

Note de synthèse – Support et mise à disposition des services informatiques



Sommaire

Introduction.....	3
1. Gestion du patrimoine informatique.....	3
2. Support et assistance informatique.....	4
3. Mise à disposition des services informatiques.....	4
4. Organisation, formation et gestion de projet.....	4
5. Présence en ligne et communication externe.....	5
Conclusion.....	5

Introduction

Eurofins Spincontrol est un laboratoire spécialisée dans les tests d'efficacité des produits cosmétiques. Fondée en 1991 par Patrick Beau, elle a évolué d'un laboratoire spécialisé en résonance magnétique nucléaire à un acteur reconnu dans la cosmétologie. En 2024, elle a intégré le groupe Eurofins, créant un double réseau informatique en cours de fusion : le réseau historique de Spincontrol et le réseau « ségrégué » d'Eurofins. Ce contexte influence fortement sa gestion des services informatiques, tant en termes de parc matériel, logiciels, que d'organisation humaine.

1. Gestion du patrimoine informatique

La gestion du patrimoine informatique est l'ensemble des processus permettant de recenser, administrer, maintenir et faire évoluer les ressources informatiques d'une organisation. Cela inclut les équipements matériels, les logiciels et les compétences humaines, afin de garantir efficacité, pérennité et maîtrise des coûts.

Du point de vue matériel, Spincontrol ne possède pas de calendrier de renouvellement précis. Le remplacement d'un équipement intervient uniquement en cas de dysfonctionnement, ce qui explique la présence de systèmes anciens comme un serveur fonctionnant encore sous Windows Server 2000, conservé pour des raisons d'audit. Cependant Eurofins préconise un renouvellement du matériel tous les trois ans. Toutefois, Spincontrol allonge cette durée à cinq ans afin de limiter les coûts. Concernant le parc logiciel, Eurofins impose une politique centralisée, notamment sur les systèmes d'exploitation. Une migration vers Windows 11 est obligatoire. Lorsqu'un poste est intégré au réseau Eurofins, une réinstallation complète est nécessaire avec intégration dans le domaine de l'entreprise via l'importation du hash matériel récupéré et importé manuellement avant l'installation. Les configurations et logiciels sont installés via le portail des entreprises.

En matière d'outils de gestion, Spincontrol utilisait OCS Inventory et GLPI, deux solutions adaptées aux besoins d'un environnement à taille humaine. Eurofins impose Snow Software, un logiciel de recensement matériel et logiciel, une gestion centralisée des ressources et un suivi des licences logicielles. Cet outil présente plusieurs avantages comme une visibilité étendue et une conformité facilitée, mais aussi des inconvénients, notamment son coût élevé et sa complexité de mise en œuvre. Sur le plan des normes, Spincontrol applique la norme ISO 9001 version 2015 et respecte les bonnes pratiques de laboratoire comme la mesure constante des températures des locaux. De son côté, Eurofins ne suit pas de normes informatiques précises, mais applique de nombreuses normes strictes liées à la santé et à l'analyse.

2. Support et assistance informatique

La gestion du support informatique pensée chez Eurofins est totalement différente que chez Spincontrol. Du côté de Spincontrol, les incidents sont traités de manière informelle : les utilisateurs contactent directement le responsable informatique, soit par téléphone, soit de vive voix, ce qui permet une réactivité immédiate. Une tentative d'adoption d'un système de ticketing a échoué, les utilisateurs le jugeant peu intuitif ou inadapté à l'urgence perçue de leurs problèmes. En parallèle, Eurofins impose l'utilisation de ServiceNow, un outil de gestion des tickets. En matière de supervision des postes, Spincontrol utilise de façon officielle MeshCentral, un outil puissant mais critiqué pour son caractère intrusif, car il permet de prendre la main sur un poste sans accord explicite de l'utilisateur. Eurofins, de son côté, utilise Bomgar, une solution plus respectueuse de la confidentialité : l'intervention à distance nécessite généralement l'autorisation de l'utilisateur, sauf si un client spécifique est préinstallé. Enfin, concernant la sauvegarde et la restauration, les serveurs de Spincontrol bénéficient de sauvegardes automatiques régulières.

3. Mise à disposition des services informatiques

La mise à disposition des services informatiques chez Eurofins Spincontrol repose majoritairement sur des processus manuels et une certaine dépendance aux directives du groupe Eurofins. Le déploiement des postes s'effectue sans outils d'automatisation comme FOG ou WDS : chaque machine est installée individuellement, un processus particulièrement long lors de l'intégration dans le réseau Eurofins, qui impose une réinstallation complète et l'intégration au domaine via un identifiant matériel préalablement importé. En ce qui concerne les mises à jour, les systèmes Windows sont configurés pour se mettre à jour automatiquement, mais les décisions relatives à l'évolution des logiciels et des systèmes d'exploitation sont prises par Eurofins via le portail d'entreprise. Par ailleurs, le laboratoire a recours à l'externalisation pour certains services spécifiques. Par exemple, les analyses ou envois d'échantillons sont parfois confiés à d'autres laboratoires lorsque les capacités internes sont insuffisantes. La gestion du site web est également sous-traitée à un prestataire externe. Enfin, le télétravail est utilisé de manière ponctuelle pour certaines fonctions, notamment administratives, ce qui nécessite une disponibilité minimale des services informatiques à distance.

4. Organisation, formation et gestion de projet

Eurofins Spincontrol s'appuie sur les ressources du groupe Eurofins pour structurer l'organisation interne, former les employés et encadrer la gestion de projet. Une plateforme de formation en ligne est mise à disposition des collaborateurs, avec des modules variés couvrant à la fois les enjeux de sécurité informatique (sensibilisation au phishing, respect de la politique de confidentialité) et les compétences bureautiques ou l'utilisation des outils internes. Ces formations peuvent être complétées ou financées via le Compte Personnel de Formation (CPF). Pour le pilotage des projets, le laboratoire s'appuie sur l'écosystème Microsoft 365, notamment les outils Microsoft Project et Planner.

5. Présence en ligne et communication externe

Le laboratoire dispose de deux sites web principaux : celui du groupe, accessible via eurofins.fr, et celui dédié à Spincontrol, disponible à l'adresse spincontrol.fr. Ces sites permettent de présenter les services proposés, les domaines d'expertise, ainsi que les actualités du groupe et de ses filiales. En complément, Eurofins et Spincontrol sont actifs sur plusieurs réseaux sociaux. LinkedIn constitue le principal vecteur de communication professionnelle, avec des publications régulières portant sur les innovations, les événements et les offres d'emploi. Facebook et Twitter (X) sont également utilisés pour diffuser des annonces.

Conclusion

Eurofins Spincontrol est un laboratoire en pleine transition informatique. Son intégration au groupe Eurofins implique une transformation progressive de son système au réseau ségrégué impliquant une standardisation des outils. Cette évolution impacte la gestion du patrimoine informatique, le support, et la mise à disposition des services. Néanmoins, les pratiques issues de l'ancien modèle subsistent encore, créant parfois un environnement hybride nécessitant une bonne capacité d'adaptation de la part de toutes les personnes du laboratoire.