



Groupe parlementaire pour une informatique durable  
Conférence de Monsieur le Conseiller d'Etat Peter Hegglin sur le thème

## **Open Source n'est pas une question de foi**

Mesdames et Messieurs les membres du Parlement,  
Mesdames et Messieurs,  
Chers utilisatrices et utilisateurs enthousiastes de systèmes informatiques,  
Chers penseurs et dirigeants numériques,

Je vous remercie pour l'invitation et la possibilité qui m'est offerte de vous adresser quelques mots sur le thème Open Source du point de vue zougais.

Savez-vous avec quel système d'exploitation fonctionne l'ordinateur de bord de votre voiture? Moi-même, je ne le sais pas non plus. Et pour être honnête, cela m'importe en fait peu. Ce qui est important, c'est que la voiture, son système électronique et son logiciel fonctionnent parfaitement bien. Et lorsque tant le logiciel que l'ordinateur travaillent pour nous à l'arrière-plan et nous servent d'aides invisibles, ils facilitent sans aucun doute notre vie quotidienne. Le chemin vers un tel but est cependant encore semé d'embûches – différentes idées et philosophies tentent de s'affirmer sur le marché et de convaincre les clients.

Mais laissons de côté les idées fondamentales et plongeons-nous dans une situation concrète et compréhensible. A l'aide de l'exemple du projet de E-Government iZug, je compte vous montrer sur quelle voie le canton de Zug s'est engagé en direction du futur numérique.

### **Point de départ**

Tant le système Internet que le système Intranet du canton de Zug accusaient le poids des ans et devaient être renouvelés. Nous avons saisi la chance à la fois de créer quelque chose de complètement nouveau, de nous défaire de vieux schémas et de nous équiper pour le E-Government, ainsi que de prendre dûment en considération l'importance croissante des postes de travail mobiles.

Dès lors qu'Internet traite avant tout d'informations, le projet a été conçu en premier lieu comme un projet **d'information et d'organisation**, et non pas comme un projet technologique. Il va de soi que la technologie est très importante, mais pour l'utilisateur, elle doit rester discrètement à l'arrière-plan. Pensons simplement à l'ordinateur de bord de la voiture qu'il n'y a pas lieu d'actualiser constamment ou dont il n'y a pas lieu d'examiner s'il contient des virus, mais auquel nous confions notre sécurité.

Le projet a débuté en 2006. Son succès dépendait dans une large mesure de son acceptation auprès d'un cercle étendu d'utilisateurs. C'est pourquoi l'équipe chargée du projet a été constituée non seulement de représentants de tous les départements, mais également de représentants des communes zougaises, qui font partie pour nous du canton; chaque département a délégué des collaborateurs, et des spécialistes de l'économie privée, de la recherche et du développement ont apporté leurs connaissances les plus actuelles sur le sujet.

Le catalogue des exigences – ou plutôt le catalogue des objectifs souhaités – proposé par l'équipe chargée du projet a été soumis à une offre publique. Selon les vœux de l'économie,

l'Etat a donc laissé jouer les lois du marché, en attendant impatiemment de voir avec quelles solutions tous ses souhaits allaient pouvoir être réalisés.

C'est Open Source CMS 'Plone' qui a gagné la course, en présentant des solutions et des produits qui étaient tout simplement meilleurs que ceux de ses concurrents et en offrant davantage que ceux-ci.

Au début de l'année 2008, la nouvelle plate-forme Internet a été ouverte en ligne, comme premier pas, suivie en été 2009 par la plate-forme Intranet, avant que Internet et Intranet aient été fusionnés sur une plate-forme commune iZug en été 2010. Notre iZug est le premier projet de cet ordre que nous avons réalisé avec Open Source et je suis fier de pouvoir constater que:

**Nous en sommes très satisfaits et nous avons fait de très bonnes expériences!**

Mais, je veux le dire ouvertement et honnêtement, au moment de définir les tâches, la question de « Open Source, oui ou non » n'était pas une priorité. Comme vous le savez, le canton de Zoug est catholique. Nous n'en sommes toutefois pas plus papistes que le Pape et ne croyons pas aux guerres de religion. Zoug agit de manière toute pragmatique, c'est-à-dire que nous sommes orientés vers des solutions et cherchons des solutions qui correspondent le plus à nos exigences, et ceci bien sûr avec un bon rapport qualité-prix. Qu'il s'agisse alors d'une solution Open Source n'est que secondaire. **En ce sens, le canton de Zoug ne suit pas forcément une stratégie Open Source!**

Nous ne sommes donc pas axés vers une stratégie de « l'un ou l'autre », mais de « aussi bien l'un que l'autre ».

### **Avantages de Open Source**

Dans le projet iZug, nous avons fait les expériences positives suivantes avec Open Source:

- les coûts de la licence qui tombent ont pu être investis dans le développement;
- il n'a pas été nécessaire de développer différents modules ou solutions, mais ceux-ci ont pu être repris gratuitement d'autres solutions Plone, par ex. de Bâle-Ville;
- il n'y a pas de dépendance d'un produit prioritaire ou d'une seule entreprise. De même que vous pouvez aller avec votre voiture dans n'importe quel garage et non pas chez le constructeur automobile, nous sommes libres de travailler avec le prestataire de services Plone de notre choix ou de changer de prestataires de services;
- grâce aux standards, des interfaces avec d'autres applications sont possibles;
- pour un problème de recherche tout à fait spécifique mais sans importance, c'est un spécialiste du développement en Amérique du Sud qui nous a fourni gratuitement la solution;
- c'est dire que nous profitons aussi du fait qu'il existe une communauté mondiale de développeurs de Plone, qui cherchent constamment à optimiser « leur bébé » et à le faire croître. L'« enfant Plone » se trouve donc dans l'heureuse situation qu'il bénéficie de nombreux pères qui l'assistent et également, sans doute, de quelques mères qui l'entourent de leurs soins.

### **Désavantages**

De temps en temps, nous sommes confrontés à la critique que Open Source ne réussit pas à répondre aux exigences professionnelles. Même si cette critique n'est pas motivée plus avant, on ne peut que lui opposer sa propre expérience et arguments. Il s'agit en fin de compte d'une question de foi ou de philosophie, au sujet de laquelle on peut discuter sans fin ou alors pas du tout.

Comme tout système électronique, iZug présente également des limites. Celui qui préfère peut-être d'autres plates-formes, ou n'est fondamentalement pas intéressé par les technologies du Web, ou encore n'est pas enthousiasmé par les déroulements définis dans Plone, ne va pas trouver son bonheur avec iZug. Cela ne dépend cependant pas du fait qu'il s'agisse ou non de Open Source. Toute nouveauté doit surmonter des obstacles. Comme pour toute autre relation, il faut du temps pour que l'affection réciproque naisse et se développe.

### **Défis et problèmes**

Ce sont des questions avant tout d'organisation qui ont constitué les plus grands défis de ce projet. L'ancien Intranet n'était pratiquement plus utilisé en raison de sa complexité et n'était pas accepté. Il a donc fallu faire un effort important pour convaincre et montrer les possibilités et les chances du nouveau projet. Le fait qu'il n'existait pas, dans la phase de planification et de projet, d'images concrètes à l'écran a parfois rendu la tâche plus difficile. Cela dépendait également beaucoup de la position des différents services de l'Etat par rapport aux nouveaux médias. Alors que certains offices attendaient déjà impatientement et se réjouissaient des nouvelles possibilités, l'utilisation de nouveaux médias dans d'autres offices représentait davantage un poids, et ce jusqu'à aujourd'hui. Indépendamment de Internet ou de Intranet, il y a des services qui ont de la peine avec la communication et la représentation vers l'extérieur, même s'ils fournissent du bon travail.

L'ancienne plate-forme Internet était exploitée par un service central. Chaque modification devait donc être annoncée en tant que mandat d'entretien. Un système de Content-Management entraîne de manière conséquente un concept décentralisé d'entretien. Déjà avec l'ancien système, un système d'entretien décentralisé avait été réclamé à diverses reprises. La liberté d'entretenir soi-même ses propres pages implique toutefois pour l'office et ses rédacteurs Web des devoirs et une responsabilité. La gestion de l'ensemble – et là, je ne pense pas au Handling du CMS, mais à l'exploitation d'informations correcte et spécialisée, orientée vers les clients et réalisée en temps utile - constitue un processus d'apprentissage, qui est plus ou moins avancé selon les différents offices.

Le développement du design a également présenté des difficultés. D'une part, le design doit être agréable aux yeux, permettre une vue d'ensemble, correspondre aux exigences de l'utilisation et de l'accessibilité (Usability et Accessibility), faire apparaître le Corporate design du canton de Zoug; d'autre part, il faut penser à des possibilités d'application et de fonctionnalité qui s'inscrivent dans le futur. L'introduction du paiement en ligne ou de la signature électronique ne sont qu'une question de temps. Mais quelles possibilités supplémentaires le Web va-t-il encore développer? Quels besoins et exigences les citoyens et entreprises vont-ils exprimer à l'égard de la plate-forme en ligne de l'administration publique? Le design doit rester le plus ouvert possible à de telles évolutions et ne pas devenir un obstacle. Mais seul l'avenir montrera dans quelle mesure nous avons vraiment travaillé de manière prévoyante.

La technologie a été et est le plus petit des problèmes. Le portail fonctionne de manière très stable. De petits dérangements ou erreurs surviennent dans une mesure normale et prévisible, sans avoir d'influence négative déterminante sur la marche des affaires.

De la théorie à la pratique – à l'aide de quelques screenshots, vous pouvez vous faire une idée de iZug et de ses possibilités. Je ne peux pas entrer en matière sur toutes les particularités du système, mais vais vous en montrer les plus importantes.

### **((présentation d'images avec le beamer))**

#### **Coûts**

- Tous les coûts d'investissement pour iZug et Internet depuis le début du projet, soit depuis près de 4 années, s'élèvent à environ **1 million** de francs. Sont inclus dans ces coûts la planification, l'offre publique, la réalisation et les charges de migration.
- Le développement du système de l'administration des dossiers OpenGever coûte environ un **demi-million**. Ce montant correspond de très près aux coûts de licence épargnés.
- Pour le fonctionnement actuel, c'est-à-dire les coûts d'entretien pour les serveurs Internet et Intranet, les nouveautés, les corrections d'erreur et de petites évolutions (respectivement des modules supplémentaires), nous avons prévu un budget de 200'000.- francs pour l'année 2011.
- Les offices prévoient dans leur propre budget les coûts pour leurs applications spécifiques, qui doivent être réalisées sur la plate-forme Plone.
- Pour comparer: l'installation de l'ancien Intranet a coûté 130'000.- francs, l'entretien annuel 25'000.-, et le système n'a guère été utilisé.

#### **Les chiffres clés suivants illustrent cet investissement:**

- Depuis la première séance de projet jusqu'à l'ouverture au public de la nouvelle plate-forme Internet, deux ans tout juste se sont écoulés.
- 2500 personnes en tout cas travaillent avec iZug. Parmi celles-ci, 1600 sont employées par le canton, les communes zougaises et les écoles cantonales. Et près de 1000 personnes extérieures à l'administration se sont enregistrées et utilisent, dans iZug...
- ... 400 plates-formes de travail, 90 livres et 70 foyers.
- Parmi ces 2500 utilisateurs, 150 ont été formés en tant que rédacteurs Web. Certains rédacteurs Web ont même renoncé à la formation et se sont familiarisés sans problème avec le CMS.
- 60 services du canton, les tribunaux, le Parlement, deux communes, les écoles cantonales et encore 20 autres services extérieurs (dont des organisations avec un mandat de prestations de l'Etat) sont intégrés au portail E-Government zougais.

Aujourd'hui encore, nous continuons sur le chemin des découvertes à examiner les possibilités supplémentaires de Plone. Ainsi, Plone permet déjà d'utiliser le Computing mobile; en d'autres termes, Plone et le iPhone se comprennent très bien.

Nous sommes très fiers de ce que nous avons atteint jusqu'à présent et nous nous réjouissons de découvrir les nouveaux trésors que nous offre la malle aux trésors.

#### **Développement stratégique**

iZug est la plate-forme stratégique du canton de Zoug pour le E-Government; dans les prochaines années, iZug continuera à être développé selon la stratégie E-Gov de la Confédération.

iZug est à disposition des citoyens, des entreprises, des communes zougaises, d'autres organisations avec un mandat de prestations de l'Etat et naturellement des employés de l'administration, en tant que plate-forme de:

- communication
- informations
- connaissances et
- collaboration.

Pour en revenir encore à la durabilité informatique: grâce à Open Source, nous avons l'assurance non seulement que les données que nous exploitons avec ce système et son architecture ouverte sont utilisables à long terme, mais également qu'elles peuvent être migrées sur une autre plate-forme si le canton de Zoug décidait pour une raison ou une autre de changer de plate-forme.

Open Source est certainement un bon moyen et chemin pour assurer la durabilité informatique. Et, conformément à l'idée du Open Source, nous mettons notre solution de E-Government iZug gratuitement à disposition du monde entier.

Je vous remercie de votre attention et me réjouis d'une stimulante discussion.

Peter Heggin

Président du Conseil d'Etat et Chef de la Direction des finances