

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



DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES

Sommaire

Sommaire	2
Introduction	3
1. Gestion du patrimoine informatique	3
2. Support et assistance informatique	4
3. Mise à disposition et maintenance des services informatiques	4
4. Sauvegarde, sécurité et continuité de service	5
5. Organisation, formation et innovation	5
Conclusion	5

Introduction

L'Établissement de Services Informatiques (ESI) de Tours fait partie de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Il assure la gestion, la maintenance et le support des services informatiques nécessaires au bon fonctionnement des différents sites et agents de la DGFIP.

Dans un contexte où la disponibilité et la sécurité des systèmes d'information sont essentielles, l'ESI joue un rôle central dans la continuité de service, l'assistance aux utilisateurs et la gestion du patrimoine informatique.

La gestion du patrimoine informatique correspond à l'ensemble des actions permettant d'identifier, administrer, maintenir et faire évoluer les ressources informatiques d'une organisation. Elle englobe le matériel, les logiciels, les infrastructures réseau ainsi que les procédures et compétences humaines, dans le but de garantir la fiabilité, la sécurité et la pérennité du système d'information.

1. Gestion du patrimoine informatique

Au sein de l'ESI de Tours, la gestion du patrimoine informatique repose sur une organisation structurée et centralisée. Le Service Informatique Local (SIL) utilise l'outil GLPI pour assurer le suivi de son propre parc matériel. Cet outil permet de recenser les équipements, de suivre leur état et de faciliter leur maintenance.

Le renouvellement du parc informatique n'est pas décidé localement, mais par la MSNRL (Mission de Support National des Réseaux Locaux). Les équipements sont remplacés lorsqu'ils deviennent obsolètes, présentent des failles de sécurité ou ne répondent plus aux besoins techniques. En cas de panne, le remplacement est assuré à partir d'un stock existant, notamment pour les postes utilisateurs et les équipements réseau, ce qui permet de limiter les interruptions de service.

L'ESI applique également des normes strictes définies par la charte LAN de la DGFIP. Ce document de référence précise les règles à respecter concernant le câblage, la segmentation réseau par VLAN selon les usages, l'organisation des baies de brassage et l'aménagement des locaux techniques. Ces normes garantissent une homogénéité des installations et facilitent la maintenance sur l'ensemble des sites.

2. Support et assistance informatique

L'assistance aux utilisateurs est organisée autour d'un système de ticketing intégré au poste de travail. Une fenêtre dédiée permet à l'utilisateur de signaler un incident en renseignant les informations essentielles telles que l'adresse IP, le compte utilisateur ou le poste concerné. Le ticket est ensuite rédigé par l'agent puis transmis via une application web interne à la DGFIP.

Selon la nature du problème, le ticket est automatiquement orienté vers le service compétent et peut être réaffecté si nécessaire. Un menu spécifique permet également de déclarer un incident pour un autre agent, notamment lorsque son poste ne fonctionne plus. Cette organisation assure une prise en charge efficace et un suivi structuré des incidents.

La gestion des incidents s'appuie sur une web-application propriétaire de la DGFIP. En complément, plusieurs outils de supervision sont utilisés afin d'anticiper les pannes et de surveiller l'état des infrastructures. Zabbix permet de contrôler en temps réel les serveurs (température, charge, services actifs, stockage ou état des disques), tandis que NeDi est utilisé pour surveiller les équipements réseau et les éléments d'interconnexion. Des outils nationaux complètent ce dispositif pour superviser les flux des routeurs sur l'ensemble des sites de l'État.

3. Mise à disposition et maintenance des services informatiques

Les déploiements des postes utilisateurs et des serveurs sont réalisés à partir d'images ISO fournies par la MSNRL. Ces images, utilisées via clé USB, intègrent des scripts automatisant l'installation du système d'exploitation, la connexion au réseau, l'intégration au domaine et la configuration complète du poste. Ce procédé garantit une installation standardisée.

Les migrations de serveurs sont effectuées manuellement selon une méthode progressive visant à réduire le temps d'indisponibilité. Le nouveau serveur est installé en parallèle de l'ancien, avec des synchronisations régulières des données. Lors de la bascule finale, tout les services liant le serveur aux agents sont coupé, le nouveau serveur reprend l'adresse IP de l'ancien, qui reste disponible temporairement afin de permettre un retour arrière en cas de problème.

Pour les postes utilisateurs, l'utilisation de l'Active Directory et de serveurs de fichiers centralisés permet aux agents de retrouver leur environnement de travail sur n'importe quel poste. Lors d'un remplacement de matériel, l'utilisateur se connecte simplement avec son compte pour accéder à ses données.

Les mises à jour des systèmes sont également encadrées. Les systèmes Linux utilisent des dépôts spécifiques à la DGFIP et sont gérés par la MSNRL, tandis que les postes Windows suivent les préconisations nationales appliquées par la CID concernant les versions des systèmes et des logiciels.

4. Sauvegarde, sécurité et continuité de service

La politique de sauvegarde repose sur des sauvegardes hebdomadaires et mensuelles réalisées sur cartouches externes, par site. Un archivage annuel est également effectué et stocké sur un site dédié.

Par ailleurs, une externalisation des sauvegardes est en cours de déploiement vers l'ESI de Tours. Cette solution utilise des scripts RSYNC permettant l'envoi progressif des sauvegardes mensuelles vers un serveur distant, en ne transférant que les fichiers modifiés. Cette méthode améliore la rapidité des sauvegardes, réduit les besoins en stockage et renforce la continuité de service en cas de sinistre.

La veille informatique est assurée par des newsletters diffusées par la DISI et la MSNRL. Elles permettent aux agents de rester informés des évolutions logicielles, des vulnérabilités de sécurité et des correctifs à appliquer.

5. Organisation, formation et innovation

Le SIL s'appuie sur l'outil Joplin pour la prise de notes collaborative. Cet outil permet de centraliser la documentation technique, les procédures, les guides ainsi que les actions réalisées par les agents sur les serveurs et les différents sites. Il contribue à assurer la continuité du service, notamment en facilitant le partage d'informations et la reprise des activités en cas d'absence d'un agent.

Des formations et webinaires sont régulièrement proposés aux agents sur différents thèmes informatiques. Certaines formations sont obligatoires, notamment en matière de sécurité, tandis que d'autres reposent sur le volontariat.

Enfin, la DGFIP développe actuellement une intelligence artificielle interne. Celle-ci vise à assister les agents dans leurs tâches quotidiennes, notamment pour la rédaction de courriels, la vérification de procédures et l'assistance informatique, en s'appuyant sur la documentation interne et la charte LAN.

Le chef de service de l'ESI est responsable du respect du RGPD, garantissant la protection des données personnelles traitées au sein du système d'information.

Conclusion

L'ESI de Tours joue un rôle essentiel dans le fonctionnement informatique de la DGFIP. Grâce à une gestion centralisée du patrimoine informatique, des procédures standardisées et des outils de supervision performants, il assure la continuité, la sécurité et la fiabilité des services informatiques.

L'organisation mise en place, associée à une politique de formation et à l'intégration progressive de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle, permet à l'ESI de répondre efficacement aux besoins des agents et aux enjeux numériques actuels de l'administration.