

IBM et Staff and Line réagencent le parc de l'ANPE

« Depuis plus de 10 ans, l'ANPE utilisait une version vieillissante d'un logiciel Staff and Line qui ne répondait plus au besoin et devenait impossible à faire évoluer. Nous nous sommes donc orienté vers une solution pour laquelle nous avons rédigé un appel d'offres pour un intégrateur et un éditeur », rapporte Cédric Siben, DSI de l'ANPE et directeur général adjoint du GIE "SI Convergence-emploi" (réunissant les moyens informatiques ANPE et Assedic).

Un appel d'offres précis remporté par Staff and Line/IBM En 2006, l'ANPE décide alors d'initier le projet Gaia (Gestion des Assets Informatiques ANPE). Objectif : trouver une solution basée sur un progiciel pour gérer le parc, le stock, les commandes, et les logiciels. Une solution se proposant de nouvelles fonctionnalités comme la mise à jour des données en temps réel et l'inventaire automatique. Bien entendu, le projet inclut la reprise des données existantes.

De plus, la solution devait pouvoir s'intégrer avec la gestion d'incident en place. Un projet d'envergure si l'on considère le parc contenant entre plus de 110.000 matériels, 27.000 postes clients, plus de 6.000 bornes d'accès e-services, et quelques centaines de portables.

« Autre considération : l'ANPE dispose déjà de nombreuses applications réseau fonctionnant via des interfaces Web, en mode intranet ou extranet. Un avantage pour la reconnaissance automatique des postes puisqu'ils sont connectés de façon permanente », ajoute Cédric Siben.

En mars 2006, l'appel d'offres est lancé. Plusieurs réponses sont étudiées,

selon les règles du code des marchés publics : priorité au mieux disant sur le périmètre fonctionnel attendu. « Nous avons retenu l'association de l'éditeur Staff and Line avec IBM GTS (Global technical services) comme intégrateur. Bien entendu, il s'agissait d'une nouvelle version du logiciel de gestion de parc de l'éditeur lancée fin 2005 », précise Cédric Siben.

Un mégaprojet mené en neuf mois

L'équipe de projet regroupe un chef de projet ANPE et des experts dans d'autres structures ANPE, ainsi que des relais dans les services utilisateurs (7 centres répartis en région). Des membres externes complètent le dispositif: un chef de projet IBM leader de la prestation, un chef de projet Staff and Line, et un chef de projet technique pour l'inventaire automatisé. La première réunion a lieu le 8 novembre 2006.

En janvier 2007, le projet débute sur le terrain avec l'analyse de besoins. « D'après les spécificités fonctionnelles de notre cahier des charges, Staff and Line a assuré la définition des spécifications détaillées sous la houlette méthodologique d'IBM. En fait, il s'agissait essentiellement de paramétrage. De plus, un dossier très précis de développement et de maintenance doit être mis en place et mis à jour. En effet, un marché public ne dure que trois ans, et les prestataires doivent s'assurer que la suite sera convenablement assurée, soit par eux, soit par d'autres, soit par nos équipes. Une disposition qui nous garantit la liberté de choisir d'autres prestataires », souligne Cédric Siben. En mai 2007 les spécifications détaillées tracent les actions d'adaptation et de paramétrage à mener. Puis, un premier pilote est déployé en juillet

2007. Le maquettage enrichi est finalement généralisé grandeur nature en septembre 2007. Au total, le projet aura duré neuf mois.

La solution de dimension nationale concerne 1.300 sites en France et 150 utilisateurs parmi les directions régionales, les divers relais, les prestataires, ainsi que les DSI qui utilisent au quotidien cette solution. 80 personnes ont été formées au logiciel, une tâche relativement banale puisque les procédures sont restées les mêmes, sauf sur la partie inventaire automatisé. Une formation répercutée ensuite auprès des 3.000 correspondants locaux informatiques et applicatifs (CLIA – agents assurant également cette fonction en agence).

L'intégration de la solution pour l'Assedic est en cours d'étude. Une tâche facilitée, car les équipes ANPE et Assedic étaient déjà très proches, et les seconds avaient suivi le projet Gaia d'un œil attentif.

Un bilan plutôt satisfaisant, et de précieux conseils

« Désormais, la combinaison des procédures d'achat et d'inventaire automatique permet de vérifier le déploiement des équipements et de leur utilisation réelle. Un progrès sensible dans la maîtrise des dépenses. De plus, tous nos équipements sont codifiés dès leur arrivée. D'ailleurs, tandis que je vous parle je vois les étiquettes indécollables sur mon ordinateur portable et sur mon écran », affirme Cédric Siben. La reprise des données s'est bien déroulée, car les tables sont restées identiques.

« Cependant, nous rencontrons encore quelques difficultés liées aux temps de réponses pas assez performants. Staff and Line mène donc toujours des travaux d'optimisation des requêtes et des traitements, et de l'architecture avec IBM », reconnaît Cédric Siben. Le DSI insiste également sur l'importance de la codification des équipements. Un enjeu majeur, mais qui n'a posé aucun problème à l'ANPE disposant déjà d'une nomenclature nationale.

« En premier lieu, le projet de gestion de parc doit s'inscrire dans une vision claire de ce que l'on attend en terme de résultats. Les procédures doivent être définies : mises à jour, suivi des mouvements de poste, inventaire, suppression, etc. Le DSI devra s'assurer du support des relais managériaux de son organisation. Enfin et surtout, le cahier des charges devra porter sur une solution et pas se limiter aux fonctions d'un logiciel. L'obligation de résultat et de moyen contractuelle devra porter sur une réponse aux besoins clairement définis et mesurables », conseille Cédric Siben.