

Service de l'informatique cantonal du Jura

Implémentation des processus ITIL au canton du Jura

Le Service de l'informatique cantonal du Jura a mandaté Bedag pour le conseil et l'assistance à l'implémentation des processus Information Technology Infrastructure Library (ITIL) afin de réorganiser son informatique. Le Jura a pu bénéficier des conseils d'un unique intégrateur sur les processus et l'outil d'IT Service Management et d'un accompagnement personnalisé.

La situation

Le Service de l'Informatique cantonal du Jura (SDI) est chargé de la gestion et du support pour l'ensemble du parc informatique sur 70 sites, eux-mêmes responsables de l'ensemble des services aux citoyens de la République, représentant 1500 postes de travail et 120 serveurs, utilisés par 1600 personnes. Après avoir constaté, suite à un audit ITIL, une dispersion des informations liée à un manque dans la définition des rôles et responsabilités de chacun des acteurs de l'informatique cantonale, mais aussi à l'hétérogénéité des solutions existantes, le gouvernement du canton du Jura a souhaité mettre en place les processus ITIL au sein du SDI.

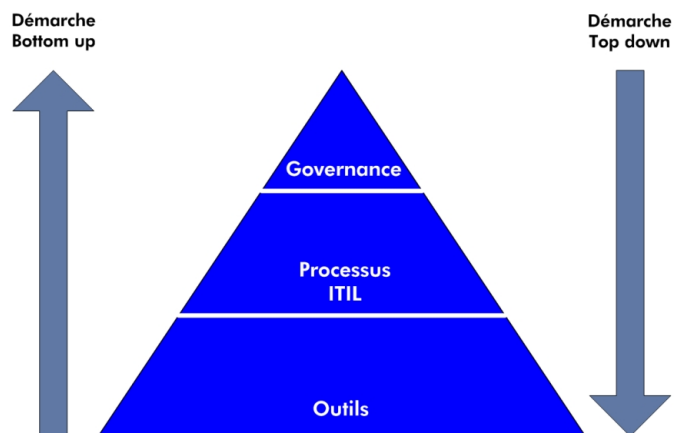
Il a émis un appel d'offres pour l'implémentation des processus selon les standards ITIL. Bedag y a alors répondu en complétant sa proposition avec un soutien à la concrétisation du schéma directeur du Jura, permettant d'apporter une vision plus globale et pragmatique à l'implémentation d'ITIL. Bedag a ainsi fait preuve d'une implication qui assurait au projet le plus de chance de succès et a remporté le marché.

Les défis

Faire évoluer les mentalités et les habitudes, placer les utilisateurs au centre des préoccupations, implémenter des processus de travail et les faire respecter, voilà les défis usuels relatifs à toute implémentation des best practices d'ITIL. Adapter ces règles à la taille du service informatique était le défi spécifique à cette mission

jurassienne. Il fallait fusionner des rôles compatibles de différents processus et surtout combattre la fausse idée qu'ITIL n'est adaptée qu'aux grandes structures.

Le client avait des délais très serrés. Mi-avril 2008, le SDI et Bedag se réunissaient pour une séance de planification, fixant les délais de réalisation à début août 2008. La mission de Bedag allait donc être de conseiller le SDI sur divers plans, du choix de l'outil à l'implémentation des processus, tout en adaptant les règles ITIL à la dimension du service informatique.



Démarche intégrée pour l'implémentation des règles ITIL:

L'approche verticale top down/bottom up recommande de définir une stratégie de gouvernance pour la décliner ensuite au travers de processus jusqu'aux procédures métiers concrètes et pragmatiques. Parallèlement, il s'agit d'étudier les contraintes terrain quotidiennes, de les optimiser au travers de processus jusqu'à la définition d'indicateurs de pilotage facilitant le travail de la direction.

La solution

Grande importance a été accordé au choix d'un outil apte à la poursuite de la réalisation, ce qui s'est porté sur celui de la société PS'Soft, partenaire de Bedag. Ainsi, le Jura bénéficiait d'une solution clé en mains, qui s'est révélée être un grand avantage pour la suite de l'implémentation des nouveaux processus. Bedag, en développant une démarche top down, a assisté le client dans toutes les étapes du projet (spécification, implémentation, exploitation), notamment en fournissant une aide au changement.

Cet accompagnement s'était traduit concrètement par une phase d'écoute attentive afin de bien comprendre les besoins, et d'amener ainsi une solution adaptée, cette fois suivant une logique bottom up. Une démonstration des dysfonctionnements dans le traitement des incidents a illustré la nécessité d'un processus adéquat, et a d'ailleurs accéléré la mise en place du processus de changement: A la suite d'un changement de serveur, la synchronisation des pocket PC avait généré un triplement des appels au Service Desk.

IT Infrastructure Library (ITIL)

ITIL est un cadre communément reconnu pour la gestion des services informatiques, créé par l'Office of Government Commerce britannique en 1989. Basés sur les meilleures pratiques identifiées, ITIL permet à différents services d'une entreprise de s'entendre sur la terminologie, les mesures et les processus à employer pour assurer la gestion des services.

Des points hebdomadaires organisés pour les équipes impactées aux différents stades, ont quant à eux permis d'accompagner le changement et de soutenir les différents acteurs des processus dans leur apprentissage en apportant systématiquement des réponses concrètes à chaque intervenant des processus. Bedag a ainsi gagné progressivement la confiance des collaborateurs tout en légitimant la décision de la direction du SDI.

Après avoir spécifié le processus „gestion des configurations“, l'outil PS'Soft a été implémenté en dix jours. Les premiers processus implémentés, le projet s'est poursuivi avec le déploiement du processus des changements sur l'ensemble de l'architecture, la gestion du catalogue de service et du traitement des demandes standards. L'implication dont a fait preuve la direction et les équipes du SDI a permis d'obtenir la cohérence nécessaire au succès du projet.

Pourquoi choisir Bedag?

Bedag est coutumière du fonctionnement des administrations. En choisissant Bedag, le SDI a opté pour une solution adaptée à ses besoins. Effectivement, le Canton du Jura a bénéficié d'une solution clé en mains, c'est-à-dire d'un intégrateur unique pour les processus et pour l'outil, gage d'une intégration plus efficace, ce qui a entraîné une charge de travail minimale pour le SDI du Jura ainsi qu'une implémentation des processus ITIL très concrète et proche de l'exploitation. Cette vision pragmatique et top down/ bottom up est un réel plus que Bedag a su amener dans cette mission de conseil et d'accompagnement.

Fondée le 1er février 1990, Bedag est depuis le 1er janvier 2003 une société anonyme détenue par le canton de Berne. Ses clients sont principalement des administrations publiques (cantons, Confédération, communes) et des organismes parapublics (hôpitaux, régies). Bedag fournit des solutions et des prestations informatiques complètes: Avec son Centre de calcul hautement sécurisé, ses Centres de Compétences à Berne, Lausanne et Delémont, et son domaine Développement des logiciels, Bedag couvre, en tant que prestataire de services global, la totalité des besoins informatiques de ses clients. Elle emploie quelque 430 collaboratrices et collaborateurs. Bedag est certifiée ISO 9001:2000 et ISO/IEC 27001:2005 ainsi qu'„EcoEntreprise“ pour le développement durable de l'entreprise.



Bedag Informatique SA

Avenue de Sévelin 46
1004 Lausanne

Téléphone 021 313 21 11 · Fax 021 313 21 01
info@bedag.ch · www.bedag.ch