

Parole d'entreprise

Travail collaboratif



Dominique Guiffard,
chef du bureau des
infrastructures informatiques,
de télécommunications
et de sécurité.

“En matière de santé publique, la circulation de l'information représente un enjeu fondamental. L'ouverture de fonctionnalités collaboratives à l'ensemble des agents devait s'accompagner de la mise en place d'une administration nationale du réseau dans un ministère où les services sont éclatés géographiquement”.

Panorama de la solution

Problématique

Bâtir une architecture très décentralisée tout en favorisant une administration et une coordination globale nationale.

Objectif

Investir dans des technologies permettant aux 16 000 agents de gagner en efficacité dans leurs échanges grâce à un espace de travail collaboratif et applicatif.

Produits et services utilisés

- Microsoft® Windows 2000 Server avec Annuaire Active Directory.
- Microsoft® Windows 2000 Advanced Server.
- Microsoft® Exchange 2000 Server.

Bénéfices

- Tous les agents bénéficient d'une messagerie nominative 14 mois après le lancement du projet.
- L'annuaire LDAP Active Directory constitue le référentiel unique d'accès au système d'information.
- Mise en place d'une gestion nationale du réseau.

Partenaire

Hewlett Packard

Le ministère de la Santé favorise les échanges et le partage d'informations entre ses collaborateurs

Les 16 000 agents du Ministère de la Santé accèdent désormais à un espace de travail applicatif et collaboratif qui ne se limite plus à la seule messagerie. L'adhésion est totale, puisque les utilisateurs souhaitent d'ores et déjà multiplier les possibilités de coopération.

Dans un contexte d'émulation interministérielle où chacun s'emploie à donner une dimension stratégique à son système d'information, le Ministère de la Santé se donne les moyens de généraliser une politique d'ouverture. La spécificité du projet BIMS (Bureautique Infrastructure, Messagerie, Stockage), en production depuis juillet 2003, réside dans sa volonté de proposer un accès à Microsoft Exchange aux 16 000 agents de l'Administration Centrale et des services déconcentrés (Directions Régionales des Affaires Sanitaires et Sociales, DRASS, et Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales, DDASS). **“Le métier repose sur les échanges d'information. Les agents les collectent, les analysent et les rediffusent en permanence. Il était donc opportun de proposer cette nouvelle architecture pour asseoir ces processus”**, explique Dominique Guiffard, chef du bureau des infrastructures informatiques, de télécommunications et de sécurité. Les nouveaux enjeux du ministère amènent chaque agent à utiliser des outils mieux adaptés à ses missions.

■ De nouvelles fonctionnalités pour tous les utilisateurs

C'est en septembre 2000 que la décision est prise de faire table rase du système de messagerie CC-mail, en place depuis 5 ans. Non compatible avec le protocole Internet, cette messagerie était limitative sur la taille des fichiers et, surtout, ne concernait que 5000 boîtes aux lettres pour 9000 agents (la plupart des boîtes aux lettres n'étaient pas nominatives mais fonctionnelles). Un appel d'offres a été lancé en juillet 2001 pour aboutir en avril 2002 à la sélection d'un consortium mené par Hewlett-Packard. Condition nécessaire au déploiement de Microsoft Exchange 2000 Server, la décision est prise de faire migrer le système d'exploitation sur Windows 2000 Server en remplacement de Netware (Novell). L'occasion pour l'informatique centrale de contrôler effica-



Microsoft
CERTIFIED
Partner

Parole d'entreprise

Travail collaboratif

A propos de Hewlett Packard

Ayant pour mission de concevoir, intégrer et administrer l'infrastructure des systèmes d'information afin de les rendre toujours plus flexibles, HP Services accompagne les entreprises dans leur conduite du changement. Forts de 65.000 professionnels dont 28.000 spécialistes Microsoft parmi lesquels 6 000 ingénieurs certifiés, les principaux domaines de compétences sont liés aux environnements multimarques, aux postes de travail, au réseau, aux serveurs, aux applications et au stockage.

En charge de la maîtrise d'œuvre du projet BIMS pour le Ministère de la Santé, HP a installé 299 serveurs, effectué les migrations sur Windows 2000 et Exchange 2000, puis coordonné la maintenance dévolue à LFM (filiale d'EDS), le stockage et la sauvegarde dévolus à MTI et enfin la formation assurée par Atos Origin.

www.hp.com/fr



cement l'administration de la messagerie et des applications bureautiques au niveau des 135 sites dépendant du Ministère. Un éclatement géographique problématique pour l'ancien système d'exploitation : **“Netware ne permettait pas une administration globale nationale. Chaque site gérait sa messagerie et sa bureautique avec une grande marge de manœuvre, ce qui compliquait la coordination nationale. Nous disposons aujourd'hui d'une véritable administration nationale du réseau”**, précise Dominique Guiffard. Microsoft Windows 2000 Server apporte une véritable valeur ajoutée avec une infrastructure plus souple et, en prime, un annuaire unique LDAP grâce à l'outil Active Directory. Dans sa partie émergée, l'annuaire fournit un module “page blanche” sur l'intranet, prenant en compte l'ensemble des agents. Par ailleurs, la multiplicité des sites ayant une influence importante sur les débits, fin 2001 leurs accès ont été multipliés par 2 ou 4 au niveau des DDASS et par 2 dans toutes les DRASS.

■ Une formation dynamique en cascade

Les migrations respectives de la messagerie et du système d'exploitation ont commencé en avril 2002 par une phase de 4 mois d'étude et de prototypage. Entre octobre et novembre 2002, la région PACA joue les pilotes avec 950 agents. **“La principale problématique de la migration de la messagerie a tenu au fait que nous avons tout changé sauf les postes de travail. Or le parc de micro est très hétérogène”**, constate Dominique Guiffard. D'où la volonté d'homogénéiser le parc informatique sous Windows XP d'ici 18 mois.

La formation dispensée par Atos Origin, partenaire Microsoft, a fait l'objet d'une attention particulière. Le projet BIMS prévoyait un ensemble de formations portant sur les nouveaux outils mis en œuvre dans cette nouvelle architecture. Plus de 400 informaticiens du ministère (de l'administration centrale, des DDASS et des DRASS) ont pu suivre un cycle de formation sur Microsoft Exchange 2000 Server et Windows 2000 Server. Pour les utilisateurs, la formation s'est déroulée en cascade. Une vingtaine d'opérationnels a suivi une formation sur trois modules (messagerie, agenda partagé, dossier public) dispensée par Atos Origin. Ces formateurs référents ont ensuite formé un à deux formateurs relais dans chaque direction pour que ces derniers poursuivent le processus auprès d'autres utilisateurs et ainsi de suite... Un kit de formation, avec des simulations à la clé, était proposé comme support. Selon Jacqueline Pilté, une formatrice référent ayant formé 23 personnes relais, **“il y a dans le ministère toute une génération âgée de moins de 30 ans qui n'avait, pour la plupart, pas besoin de formation. Ces utilisateurs avertis contribuent à accompagner ceux qui découvrent ces nouvelles fonctionnalités”**.

■ Opération réussie avec de nouveaux projets à la clé

L'appropriation des utilisateurs s'avère excellente. Les assistantes commencent ainsi à mettre en place les réunions grâce aux fonctionnalités embarquées dans l'agenda partagé. La montée en charge devient très significative et génère de nouveaux besoins. Tels, par exemple, les échanges inter-sites, qui ne sont pas inclus, pour l'instant, dans les dossiers publics de Microsoft Exchange 2000 Server. Plus concrètement, certains utilisateurs ont exprimé leur besoin d'une extension du périmètre de coopération pour que, par exemple, un agent d'une DDASS puisse partager des informations ou des dossiers avec un collègue d'une DRASS. Message reçu puisqu'un nouveau dimensionnement du réseau fait déjà partie des projets à venir.