informatique de la brigade de pompiers avait une visibilité médiocre sur la gestion du système, les mises à jour des logiciels et les menaces de sécurité.

Résultats clefs

Avec Splunk, l'équipe IT a amélioré la réponse de sécurité et réduit le cyber-risque en bénéficiant d'informations plus précises sur la position de sécurité de la brigade, en accélérant la résolution des problèmes et en renforçant la collaboration.

Derbyshire Fire and Rescue Service (DFRS) a pour mission de protéger plus d'un million de personnes. Toutefois, pour assurer la sécurité des citoyens, la brigade doit avant tout sécuriser ses 31 casernes et deux centres de données, exposés à des risques de cyberattaques. Avec les tableaux de bord Splunk, la vaillante équipe de DFRS accède facilement à une vue d'ensemble graphique de la santé du système. Auparavant, certains incidents de sécurité passaient inaperçus et les techniciens devaient parcourir manuellement quantité de fichiers de log pour repérer les anomalies lorsqu'un phénomène suspect était identifié. Avec Splunk, DFRS a amélioré la productivité de ses employés et évité des catastrophes de sécurité en bloquant des intrusions avant qu'elles ne causent des dommages.

[Lire l'étude de cas complète \(en anglais\)](#)



Grâce à Splunk, nous obtenons des informations vitales en un coup d'œil. Cela nous aide à prendre des décisions plus judicieuses et mieux informées. »

— Pete Garyga, Responsable de la sécurité TIC et de l'équipe de projet, Derbyshire Fire & Rescue Service

Des résultats axés sur les données

Les intrusions de sécurité ont été bloquées avant que les dommages ne se produisent

Les problèmes de maintenance **des systèmes ont été rapidement détectés et corrigés**

Économies réalisées grâce au suivi et à la correction des mauvaises utilisations des imprimantes



Sandia National Labs détecte et repousse les attaques de la chaîne logistique avec la plateforme HECATE



Défis clefs

Avec plus de 200 000 attaques de la chaîne logistique logicielle signalées au cours des 10 dernières années, Sandia National Laboratories a décidé de mettre en place une plateforme d'analyse pouvant aider les organisations à réduire les risques lors de l'installation de nouveaux logiciels.

Résultats clefs

Pour limiter de manière proactive l'exploitation de la chaîne logistique, Sandia a développé la plateforme HECATE, qui utilise Splunk pour automatiser l'identification des risques de la chaîne logistique et étudier les comportements suspects avant que la violation ne se produise.

Plutôt que d'attaquer directement une entreprise, les attaques de la chaîne logistique logicielle ciblent les fournisseurs d'applications et d'autres logiciels utilisés par une société. Pour aider les entreprises à identifier et à contrer ces attaques, Sandia National Laboratories a développé la plateforme HECATE, qui repose sur la technologie Splunk. En créant un environnement immersif pour l'installation, l'exécution et l'observation des logiciels, cette solution d'analyse unique identifie automatiquement les risques liés à la chaîne logistique logicielle, depuis l'analyse statique et dynamique jusqu'à l'évolutivité et l'automatisation. En vérifiant et en nettoyant les logiciels avant leur installation, HECATE aide les décideurs des entreprises, des administrations et des établissements d'enseignement à vérifier la fiabilité des logiciels et à réduire les risques liés à l'installation de logiciels commerciaux et open source sur leurs réseaux.



Nos adversaires ont fait de la conformité une arme et ont fondamentalement rompu les relations de confiance dans les logiciels. Il faut de nouveaux outils et techniques pour évaluer les logiciels avant de les laisser entrer dans nos réseaux. »

— Vince Urias et Will Stout, Recherche et développement, Sandia National Laboratories

Des résultats axés sur les données

Possibilité **d'analyser automatiquement les mises à jour de correctifs** avant la mise en production

Offre aux entreprises une **méthode cohérente pour détecter les détournements de logiciels** grâce à la gestion des risques de la chaîne logistique, l'analyse du code source et des informations open source

Réduction du temps d'analyse, qui passe de plusieurs **jours à quelques minutes**

Solutions

Opérations IT
Sécurité

L'Université de l'Arizona innove pour relever les défis de la pandémie

Défis clefs

Lorsque les 60 000 étudiants, enseignants et employés de l'université ont presque tous quitté le campus, l'université de l'Arizona (UArizona) s'est tournée vers Splunk® Remote Work Insights (RWI) pour comprendre et relever les nouveaux défis.

Résultats clefs

Avec Splunk RWI, l'université a obtenu une visibilité sur son réseau et des informations relatives à l'utilisation des outils de télétravail, ce qui a permis à l'institution de poursuivre sa mission, même entièrement à distance.

Suite à l'apparition de la pandémie de COVID-19, UArizona n'a eu que deux semaines pour adopter l'enseignement, l'apprentissage et le travail à distance. Le Bureau de sécurité des informations n'avait aucun moyen de connaître l'utilisation des services et de savoir si les étudiants pouvaient travailler efficacement. Et comme les flux de trafic réseau sont passés de l'autre côté du pare-feu, le nombre de personnes utilisant des connexions non sécurisées a considérablement augmenté.

En utilisant la plateforme Splunk pour visualiser les données de systèmes et de réseaux disparates en un seul et même endroit, UArizona a retrouvé la visibilité qu'elle avait perdue sur l'expérience des étudiants tout en permettant à une équipe IT déjà surchargée de gagner du temps. Pour permettre aux élèves et au personnel de revenir sur le campus en toute sécurité, l'université utilise les données pour superviser l'occupation des locaux et le comportement des étudiants, tout en anonymisant les données pour préserver la vie privée des élèves.

[Lire l'étude de cas complète](#)

[Regarder la vidéo \(en anglais\)](#)

Des résultats axés sur les données

Les données des systèmes VPN, SSO et MFA, de la consommation du réseau sans fil et du trafic Zoom de l'école ont été unifiées pour **améliorer la sécurité et les performances**

L'équipe peut désormais prendre des décisions et **agir sur la base de données réelles** plutôt que des suppositions

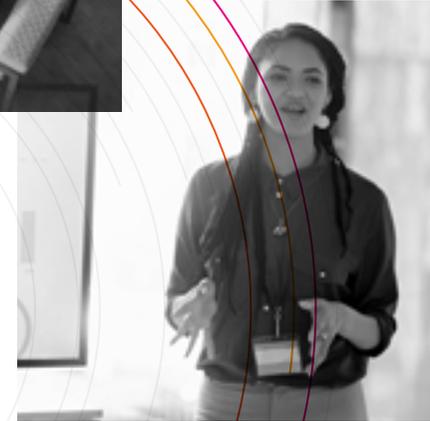
Elle a gagné en efficacité et renforcé la sécurité tout en acquérant de nouvelles sources de données et d'informations qui informent la prise de décision dans les domaines de l'IT, de la planification réseau et du marketing



Splunk nous apporte une aide inestimable. Nous avons pu adopter des pratiques innovantes reposant sur l'utilisation des données machine que nous collectons : les points d'accès sans fil, par exemple, permettent d'informer la direction sur la densité d'utilisateurs dans différents secteurs du campus. »

— Lanita Collette, Directrice adjointe de l'informatique et directrice de la sécurité des informations, Université de l'Arizona

Des expériences numériques inoubliables



De plus en plus, les citoyens attendent, et méritent, des expériences utilisateur exceptionnelles.

Mais « l'expérience utilisateur exceptionnelle » reste une cible mouvante, en raison de l'amélioration constante des appareils et des applications grand public qui conduisent à une augmentation constante des attentes. Aujourd'hui, même un ralentissement d'une fraction de seconde ou un problème de performance peut amener un utilisateur à abandonner le site web ou l'application d'une organisation.

Pour continuer à innover et à créer de nouvelles expériences numériques, les organismes publics doivent garantir résilience, évolutivité et disponibilité, tout en détectant de manière proactive les lacunes potentielles et les opportunités d'amélioration.

Face à de telles ambitions, les agences publiques visionnaires s'appuient sur les riches informations de la plateforme Splunk pour assurer la pertinence des services et leur capacité à répondre aux besoins des citoyens. Ces organisations, qui disposent de données en temps réel, peuvent cartographier et superviser leurs systèmes interconnectés afin de visualiser les processus métiers, réduire la complexité et détecter les problèmes de performances bien avant qu'ils ne deviennent des défaillances. En gagnant en efficacité, les équipes sont en mesure d'investir leur temps dans la création de nouveaux services et expériences numériques avant-gardistes, capables de servir, motiver et ravir les citoyens.

Le système judiciaire néerlandais arbitre en faveur des données en temps réel

Défis clefs

Sans informations sur les données et indicateurs de performance en temps réel, la Justice néerlandaise ne parvenait pas à produire des métriques de support, d'information et de performance.

Résultats clefs

Grâce à une meilleure visibilité opérationnelle et à des analyses en direct, la Justice néerlandaise donne des informations utiles, améliore la disponibilité de ses systèmes et répond plus rapidement aux événements critiques.

De Rechtspraak, la Justice néerlandaise, avait besoin d'un service IT fiable et réactif pour traiter le million de dossiers qui parvient chaque année à onze tribunaux régionaux, quatre cours d'appel et la Cour suprême. Avec Splunk, le système judiciaire comprend comment les tribunaux fonctionnent en temps réel et obtient un aperçu des performances et de la disponibilité en temps réel, ce qui lui permet d'anticiper et de prévenir les interruptions de service susceptibles d'empêcher l'accès aux dossiers. En cas d'interruption, les équipes corrigent désormais le problème sous-jacent en quelques heures, plutôt qu'en plusieurs jours.

Depuis l'adoption de Splunk, les membres de l'équipe IT du Rechtspraak jouent un rôle stratégique dans la planification de l'avenir de l'organisation, en fournissant au reste du département des métriques vitales, notamment sur l'utilisation du site web, pour déterminer quels services et technologies doivent être modernisés pour offrir une meilleure expérience.

[Lire l'étude de cas complète](#)



Nous ne voyons plus l'IT comme l'IT, elle fait partie intégrante de nos activités. Ce n'est même pas un partenaire d'activité. L'IT est au cœur de l'activité. »

— Erik Boerma, Juge principal, De Rechtspraak

Des résultats axés sur les données

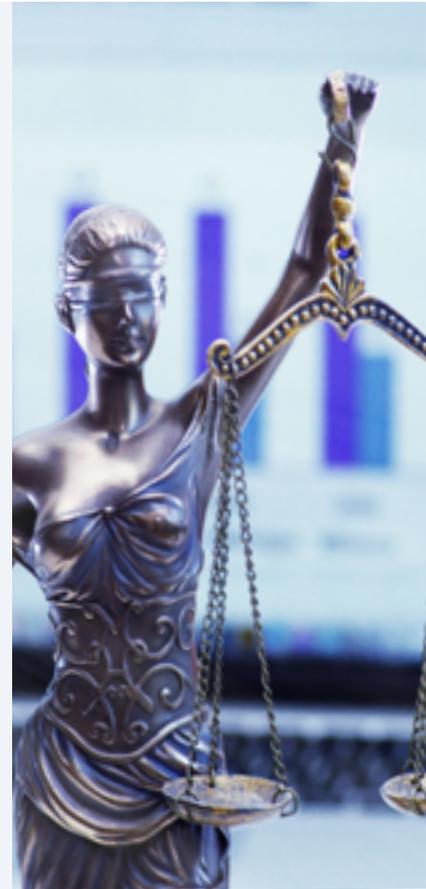
300 personnes différentes utilisent plus de 500 tableaux de bord uniques, notamment pour mesurer la progression par rapport aux objectifs métier et contribuer à l'obtention de financements

92 % de personnes en plus ont désormais accès à des métriques métier et à des informations vitales

80 % d'informations supplémentaires sur les composants IT

50 % de réduction du temps nécessaire à la résolution des problèmes et des interruptions de service

90 % de réduction du bruit dans les indicateurs des données machine





Nous sommes passés de la simple collecte de données à des informations avancées, ce qui nous a aidé à extraire une valeur concrète de nos données et à assurer le succès de diverses missions de service public. »

— Youssef Kilany, Responsable du département Architecture, expertise et performances, GIP-MDS

Le GIP-MDS acquiert une plateforme de données unifiée pour l'ère des big data

Défis clefs

Pour remplir sa mission de faciliter la collecte de données sociales, le GIP-MDS français devait mieux gérer et livrer les données au sein de ses systèmes distribués afin d'analyser et de résoudre les incidents plus rapidement.

Résultats clefs

Grâce à des analyses proactives et à des données exploitables, le GIP-MDS est passé d'un environnement informatique réactif à un environnement proactif tout en réduisant le temps de détection des incidents, assurant un processus de déclaration unifié pour de multiples organismes de protection sociale.

Collaboration entre les secteurs public et privé, le Groupement d'intérêt public Modernisation des Déclarations Sociales (GIP-MDS) a été créé pour numériser les déclarations sociales. Son vaste projet de transformation numérique, la Déclaration sociale nominative (DSN), a remplacé 47 processus par un seul document numérique, aidant ainsi les entreprises privées et, bientôt, publiques de toute la France.

Mais avec plus de 2 millions de DSN soumises chaque mois pour plus de 20 millions d'employés, le GIP-MDS avait un grand nombre de données à superviser et à fournir. Splunk était nécessaire pour importer et traiter ses grands volumes de données non structurées, quel que soit le format utilisé par chaque organisme. Puisque toute perte ou retard de déclaration a un coût en termes de temps et d'argent, la sécurité, la conformité et la ponctualité des déclarations, rendues possibles par Splunk, ont permis aux déclarants et aux agents de gagner en efficacité, de protéger les droits des employés et d'avoir le temps de se consacrer à d'autres priorités.

[Lire l'étude de cas complète](#)



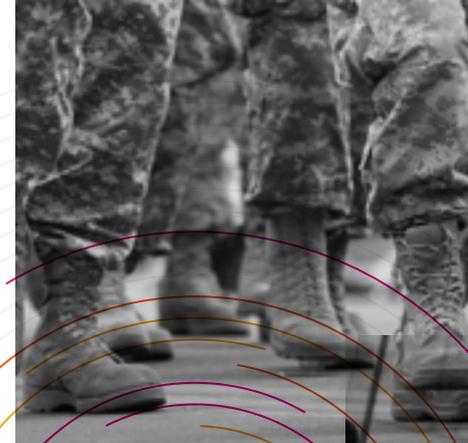
Des résultats axés sur les données

100 % des entreprises utilisent la DSN en France

2,7 millions de déclarations numériques par mois

28 millions de déclarations numériques traitées en 2019

Le cloud, c'est maintenant

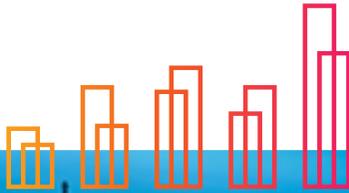


Aujourd'hui, le passage au cloud est un impératif pour l'entreprise. Si les organisations publiques ont été plus lentes à adopter la transformation cloud que le secteur privé, un nombre croissant d'administrations et d'établissements d'enseignement mettent en œuvre une stratégie axée sur le cloud pour ouvrir la voie à de nouveaux modèles d'exploitation, devenir plus agile et favoriser la réussite de leurs missions.

Mais le paysage multicloud et hybride qui en résulte peut créer une immense complexité opérationnelle qui, sans une gestion adéquate, risque de provoquer l'échec des projets de modernisation de toute organisation.

Pour réussir dans cet environnement plus complexe, les entreprises doivent veiller à ce que les systèmes stratégiques soient hautement performants, tout en contrôlant également les coûts lorsque les besoins en ressources augmentent. Elles doivent renforcer leur sécurité pour protéger le flux d'informations sur une surface d'attaque élargie. Et elles doivent adopter des technologies et des pratiques propres au cloud pour accroître le rythme de l'innovation.

Les organismes publics qui réussissent le mieux leur transformation puisent dans une précieuse ressource : les données en temps réel. Ces organisations utilisent les données qu'elles génèrent et collectent pour gérer les systèmes, développer de meilleures applications et créer un environnement plus sûr. Elles mobilisent leurs données pour l'ensemble de vos questions, décisions et actions, afin d'accélérer leur transformation cloud et mieux accomplir leur mission.



Nous avons pu passer d'une approche réactive à une approche proactive des tests. Dans cette situation d'urgence, Splunk est devenu notre outil stratégique pour obtenir des informations automatiquement et rapidement, qu'il s'agisse de données de test ou d'alertes. »

— Nick Vance, Responsable des données et de l'innovation technologique, Université de l'Illinois

Splunk Cloud aide **l'université de l'Illinois à Urbana-Champaign** à protéger les étudiants et les professeurs du COVID-19

Défis clefs

Pour assurer la sécurité des étudiants et du personnel lors de la reprise des cours en présentiel, l'université de l'Illinois à Urbana-Champaign avait besoin d'un moyen d'étendre les tests et de réduire la transmission du virus.

Résultats clefs

Avec Splunk® Cloud, l'Illinois a ramené en toute sécurité les étudiants et le personnel sur le campus, en administrant et en suivant les résultats de plus de 100 000 tests de COVID-19 par semaine, tout en traçant activement les contacts afin de réduire davantage la propagation du virus.

Avec Splunk, l'Illinois a développé un tableau de bord public de données de test qui aide à tenir les étudiants et les professeurs informés des derniers tests et taux de cas de COVID-19. Depuis la publication du tableau de bord en juillet 2020, l'Illinois a effectué plus de 1,5 millions de tests sur l'ensemble du campus à ce jour. L'université a lancé un plan de tests massifs et l'application Safer Illinois, un portail centralisé où les étudiants peuvent facilement signaler leurs symptômes et recevoir des notifications d'exposition sur leur portable. En utilisant Splunk pour transformer rapidement les données en action, l'Illinois a observé une forte baisse des cas de COVID-19 (moins de 1 % des élèves), y compris dans des périodes où ils atteignaient un pic dans l'Illinois.

[Lire le billet de blog \(en anglais\)](#)

[Lire l'étude de cas complète \(en anglais\)](#)

Des résultats axés sur les données

Diminution de la transmission du virus grâce à l'utilisation de données en temps réel pour avertir immédiatement les élèves positifs

Réduction des cas de COVID-19 à moins d'un pour cent grâce à des tests préventifs à grande échelle

Réduction des coûts en parallèle à un impact accru grâce à la transition vers Splunk Cloud

Le Bureau du recensement américain passe au numérique pour le plus grand décompte de civils de l'histoire américaine

Défis clefs

Pour distribuer plus de 675 milliards de dollars de financement, le Bureau du recensement américain doit obtenir un décompte complet et exact de chaque personne vivant aux États-Unis pendant le recensement de 2020, premier recensement numérique du pays.

Résultats clefs

Le Bureau du recensement utilise Splunk pour accélérer sa transformation cloud, protéger les données, consolider les systèmes, réduire le porte-à-porte manuel et mobiliser les données dans chaque décision affectant le plus grand décompte de civils de l'histoire américaine.

Tous les 10 ans depuis 1790, le Bureau du recensement des États-Unis s'emploie à accomplir le plus grand projet civil du pays : obtenir un décompte précis de chaque personne vivant aux États-Unis et sur ses territoires. Premier recensement numérique du pays, l'édition de 2020 a donné aux Américains la possibilité de répondre en ligne, en plus de le faire par téléphone ou par courrier.

Pour appuyer ses vastes opérations, la migration vers le cloud et les nouveaux outils numériques, le Bureau utilise Splunk pour superviser et optimiser son environnement complexe. Les visualisations de données de Splunk sont un aspect essentiel des workflows quotidiens : ils donnent des informations en temps réel qui informent les interrogations, la prise de décision et le passage à l'action de la direction et de certaines équipes, notamment la sécurité, l'IT et les applications. En mettant Splunk au cœur de son SOC et de son NOC, le Bureau du recensement a amélioré la disponibilité de ses systèmes, identifie proactivement les vulnérabilités et résout plus rapidement les problèmes.

[Lire l'étude de cas complète \(en anglais\)](#)



Nous avons tellement de composants, des serveurs cloud aux appareils sur le terrain. Pour superviser automatiquement chaque composant, qu'il s'agisse du réseau, de la base de données ou du middleware, nous devons utiliser Splunk. La plateforme Splunk nous donne de la visibilité sur tous les aspects de nos opérations. »

— Atri Kalluri, Avocat senior, Sécurité et intégrité des données du recensement décennal, Bureau du recensement américain



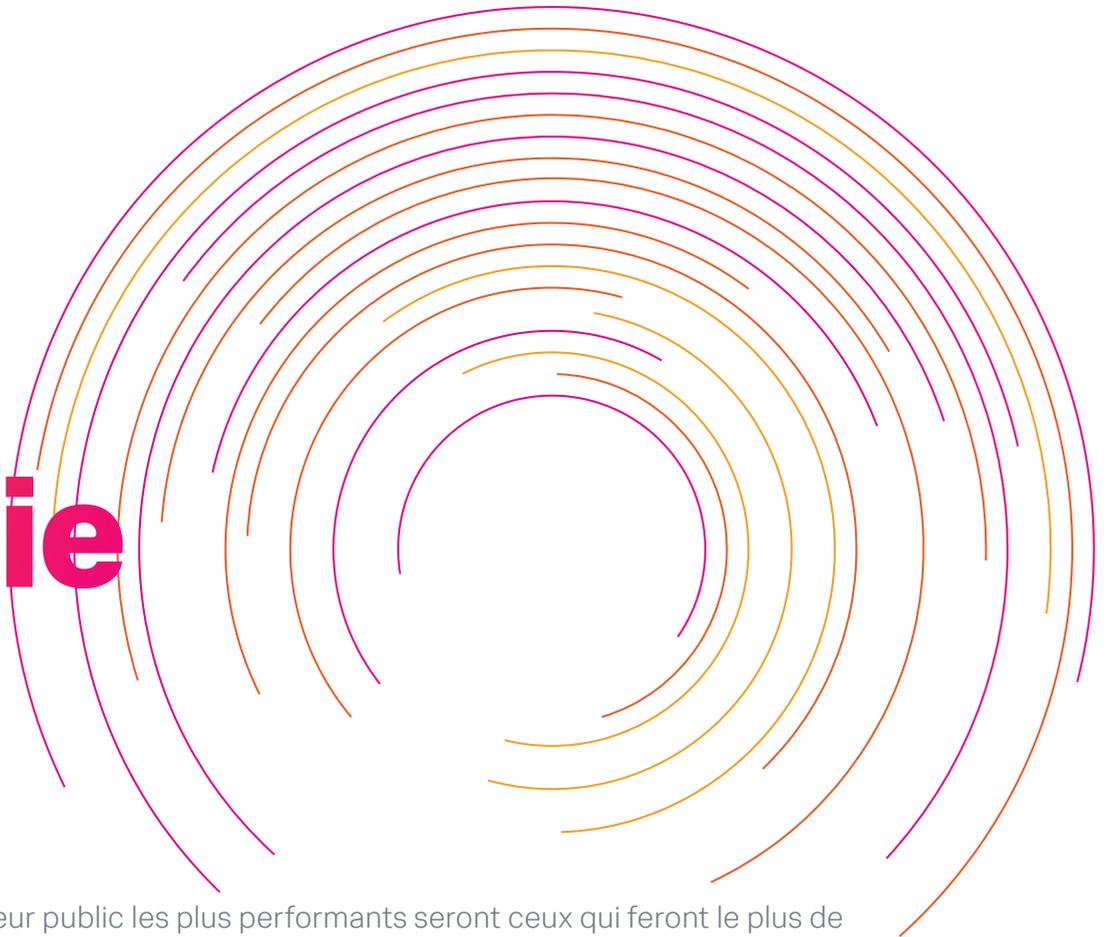
Des résultats axés sur les données

Création des conditions de réussite du recensement de 2020, le **premier recensement numérique du pays**

Les dirigeants sont en mesure de **prendre des décisions plus judicieuses et mieux informées** à l'aide de tableaux de bord normalisés et d'informations en temps réel

L'intégrité, la disponibilité et la conformité de sécurité de l'infrastructure complexe du Bureau de recensement sont assurées sur les **52 systèmes** et **35 sites**.

La seule voie à suivre



En 2021 et pour les années à venir, les organismes du secteur public les plus performants seront ceux qui feront le plus de progrès dans la transformation numérique. À l'heure où ils se tournent vers de nouvelles technologies et paradigmes pour poursuivre leurs parcours numériques, une constante se dégage : la nécessité des données en temps réel.

En s'appuyant sur la plateforme Splunk pour mobiliser les données dans chaque question, décision et action, les dirigeants des administrations et des établissements d'enseignement sont plus à même de servir les citoyens et de mener à bien leurs missions. Ils restent résilients, accélèrent leurs transformations et élaborent des expériences citoyennes de grande qualité. Ils surmontent la complexité tout en innovant de manière proactive pour l'avenir.

2021 est une nouvelle ère pour les données dans les administrations. Avec Splunk, vous serez prêt à saisir cette opportunité.

Découvrez comment Splunk met les données au service de toutes les missions du secteur public.

En savoir plus

