

Note de synthèse

Objet : Note de synthèse sur le patrimoine informatique de l'entreprise

Table des matières

1.Présentation de l'entreprise	1
2.Définition	2
3.Gestion du Parc Informatique	2
4.Gestion des Incidents	2
5.Renouvellement du parc Informatique	3
6.Présence en ligne	3
7.Comparaison avec Domitys SAS	4

1.Présentation de l'entreprise

La mairie de Tours a été construite en 1904 par l'architecte Victor Laloux, elle siège depuis sur la place Jean Jaurès, rue 1-3 place des minimes, au centre de Tours. Cependant, le bâtiment regroupant les bureaux n'est pas l'hôtel de ville. En effet, ce dernier ne sert qu'à accueillir des événements ou des mariages, l'accueil et les bureaux se situent derrière l'hôtel de ville. Le maire actuel de la ville est Emmanuel Denis, il a été élu en 2020 et son mandat prendra fin en 2026.

La mairie de Tours est une organisation complexe s'occupant de diverses activités, les plus connues étant les démarches pour créer ou renouveler sa carte d'identité ou son passeport ou bien, pour faire une demande d'acte de naissance, de mariage ou de décès. Cependant, la mairie de Tours s'occupe également de la culture car c'est elle qui est en charge de l'organisation d'événements culturels tels que des spectacles, musées, concert et compétitions sportives mais aussi de la préservation du patrimoine historique de la ville. En plus de cela la mairie a aussi la charge des écoles

maternelles, élémentaires et primaires de la ville, étant accueilli au sein du service s'en occupant j'en parlerais plus en détails dans le prochain paragraphe. La mairie est aussi en charge de services comme la demande de logement, le soutien au âgés, la santé, l'emploi ou encore l'accompagnement social.

Il est aussi important de mentionner le service informatique de la Mairie de Tours, aussi appelé DSI. Ce service a pour principales occupations étudier et raccorder en fibre optique la mairie, paramétrer les prises réseaux, sécuriser l'ensemble du réseau, créer les comptes d'accès, s'occuper de la préparation de l'ordinateur portable et de son environnement, étudier, développer et paramétrer de nouvelles applications métiers, informer des évolutions numériques et déployer le wifi WITM dans les lieux publics.

2.Définition

Pour commencer, il est important de définir ce qu'est le patrimoine informatique. Le patrimoine informatique représente l'ensemble du parc informatique (matériels et logiciels), mais aussi toutes les compétences que possède celle-ci comme le savoir-faire, les documentations, les procédures, les méthodes ou encore les formations.

3.Gestion du Parc Informatique

Désormais nous allons voir comment la mairie de Tours gère son parc informatique. Premièrement, au sein de la mairie chaque matériel informatique est inventorié et tracé avec un numéro d'inventaire unique via le logiciel ITSM. Cela concerne par exemple les postes, les souris ou encore les claviers. Le logiciel utilisé pour le recensement est Isilog, il est également utilisé pour la gestion d'incidents.

Pour ce qui est de la gestion des demandes d'assistance des utilisateurs la mairie a une équipe environnement utilisateur constituée de plusieurs techniciens et d'une partie Hotline. Un technicien est présent chaque jour pour traiter les ouvertures d'incidents en ligne et répondre aux appels.

Au niveau de la gestion de projet, la mairie dispose d'un outil EFI pour le suivi et gestion de projet, accessible par l'intranet.

Il y a plusieurs procédures de sauvegardes : journalières, mensuelles, annuelles et stockées hors site.

Pour ce qui est de la veille technologique, aucun outil n'y est dédié, mais elle est permanente au sein des équipes. Les sujets sont abordés dans les groupes de travail sur différents sujets, lors de réunion ou autres.

4.Gestion des Incidents

Maintenant, nous allons nous intéresser à la gestion d'incidents de la mairie de Tours. Comme dit dans la partie concernant la gestion du parc informatique le logiciel utilisé par la mairie pour la gestion des incidents est Isilog qui est un logiciel de type ITSM (IT Service Management). Un ITSM a pour but la centralisation de la gestion des services IT comme la gestion des tickets, des demandes et des actifs. C'est donc ces tâches qui sont gérées avec Isilog en plus de la gestion des contrats. Notamment la gestion des tickets d'incidents envoyés par les employés de la mairie lors d'un problème sur leur poste.

L'outil de gestion des tickets d'incidents est accompagné par une IA pour orienter les utilisateurs sur les documents de fiche pratique en matière de SI.

Pour ce qui est des avantages, on vient de le voir ce logiciel offre une grande variété de services pour la gestion des incidents et du Parc Informatique. Maintenant, du côté des avantages, on peut citer l'interface qui n'est pas toujours intuitive ainsi qu'une authentification possible que sur un AD.

Il est aussi important de noter que la mairie s'efforce de suivre la méthodologie ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pour la gestion d'incidents. C'est-à-dire que la mairie essaye au maximum de centraliser l'ensemble de la gestion des systèmes d'informations. Pour rappel, ITIL est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques.

Au niveau de la cyber sécurité le métier relatif à cela dans l'organisation est le RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information). Son rôle est de définir et de mettre en œuvre la politique de sécurité des systèmes d'information de l'entreprise. Cependant, chaque personne est concernée par la cyber sécurité. En effet, il est du ressort de chacun d'adopter les bons gestes en termes de cyber sécurité : faire windows + L lorsqu'on quitte son poste ou utiliser un mot de passe robuste pour sa session.

5. Renouvellement du parc Informatique

Au sein de la mairie de Tours le renouvellement du parc informatique se fait suivant l'évolution du besoin des usagers si cela s'avère nécessaire, cependant, la mairie est soumise à une politique de renouvellement suivant l'âge et les contraintes d'évolution technologique. Aujourd'hui, l'organisation porte une attention pour augmenter la durée de vie des machines afin de limiter l'impact sur l'environnement. Cela se traduit notamment par l'achat de matériel reconditionné.

Pour ce qui est de la migration de postes la mairie dispose d'un serveur MDT (Microsoft Deployment Toolkit) permettant la diffusion de l'image pour la construction poste. Pour la partie logicielle c'est un serveur de déploiement qui va se charger de déployer tout l'environnement logiciel de l'utilisateur, suivant son profil et ces droits d'accès. Pour ce qui est de la sauvegarde de l'environnement utilisateur, elle est traitée de manière automatique.

Au niveau des mises à jours des logiciels et des montées de versions, elles sont traitées au quotidien, particulièrement celles liées aux alertes de sécurité diffusée par l'ANSSI. Pour ce qui est des montées de version d'OS de type Windows 10 vers Windows 11 elles sont traitées d'une manière différente.

Au sein de la mairie de Tours les mises à jours sont dans un premier temps déployé sur un environnement de test pour en mesurer les impacts et identifier des dysfonctionnement. Ensuite, elles sont mises en production soit de manière globale, soit d'abord sur un service pilote avant généralisation.

Les mises à jour des OS et des postes clients Windows sont par un serveur WSUS ou avec le serveur de déploiement permettant de pousser les mises à jours Windows et de faire la bascule entre Windows 10 et Windows 11.

La gestion des mises à jours, au même titre que la gestion des incidents et la partie logicielle propriétaire sont gérées directement par l'éditeur avec des contrats de maintenances.

Pour ce qui est de la gestion de projet, il n'y en a aucune de définie, chacun utilise sa méthode.

6. Présence en ligne

La mairie dispose d'un site internet gérés en partie par une équipe de développeurs dédié au sein de la DSI, mais également en prestation externes. L'organisation est aussi présente sur Facebook ainsi que sur X (anciennement Twitter).

7.Comparaison avec Domitys SAS

	Gestion de tickets d'incidents	Gestion de projets	Mises à jour/Montées de versions	Présence en ligne	Gestion du site web
Mairie de Tours	JIRA et Redmine	Méthode en cycle en V	En mode projet en incluant les différents acteurs	Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn	Equipes Communication, Digital et Marketing
Domitys SAS	Isilog	Outil EFI	Traités au quotidien	Facebook et Twitter	En partie par la DSI

En conclusion, on peut voir que les deux organisations diffèrent dans leur gestion du patrimoine informatique à tout les niveaux. Elles utilisent des outils de gestion de tickets d'incidents différents, gère les projets, les mises à jour et les montées de versions de manière différente. Elles confient également la gestion de leur site web à des personnes différentes. Pour finir, au niveau de la présence en ligne ce n'est pas tant une différence mais plus une présence plus importante de la part de Domitys.