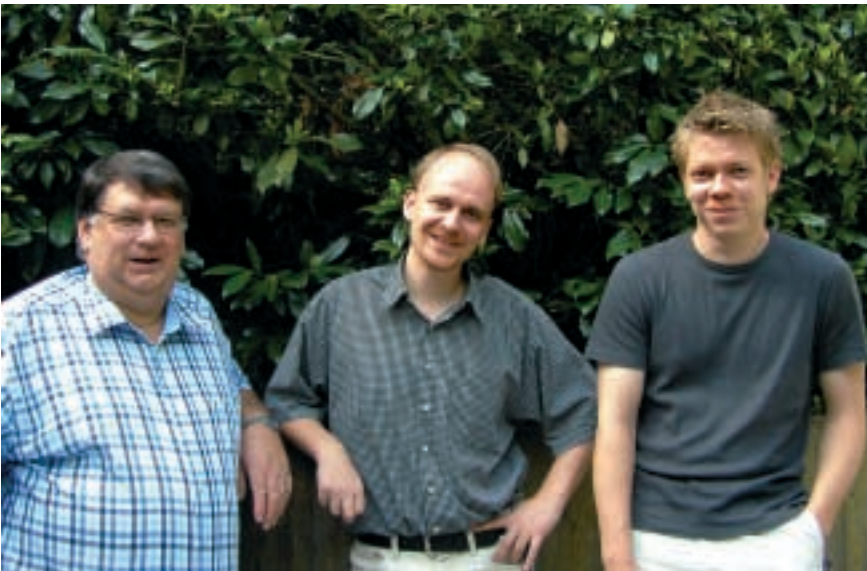


Département de l'informatique

Rapport d'activité 2002

Erika Flückiger



Ueli Bucher, Simon Ryter, Martin Sturzenegger (entré en fonction le 1^{er} février 2003).

Le département de l'informatique illustre mieux que tout autre le fait qu'il est actuellement impossible de fournir des prestations de service sans disposer de processus de soutien [1]. Aujourd'hui, plus personne ne conçoit le travail sans ordinateur: si l'écran ne s'allume pas, si l'imprimante n'imprime plus et que le courrier électronique ne fonctionne pas, alors les simples utilisateurs que nous sommes n'ont souvent pas la moindre idée de ce qu'il faut faire, car nous ne disposons pas des connaissances nécessaires en matière de matériel et de logiciel. Lorsque l'on travaillait encore sous le système d'exploitation MS DOS (difficile de croire qu'il y a seulement 13 ans que Windows s'est imposé dans le monde du travail), la plupart des utilisateurs connaissaient encore quelques commandes et ne se sentaient pas tant à la merci du système. Depuis lors, les différentes versions des systèmes d'exploitation se sont succédées de plus en plus rapidement. Un ordinateur personnel ou portable est désormais entièrement amorti en 3 ans, les écrans sont devenus plats et la qualité de l'image s'est beaucoup améliorée. L'internet nous permet d'avoir accès à toutes les informations du monde et le

courrier électronique est un excellent moyen pour communiquer rapidement une information, sans oublier les téléphones portables qui, en l'espace de quelques mois sont remplacés par de nouveaux modèles encore plus performants et peuvent désormais aussi être connectés à un ordinateur.

On nous a promis que la technologie nous simplifierait la vie, mais on a oublié de préciser que notre collègue ne serait pas en mesure de lire notre courrier électronique parce que son système d'exploitation est plus ancien que le nôtre. Et ce n'est pas tout: comment pouvons-nous savoir que notre circulaire électronique adressée à un nombre important de destinataires et à laquelle nous avons joint un document Word pourrait mettre la ligne hors d'usage? En outre, qui est en mesure de lire et de répondre aux quelque 200 messages électroniques qui arrivent chaque jour et comment archiver légalement le flux croissant de correspondance commerciale, dont les courriels font partie au même titre que les lettres et les fax? Ce n'est que lorsque les montants des factures de télécommunications ont soudainement augmenté que nous nous sommes rendu compte que naviguer sur la Toile ou envoyer des messages électroniques via son portable coûtait très cher. Et finalement, comment aurions-nous pu imaginer que certaines personnes puissent se valoriser en propageant des virus par voie électronique, engendrant ainsi d'énormes dommages?

Le Secrétariat général de la FMH a été confronté à ces questions, car la quasi totalité de nos collaborateurs travaillent sur un ordinateur personnel ou portable et disposent presque tous de leur propre imprimante, d'un accès à l'internet et de leur propre compte de messagerie électronique (certains départements ayant aussi une adresse électronique en propre) auprès du fournisseur d'accès Health-Info-Net (HIN). La FMH est connectée par une ligne permanente au parc de serveurs du HIN à Küsnacht et est donc constamment en ligne. Depuis 1999, elle utilise un système électronique (Livelink) pour l'archivage de ses documents. En outre, tous nos collaborateurs ont accès à la banque de données des membres FMH (système AS400) et peuvent, au

1 Flückiger E. Département des services. Rapport d'activité 2002. Bull Méd Suisses 2003; 84(26): 1382-4. Figure 2: Répartition des processus.

moyen de la fonction «organes/charges» obtenir les adresses précises des membres pour l'envoi de lettres ou courriers électroniques en série. De nombreux collaborateurs utilisent en outre le volet «débiteurs» du programme de comptabilité Abacus pour l'établissement des factures. La majorité travaille cependant sur les programmes Word, Excel, Powerpoint et parfois Access ou d'autres applications plus spécifiques.

Depuis le début de «l'ère informatique», la FMH a disposé de ses propres spécialistes dans ce domaine. A l'époque, le domaine de l'informatique était rattaché au département «informatique, membres et statistiques». En 1996, les domaines «affiliation/membres» et «informatique» sont devenus autonomes et le domaine «statistiques» a été attribué au service d'état-major «planification ICT» dirigé par M. Jürg Jau. Le service informatique est alors devenu le département «assistance informatique» et employait 2 collaborateurs. M. Ueli Bucher, le responsable de l'actuel département de l'informatique est entré à la FMH – plus précisément à FMH-Service – il y a 16 ans et s'est consacré dès lors aux deux systèmes AS400 de FMH-Service et de la FMH (application FMH-Service: encaissement, etc; application FMH: analyse, programmation, applications) ainsi qu'à la banque de données des membres FMH. M. Bucher connaît donc ces applications mieux que quiconque. Suite à la restructuration de FMH-Service en «FMH Services» et ses sociétés anonymes indépendantes, M. Bucher est entré à 100 % au service de la FMH tout en continuant à gérer l'application AS400 pour FMH Inkasso Services SA à Muri près de Berne. Mais il n'était pas seul puisque durant quelque 11 années M. Mario Clément lui a prêté main forte, notamment pour l'assistance aux utilisateurs (Helpdesk), l'achat de matériel informatique et de logiciels et la configuration des nouveaux ordinateurs, ainsi que pour le fonctionnement du système central et des réseaux. En raison de l'évolution citée plus haut, les exigences en matière d'informatique n'ont cessé de croître au cours des années de sorte que nos deux collaborateurs étaient constamment confrontés à des charges de travail très importantes, parfois même insupportables. Malgré le fait que M. Jau assumait certaines tâches (AS400, serveur et réseau) et assurait la permanence durant les vacances et que M. Ueli Imhof, collaborateur spécialisé du département «prestations aux sociétés médicales/affiliation» était engagé à 20 % pour l'assistance aux utilisateurs, ce domaine souffrait d'un manque chronique en ressources humaines. Au début de l'année passée, Mario Clément a donné son congé et la FMH

a regretté sa décision, car nous avons perdu un collaborateur très engagé, bénéficiant de vastes connaissances professionnelles, aimable et toujours prêt à rendre service. Nous saisissons ici l'occasion pour le remercier encore une fois chaleureusement de son engagement exceptionnel et du travail fourni. Il n'a pas été simple de remplacer un collaborateur de longue date ayant acquis une solide expérience, mais nous avons eu de la chance, car au 1^{er} janvier 2002 déjà, la FMH engageait M. Simon Ryter en tant qu'assistant «PC/Réseau local (LAN)» et spécialiste en systèmes. M. Ryter s'est très rapidement mis au courant et est très vite devenu indépendant dans son domaine d'activité tout en s'intégrant à merveille à l'équipe. Au premier janvier 2003, les ressources humaines ont en outre pu être augmentées. En effet, nous avons engagé M. Martin Sturzenegger qui a terminé ses études universitaires en automne dernier, pour compléter l'équipe du département de l'informatique. En tant qu'informaticien de gestion, M. Sturzenegger est spécialisé dans la formation des utilisateurs internes et l'assistance aux utilisateurs externes pour les applications internet (p. ex. formulaire de demande en ligne du département pour la formation prégraduée, postgraduée et continue [FPPC]). Dès que le nouveau site internet de la FMH sera mis en ligne, d'autres départements pourront combler leurs besoins en applications informatiques et il sera le second spécialiste après Ueli Bucher pour les applications du nouveau logiciel de gestion d'association.

L'exercice 2002 a principalement été marqué par le transfert (ou migration) de l'infrastructure des ordinateurs personnels et portables de Windows NT à Windows/Office 2000 (cf. domaine d'activité «planification et conception ICT» dans le présent bulletin). Environ 40 ordinateurs ayant plus de 5 ans pour la plupart ne permettaient plus de travailler de manière efficace et occasionnaient une demande importante en assistance. Il a donc fallu les remplacer. Nous en avons profité pour installer des écrans plats. Nous avons tout d'abord prévu de faire appel à des spécialistes externes pour accomplir une partie des tâches liées à la migration, mais en fin de compte, notre département de l'informatique s'est chargé de l'ensemble des travaux. Grâce aux nouvelles technologies, il est désormais possible de préparer un ordinateur en utilisant le quart du temps nécessaire auparavant. Ce travail reste tout de même très exigeant, étant donné que de nombreux postes de travail utilisent des applications spéciales. Il ne s'agit donc en aucun cas d'un «travail à la chaîne». Au 4^e trimestre, tous les postes de travail étaient nouvellement amé-

nagés. Les investissements seront couverts en l'espace d'une année par un gain de productivité. Au lieu de jeter les anciens ordinateurs, nous les avons proposés pour un prix symbolique, étant donné qu'ils étaient entièrement amortis, à nos collaborateurs intéressés. Ce sont principalement les collaborateurs ayant de jeunes enfants qui ont eu recours à cette offre. En outre, le département de l'informatique a accompli différents travaux pour le département FPPC (soutien dans l'évaluation des établissements de formation postgraduée, envoi de diplômes, lettres-types). Pour adapter les données des membres (ASMAG, adresses des médecins auprès des éditions EMH, etc.), il a régulièrement fallu créer des supports de données. Au cours du dernier trimestre de l'exercice écoulé, une nouvelle version du logiciel Abacus a été installée. Là non plus, le chargement du logiciel sur le serveur correspondant n'a pas été simple. En effet, toutes les imprimantes servant à l'impression des factures ont dû être reconfigurées car le trafic électronique des paiements postaux ne fonctionnait plus, ce qui a engendré une certaine inquiétude et nervosité parmi les collaborateurs concernés. Il a notamment d'abord fallu localiser l'erreur avant de pouvoir la corriger. Vers le milieu de l'année, FMH Services a informé qu'elle s'occuperait désormais elle-même de la comptabilité de ses succursales (FMH Inkasso Services, FMH Consulting Services, FMH Services). Là aussi, il a fallu organiser le transfert et la mise à jour du système Abacus. La sécurité de notre système informatique joue également un rôle très im-

portant. Il s'agit de contrôler régulièrement si les données ont bien été sauvegardées sur les serveurs, s'il y en a encore suffisamment de mémoire disponible sur les disques durs et, en cas de message d'erreurs, de pouvoir réagir au plus vite. Afin d'améliorer la sécurité, une répartition centralisée du programme de protection anti-virus a été installée.

Bien que le département de l'informatique dispose désormais de plus de personnel, sa charge de travail ne faiblira pas en 2003, bien au contraire. Il est notamment prévu de remplacer toute l'infrastructure des serveurs et d'introduire probablement dans le courant du deuxième semestre 2003 le nouveau logiciel de gestion d'association qui succèdera à l'application AS4000. Cela correspond à un travail considérable, à commencer par l'élaboration d'un cahier des charges, par l'analyse des procédures de travail internes, en passant par les procédés d'évaluation, l'installation et l'adaptation des applications standards à nos besoins pour aller jusqu'à la formation du personnel concerné. Ensuite, il faudra aussi installer une nouvelle version du logiciel Livelink, ce qui facilitera grandement l'archivage des documents et permettra un gain de temps considérable. Et là encore, il s'agira de former les collaborateurs en conséquence. Un autre domaine devra également rapidement être traité, soit la gestion des documents et notamment l'archivage si possible simple, rapide et conforme à la loi des courriers électronique reçus au cours des trois dernières années.