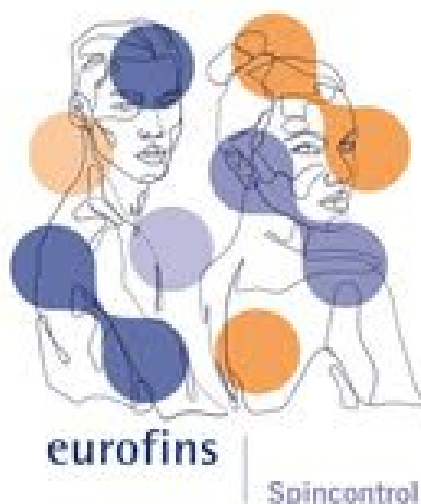


Comparaisons des deux années – Support et mise à disposition des services informatiques



DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES



Sommaire

Sommaire	2
Présentation des deux structures d'accueil	3
Différences dans la gestion du patrimoine informatique	3
Différences dans le support et l'assistance informatique	3
Différences dans la mise à disposition des services informatiques	4
Différences en matière de sauvegarde, sécurité et continuité de service	4
Différences dans l'organisation et la formation	4
Conclusion	5

Présentation des deux structures d'accueil

Le premier stage était chez Eurofins Spincontrol, un laboratoire privé spécialisé dans les tests d'efficacité des produits cosmétiques. Cette entreprise, fondée en 1991, a connu une évolution importante avec son intégration au groupe Eurofins en 2024. Ce rattachement a entraîné la coexistence de deux environnements informatiques : le système historique de Spincontrol et le réseau sécurisé et centralisé du groupe Eurofins. Cette situation place l'entreprise dans une phase de transition informatique, avec des pratiques hybrides mêlant anciennes méthodes locales et directives imposées par le groupe.

Le second stage lui était dans l'Établissement de Services Informatiques (ESI) de Tours, rattaché à la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Il s'agit d'une structure publique dont la mission principale est d'assurer le support, la maintenance et la gestion des services informatiques pour les agents et les sites de la DGFIP. L'ESI de Tours s'inscrit dans un cadre national très structuré, avec des normes, des procédures et des outils homogènes à l'échelle de l'administration.

Différences dans la gestion du patrimoine informatique

La gestion du patrimoine informatique diffère fortement entre les deux structures.

Chez Eurofins Spincontrol, la gestion du parc est marquée par une absence de calendrier de renouvellement strict. Le remplacement du matériel intervient principalement en cas de panne, ce qui explique la présence d'équipements anciens. Les outils de gestion ont évolué avec l'intégration au groupe Eurofins, passant de solutions locales comme GLPI et OCS Inventory à un outil centralisé et imposé, Snow Software, orienté vers la gestion des licences et la conformité.

À l'inverse, l'ESI de Tours adopte une gestion centralisée et standardisée. Le suivi du matériel est assuré par GLPI pour le parc local, tandis que les décisions de renouvellement sont prises au niveau national par la MSNRL. Les équipements sont remplacés selon des critères précis d'obsolescence, de sécurité et de performance, garantissant une homogénéité du parc informatique.

Différences dans le support et l'assistance informatique

Le support informatique constitue l'une des différences les plus marquantes entre les deux environnements.

Chez Spincontrol, l'assistance repose en grande partie sur des échanges directs et informels entre les utilisateurs et le responsable informatique. Cette approche favorise la réactivité, mais limite la traçabilité des incidents. Bien que le groupe Eurofins impose l'utilisation de ServiceNow, les pratiques locales restent parfois éloignées des processus standardisés. La supervision et la prise en main à distance utilisent des outils distincts selon l'entité (MeshCentral ou Bomgar).

À l'ESI de Tours, le support est entièrement structuré autour d'un système de ticketing intégré au poste de travail. Chaque incident est formalisé, tracé et automatiquement orienté vers le service compétent. La supervision est assurée par des outils performants comme Zabbix et NeDi, complétés par des solutions nationales, permettant une surveillance proactive des infrastructures et une meilleure anticipation des incidents.

Différences dans la mise à disposition des services informatiques

La mise à disposition des services informatiques chez Eurofins Spincontrol repose principalement sur des procédures manuelles. Le déploiement des postes est long et dépend fortement des contraintes imposées par le groupe Eurofins, notamment lors de l'intégration au domaine. Les décisions concernant les mises à jour et les évolutions logicielles sont centralisées au niveau du groupe, limitant l'autonomie locale.

À l'ESI de Tours, les déploiements sont standardisés grâce à l'utilisation d'images ISO intégrant des scripts automatisés. Les migrations de serveurs suivent des procédures rigoureuses visant à limiter les interruptions de service. L'utilisation de l'Active Directory et de serveurs de fichiers centralisés permet aux utilisateurs de conserver leur environnement de travail indépendamment du poste utilisé.

Différences en matière de sauvegarde, sécurité et continuité de service

Chez Spincontrol, les sauvegardes sont réalisées de manière automatique, mais leur organisation reste relativement locale et peu détaillée dans la stratégie globale. Certaines prestations, comme la gestion du site web ou des analyses spécifiques, sont externalisées à des prestataires.

À l'ESI de Tours, la politique de sauvegarde est clairement définie et structurée, avec des sauvegardes régulières sur cartouches, un archivage annuel et une externalisation progressive via des scripts RSYNC. Cette organisation vise à renforcer la sécurité des données et à garantir la continuité de service en cas de sinistre. La veille informatique et la sécurité sont également encadrées par des directives nationales.

Différences dans l'organisation et la formation

L'organisation interne de Spincontrol s'appuie largement sur les ressources et outils du groupe Eurofins, notamment pour la formation des employés et la gestion de projets à l'aide de l'écosystème Microsoft 365. La communication externe et la présence en ligne occupent également une place importante, en lien avec l'image de marque du groupe.

À l'ESI de Tours, l'organisation est orientée vers la continuité du service public. La documentation et le partage des connaissances sont assurés via Joplin pour le SIL, NOVAE pour les DiSi, tandis que la formation des agents repose sur des dispositifs internes et des webinaires. L'innovation se manifeste notamment par le développement d'une intelligence artificielle interne destinée à assister les agents dans leurs tâches quotidiennes.

Conclusion

Ces deux synthèses mettent en évidence deux approches très différentes des services informatiques.

Eurofins Spincontrol évolue dans un environnement privé en transformation, marqué par une transition progressive vers des outils et des standards imposés par un grand groupe international.

À l'inverse, l'ESI de Tours s'inscrit dans une logique de service public fortement structurée, avec des procédures standardisées, une gestion centralisée et une priorité donnée à la sécurité, à la continuité et à l'homogénéité des systèmes d'information de l'administration.