

# Un niveau de satisfaction supérieur aux attentes

Témoignage de Monsieur  
**Yannick Giquel**

Directeur des systèmes d'information



© C. Matras

Assemblée du Conseil Général

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

Le Département de la Drôme est une collectivité territoriale d'une superficie de 6.530 km<sup>2</sup>. Il compte 460.000 habitants répartis sur 369 communes. Il dispose de 2.600 agents répartis sur une centaine de sites et de 1.500 postes de travail informatisés. Ses domaines de compétences couvrent aussi bien le secteur Social, la Voirie, les Transports, l'Education, le Service Départemental d'Incendie et de Secours, la Culture, l'Economie, l'Aménagement du Territoire, le Sport, l'Agriculture, l'Environnement,...

## Quels types de soucis engendrait le spam dans votre entreprise ?

Le Département de la Drôme avait mesuré qu'environ 80% des messages reçus étaient des spams. Ils n'avaient donc aucune valeur ajoutée et provoquaient des dysfonctionnements en terme de perturbation pour les utilisateurs, de gestion de ces spams, de risques d'erreurs, de suppression intempestive, de chargement des liens réseaux,... et surtout un mécontentement grandissant des utilisateurs.

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

Très clairement l'insatisfaction utilisateurs et un surcroît de gestion pour l'équipe informatique. En effet, une solution de filtrage de base était en place. En fonction du paramétrage plus ou moins fort de cet outil il laissait passer trop de spams ou interdisait le passage de messages non spammés ce qui provoquait de nombreux appels à la hot line.

« Il y a un parfait respect de la confidentialité des messages et de leur diffusion à l'ensemble des utilisateurs. »

*Yannick Giquel*

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

Nous avons réalisé une étude comparative entre plusieurs produits du marché et du monde libre. Elle a consisté en : un état de l'art de l'existant, une sélection de 4 produits potentiels, une étude avec avantages-inconvénients-coûts, un lancement de la consultation, le choix et la mise en oeuvre. A l'issue de cette étude, il est apparu assez rapidement que MailInBlack était le produit qui répondait le mieux à nos préoccupations.

Les principaux critères qui ont déterminés notre choix ont été : la facilité de mise en oeuvre, l'authentification de l'utilisateur émetteur qui nous assure que la personne qui saisit le

mot de passe demandé par la plate-forme est bien un humain et pas un robot, pas de notion de signature donc d'attente de nouveaux fichiers de signatures, l'utilisation de rapports automatiques envoyés dans la boîte aux lettres.

## Quels bénéfices globaux en retirez-vous ?

Pour faire simple :

- une disponibilité de l'ensemble des messages pour l'utilisateur final. A travers l'interface MailInBlack, il peut récupérer ou pas les messages considérés comme spam, c'est de SA responsabilité. Il y a donc un parfait respect de la confidentialité des messages et de leur diffusion à l'ensemble des utilisateurs. Les outils précédents effectuaient arbitrairement une suppression des messages « considérés spammés ». Maintenant avec MailInBlack, c'est à l'utilisateur final de choisir ce qu'il doit recevoir ou pas.
- une diminution substantielle du nombre d'appels à la hot line
- un retour de satisfaction utilisateur que nous n'envisagions pas à ce niveau.

Un seul écueil (malgré la mise en place d'un document expliquant le fonctionnement de la plate-forme mis à disposition sur notre Intranet), la mise en oeuvre de l'outil a entraîné, au moment du changement, des appels importants et des explications d'utilisation non neutres. Une fois le produit compris et assimilé, nous ne savons plus que nous l'avons !



Château de Grignan - Drôme