

Success Story



Société

Service de l'Informatique
du canton du Jura

Branche

Administration publique

Nombre de sites

19

Client depuis

2002

Prestations de service

- Connect LAN
- Connect Ethernet
- Connect Internet

Account Manager

Laurent Fine
Name Account Manager
Tel. 024 423 36 50
laurent.fine@upc-cablecom.ch

Première publication

BUSINESSFACTS 1/2010

Partenariat IT public-privé: le Jura donne le ton

Le plus jeune canton suisse a développé une approche très moderne et rationnelle de son informatique. Afin de bénéficier de services performants aux meilleurs coûts, le canton du Jura applique une politique d'externalisation ciblée et sélective de compétences et de ressources IT par le biais de partenariats publics-privés avec des prestataires spécialisés, dont upc cablecom pour son réseau. Un exemple à suivre pour d'autres entités publiques? upc cablecom business a posé la question à Matthieu Lachat, Chef du Service de l'informatique du canton du Jura.

Monsieur Lachat, le canton du Jura est relativement précurseur dans l'organisation de ses services informatiques, notamment dans ses partenariats avec des fournisseurs privés. Tout d'abord, quel rôle jouent les systèmes d'information pour un canton comme le Jura?

Notre canton a profondément changé son approche de l'IT dès 2006: considérés auparavant comme une simple fonction de support, les systèmes d'information sont aujourd'hui devenus un réel atout stratégique de notre administration, permettant des économies, une amélioration de la productivité et un meilleur service aux utilisateurs ainsi qu'aux citoyens et aux entreprises.

Quels types d'informations devez-vous gérer et pour quels utilisateurs?

Nous gérons les informations de tous les services de l'Etat: police, tribunaux, finances, impôts, office de la population, etc., ainsi qu'une dizaine d'institutions para-étatiques. En tout, cela représente 1500 postes de travail répartis sur près de 80 sites dans le canton. Sans compter le développement de l'administration électronique (cyberadministration), et la mise en place de nouveaux services à l'attention des citoyens et des entreprises par le biais de l'Internet.

On imagine combien les informations que vous devez gérer sont critiques!

Bien entendu! Imaginez que la police ou les tribunaux ne puissent plus fonctionner à cause d'un dérangement informatique. D'autant plus que nous avons également toute notre télé-



upc cablecom
business

” Nous avons développé dès 2001 avec upc cablecom un partenariat public-privé qui peut certainement faire figure d'exemple pour d'autres cantons. ”

Portrait

Matthieu Lachat, 36 ans, est Chef du Service de l'informatique du canton du Jura depuis 2006. Dès son entrée en fonctions, il a joué un rôle important dans la définition de la nouvelle stratégie IT du canton et dans la réorganisation en profondeur de ses systèmes d'information. Originaire de Porrentruy, Matthieu Lachat a fait ses études d'ingénieur télécom à Neuchâtel. Avant de reprendre la direction du Service de l'informatique du canton du Jura, il a fait carrière pendant dix ans en tant que cadre chez deux opérateurs télécom en Suisse.



phonie qui transite sur notre réseau de données. Le réseau est pour nous réellement critique. Aujourd'hui, on ne peut plus tolérer une coupure du réseau de plusieurs minutes. Par ailleurs, nous devons assurer un haut niveau de confidentialité des informations que nous gérons, et nous prémunir contre les pertes ou les fuites de données.

Quels sont vos critères de performance en matière d'IT?

Certainement la satisfaction des utilisateurs, une qualité de service élevée et des coûts maîtrisés.

Comment avez-vous atteint vos objectifs en termes de rationalisation et d'optimisation de votre IT?

Nous avons restructuré notre organisation et notre stratégie IT de manière à mutualiser les ressources qui pouvaient l'être tout en gardant la maîtrise de nos systèmes et les compétences essentielles en interne. Cette rationalisation nous a menés à collaborer étroitement avec d'autres cantons pour le développement commun d'outils et d'applications, et à centraliser la gestion de nos données dans un datacenter professionnel desservant tous nos sites par un réseau performant. Plutôt que de chercher à réinventer la roue, nous avons favorisé des partenariats publics-privés avec des prestataires IT de haut niveau.

Quels sont les avantages de cette dernière solution?

Les avantages se situent en termes de coûts, de disponibilité et de fiabilité du nouvel environnement, mais aussi de sécurité de nos données et de qualité du service. En mutualisant certains aspects de notre informatique, nous bénéficions d'économies d'échelle et de l'expérience de nos partenaires. D'autre part, en regroupant nos données dans un datacenter équipé des technologies les plus pointues et avec un second site redondant, nous avons

” En mutualisant certains aspects de notre informatique, nous bénéficions d'économies d'échelle et de l'expérience de nos partenaires. ”

Service de l'Informatique du canton du Jura

Le Service de l'informatique du canton du Jura est chargé de l'exploitation et de la maintenance des systèmes d'information de près de 80 sites administratifs et proches de l'administration (institutions para-étatiques) répartis dans tout le canton. Il fournit le support à l'ensemble des services aux citoyens et entreprises de la République, de la police à l'enseignement en passant par les impôts, la justice ou le contrôle des habitants. Le parc informatique géré par le Service de l'informatique du canton du Jura représente 1500 postes de travail et 120 serveurs, utilisés par 1600 personnes.

” upc cablecom est notre partenaire de choix depuis dix ans, et il le restera certainement encore à l'avenir. ”

accès à une qualité de service que nous ne pourrions atteindre par nos seuls moyens à un coût aussi attractif.

Quels partenaires avez-vous choisis pour implémenter votre nouvelle stratégie IT?

Nous collaborons avec la société de conseil informatique Bedag, détenue par le canton de Berne et spécialisée dans les services aux administrations publiques et organismes parapublics. Bedag nous a accompagnés dans cette démarche selon les principes de bonnes pratiques informatiques ITIL, et nous avons passé avec elle un contrat d'outsourcing sélectif en ce qui concerne l'exploitation des systèmes. Ce partenariat nous permet de compléter nos compétences tout en gardant le contrôle en interne, de dégager des synergies et de bénéficier de l'expérience du marché. Nos données sont hébergées depuis novembre 2009 dans le tout nouveau datacenter ultramoderne de CDROM situé au Noirmont dans le Jura, et répliquées dans un datacenter secondaire à Delémont. Enfin, la majeure partie de nos sites sont reliés par un réseau ultrarapide en fibre optique mis en place en collaboration avec upc cablecom, partenaire privilégié du canton du Jura depuis dix ans.



Quelle est la nature de votre partenariat avec upc cablecom?

Nous avons développé dès 2001 avec upc cablecom un partenariat public-privé qui peut certainement faire figure d'exemple pour d'autres cantons. L'objectif initial était de relier les trois districts du Jura (Porrentruy, Delémont et les Franches-Montagnes) par un réseau haut débit de fibres optiques. upc cablecom n'a pas hésité à investir fortement dans notre région pour installer un réseau performant directement relié à son backbone suisse. Je ne sais pas si une telle infrastructure aurait pu être mise en place sans ce partenariat. Depuis, nous avons élargi notre collaboration avec upc cablecom à la connexion Internet centralisée de tous nos sites et le passage à un niveau de service Gold (disponibilité élevée), à la mise en place de liens redondants entre nos sites principaux et notre datacenter via Bâle et Neuchâtel.



Après dix ans de collaboration, comment jugez-vous votre partenariat avec upc cablecom?

La collaboration est excellente, upc cablecom s'est révélé un réel partenaire qui continue de nous fournir des services innovants, flexibles, fiables et à haute valeur ajoutée.

Quels aspects du partenariat avec upc cablecom appréciez-vous particulièrement?

La grande réactivité, et même la proactivité, dont upc cablecom a su faire preuve dans le cadre de cette collaboration. Ils ont vraiment été à notre écoute pour nous fournir des prestations de proximité, adaptées à nos besoins actuels et futurs. Ils nous ont aidés à établir une réelle stratégie de connexion de nos sites. Et les grandes performances de leur réseau Internet dans notre canton

et dans toute la Suisse nous permettent d'adapter nos débits si nécessaire. De plus, personnellement, j'apprécie particulièrement les rapports informels et francs avec mes interlocuteurs chez upc cablecom.

En quoi pensez-vous que la solution de partenariat public-privé mise en place par le canton du Jura peut servir d'exemple à d'autres cantons?

Cela dépend bien entendu des moyens dont dispose le canton en question. Mais je pense que pour d'importants travaux d'infrastructure, en particulier pour un réseau de fibres optiques de haute capacité, un partenariat public-privé avec une société telle que upc cablecom est très intéressant. Et cela pour des raisons d'évolution du réseau



CDROM

CDROM, acronyme de «Centre de données romand SA», est un nouveau centre d'hébergement informatique hypermoderne installé au Noirmont dans la technopole Creapole du canton du Jura. Directement connecté sur le backbone du réseau cablecom entre Zurich et Bâle, il dispose d'une capacité de bande passante très importante (fibre et Internet) et doublée lui permettant de fournir des prestations de très haut niveau dans toute la Suisse, voire la France voisine. Compatible avec les normes TIER2, CDROM affiche une disponibilité de fonctionnement de 99,749%, et un degré élevé de sécurité contre tous les risques potentiels: tremblement de terre, inondations, feu, actes de terrorisme ou de piraterie, etc. Avec une situation géologique stable, dans une région isolée et en dehors des couloirs aériens, le centre dispose de ses propres génératrices d'électricité et bénéficie pour sa climatisation du climat frais tout au long de l'année des Franches-Montagnes à plus de 1000 mètres d'altitude (free cooling), un avantage aussi économique qu'écologique. Le centre est par ailleurs labellisé Minergie.

autant que des prestations, notamment en termes de temps, de faisabilité, de coûts et de réactivité. L'idée est de construire ensemble une infrastructure pour en faire profiter tous les partenaires.

Comment expliquez-vous que le canton du Jura soit précurseur en matière de partenariat public-privé dans le domaine de l'IT?

Je pense qu'il s'agit avant tout de considérations pratiques, mais également d'une volonté politique. Nous sommes un canton jeune et de petite taille, avec des moyens limités. Nous avons donc cherché les solutions les plus efficaces possible en maximisant les synergies. Mais la réorganisation de notre IT a également bénéficié d'un soutien politique important. Depuis 2007, l'IT est placée sous la responsabilité directe du Conseil d'Etat, et non plus de la Chancellerie. Ce soutien politique nous a permis de donner plus de valeur à la mission de notre informatique et de développer des solutions transversales.

En informatique, l'outsourcing est souvent associé à une réduction des effectifs et à la perte d'une certaine maîtrise de son système. Qu'en est-il dans votre cas?

Cela n'a pas été le cas chez nous, car nous avons procédé à un outsourcing sélectif avec Bedag. Nous n'avons pas eu à réduire nos effectifs, nos besoins étant exponentiels, nous avons simplement pu limiter les nouveaux engagements. Nous avons gardé en interne la maîtrise stratégique et en partie opérationnelle de notre système informatique. Nous gardons ainsi nos compétences clés en interne, et nos informaticiens peuvent se consacrer aux tâches les plus importantes. Nous conservons aussi la propriété des équipements indépendants de notre réseau. C'est une solution gagnante pour tous les partenaires. L'objectif étant d'améliorer constamment la qualité nos prestations et le niveau de nos services.

Quels sont vos plans futurs pour votre réseau informatique?

Nous comptons développer notre partenariat avec upc cablecom en ce qui concerne la connexion au réseau cantonal des communes jurassiennes avec la possibilité de leur offrir des prestations supplémentaires. L'idée est de mettre en place un modèle de collaboration identique à celui appliqué en 2001.

upc cablecom est notre partenaire de choix depuis dix ans, et il le restera certainement encore à l'avenir.

Merci Monsieur Lachat!

Interview: Grégoire Baillod,
rédacteur free-lance
Photo: Frank Mentha, photographe

Your ambition. Our commitment.

Tel. 0800 888 310 | upc-cablecom.biz

Corporate Network • Internet • Phone • TV



upc cablecom
business