



Un outil ITIL et facile d'utilisation pour la gestion des demandes de nos 8 000 agents

seine-saint-denis
LE DÉPARTEMENT



Propos recueillis auprès de Stéphane Mathieu, Responsable processus et projets ITIL

● **35 000**
tickets traités par an

● **8 000**
agents utilisateurs

● **5**
instances iTop

Le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis est une collectivité territoriale où 8 000 agents œuvrent pour 1,6 million d'habitants. Le Conseil départemental est divisé en 25 directions, comprenant la Direction de l'innovation numérique et des systèmes informatiques (DINSI). La DINSI est composée de trois grands services - projets, gestion des infrastructures et support, où iTop agit comme un outil central au sein de cet écosystème. Stéphane Mathieu opère comme responsable processus et projets ITIL, explications par l'expert.

● **Challenge**

Centraliser les demandes de 8 000 agents répartis sur 380 sites

● **Solution**

Offrir une solution de gestion des services informatiques fluide et accessible à tous les utilisateurs

● **Bénéfices**

Étendre iTop à d'autres utilisations métiers (ESM)

- **Un outil commun à toutes les directions pour traiter un grand nombre de demandes**

L'outil ITSM iTop a d'abord été intégré, en 2015, à la Direction des Eaux et Assainissement (DEA) du conseil départemental, où Stéphane Mathieu opère à l'époque, afin de faciliter la gestion des 130 outils métiers - météo, barrages, construction... *"Nous avions besoin d'un outil pour **traiter les tickets**, qui soit adossé aux **pratiques ITIL**. Nous avons choisi iTop pour son **portail utilisateur très simple et intuitif** : il ne nécessite aucune formation. La solution est aussi très **compétitive en termes de prix**, ce qui est un critère non négligeable dans le secteur public,"* explique Stéphane Mathieu.

Faisant ses preuves, l'outil est ensuite étendu aux autres directions du conseil départemental : *"nous avons souscrit à une **édition Professionnelle**, avec un passage **de 230 à plus de 8 000 agents** répartis sur 380 sites au sein de la collectivité."*

La mise en production de la nouvelle application s'est déroulée en deux phases pour faciliter l'adhésion des agents : *"Aidés par les équipes Combodo, nous avons d'abord remplacé l'outil initial de ticketing utilisé par les agents, par iTop. Puis au bout d'un an, nous avons ouvert le portail utilisateur, pour assurer la création et le suivi des demandes,"* se remémore le responsable.

- **Une interface iTop unique pour répondre à cinq besoins**

Aujourd'hui, iTop répond à cinq besoins cruciaux pour la DINSI : la **gestion des demandes et des incidents informatiques** avec la fonctionnalité de **ticketing**, la **gestion des tests et des recettes** pour les projets informatiques importants, la **gestion de l'infrastructure** qui permet de répertorier tout l'inventaire du parc de la DINSI grâce à la CMDB, la **gestion des collègues** et enfin, le **suivi des bâtiments et locaux**, avec les demandes d'équipements et de nouveaux bureaux, qui est néanmoins voué à disparaître.

L'équipe Combodo a opéré plusieurs **personnalisations clés** pour répondre aux besoins de la DINSI. La première concerne les **approbations de demandes** : *"Nous avons un système d'approbation des demandes complexe, et il fallait qu'iTop s'y conforme. Selon le type de dépenses, l'approbation de demande est affectée à un chef de service ou au responsable direct. Et si celui-ci ne répond pas, la demande est automatiquement transmise au suppléant désigné. En plus, certaines demandes requièrent une double approbation - de la part du service fournisseur généralement,"* précise l'expert.

iTop permet également la **gestion des rendez-vous**. *"Nous avons mis en place un système de comptoir informatique, qui assiste et dépanne les agents dans leurs problèmes informatiques. iTop permet aux agents de prendre rendez-vous avec ce comptoir, mais aussi avec les gestionnaires de carrière RH."*

The logo for iTop, featuring the word "itop" in a lowercase, sans-serif font. The "i" is white with a small orange dot above it. The "t" is white. The "o" is white with a small orange dot to its right. The "p" is white. The background is dark with a grid of small white dots.

iTop est une plateforme complète de gestion des services informatiques, basée sur le web et en open source, qui comprend une CMDB entièrement personnalisable, un système de helpdesk et des outils de reporting. iTop s'adapte à vos processus internes pour vous aider à fournir de meilleurs services et à maximiser la satisfaction de vos clients.

- **Un projet qui continue de s'étendre aux besoins métier**

Le projet continue avec le déploiement d'une nouvelle **instance pour l'Enterprise Service Management**. *"Nous développons une nouvelle instance pour gérer les demandes propres aux métiers. Le premier pilote est destiné à deux directions : pour la DRH, afin de générer des demandes concernant des anomalies sur un badge ou un compteur, par exemple ; et pour la Direction financière, pour des demandes d'accès à un budget par exemple",* explique Stéphane Mathieu. *"Ensuite, cela sera étendu à différents services, pour signaler un arbre tombé, un trou sur la voirie, etc."*

Stéphane Mathieu et l'équipe de la DINSI travaillent également à **l'intégration de l'intelligence artificielle**, afin d'automatiser l'analyse de tickets et intégrer des agents conversationnels pour traiter des petits incidents.