



La mise en œuvre du système R/3 dans plus de soixante établissements du ministère de la justice des Pays-Bas que regroupe le département DJI devait être réalisée le plus rapidement possible afin de minimiser les interruptions et de permettre la synchronisation des activités commerciales. A partir de janvier 1996, date de lancement du projet, il n'aura fallu que dix mois pour mettre en place soixante systèmes indépendants et passer en production, ce qui constituait à cette époque un événement sans précédent pour SAP.

## MINISTÈRE DE LA JUSTICE DES PAYS-BAS, DÉPARTEMENT DJI



### Le département DJI

Le département pénitentiaire judiciaire (DJI, Dienst Justitiële Inrichtingen) du ministère de la justice des Pays-Bas est en charge des actions d'emprisonnement ainsi que des décisions émanant des tribunaux des Pays-Bas. Plus de 14 000 employés s'occupent de rendre ces actions sûres, effectives et en accord avec les Droits de l'Homme. La fonction d'emprisonnement concerne plus de 60 établissements judiciaires, dont des prisons, des établissements spécialisés pour les mineurs ainsi que des établissements carcéraux spéciaux, dirigés soit par le gouvernement, soit par des organismes privés. De plus, ce secteur comprend dix départements de services interrégionaux, dont la Direc-

tion centrale des systèmes d'information (CSO), responsable du système d'information au niveau national.

### Pourquoi changer les systèmes d'information ?

Avant la mise en œuvre de R/3, les systèmes de suivi et de contrôle financiers étaient basés sur une application développée en interne, qui, lors de sa conception, comprenait toutes les fonctionnalités nécessaires pour gérer la structure du reporting financier. La refonte de cette structure a nécessité le remplacement du système existant depuis douze ans et qui n'était pas adaptable aux nouvelles tâches.



Les systèmes présélectionnés faisaient tous partie de l'état de l'art des solutions progiciels. Le choix final s'est porté sur le système R/3 de SAP en 1995. R/3 a non seulement été choisi pour l'expérience fructueuse dont bénéficiaient les départements du gouvernement qui avaient intégré R/2, la solution gros systèmes de SAP, mais surtout pour ses capacités d'intégration avec d'autres systèmes. Comme ceux-ci ne sont pas tous remplacés en même temps, le nouveau système devait pouvoir travailler avec ceux déjà existants. De plus, le choix de R/3 répondait à une stratégie générale d'homogénéisation des applications en vue de rendre la gestion plus efficace et de réduire les coûts de maintenance des systèmes.

### **Soixante sites en dix mois – une mise en œuvre record**

La mise en œuvre rapide de R/3 dans les 60 établissements était essentielle pour le département DJI. Grâce à une planification organisée et strictement respectée, il n'aura fallu que dix mois après le démarrage du projet début 1996 pour mettre en œuvre la solution dans les 60 systèmes indépendants. Cela représentait un événement sans précédent pour SAP.

Le CSO et les consultants de Hewlett-Packard et de Cap Gemini ont mis en place une méthodologie d'implémentation qui prépare les différents modules applicatifs avant l'installation sur site, pour assurer une transition en douceur vers R/3. Afin de faciliter la mise en œuvre, une stratégie de gestion du projet et des calendriers détaillés ont été conçus pour minimiser l'impact sur les processus en cours et pour limiter la participation du personnel informatique des différents établissements. Après l'installation d'un serveur HP9000 dédié et doté d'un processeur D200, le logiciel fut copié sur le disque dur à partir d'un CD-ROM. L'installation fut alors exécutée à distance par le CSO aux heures d'arrêt de l'activité.

### **R/3 au service du secteur public**

Afin de pouvoir gérer les processus financiers spécifiques au secteur public, SAP et Andersen

Consulting, avec l'aide d'organisations gouvernementales comme le DJI, ont développé des composants spécifiques, complétant la version standard de R/3 par des fonctionnalités adaptées aux organisations du secteur public. Par exemple, le système budgétaire de R/3 simplifie le processus de budgétisation et la gestion des ressources financières et fournit des historiques d'activité.

«Avec R/3, nous avons découvert une nouvelle manière de faire de la comptabilité. Nous n'avons plus à nous préoccuper des tâches. A présent, notre ligne conductrice, c'est la gestion des processus», explique M. Hans Guldiamond, Directeur du Support des applications du CSO.

**«Un projet de mise en œuvre très bien organisé et une excellente communication entre les interlocuteurs ont permis d'accomplir cette tâche difficile de manière rapide et efficace.»**

*M. Hans Guldiamond,  
Directeur du Support des applications du CSO.*

### **Changement de version facilité**

Le processus d'implémentation de R/3 peut être répété pour les mises à niveau vers de nouvelles versions. La nouvelle version est fournie sur CD-ROM et peut être installée par les responsables système de chaque établissement à l'aide d'un programme d'installation standard.

Les mises à niveau plus complexes, comme par exemple celles qui nécessitent des modifications de bases de données et de tables, sont exécutées de manière centrale par le CSO durant les heures d'arrêt de l'activité. De plus, une équipe de support mobile se tient à disposition pour intervenir lors de cas plus complexes.

### **Former les utilisateurs**

En plus des formations standard, le CSO et Andersen Consulting ont créé une formation

complémentaire mobile pour les utilisateurs du DJI. Comme les formations standard, elle comprend un grand nombre de simulations de cas réels.

«Cette formule comble le fossé entre la formation et le monde réel, tant d'un point de vue pratique que théorique. A elle seule, la formation mobile a permis de former avec succès plus de 1 000 utilisateurs du DJI», déclare M. Roland Hermsen, de Cap Gemini, Chef de projet du Support technique pour le CSO.

### **Bénéfices à ce jour**

Les atouts de la migration des systèmes informatiques sont déjà perceptibles. La résolution des problèmes est plus facile et plus rapide, grâce à une information juste, à jour et disponible. Le Service clients s'est aussi beaucoup amélioré. Le DJI est mieux équipé, et peut donc mieux informer ses clients, les pénitenciers et les autres établissements.

«La gestion de l'information est essentielle pour le DJI. Le bon fonctionnement du ministère dépend de données disponibles et à jour, ce que nous fournit avec rigueur le système R/3», déclare M. Wouter van der Veen du ministère de la justice.

### **Projets d'avenir**

Il est prévu d'intégrer les modules FI et CO de R/3 dans les autres systèmes d'information déjà existants au ministère de la justice.

### **Informations techniques**

- Modules R/3
  - Achats et stocks (MM)
  - Administration des ventes (SD)
  - Comptabilité financière (FI)
  - Contrôle de gestion (CO)
  - Ressources humaines (HR)
- Serveur
  - HP9000