

**Projet d'Appui à la Politique Sectorielle Santé (PAPS)
– Lot 1 Ressources humaines dans la santé**

**« Diagnostic et aménagement du parc
informatique de la Direction des
Ressources Humaines »**

Burkina Faso

Rapport

V o s i n t e r l o c u t e u r s
chez GFA Consulting Group GmbH sont
Katie Thayer
Joachim Gromotka

Projet d'Appui à la Politique Sectorielle Santé (PAPS) – Lot 1 Ressources
humaines dans la santé

« Diagnostic et aménagement du parc informatique de la
Direction des Ressources Humaines »

Burkina Faso

R a p p o r t

Rédigé par: Mr Mein-ny Céleste OUATTARA

A d r e s s e

GFA Consulting Group GmbH
Eulenkrußstraße 82
22359 Hamburg
Allemagne

Téléphone +49 (40) 6 03 06 – 410
Télécopie +49 (40) 6 03 06 – 499
Courriel medica@gfa-group.de



TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	2
LEXIQUE	3
1 INTRODUCTION GENERALE	4
1.1 Rappel des objectifs et résultats attendus	4
1.2 Déroulement de la mission	5
1.3 Difficultés rencontrées	6
2 ETAT DES LIEUX DU PARC INFORMATIQUE	8
3 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS	15
4 PERSPECTIVES LIEES A LA FUTURE ORGANISATION DES SERVICES DE LA DRH ET AUX APPUIS DU PAPS	17
5 PERSPECTIVES LIEES A LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET D'ACCUEIL INFORMATISE	19

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier vivement le Directeur des Ressources Humaines du Ministère de la Santé pour avoir contribué par ses conseils et ses commentaires à cette mission tout au long de ses différentes étapes.

Je voudrais remercier également Mr Soenen Cédric (Assistant Technique de l'Union Européenne détaché auprès de la Direction des Ressources Humaines (DRH) du Ministère de la Santé) d'avoir accepté de nous accompagner tout au long de cette mission de maintenance du parc informatique.

Je voudrais aussi exprimer ma gratitude à tous les personnels de la DRH du Ministère de la Santé qui se sont rendus disponibles pour la réalisation de cette mission jusqu'à son terme.

LEXIQUE

- **Win XP:** Windows XP est une famille de systèmes d'exploitation multitâches, développée et commercialisée par **Microsoft**, permettant l'utilisation d'un ordinateur de bureau ou d'un ordinateur portable. « **XP** » provient d'« **ex**perience » (ou expérience en Français).
- **Win 7:** Windows 7 est un système d'exploitation de la société Microsoft et successeur de Windows Vista. Cette version de Windows reprend l'acquis de Windows Vista tout en apportant de nombreuses modifications, notamment par divers changements au niveau de l'interface et de l'ergonomie générale.
- **Pare-feu:** ou firewall (en anglais), est un logiciel (pouvant aussi être matériel), permettant de faire respecter la sécurité d'un réseau informatique. Le pare-feu est parfois appelé coupe-feu, garde-barrière, barrière de sécurité. Le pare feu utilisé au cours de notre mission est Zone Alarme. Ce logiciel gratuit bloque les pirates et empêche les virus et logiciels espions de voler des données personnelles et de les envoyer sur Internet. Il fonctionne aussi parfaitement avec les logiciels antivirus.
- **Fichiers temporaires:** Ce sont des fichiers pouvant être créés par un programme pour y stocker des informations qui ne sont utiles que pendant la durée d'exécution du programme. Ces fichiers doivent normalement disparaître à la fin de l'exécution du programme, mais il arrive que le programme en cause ne les supprime pas, ces fichiers encombrant alors les ordinateurs et peuvent être une cause de la lenteur de certains postes de travail.
- **Défragmentation:** Elle consiste à regrouper les fragments de fichiers éparpillés sur le disque dur afin d'optimiser les temps d'accès au disque dur lors de la lecture de fichiers de taille importante.
- **mise à jour antivirus:** C'est l'action qui consiste à mettre « à jour », ou bien « à niveau » l'antivirus après téléchargement sur Internet. La mise à jour sert à améliorer le rendement, l'efficacité ou la prestation de l'antivirus, et parfois de corriger les « bugs » d'un programme donné. Pour être effective, ces mises à jour nécessitent une vitesse de connexion sur Internet à minima dont ne dispose malheureusement pas la DRH.
- **VLC:** ou Video LAN Client en Anglais est un lecteur multimédia libre pour lire les fichiers audio et vidéo.
- **MSE:** Microsoft Security Essentials est un antivirus libre de la firme Microsoft.

1 INTRODUCTION GENERALE

1.1 Rappel des objectifs et résultats attendus

Dans le courant du mois de décembre 2013 l'assistance technique entreprenait une démarche dont le but était de faire un diagnostic organisationnel de la DRH du Ministère de la Santé. Il ressort que la structure souffre de grandes difficultés organisationnelles et managériales, parmi lesquelles:

- L'extrême dégradation des conditions de travail et des moyens de fonctionnement (matériel, logistique, humain et budgétaire);
- Des déséquilibres dans l'organisation des services et la répartition des responsabilités entre ces derniers;
- La marginalisation de la fonction de GRH qui n'est pas suffisamment reconnue comme un levier stratégique à la mise en œuvre du PNDS;
- La lourdeur des procédures de traitement des actes, autrement dit une forte bureaucratie alors que l'archivage des dossiers du personnel n'est plus fonctionnel depuis 2009;
- L'absence de culture de performance et de programmation et suivi évaluation des activités;
- La démotivation importante des agents de la direction.

Dans ce contexte et conformément aux termes de référence, du 15 au 25 Avril 2014 s'est tenue à la Direction des Ressources Humaines du Ministère de la Santé, une mission de diagnostic et de maintenance informatique dont les objectifs étaient de:

- Dresser l'état des lieux du parc informatique de la Direction des Ressources Humaines en termes de fonctionnalité des ordinateurs, imprimantes;
- Identifier les réparations physiques et mécaniques possibles sur le patrimoine informatique endommagé mais encore viable;
- Nettoyer les infections virales et autres dysfonctionnements sur les fichiers de données des ordinateurs encore valides;
- Reconfigurer l'ensemble des ordinateurs avec un système d'exploitation identique;
- Installer des pare-feux et des antivirus gratuits mis à jours et uniformes pour l'ensemble des ordinateurs encore valides;
- Proposer un schéma d'affectation de l'ensemble du matériel du parc informatique en relation avec le nouvel organigramme et tenant compte des futurs appuis en équipements informatiques du PAPS;

- Mettre en place des principes de gestion et une architecture commune des dossiers sous explorateur Windows conformément aux activités par services de la DRH;
- Examiner les possibilités de mise en réseau dans la perspective du renouvellement d'une partie du parc informatique et de l'installation d'une base de données en RH;
- Proposer les principes de maintenance et de contrôle de l'intégrité des systèmes d'exploitation informatique réinstallés.

Aussi, les résultats attendus de la mission étaient les suivants:

- Un état des lieux précis de la disponibilité et de la fonctionnalité de chaque unité informatique par service de la direction des ressources humaines est disponible;
- Chaque matériel informatique encore utilisable est protégé des virus informatiques;
- L'ensemble du parc informatique de la DRH est harmonisé en termes de système d'exploitation et de logiciels bureautiques;
- Les réparations systémiques de circonstance sur les matériels informatiques sont effectuées in situ;
- Une architecture commune des dossiers sous explorateur Windows ainsi que leurs principes de gestion sont constitués sur les postes valides;
- Les possibilités de mise en réseau du futur parc informatique renouvelé et doté d'une base de données en RH sont examinées;
- Des principes et procédures de maintenance et de gestion du parc informatique sont développés;
- Un schéma d'affectation des unités informatiques exploitables au sein des services réorganisés de la DRH est présenté, y inclus les futurs appuis en équipement informatique du PAPS;
- Les agents de la DRH sont sensibilisés aux principes d'utilisation sécurisés des systèmes d'exploitation mis en place.

1.2 Déroutement de la mission

Préparation de la mission

Le Jour 1, des fiches de recueil d'information furent élaborées afin de recenser les postes de travail et toutes les anomalies constatables sur ceux-ci. Ces informations ont été recensées en présence de l'utilisateur du poste concerné qui faisait part des problèmes rencontrés et approuvait le remplissage des fiches de recueil d'information.

Cette journée préparatoire a aussi été consacrée à une réunion avec le Directeur, le Chef du Service Administratif et Financier, l'Assistant Technique de la DRH au cours de laquelle furent discutés la portée de la mission, l'échéancier et la marche à suivre. Certains documents ont aussi été portés à

la connaissance de la Mission (organigramme, listing du personnel et projet de refonte du cadre organique de la Direction.

Exécution de la mission

Les pannes constatées et notées sur les fiches de suivi ont été immédiatement réparées au passage du technicien sur chaque poste de travail. Ces pannes consistaient le plus souvent au mauvais démarrage du système du fait de fichiers d'installation corrompus.

En sus, le technicien a procédé à une maintenance préventive pour améliorer les performances des postes de travail. En fonction des situations constatées, elle consistait en:

- L'installation d'un antivirus, sa mise à jour et l'analyse complète de la machine pour supprimer les éventuels virus,
- L'installation de pare feu pour bloquer les « intrus »,
- Le dépoussiérage, le nettoyage et la suppression des fichiers temporaires,
- L'installation des outils essentiels lorsqu'inexistants (Microsoft office, Adobe Reader, VLC (Vidéo LAN Client), et certains pilotes comme les pilotes de sons ou graphiques pour améliorer l'affichage à l'écran),
- La réinstallation complète du système d'exploitation et ses applications (ex.: pack office) pour cause de lenteur extrême de la machine.

Certains postes marqués de la mention « EN PANNE » ne pouvant être réparés, nous suggérons de procéder à leur changement (cf. état des lieux).

Communication des résultats

Les tâches effectuées sur chaque poste sont écrites sur les fiche récapitulative jointes en annexe avec des suggestions spécifiques pour certains postes.

Des conseils pratiques de maintenance de base ont été abordés au cours de la mission auprès de chaque utilisateur disponible (ex : apprentissage du lancement manuel de mise à jour d'antivirus, analyse complète du système, modalités de démarrage et d'extinction des postes, sauvegarde des données).

1.3 Difficultés rencontrées

Des difficultés importantes ont entravé le bon déroulement et l'atteinte des résultats attendus de la mission:

- L'accessibilité limitée des bureaux (malgré l'instruction donnée par note de service) et la disponibilité aléatoire des postes de travail au regard des urgences administratives permanentes à gérer pour certains agents ;

- La faiblesse exagérée des capacités de certains postes de travail¹ qui ne permettait pas l'installation de systèmes d'exploitation évolués comme Windows 7.

Il était donc difficile d'uniformiser les systèmes d'exploitation sous Windows 7 comme idéalement prévu sur l'ensemble des postes de travail. De surcroît, la plupart des systèmes d'exploitation installés sont piratés ce qui complique l'installation d'antivirus gratuits mais efficaces comme *Microsoft Security Office*. Pour certains postes, Il a ainsi fallu installer un autre type d'antivirus (« SMADAV » pris en charge par les systèmes d'exploitation non authentiques² et très léger pour fonctionner sur les postes avec de faibles capacités), ce qui explique la non uniformisation des antivirus après le passage des techniciens.

Au final, le système d'exploitation Windows XP n'étant plus pris en charge par Microsoft (fin des assistances et mises à jours via Internet, il est donc nécessaire d'acquérir de nouvelles machines avec des performances élevées³ permettant l'installation de systèmes d'exploitation récents et performants comme Windows 7 et Windows 8 et pouvant prendre en charge des applications actualisées et utiles.

¹ On trouve par exemple (i) des processeurs de 32 bits (x86) ou 64 bits (x64), de 1 gigahertz (GHz) ou plus rapide, (ii) une RAM de 1 gigaoctet (Go) (32 bits) ou de 2 Go (64 bits), (iii) un espace disque disponible de 16 Go (32 bits) ou de 20 Go (64 bits).

² Sans licence payante.

³ A minima, un processeur i3, une RAM de 2 gigaoctet (Go) et un espace disque de 250 Go

2 ETAT DES LIEUX DU PARC INFORMATIQUE

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes tâches effectuées sur les postes informatiques et leurs caractéristiques respectives.

NOTES ATTRIBUEES AUX POSTES DE TRAVAIL

NOTES	DEFINITIONS
1	Capacités très faibles, machine très lente
2	Caractéristiques acceptables
3	Bonnes caractéristiques
4	Très bonnes caractéristiques, performances élevées

Tableau récapitulatif des interventions effectuées et des caractéristiques des postes informatiques

SERVICE	UTILISATEUR	TACHES EFFECTUEES	ETAT DE L'ORDINATEUR
1. DRH	Directeur	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 2 Système: Win Xp
	Mme Dah	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 2 Système: Win Xp
	Mme Sissao	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 1 Système: Win Xp
2. SECRETARIAT	Mr Bandé	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation • Installation des pilotes graphiques, USB • Réinstallation de MS Office 2010 	Note: 2 Système: Win 7

3. SARS	Mr Thiombiano	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7
	Mr Poda	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7
	Mr Ouedraogo	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 1 Système : Win 7
	Mr Traoré Mr Dao	Pas d'ordinateur	-

SERVICE	UTILISATEUR	TACHES EFFECTUEES	ETAT DE L'ORDINATEUR
4. SAF	Mr Kéré	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 ¶ Système : Win Xp

	Mr Ouoba	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 ¶ Système : Win Xp
5. SGC	Mr Ouelgo	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 ¶ Système : Win Xp
	Mr Tienore	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 1 ¶ Système : Win Xp
	Mr Ouedraogo Eric	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 ¶ Système : Win 7
	Mr Ilboudo	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 1 ¶ Système : Win Xp
	Mr Soma	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse 	Note : 1 ¶

		<ul style="list-style-type: none"> Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Système : Win Xp
	Mr Nasotin	<ul style="list-style-type: none"> En panne: La machine ne démarre pas. 	-
	Mme Toé	<ul style="list-style-type: none"> Réinstallation de Win XP Installation de pare feu, Installation d'antivirus, mise à jour et analyse Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 1 Système : Win Xp
	Mr Koné	<ul style="list-style-type: none"> Réinstallation de Win 7 Installation de pare feu, Installation d'antivirus, mise à jour et analyse Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7

SERVICE	UTILISATEUR	TACHES EFFECTUEES	ETAT DE L'ORDINATEUR
1. SGC (suite)	Mr Zouré	<ul style="list-style-type: none"> Installation de pare feu, Installation d'antivirus, mise à jour et analyse Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Ecran instable, Clavier dur Système : Win 7

	Mr Ouedraogo Wend Penga	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7
2. SGPEC	Mr Comporé	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation • Installation VLC • Installation Adobe Reader 	Note : 2 Système : Win 7
	Mr Nana	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7
	Mr Ouedraogo	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note : 2 Système : Win 7
	Mr Ouattara	<ul style="list-style-type: none"> • Installation d'antivirus, analyse Nettoyage des fichiers temporaires, défragmentation 	Note : 1 Système : Win Xp
	Mme Tiendrebeogo	<ul style="list-style-type: none"> • Pas d'ordinateur 	-

	Mme Dao		
3. SSO	Mr Ouattara	<ul style="list-style-type: none"> • Réinstallation du système • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note 1 Système : Win Xp
	Mr Sandwidi	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu, • Mise à jour antivirus et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 2 Système : Win 7
	Mr Bationo	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 2
	Mr Somé	<ul style="list-style-type: none"> • Réinstallation du système • Installation de pare feu • Installation d'antivirus, mise à jour et analyse • Nettoyage des fichiers temporaires et défragmentation 	Note: 1 Système : Win Xp

3 CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Face aux nombreux problèmes constatés au niveau du parc informatique de la DRH, quelques solutions réalistes et faisables sont proposées:

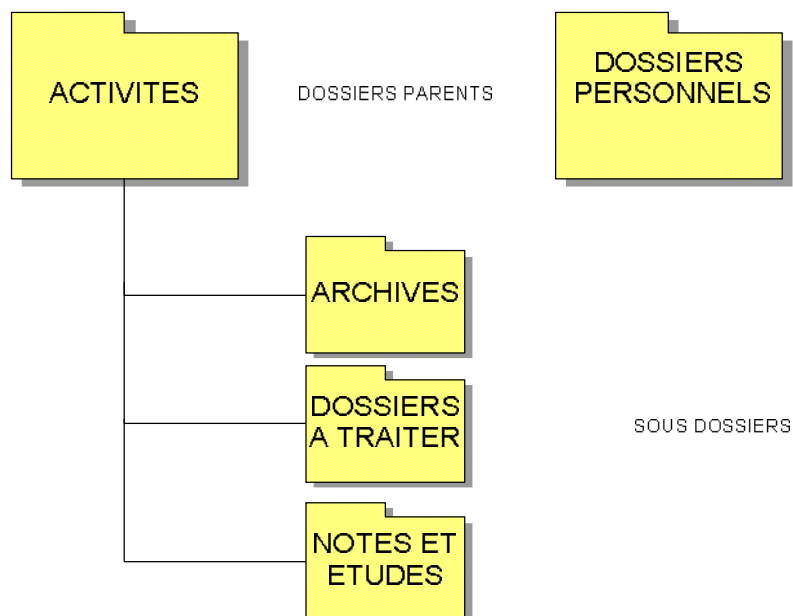
PROBLEMES CONSTATES	SOLUTIONS PROPOSEES
La capacité insuffisante de la plupart des postes de travail ne permet pas l'installation de programmes adéquats, de surcroît les fichiers temporaires téléchargés sur internet ralentissent considérablement les performances des postes (dossiers audio et vidéo personnels stockés notamment). Ces facteurs compromettent les capacités de mémoire, du disque dur et du processeur nécessaires à la prise en charge des applications de gestion, et provoquent des lenteurs dans les processus de traitement.	Procéder au remplacement des postes de travail obsolètes par des postes plus performants pour supporter les applications consommant de grandes capacités de mémoire et de disque dur.
Insuffisante maîtrise de l'outil informatique par les personnels de la DRH	Initier des ateliers de formation pour les chefs de service dans un premier temps puis ensuite les autres agents (Cf. ci-après)
Arrêts brusques et risques d'endommagement des postes suite à des coupures d'électricité	Acquisition d'onduleurs pour maintenir les postes allumés et susciter un arrêt normal qui n'endommage pas les appareils.
Absence de systèmes de sauvegardes	Acquérir des systèmes de sauvegardes de données sur serveur ou des disques durs de sauvegarde pour amoindrir les pertes de données.
Mauvaise connectivité internet et instabilité du réseau local.	Revoir tout le câblage réseau informatique de la DRH en faisant des tests de stabilité y compris au niveau de l'armoire de brassage ⁴

Egalement, invoquant l'ignorance, certains utilisateurs désinstallent les pare feux⁵ mis en place par les techniciens afin de protéger les machines des attaques malveillantes (virus, vers, logiciels espions).

Une organisation des répertoires de travail a été proposée sur les postes avec une sensibilisation sur la nécessité de réorganiser les fichiers et les dossiers personnels et professionnels dans des répertoires créés afin de faciliter leur recherche. Elle se présentait comme suit:

⁴ Point de raccordement de tous les câbles réseau.

⁵ Le pare feux (Zone Alarme) affiche une demande de confirmation dans la barre des tâches à partir de son icône lorsqu'un programme tente de s'exécuter. Ce type de message semble méconnu ou mal apprécié de ces utilisateurs qui y voient une cause d'instabilité du poste et désinstallent le pare feux ce qui ramène à la situation de départ, c'est-à-dire l'exposition des postes à des virus et vers informatiques.



Besoins de formation prioritaires

Applications	Principaux éléments de contenu
MICROSOFT WORD	<ul style="list-style-type: none"> • Saisie du document • Mise en forme • Les Tableaux • Les graphiques • Mise en page • Long document et références • Publipostage
MICROSOFT EXCEL	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des feuilles / classeurs et saisie de données • Gestion des feuilles / classeurs et saisie de données • Mise en forme et dimensions • Déplacer, copier, coller et tri rapide • Les formules • Les fonctions • Les graphiques • Les tableaux croisés dynamiques
MICROSOFT POWERPOINT	<ul style="list-style-type: none"> • La présentation • Thèmes et arrière -plan • Saisie et mise en forme • Les objets graphiques • Effets d'animation • Diaporama

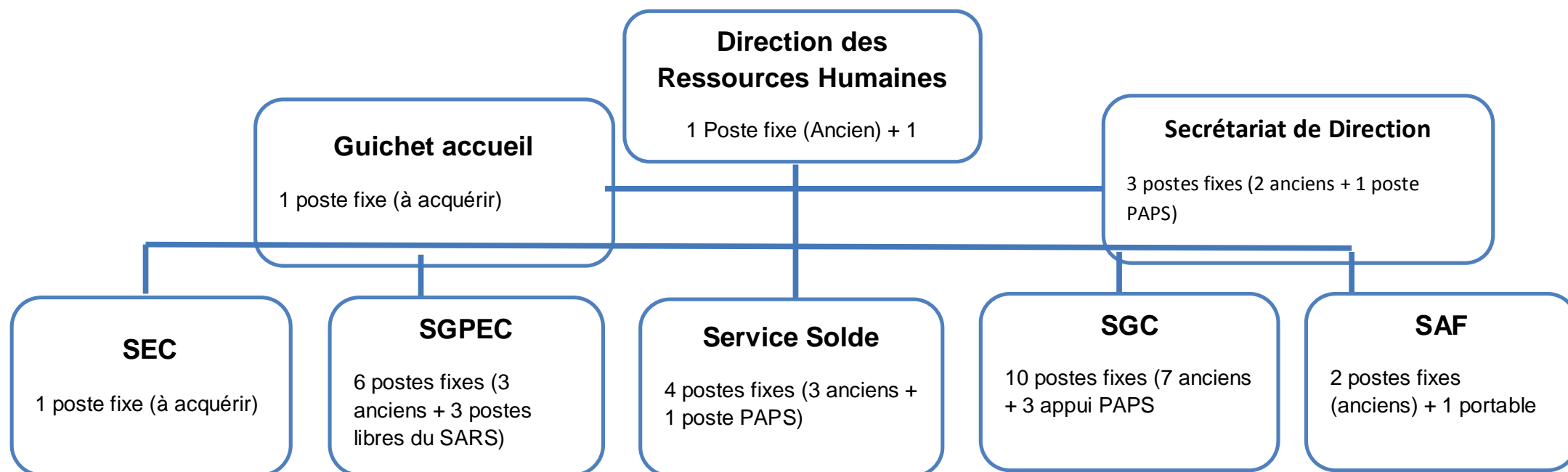
4 PERSPECTIVES LIEES A LA FUTURE ORGANISATION DES SERVICES DE LA DRH ET AUX APPUIS DU PAPS

Compte tenu du contexte de réorganisation en cours de la Direction des Ressources Humaines, nous proposons une répartition des postes de travail en tenant compte des nouveaux services.

Structures de la DRH et agents utilisateurs	Propositions d'affectation des postes informatiques
Direction des ressources humaines <i>Directeur</i>	01 poste utilisable
Guichet Accueil	Nouveau service: 01 poste à affecter
Secrétariat de Direction <i>Trois (03) agents</i>	03 postes dont 02 utilisables et 01 à remplacer (Mme SISSAO)
Service Examen et Concours (SEC)	Nouveau Service: 01 poste à affecter
Service de Gestion Prévisionnelle des Effectifs et des Compétences (SGPEC) <i>Six (06) agents</i>	04 postes dont 03 postes utilisables, 01 poste à remplacer (Mr Ouattara Siaka) et 02 postes à ajouter (Mme Tiendrebeogo et Mme Dao)
Service Solde (SSO) <i>Quatre(04) agents</i>	4 postes dont 03 postes utilisables et 01 poste à remplacer (Mr Somé)
Service de Gestion des Carrières <i>Dix (10) agents</i>	10 postes dont 07 postes utilisables, 01 poste non fonctionnel (Mr Nasotin) et 02 postes à remplacer (Mme Toe Rosine, Mr Ilboudo)
Service Administratif et Financier (SAF) <i>Deux (02) agents</i>	02 Postes utilisables
Service Accueil et Relations Sociales (SARS) <i>Trois (03) agents</i>	03 postes utilisables à réaffecter

A minima, il y a donc nécessité de remplacer 05 ordinateurs et d'acquérir 02 ordinateurs supplémentaires. En considérant le futur appui du PAPS programmé pour 05 ordinateurs fixes, 02 ordinateurs portable et 02 imprimantes multifonctionnelles et la suppression du SARS, la mise en œuvre du schéma d'affectation des postes informatiques ci-dessous est envisageable.

SCHEMA D'AFFECTATION DES POSTES INFORMATIQUES



5 PERSPECTIVES LIEES A LA MISE EN PLACE D'UN GUICHET D'ACCUEIL INFORMATISE

Dans une structure comme la DRH, l'implémentation d'un réseau informatique pour échanger des informations, consulter ou traiter des données, notamment à plusieurs niveaux faciliterait la prise de décisions et améliorerait l'efficacité de la prise en charge des actes des usagers.

Un réseau informatique⁶ étant déjà implémenté au sein de la DRH, une extension de ce réseau s'avère nécessaire pour prendre en compte d'autres unités tel que le guichet d'accueil destiné à devenir le point d'entrée des demandes administratives des usagers (agents du Ministère) et de sortie des actes traités

L'installation et la configuration de points d'accès sans fil pour prendre en charge les ordinateurs possédant des équipements Wifi incorporés (notamment les ordinateurs portables, qui proviendront de l'appui du PAPS) éviteraient d'utiliser une grande quantité de câbles dans le réseau. Au regard de la vétusté des locaux de la DRH, la limitation des câblages devient en effet essentiel.

Les données relatives à un agent se présentant au guichet d'accueil seraient enregistrées dans une application installée à l'accueil et fonctionnelle en réseau. Les données régulièrement mises à jour à travers les interfaces de l'application seraient consultées à l'aide d'outils de recherche multi critères.

Cette approche nécessiterait de disposer d'un serveur d'application adapté (ex: HP ProLiant ML 300) avec une capacité mémoire minimale de 8Go et d'acquérir des disques durs d'une capacité totale d'au moins 1000 Go ou à défaut d'acquérir un nouvel ordinateur avec une grande capacité de stockage et de mémoire exclusivement dédié aux applications étant donné que plusieurs connexions s'établiront sur ce « serveur ».

Les étapes de développement d'un tel outil reposent sur:

- La collecte des informations traitées par le futur guichet d'accueil,
- La conception de la base de données qui stockera les données (base de données accessibles en réseau),
- Le développement des écrans de saisie et de consultation,
- La formation des utilisateurs pour une bonne appropriation de l'outil,
- Les adaptations et évolutions progressives (fonctionnalités supplémentaires) de l'outil en fonction des besoins d'utilisation et liés en grande partie au développement fonctionnel du guichet d'accueil. Un contrat de maintenance du logiciel avec le concepteur pourrait alors être établi.

⁶ Dans le cadre des actualisations quotidiennes et nécessaires du Système Intégré de Gestion Administrative et Salariale des Personnels de l'Etat (SIGASPE)