



Déploiement d'OpenOffice.org sur les postes de travail

Décembre 2005



Diagnostic de la situation

Décembre 2005

Les évolutions auxquelles il faut s'adapter

- La législation évolue
 - Les documents doivent pouvoir être archivés pour le long terme
 - La notion de format ouvert est définie dans la loi sur la confiance en l'économie numérique. L'accès aux spécifications et la mise-en-oeuvre ne doivent pas être restreints.
 - La Commission Européenne a marqué sa préférence pour le format « XML »
- L'utilisation des documents évolue
 - Les documents bureautiques doivent passer du statut de papier électronique à celui de vecteur d'information numérique
 - Les données saisies dans les documents doivent être réutilisables
 - La présentation graphique doit être indépendante du contenu informationnel

Pourquoi changer ?

- Office répond mal aux nouvelles contraintes
 - Les documents créés avec Office ne peuvent être lus correctement qu'avec Office
 - Rien ne garantit que ces documents seront encore lisibles dans 15 ou 20 ans.
 - Le format actuellement utilisé par Office n'est pas documenté et il existe des restrictions sur l'utilisation des nouveaux formats
- Il est devenu nécessaire de faire jouer la concurrence
 - On ne peut plus ignorer l'existence d'une suite concurrente et utilisable
 - Hormis les coûts du changement, on ne peut pas comparer le coût des licences d'Office, et la gratuité d'OpenOffice.org (OOo)
 - Il est possible de solliciter à tout moment le marché concurrentiel pour obtenir un véritable support technique sur OOo

Historique des versions d'Office

Version d'Office	Version Word	Année	Système requis	Nb. Util.*	Coûts **	Formation***
Office 3	Word 2	1992	Windows 3.0			Oui
Office 4	Word 6	1993	Windows 3.1			
Office pour NT 4.2	Word 6	1994	Windows NT 4.2			
Office 4.3	Word 6	1994	Windows 3.1			Oui
Office 95	Word 95	1995	Windows 95			Oui
Office 97	Word 95	1997	Windows 95			Oui
Office 2000	Word 2000	2000	Windows 2000			
Office XP	Word 2002	2001	Windows XP			
Office 2003	Word 2003	2003	Windows XP			
Office 12	???	2006	Windows Vista			

* selon les époques, il pouvait s'agir de licences simultanées ou de licences dédiées

** donner ici les dépenses faites par l'organisation pour les licences

*** indiquer si une formation a été nécessaire à l'occasion du changement de version

- Office n'a jamais été mis à jour sur les postes quand cela nécessitait une mise à jour du système.
- Les versions du système ont évolué au rythme de changement du parc d'ordinateurs.
- Le rythme soutenu des nouvelles versions, et surtout les prérequis qui leur étaient attachées sur les version du système, fourni par le même éditeur, donnent un éclairage sur le modèle d'affaire de ce dernier, au dépens des besoins réels du marché.

Les améliorations attendues

- Les zones de performances de la DSI
 - OOo peut apporter des améliorations sur toutes les zones de performance de la DSI
 - L'adéquation du matériel informatique aux besoins des utilisateurs
 - Les fonctionnalités des logiciels
 - L'assistance auprès des utilisateurs
 - Le partage de l'information
 - L'interopérabilité entre les procédures informatisées
 - La production, la mise-à-jour et la diffusion de la topographie du territoire
 - La disponibilité des réseaux et la sécurité
 - La reprographie

Améliorations sur le matériel

- Indépendance entre les version d'OOo et les versions du système
 - Le passage à OOo permettra de s'affranchir de mises-à-jour logiciels lourdes qui ne seraient pas compatibles avec le parc installé
 - Cette migration devrait même faciliter, sur certains postes, le passage à un système d'exploitation plus léger (Linux)
- Compacité des documents
 - Les documents OOo sont deux à cinq fois moins volumineux que les documents Office.
- A terme, on peut espérer une meilleure maîtrise de la fréquence de renouvellement du matériel.

Améliorations sur le logiciel

- En bureautique
 - OOo offre de nouvelles fonctionnalités qui n'existent pas dans Office97
 - La signature électronique
 - Une base de données intégrée
 - Un outil de dessin vectoriel
 - La complétion automatique des mots
 - Une gestion des styles efficace
 - La sauvegarde au format PDF
 - L'intégration avec la messagerie électronique
 - OOo lit tous les formats d'Office, y compris Office2003
 - Les habitués à OOo pensent que son ergonomie est plus intuitive.

Améliorations sur le logiciel

- En infographie
 - OOo possède quelques fonctionnalités de PAO
 - L'outil de dessin vectoriel « Draw » est une bonne alternative à « Photoshop » et à « Illustrator »
 - C'est un bon outil de dessin vectoriel
 - On peut le mettre à la disposition de tout le monde sans surcoût

Améliorations sur l'assistance aux utilisateurs

- A budget identique, amélioration du support et de la formation
 - Les fonds libérés par les économies sur les licences permettront de renforcer encore plus le support auprès des utilisateurs
 - Ces économies pourront aussi être réaffectées à de la formation
 - Il s'agit là d'un des principaux avantages exploités par l'hôpital Dron à Tourcoing
- La réutilisation des contenus
 - Le poste de travail bureautique permet de produire de l'information réutilisable
 - Les données saisies dans un document texte pourront plus facilement être reprises dans une base de données
 - Les doubles saisies pourront ainsi être limitées

Améliorations sur le partage de l'information

- Les styles
 - OOo favorise l'utilisation des styles, les utilisateurs pourront renforcer la structure des documents et faciliter la recherche
- L'ouverture du format de sauvegarde
 - Les documents ne sont plus de simples images, mais de véritables sources d'informations réutilisables
 - Le format OpenDocument est ouvert et pérenne:
 - De plus en plus d'outils seront capables de l'exploiter
 - Leur conservation à long terme est garantie.
- La sauvegarde en PDF
 - PDF est devenu un format lisible sur tout type d'ordinateur et sous tout système d'exploitation

Améliorations sur l'interopérabilité

- Le format ouvert des documents OOo permettra de les exploiter dans des procédures automatisées;
- Des documents pourront être générés automatiquement sur diverses plateformes avec des outils non spécifiques;
- Dans un document OOo, le contenu et la présentation sont gérés indépendamment l'un de l'autre
 - Il est possible d'accéder au contenu quelle que soit la présentation choisie
 - Il est possible de changer la présentation sans modifier le contenu
 - Ex: reprendre un document OOo et l'adapter à la charte graphique de l'Intranet.
- Un document OOo est d'abord un fichier XML, principal vecteur d'information entre processus.

Améliorations en cartographie

- Draw
 - OOo intègre le logiciel Draw, un outil de dessin vectoriel puissant où la notion de style est assimilable à la notion de constituant.
 - Comme pour tous les autres documents, le format des fichiers est ouvert et standardisé.
 - Il est donc possible de produire directement avec un système d'information géographique des plans au format OOo.
 - L'intégration avec le système d'information géographique pourra-t-être poussée très loin, jusqu'au rafraichissement en temps réel des plans contenus dans un document.

Améliorations sur les réseaux et la sécurité

- Utilisation de la messagerie
 - OOo peut appeler directement l'outil de messagerie (Outlook, Thunderbird)
 - Les documents OOo sont 2 à 5 fois moins volumineux, ce qui soulage le serveur de messagerie
- La sécurité
 - Un document OOo protégé par un mot de passe est pratiquement inviolable
 - L'activation des macros peut être contrôlée finement
 - En n'autorisant que les macros signées
 - En n'autorisant que les macros placées à certains endroits
 - Le format ouvert d'OOo permet de supprimer les macros purement et simplement.

Améliorations en reprographie

- Le format PDF
 - Le service Infographie encourage les utilisateurs à fournir en PDF les documents à reproduire
 - Cela permet de valider définitivement la mise en page
 - D'un simple clic, OOo permet de sauvegarder un document au format PDF, et même de l'envoyer en pièce jointe.

Les projets en cours dans l'Administration et les CT

Organisation	nb. postes	Planification
Ministère de l'Intérieur	50 000	2002
Administration des douanes	16 000	2004
Ministère des Finances	8 000	2004
Ministère de l'Équipement	55 000	2005
Gendarmerie Nationale	70 000	2004
Direction Générale des Impôts	80 000	2006
Ville de Paris	15 000	2006 - ...

Le périmètre du projet

Eléments impactés	Acteurs concernés	Impact
Serveurs	Systèmes	Installation sur xxx serveurs
Postes de travail	Systèmes	Installation yyy postes
Utilisateurs	DSI- Formation-RSI -Hiérarchie -Utilisateurs	Conduite du changement
Echanges de documents	Utilisateurs internes et externes	Choix des formats
Modèles de documents	Etudes & développements – Utilisateurs	Modèles, charte, macros
Applications	Etudes & développements – Editeurs – ADULLACT	Les applications métiers
Outils de recherche	Etudes & développements – Documentation	En fonction des besoins
Développements	Etudes & développements – Utilisateurs - RSI	Développements futurs
Méthodes de travail	Hiérarchie – Chefs de projets – RSI – Utilisateurs	Selon la pertinence

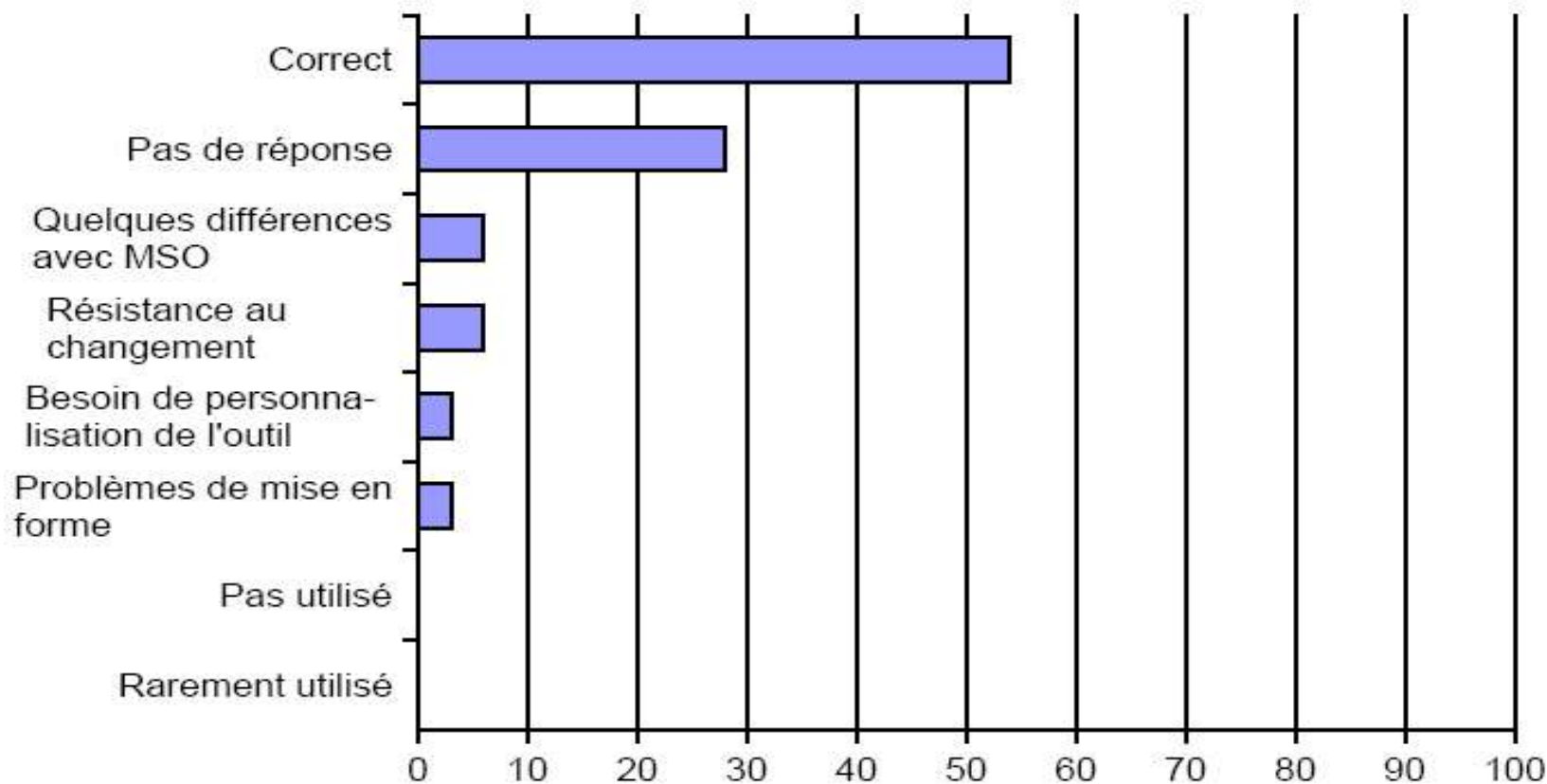
RSI: Relais du Système d'Information, les agents en place dans les directions utilisatrices, chargés d'établir le contact avec la DSI

Evaluation de la résistance

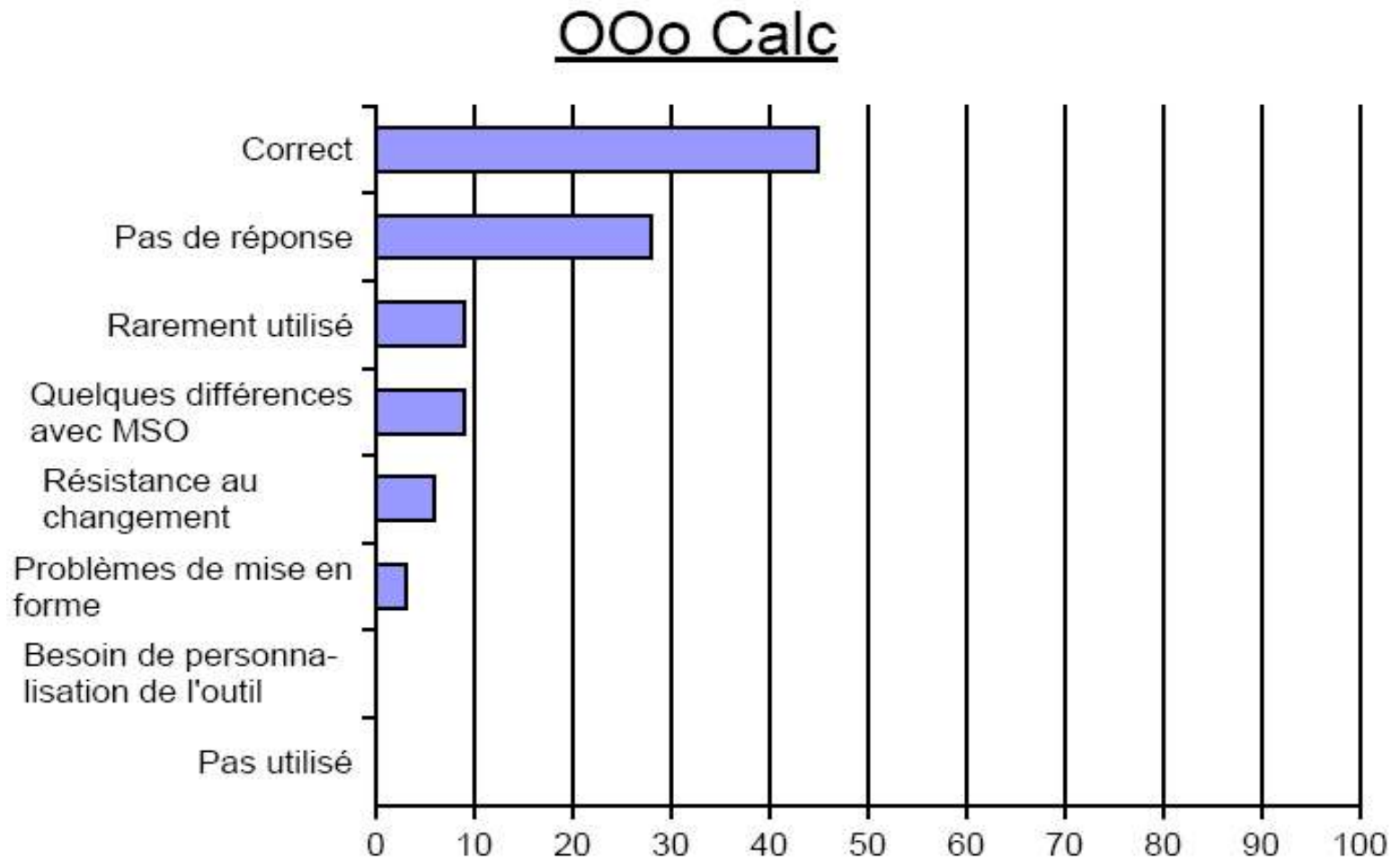
- Etude préalable
 - *Il est utile, pour consolider l'argumentaire, d'effectuer une étude préalable sur un échantillon d'utilisateurs afin d'obtenir des arguments objectifs significatifs pour l'organisation.*
 - *Cette étude devrait comprendre:*
 - *La formation du support technique*
 - *La mise à niveau des utilisateurs concernés*
 - *La mise en place d'une cellule d'écoute*
 - *Cette étude devrait se conclure par une enquête dont les résultats pourraient se rapprocher de ceux donnés en exemple dans les pages suivantes.*
 - *A noter que ces résultats sont issus d'une étude effectuée avec OOo 1.1.3.*

Evaluation de la résistance

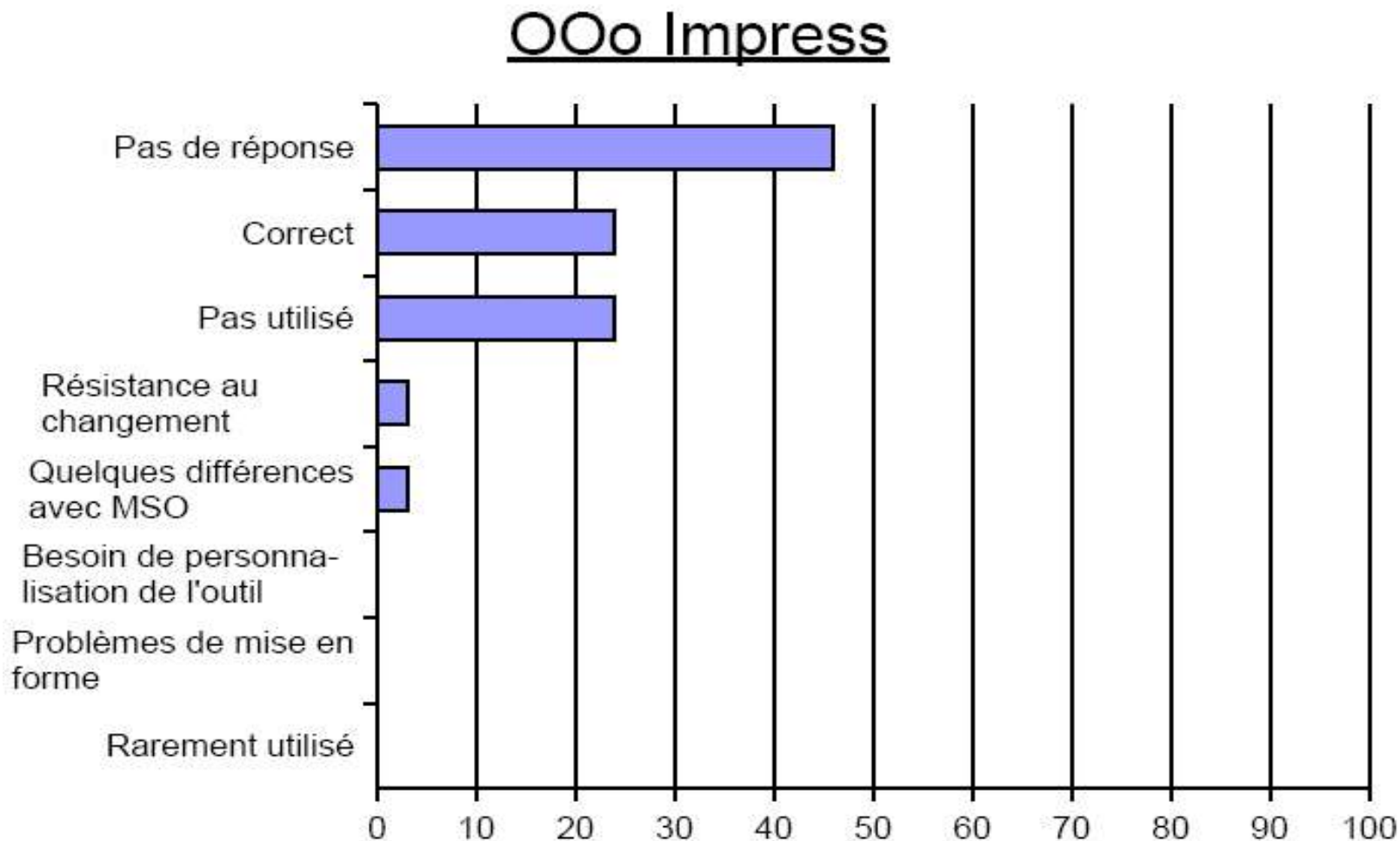
OOo Writer



Evaluation de la résistance

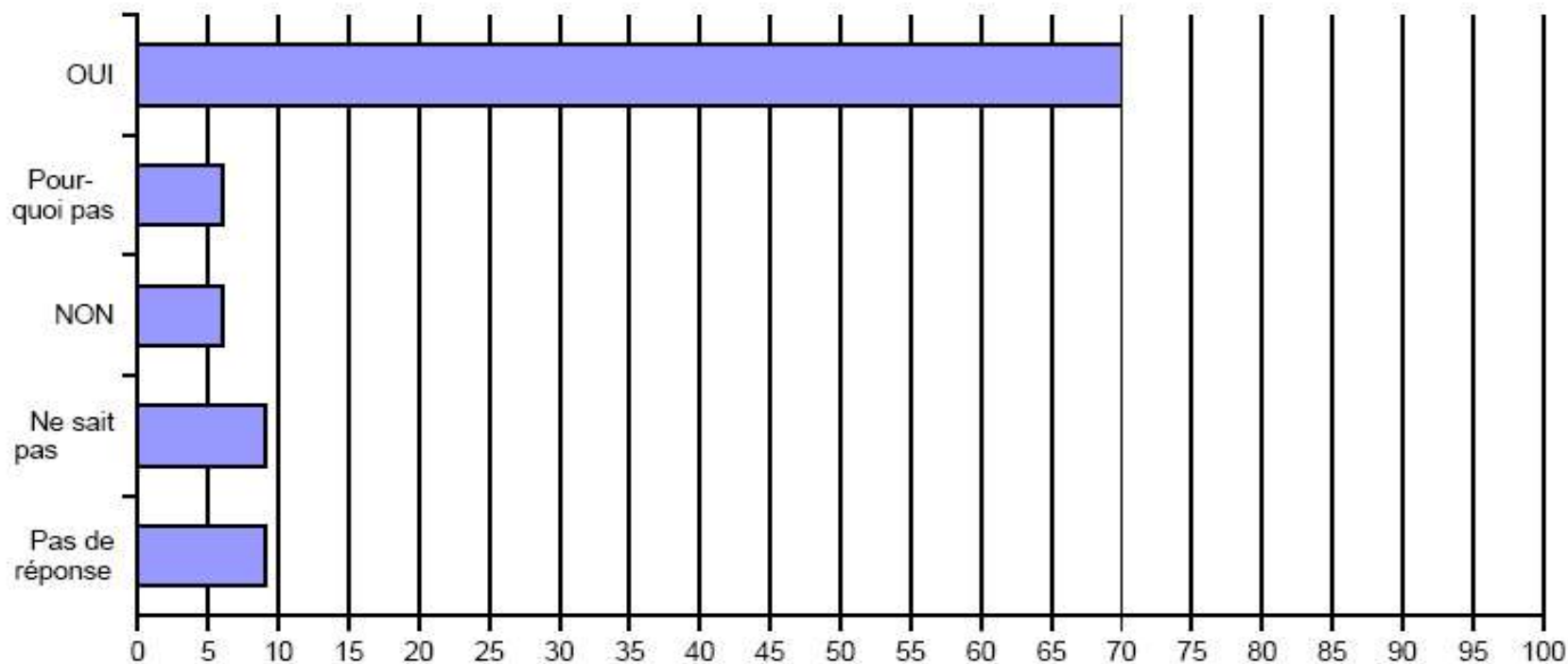


Evaluation de la résistance



Evaluation de la résistance

Pensez vous, à ce jour, que OpenOffice soit une alternative viable à Microsoft Office au sein de la CUDL ?



Retours d'expérience sur les avantages

- Principaux avantages avancés par les utilisateurs
 - Facilité d'utilisation
 - Exportation au format PDF
 - Compatibilité avec Office
 - Compatibilité ascendante et descendante entre les versions
 - Viabilité de la solution à long terme
 - Absence de licence
- Autres avantages cités
 - Utilisation du format XML
 - Indépendance par rapport au fournisseur
 - Quelques nouvelles fonctionnalités
 - Évolutivité du produit

Retours d'expérience sur les inconvénients

- Principaux inconvénients avancés par les utilisateurs
 - Obligation de changer ses habitudes
 - Lenteur à l'ouverture
- Autres inconvénients cités
 - Nécessité de convertir certains documents
 - Publipostage peu satisfaisant

Les sources de la résistance

- Les causes techniques constatées par le support
 - Une compatibilité incomplète de la version 1.1
 - Problèmes avec les cadres et les tableaux
 - Parfois un mauvais enchaînement des styles après un copier-coller depuis un document Word
 - Mise en page légèrement différente provoquant des sauts de page intempestifs
 - Des fonctionnalités manquantes ou légèrement différentes
 - Absence du « pinceau » permettant de ré-appliquer des styles
 - Glisser-déposer de cellules dans une feuille de calcul
 - Différences dans le traitement des erreurs
 - Quelques différences dans les options par défaut

Les sources de la résistance

- Les causes non techniques constatées par le support
 - Sentiment d'isolement, de ne pas utiliser le même outil que les autres
 - Sentiment d'être moins efficace dans son travail
 - Problèmes d'organisation: confusion entre les « .doc » de Word, les « .sxw » de Writer et les « .pdf »
 - Tendance à reporter sur OOo les causes de tous les dysfonctionnements
 - Crainte de se voir imposer un outil alternatif sans raison majeure

Les bonnes surprises

- Les résistances pressenties qui n'ont pas été confirmées
 - Pas de refus catégorique d'utiliser une autre suite
 - Pas de refus de suivre la formation
- Les réactions inattendues
 - Certaines critiques sévères envers la suite Office
 - L'adhésion aux principes d'ouverture et d'indépendance par rapport à un éditeur
 - Le souci d'épargner l'argent public.

Conditions de mise en oeuvre

- Conditions favorables
 - La version 2 d'OOo corrige pratiquement tous les défauts repérés dans la phase expérimentale
 - La version 2 serait une mise à niveau par rapport à Office 97
 - OOo V2 a gagné des « lettres de noblesse » et une migration est envisagée dans de nombreuses collectivités et est déjà effective dans l'Administration
 - Le format OpenDocument est standard, ouvert, encouragé par les instances européennes (notamment l'IDABC), et peut être recommandé à nos partenaires
 - OOo est gratuit, peut être installé sur tout PC ou Mac, même personnel, et diffusé dans les écoles et dans les associations

Conditions de mise en oeuvre

- Conditions défavorables
 - Il est encore nécessaire de garder Office pour assurer l'interopérabilité avec les logiciel SIS Marché et le CID
 - C'est la première fois qu'on propose une suite alternative
 - La compatibilité entre Office et OOO n'est pas encore parfaite
 - Les macros ne peuvent pas être reprises automatiquement
 - Il faut refaire les modèles dans le format OOO avec la nouvelle charte
 - Les échanges avec l'extérieur se font encore majoritairement dans le format Office (Word, Excell, PowerPoint).



Conclusions sur le diagnostic

Décembre 2005

Les quelques pages suivantes pourront être présentée à des décideurs lors d'une intervention courte

Le constat

- Les changements de version d'Office obligent à faire évoluer le système et le matériel.
- La suite Office 97 est inadaptée aux nouveaux besoins *
 - Impossible de lire des documents produits par des versions plus récentes
 - Il devient nécessaire d'utiliser des formats ouverts et pérennes.
- Les suites Office ne sauvegardent pas au format PDF.
- L'utilisation de la bureautique est déconnectée de la plupart des autres usages du système d'information (applications métier, cartographie).
- La structure des documents Office en fait des vecteurs privilégiés de propagation des virus.

* Note sur l'argumentaire: il est probablement plus facile de migrer vers OOo à partir d'Office 97 qu'à partir d'Office 2003.

Les améliorations attendues

- Dans les zones de performance de la DSI
 - Mieux maîtriser le parc informatique et l'adapter essentiellement à l'évolution des besoins des utilisateurs.
 - Augmenter les fonctionnalités d'une suite bureautique vieillissante.
 - Répondre à de nouveaux besoins en PAO et en infographie.
 - Améliorer le support aux utilisateurs et leur formation à la bureautique.
 - Encourager la structuration des documents et leur réutilisation.
 - Mieux garantir leur archivage à long terme.
 - Faciliter l'usage du format PDF.
 - Pouvoir mieux intégrer la cartographie à la bureautique.
 - Réduire la sensibilité aux virus.
 - Pouvoir améliorer l'interopérabilité entre la bureautique et les processus métiers.

Les apports de la suite OOo v.2

- Dans les zones de performance de la DSI
 - L'indépendance entre OOo, les versions du système et l'architecture matérielle (Windows/Linux/MacOSX, PC/Mac).
 - Des documents sauvegardés deux à cinq fois moins volumineux.
 - Des fonctionnalités utiles proches d'Office 2003 et une ergonomie plus intuitive.
 - La capacité de lire les documents produits par Office.
 - Un outil de dessin vectoriel puissant.
 - Aucun coût de licence.
 - Le format de sauvegarde ouvert, garanti dans le temps et facilitant l'intéropérabilité avec les applications existantes.
 - La sauvegarde ou envoi en pièce jointe directement au format PDF.
 - Un contrôle fin sur l'exécution des macros.

Les apports annexes

- Hors des zones de performance de la DSI
 - Une base de données intégrée.
 - La possibilité d'utiliser et de redistribuer le logiciel sans restriction et en toute légalité.
 - La possibilité de solliciter le marché concurrentiel pour le support technique.
 - L'utilisation d'un format validé par l'OASIS et encouragé par des instances de l'Union Européenne.

Les causes de résistance possibles

- La nécessité de devoir corriger toujours les mêmes erreurs de conversion entre Office et OOo
- La crainte de ne pas utiliser la même suite que ses collaborateurs
- Une perte momentanée de productivité
- La nécessité de refaire les modèles dans la nouvelle charte
- La nécessité de récrire les macros
- La prise en main d'un nouvel outil
- L'existence d'une application métier entièrement développée sous Office
- Une absence de réponse en cas de besoin en support technique ou en formation
- Une absence d'écoute face aux critiques ou face aux manifestations de déprime



Proposition de stratégie pour le déploiement d'OoO

Décembre 2005

Le traitement des résistances

<i>Causes de résistance</i>	<i>Réponses possibles</i>
Erreurs de conversion	Eviter les conversions. Continuer d'ouvrir avec Word un document Word
Crainte de ne pas utiliser la même suite que les collaborateurs	Installer OpenOffice sur tous les postes
Perte momentanée d'efficacité	Obtenir le soutien de la hiérarchie Donner des conseils pour gagner en productivité
Nécessité de refaire les modèles	Laisser du temps aux utilisateurs pour ce travail Au besoin les assister soit en interne soit avec l'aide du support technique
La nécessité de réécrire les macros	Faire le point des macros existantes Etudier au cas par cas l'opportunité de les réécrire Assister l'utilisateur
La prise en main d'un nouvel outil	Informé et expliquer très en amont Rassurer, accompagner
L'existence d'une application métier sous Office	Conserver Office pour les utilisateurs concernés Migrer ensuite l'application par exemple sous PHP
Absence de réponse en cas de besoin en support technique ou en formation	Former l'équipe de support technique Former un formateur
Absence d'écoute	Disposer d'un marché de support et de formation Mettre en place une cellule d'écoute

Quelle dynamique pour le changement

Type de projet

Pas d'urgence

Urgence

Simple

Jeu au sol

On attend des opportunités pour franchir les obstacles

Blitz

Le projet est programmé dans les détails et mis en oeuvre sur une très courte période (par ex. un week-end)

Complexe

Foyers contaminants

On compte sur les effets positifs du changement et on laisse les agents s'adapter de proche en proche

Spirale

On commence par des cibles spécifiques, on consolide, et on étend peu à peu à l'ensemble. Nécessite un suivi rigoureux

Choix de la stratégie

- Niveau d'urgence
 - Hormis la demande récurrente de pouvoir lire des documents issus d'Office 2003, le projet n'est soumis à aucune pression
- Complexité
 - Le projet comprend beaucoup de dimensions: impacts sur les serveurs, les postes de travail, les utilisateurs, les échanges avec l'extérieur, les usages, etc.
- Les chances d'appropriation
 - OOo apportera de nouvelles fonctionnalités
 - De plus en plus de collaborateurs externes devraient l'utiliser
 - Les retours de l'expérience préalable sont plutôt positifs
- Il semble que la meilleure stratégie soit celle les **foyers contaminants**

Mise en oeuvre de la stratégie

- Installation d'OOo sur tous les postes de travail
 - Les utilisateurs disposeront ainsi de quatre outils bureautiques (Writer, Calc, Impress et Draw) en plus de Word, Excell et PowerPoint
 - Les documents créés avec un outil sont toujours utilisés avec le même outil
 - On élimine ainsi les problèmes de conversion, première cause de résistance.
- Mobilisation du soutien
 - De la hiérarchie
 - D'un support technique
 - D'une cellule d'écoute
- Déclenchement des foyers contaminants
- Communication forte en faveur d'OOo
- Intégration d'OOo dans les nouveaux développements

Les foyer contaminants

- Les directions pilotes
 - Citer ici l'échantillon qui a participé à l'étude préalable
- Des équipes projet
 - À sélectionner (repérer des projets qui impliquent des agents de plusieurs directions)
 - Pour valider l'usage d'OOo dans le cadre d'un travail collaboratif
- Des utilisateurs volontaires
 - Susceptibles de promouvoir la nouvelle suite
- Les utilisateurs occasionnels
 - Pour lesquels un changement de bureautique passerait inaperçu.
- Une application métier
 - Choisir un logiciel métier qui intéropère parfaitement avec OpenOffice.org (par ex. Civitas)

Les moyens

- Un support technique externe
 - Pour obtenir un master d'installation spécifique à notre environnement
 - Pour résoudre les cas complexes
- Un support technique interne
 - Le support technique a déjà été formé et sera mis à niveau
 - Une personne pour aider à la conversion des modèles et des macros
- Une cellule d'écoute
 - Nécessaire pour permettre aux utilisateurs d'exprimer les critiques
 - Pour apporter un support de premier niveau
- La formation
 - Un formateur à OOo est déjà disponible

L'information

- La communication interne jouera un rôle prépondérant
 - La communication ciblera tous les utilisateurs de bureautique
 - La hiérarchie sera également sollicitée pour soutenir la migration
 - Les messages pourront consister en:
 - Trucs et astuces
 - Annonces des sessions de formation
 - Information sur l'évolution de l'utilisation d'OOo en interne et dans les autres organisations
 - Un focus sur une utilisation particulière d'OOo
 - Les moyens pourront être
 - **Citer ici les outils de communication mis en place par la communication interne**

Le soutien

- Un réseau d'experts
 - Le service formation et communication
 - L'expérience d'un prestataire spécialisé dans la migration vers OOo
 - Coaching
 - Supervision
 - L'ADULLACT et les autres collectivités engagées dans le même projet
- La cellule d'écoute
 - Recueil des critiques
 - Support de premier niveau
 - Interventions ponctuelles auprès des utilisateurs
- Le support technique
 - Aide à la réécriture des modèles et des macros
- La hiérarchie

La structure de pilotage

- La maîtrise d'ouvrage : DSI
- La maîtrise d'oeuvre : DSI
- Le groupe projet
 - Un chef de projet
 - Un représentant du service système
 - Un représentant du support technique externe
 - Un formateur
 - Un développeur
 - Un représentant de la cellule d'écoute
 - Un représentant de la communication interne
- Un club des utilisateurs

Le mécanisme de suivi

- Les métriques
 - Nombre de documents OOo échangés par la messagerie
 - Évolution des appels au support technique pour Office, OOo, et pour les problèmes connexes
 - Nombre de personnes ayant demandé une formation
 - Nombre d'appels vers la cellule d'écoute
- Les points fixes
 - Pour la formation
 - Pour la communication interne
 - Pour les remontées de bugs

Plan de réalisation

- Travaux préalables
 - Remise à niveau du support technique
 - Mise en place de la métrique
 - Mise en place de la cellule d'écoute
 - Définition du plan de communication
- Déploiement
 - Installation sur tous les postes
 - Déclenchement des foyers contaminants
 - Communication au sein des directions test
 - Recherche d'utilisateurs bénévoles
 - Recherche d'équipes projets
 - Identification des utilisateurs occasionnels
 - Mise à jour du progiciel métier (pour qu'il supporte OOo)
- Soutien

