



Propos recueillis auprès de Claude Parusso, Responsable Fournisseurs Achats Informatiques au sein du Bureau Technique CISIRH

## « Une solution ITSM pour gérer les applications RH de la fonction publique d'État »

Un outil de référence  
pour les **140 agents**  
du **Bureau d'Etat**

+ **1000 équipements**  
recensés dans la  
CMDB iTop

**5000 changements et**  
**3000 tickets** traités dans  
iTop chaque année

Le CISIRH (Centre interministériel de services informatiques relatifs aux ressources humaines) a pour mission de mener des projets informatiques spécifiques au domaine RH de la fonction publique de l'État. Le CISIRH gère notamment l'hébergement d'applications RH, ce qui l'a conduit, en 2020, à s'équiper de la solution ITSM open source iTop pour simplifier le ticketing, la gestion des changements et la gestion des composants du système d'information (CMDB).

### Challenge

Centraliser, fiabiliser et fluidifier la gestion des services informatiques du Bureau Technique CISIRH.

### Solution

Une interface unique pour gérer le ticketing, les processus de changement, et l'inventaire informatique, jusqu'à la gestion des baies.

### Bénéfices

Un véritable gain d'efficacité pour les équipes IT et une adoption réussie du portail iTop par les utilisateurs finaux.

## Gérer les applications RH de la fonction publique d'Etat

Le CISIRH gère l'hébergement d'une dizaine d'applications RH inter-ministérielles utilisées quotidiennement au sein de la fonction publique d'Etat, composée d'environ deux millions de personnes. On peut citer entre autres l'application de Déclaration sociale nominative (DSN) de l'ensemble de la fonction publique d'Etat, une application permettant de digitaliser les comptes rendus d'évaluation professionnelle ou encore une solution SIRH mise à disposition des ministères pour mutualiser la gestion des ressources humaines.

Pour assurer le bon fonctionnement de ces applications et répondre aux demandes des utilisateurs (bugs, corrections...), le CISIRH s'appuie sur un **outil de gestion des services et des moyens informatiques**.

« Nous utilisions jusqu'en 2020 un outil dont nous n'étions pas satisfaits : il se limitait à la fonction de ticketing, ne permettant pas de créer des workflows de demandes ou de changements. De plus, il n'était pas personnalisable. Nous devions **utiliser Excel en parallèle pour suivre et planifier les changements. Les demandes se faisaient par téléphone...** Cela manquait de fiabilité et de traçabilité des données, avec des difficultés à partager l'information en interne. La perte d'information était fréquente.

Nous avons donc décidé de rechercher un nouvel outil au périmètre fonctionnel plus large : le ticketing, la gestion des demandes et des changements et une partie CMDB\*. Pour résumer : **une véritable solution ITSM basée sur ITIL** », explique Claude Parusso, Responsable Fournisseurs Achats Informatiques au Bureau Technique CISIRH.

Ce dernier commence alors à travailler sur la version communautaire d'iTop, pour tester une nouvelle solution. Claude Parusso a tout de suite pu apprécier la **simplicité de prise en main et de personnalisation d'iTop**. Quelques mois plus tard, suite à un appel d'offres, iTop a été mis en production au sein du CISIRH.

## Faire évoluer l'ITSM en permanence

« Ce qui nous a séduits dans iTop, c'est sa facilité de paramétrage et son interface d'administration simple, qui nous permettent de **faire évoluer l'outil en permanence**. Les personnalisations sont mises en place en fonction de nos besoins », affirme Claude Parusso.

La gestion des demandes avec iTop a aidé le CISIRH à **fluidifier la collaboration entre les équipes**. Des workflows ont été créés pour **faire circuler l'information efficacement** d'une équipe à l'autre, en fonction des demandes (équipe dédiée aux serveurs, aux réseaux, au stockage-sauvegarde...).



\*CMDB = base de données unifiant les composants d'un parc informatique

## À propos d'iTop



**iTop** est une solution de gestion des services informatiques simple et efficace, dédiée à la performance de votre équipe et à la satisfaction de vos clients. Open source et entièrement basée sur le web, iTop permet un management maîtrisé de votre système d'information, en combinant la modélisation et gestion de l'ensemble de ses composants techniques, organisationnels et humains au sein d'un référentiel unique, personnalisable et extensible, ainsi que la gestion de tous les services et processus IT dans le respect des pratiques ITIL.

En outre, le CISIRH a référencé près d'un **millier d'équipements dans la CMDB iTop**. **Centraliser l'information dans un seul outil** est source d'efficacité pour les équipes du Bureau Technique : celles-ci peuvent désormais exploiter, partager et mettre à jour la donnée.

« La gestion des changements dans iTop est également très bien pensée, ajoute Claude Parusso. Nous avons pu paramétrer des workflows de validation **dans le standard ITIL** (installations, mises à jour, corrections sur les applications et plateformes...) »

Enfin, la fonction "Datacenter View" d'iTop est particulièrement apprécié au sein du Bureau Technique pour **visualiser l'emplacement des équipements dans les baies informatiques**. « Avant, nous utilisions Excel pour noter ces implantations, ce qui était fastidieux et difficile à mettre à jour. Avec iTop, chaque équipement est non seulement localisé, mais on peut en plus retrouver sa description complète dans l'outil (date d'achat, numéro de série, propriétaire, interdépendances, etc.) »

## Une appropriation immédiate de la part des utilisateurs

Depuis la mise en place d'iTop, les équipes du Bureau Technique CISIRH ont pu constater de réels bénéfices en termes d'organisation interne, de centralisation de l'information et d'efficacité de traitement des demandes.

« Centraliser l'information dans iTop nous a permis de **mieux visualiser les demandes et les changements**, pour éviter toute incompatibilité par exemple. Avec l'automatisation, nous avons même pour objectif de faire remonter certaines données sans intervention humaine pour éviter les erreurs de saisie (par exemple le numéro de série d'un boîtier) », projette Claude Parusso.

Le CISIRH se réjouit de constater que **le processus de création de tickets dans iTop est devenu un réflexe** pour les 140 agents du Bureau d'Etat. Le portail iTop leur permet d'accéder très simplement aux informations concernant les tickets créés (incidents, demandes...).

« **La conduite du changement a été très fluide**, les utilisateurs ont pris en main l'outil en toute simplicité. Cela peut paraître surprenant car l'introduction d'un nouvel outil bouscule les habitudes et peut créer des réticences. Cela n'a pas été le cas avec iTop : **le portail a immédiatement été adopté pour suivre l'état des tickets** (demandes, changements...) »