

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : 3^e concours... Recrutement : Ingénieur SIC
Epreuve : Cas pratique... Spécialité : ... Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Ministère de
Direction des systèmes d'information

11 mai 2022

Objet : Note relative au déploiement d'une solution normée ITIL
de gestion de tickets

Monsieur le directeur,

En tant que chef de projet pour la mise en place d'une chaîne de soutien utilisateur, voici une note qui dresse dans une première partie un état des lieux des solutions ITIL de gestion de tickets sur l'ensemble des applications interministérielles et dans une deuxième partie qui présente un plan d'actions opérationnel.

I Analyse de l'existant

La transformation digitale impacte fortement l'ensemble des administrations de l'Etat. Ce changement des pratiques engendre des conséquences qu'elles soient organisationnelles, humaines ou technologiques. La Direction des systèmes d'informations peut s'appuyer sur la gestion des services (ITSM) qui permet de concevoir, distribuer, gérer et améliorer la manière dont la technologie de l'information est utilisée au sein des Ministères.

L'ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est une des briques de l'ITSM en fournissant des bases pratiques pour soutenir les organisations, en les aidant notamment à aligner leurs ressources numériques.

et physiques. Ce processus ITIL aborde plusieurs thématiques dont celle de la gestion des ~~incidents~~ de tickets.

La mise en œuvre d'ITIL améliore la qualité des services informatiques et place l'utilisateur au cœur de ce processus.

• Des bénéfices pour l'utilisateur et la DSI

Le déploiement d'une solution ITIL de gestion de tickets sur l'ensemble des applications offre de nombreux avantages :

- Évite la multiplicité des canaux. La boîte de messagerie ou le téléphone ne sont plus des points d'entrée ce qui facilite l'organisation.
- Permet une traçabilité précise.
- Accès simplifié
- Améliore la qualité de la base de connaissance inter-ministérielle.
- Améliore la satisfaction des utilisateurs.
- Appuie de la transparence et simplifie les processus.

• Les offres techniques

Il existe plusieurs alternatives pour déployer ce type de solutions la première possibilité est de s'appuyer sur un éditeur de logiciel compatible ITIL comme BIP, Landesk... qui proposent notamment un centre de service, le ^{Service Desk} est le premier point d'entrée. Centré sur l'utilisateur il dispose de workflows bien définis. Ces solutions nécessitent un financement qui peut être lourd et la souveraineté des données présentes ne sont pas garanties.

Les données sont en effet hébergées ~~dans~~ à partir de trois modèles de services de cloud computing (IaaS, PaaS et SaaS). Des clouds commerciaux de confiance au ^{général} sont possibles. La deuxième possibilité est de privilégier les solutions ^{de} open source.

Des solutions de type GLPI associées

à l'offre cloud de l'Etat existent, de cloud interne à l'Etat est logiquement présent dans tous les ministères et donc compatible RIE. Les données sont hébergées en France et répondent parfaitement à la protection des données sensibles et essentielles.

II ~~Plan d'action~~ Proposition de solution et plan d'actions

A la suite de cet état des lieux, je vous propose, monsieur le directeur de privilégier une solution « open source » hébergée sur un cloud interne. Ceci, pour plusieurs raisons :

II.1 Solution

- Maîtrise technique

L'open source permet de paramétrer et développer des modules qui s'adapteront à l'organisation interministérielle du DINUM, avec les services de développement, dispose dans ses rangs la maîtrise technique.

- Souveraineté des données

Stockées dans un cloud interne à l'Etat les données sont protégées et l'Etat reste ~~sovereign~~ maître.

- Sécurité

La sécurité est assurée en interne.

- Modèle économique maîtrisé

L'open source est gratuit. Le coût de financement sera moindre.

- Maintenance facilitée

Ce projet interministériel nécessite d'impliquer de nombreux acteurs SIC et non SIC.

II.2 Gestion du projet

Dans un premier temps, une note de cadrage sera réalisée. Celle-ci retracera les objectifs, le périmètre (en évoquant le triangle d'or Qualité-coût-délai), les acteurs du projet (Maîtrise d'ouvrage, Assistance à Maîtrise d'ouvrage, Maîtrise d'œuvre), le planning, les risques, la communication, la formation et les retours d'expérience.

La gouvernance apparaît stratégique. Plusieurs comités et groupes seront créés :

comité de pilotage : des directeurs des SI de chaque ministère, les directeurs RH de

chaque ministère et le directeur de la DINUM composeront ce comité qui se réunira une fois par trimestre.

Le groupe de travail : Ce groupe associera le chef de projet MOA et MOE. Des utilisateurs ~~seront~~ ^(2 par ministère) seront associés également et donneront leurs observations à chaque étape clef du projet.

Les utilisateurs sont au centre de la démarche. La méthode Agile, le type Scrum sera privilégiée. Des sprints permettront au dix utilisateurs testeurs de tester les prototypes.

Un comité de direction composé des chefs de direction du Ministère sera informé tous les semestres.

Le calendrier

Une fois la note de cadrage rédigée une première réunion de lancement sera organisée.

La collecte des besoins avec des utilisateurs sera organisée. Les besoins identifiés, une première ébauche sera développée et les sprints sont organisés.

Un plan de communication sera réalisé qui inclura :

- communiqués à destination des ministères (directions et services) sur le projet et les actions relatives au RSPD.
- Newsletters trimestriels sur l'évolution du projet
- communication sur tous les supports numériques des ministères (intranet, mail) le jour du lancement.

Un plan d'accompagnement avec tutoriels et visio conférences sera réalisé une fois le lancement.

Un premier retour d'expérience avec questionnaire sera réalisé auprès des utilisateurs qui auront sollicité la solution de gestion de tickets.

Ces retours d'expériences permettront d'améliorer la solution en continue durant toute la première année.

Le plan d'accompagnement devra également répondre à certaines difficultés liées au changement de pratique.

Le plan de communication avec un dialogue constant avec les directions seront également stratégique .4.1.5.

(Remplir cette partie à l'aide de la notice)

Concours / Examen : 3 concours Recrutement : Ingénieur S.I.C.

Epreuve : 2 cas pratiques Spécialité : Session : 2022

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre foncée (bleue ou noire) et ne pas utiliser de stylo plume à encre claire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Conclusion :

La gestion de tickets, normée par ITIL, est une procédure stratégique qui doit être intégrée au système d'information. Encore plus lorsqu'il s'agit d'un ensemble d'applications interministérielles. Elle permet d'apporter une réponse claire et rapide aux problèmes. Les équipes techniques travaillent plus efficacement, les utilisateurs sont moins impactés par des bugs et l'administration essuie moins de pannes en cas d'incident. Le futur Itil se construira sur les nouveaux processus nourris par l'intelligence artificielle. La direction des systèmes d'information devra rester en veille et faire évoluer ses propres outils pour ~~maintenir efficacement ses outils et~~ répondre aux ~~exigences~~ attentes des utilisateurs.