



Externaliser son SI ? Le CHI de Créteil explique son choix

Voilà cinq ans que le Centre hospitalier intercommunal de Créteil a fait le choix d'externaliser l'infrastructure de son système d'information avec Claranet e-Santé. Un choix que ne regrette pas Jean-François Kervinio, DSI. Meilleure réactivité, meilleur suivi, meilleure surveillance..., les bénéfices semblent à la hauteur des espérances. Il nous livre son expérience.

POURQUOI AVOIR CHOISI D'EXTERNALISER L'HÉBERGEMENT ET L'ADMINISTRATION DE VOS SERVEURS ?

Pour plusieurs raisons, la première étant que notre salle informatique était vieillissante et que les normes contre les inondations et les coupures électriques n'étaient plus respectées. En 2009, comme notre établissement amorçait la mise en place du dossier patient informatisé qui nécessitait des normes de sécurité importantes, nous devions envisager des travaux importants. En particulier, il nous fallait une deuxième salle. Enfin, il faut considérer que, même si notre équipe SI n'est pas des plus petites, elle n'est pas non plus pléthorique. Nous commençons à rencontrer des difficultés pour mettre à jour les connaissances techniques nécessaires au bon fonctionnement des serveurs et des bases de données. Et la « pure technique » n'est pas le cœur de notre métier, qui est basé sur les applications et l'aide aux utilisateurs.

CES RAISONS ONT-ELLES CONFORTÉ VOTRE DÉCISION ?

En partie. Avant de prendre cette décision, j'ai mené une étude financière sur les avantages de l'externalisation versus internalisation. Dans notre cas, sur une période de cinq ans, les deux solutions avaient le même coût. En cas d'internalisation, nous aurions en effet eu besoin d'investissements lourds : des travaux pour la mise aux normes de la première salle, la construction d'une seconde, la mise à disposition d'un personnel dédié... Ces éléments ont évidemment été pris en compte dans l'étude. Le second intérêt est d'ordre comptable : une prestation en location permet d'anticiper facilement les dépenses et de garantir les prestations correspondantes, à la différence des projets d'investissement qui sont facilement repoussés.

“ *L'externalisation a libéré du temps de travail pour les applications métiers* ”

POUR UN MÊME COÛT, LE RÉSULTAT EST DONC LE MÊME ?

Aujourd'hui, la solution nous revient finalement un peu plus cher que ce que nous avons initialement calculé, mais ce n'est qu'une des rançons de la gloire. Comme le système fonctionne très bien, nous avons en effet développé plus de serveurs que prévu. Et sans investissement, les « achats » sont plus faciles et plus rapides. Puisqu'elle a été menée à personnel constant, l'externalisation a permis de libérer du temps de travail pour d'autres projets, plus hospitaliers, et de passer plus de temps sur les applications métiers.

QUELLES PRESTATIONS AVEZ-VOUS CHOISIES ?

Le principe du marché est bâti sur la location de ressources informatiques : puissance CPU, RAM et place disques. Cette solution nous permet de ne pas avoir à investir dans du matériel. Par ailleurs, l'hébergeur s'occupe de l'infogérance de l'infrastructure : sauvegardes, mises à jour systèmes, installation des bases de données... Nous conservons la gestion de la partie applicative. Autre élément important : la responsabilité des performances de l'infrastructure est confiée à Claranet e-Santé, hors réseau du CHI de Créteil et postes de travail. Enfin, l'hébergeur gère les astreintes avec une surveillance 24 h/24 du système pour une meilleure réactivité, un meilleur suivi, une meilleure surveillance.

QUELLES ONT ÉTÉ LES GRANDES ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT ?

Le dialogue compétitif s'est déroulé en 2009, et nous avons fait notre choix en février 2010. La migration a débuté en juillet 2010. Il a fallu travailler application par application pendant un an et demi.

QUELS BÉNÉFICES EN AVEZ-VOUS TIRÉS ?

Ils ont été à la hauteur de nos attentes, voire au-delà. L'externalisation a réglé nos problèmes de salle, de gestion des serveurs, de compétences... Nous avons eu quelques soucis de fonctionnement avec les serveurs, mais ils ont été dérisoires par rapport à nos difficultés antérieures. Un autre avantage, que je n'avais pas forcément mesuré au départ, a été de travailler avec une société industrielle. Ses méthodes ont été structurantes et bénéfiques pour mon équipe. Même si l'ensemble est parfois un peu plus lourd à gérer, les résultats ont largement compensé cet inconvénient.

JUSTEMENT, QUELLES ONT ÉTÉ VOS RELATIONS AVEC CLARANET E-SANTÉ ?

Elles se sont assez vite très bien passées. Nous avons établi une confiance que j'espère respectueuse et un dialogue de qualité entre nos équipes. Durant la phase de migration, ils ont été réactifs et ont su faire preuve d'une véritable force de proposition. Nous avons reçu de leur part beaucoup d'aide et de bons conseils.

Propos recueillis par Delphine Guilgot
DSIH Magazine