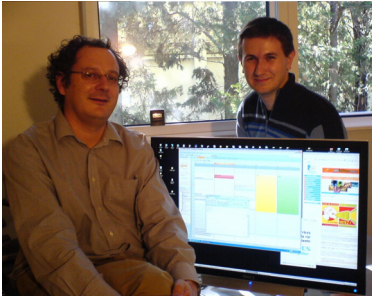


Le Crous de Montpellier serein



Serge Franceschino (DSI) et
Laurent Deleuze (chef de projet)

Pouvez-vous décrire brièvement votre secteur d'activité et votre établissement ?

Le CROUS de Montpellier a pour mission principale d'accompagner les étudiants de l'enseignement supérieur de la région Languedoc Roussillon (environ 80 000) en mettant à leur disposition, en étroite partenariat avec les Universités, tout un ensemble de services favorisant la vie étudiante : hébergement, restauration, travail social, aides financières et bourses de l'enseignement supérieur, culture.

Quels types de soucis engendrait le spam dans votre entreprise ?

Le mécontentement était vif et c'était un thème récurrent de récriminations parmi les usagers du système d'information. Le temps perdu à retrouver le « vrai » courriel parmi la masse du « faux » était considérable, les gens ressentaient en outre un malaise diffus à être ainsi envahis, à manquer d'une vision claire de leurs informations. Sur le plan technique cette masse considérable engorgeait inutilement nos serveurs.

Parmi les problématiques courantes (temps gaspillé, perte d'email valides, administration additionnelle, dégradations de l'infrastructure), quelles étaient les plus nuisibles ?

Plus que tous les aspects que vous citez, que nous retrouvions bien sûr, ce qui nous est apparu comme le plus prégnant et le plus inquiétant consistait en cette angoisse très largement répandue chez les utilisateurs de perdre du temps et de se trouver noyés.

« Il est important de souligner que le système est d'une efficacité totale . »

S. Franceschino

Pourquoi avoir choisi la solution antispam MailInBlack ? Quels sont les principaux critères qui ont dicté ce choix ?

Ayant envisagé diverses solutions plus classiques qui semblaient peu efficace et surtout devoir nous engager dans une lutte sans fin et toujours recommencée, notre intérêt a été très aiguë lorsque notre partenaire réseau Novalink nous a présenté la solution MailInBlack : elle semblait très originale et son concept armé d'une redoutable efficacité. Etant sensibles aux concepts novateurs nous avons expliqué le principe au comité de direction du CROUS qui nous a permis de l'expérimenter. Nos espoirs n'ont pas été déçus et nous avons décidé après avoir validé une maquette opérationnelle de mettre en place le projet.

Au début nous n'avons protégé que les boîtes aux lettres des volontaires ce qui a évité tout sentiment d'obligation ou de coercition (le produit est très souple et peut sans difficulté s'étendre ainsi très progressivement, il n'a d'autre part aucun impact sur le serveur de messagerie hormis le fait qu'il le protège et le soulage énormément). Peu à peu le bouche à oreilles s'est très vite amplifié et le système s'est étendu naturellement à la quasi-totalité des boîtes à la demande des utilisateurs eux même.

Quels bénéfices globaux en retirez-vous ?

Après une période d'adaptation, que ce soit en interne comme auprès de quelques expéditeurs externes dubitatifs, il n'a plus du tout été question de problèmes de spam alors que c'était un sujet de mécontentement qui revenait tout le temps auparavant. Les utilisateurs sont très contents, leur ressenti se rapproche d'une grande sérénité, d'une impression de retrouver l'outil de courrier électronique comme ils avaient oublié qu'on pouvait en disposer. Car il est important de souligner que le système est d'une efficacité totale, efficacité qui semble aller de soi lorsqu'on étudie le concept en théorie, mais dont nous pouvons vous assurer que c'est le cas en pratique, après maintenant un an d'utilisation.



Siège Crous Montpellier