



## CNAF – Caisse Nationale d'Allocation Familiale

Acquisition et mise en œuvre d'une suite logicielle en support des processus de gestion des services de la norme ISO 20 000 (ITIL V3).

### En bref

**Localisation :** France.

**Profil Client :** Administration.

**Problématique :**

Obtenir la certification ISO 20 000 en déployant l'exhaustivité des processus de la Norme.

**Processus cibles**

Incident, problèmes, changements, Mises en production, gestion des accès, gestion des niveaux de services, configurations, capacité, continuité, disponibilité, gestion financière des services...

Depuis soixante ans, les Allocations familiales accompagnent les familles dans leur vie quotidienne. Acteur **majeur de la solidarité nationale**, la branche Famille est un réseau piloté par la Caisse nationale des Allocations familiales, **présent sur tout le territoire** grâce aux 102 caisses d'Allocations familiales. Mobilisées au service des allocataires, les CAF prennent en charge les prestations légales et développent une action sociale familiale sur leurs territoires.

L'institution est au service d'un peu plus de 11 millions d'allocataires pour lesquels elle a versé en 2010, directement ou indirectement, plus de 73 milliards d'euros soit environ 50 milliards en faveur de la famille et 23 milliards en direction de la précarité.

**Objectifs du projet.**

Le projet avait pour objectif la mise en œuvre souple et modulaire d'une suite logicielle en support des processus de gestion des services de la norme ISO/IEC 20000.

Le nombre d'utilisateurs prévus lors du déploiement initial était de 1500 personnes (intervenants) ; l'application desservira à terme plus de 70000 utilisateurs finaux.

Les prestations demandées consistaient à :

- ❖ Fournir une suite logicielle ITSM dotée des fonctionnalités les mieux à même de couvrir les processus ITIL spécifiés dans le cadre de la Norme ISO/IEC 20000.
- ❖ Intégrer cette suite dans les processus ISO/IEC 20000 tels que définis par le groupement des CERTI.
- ❖ Maintenir et supporter l'utilisation et l'exploitation de la solution ;
- ❖ Former les équipes de la PDS de la CNAF appelées à exploiter et maintenir a solution.
- ❖ Documenter les éléments développés, réaliser les documentations, etc.

### Bénéfices :

- Respect des procédures communes de gestion des services
- L'optimisation des processus de support des services grâce à des analyses d'impacts et de causes industrialisées
- La production d'indicateurs et tableaux de bord sur la qualité des services
- Le partage d'un référentiel commun sur les infrastructures et les services



**IWS**  
by isilog

### Présentation de la PDS et du programme Concerto.

La Direction de la PDS ( Production des Services) s'est engagée en 2009 à soutenir un programme d'amélioration sur 4 ans ( concerto), qui visait à enrichir les pratiques de gestion, à optimiser la structure, à faciliter la communication et à faire évoluer les moyens disponibles.

Afin d'assurer la réussite de ce programme, il a été choisi de s'adosser sur la norme ISO 20000. Cette norme offre, de part son héritage des pratiques ITIL, un cadre structuré et pragmatique à la production des services informatiques.

La direction de la PDS soutient et entend mettre les moyens suffisants et nécessaires pour que ce programme puisse répondre aux attentes :

- ❖ Une satisfaction accrue des clients et des utilisateurs des services ;
- ❖ Une maîtrise renforcée des services ;
- ❖ Une meilleure gestion de la charge de travail ;
- ❖ Une certification pour confirmer la maturité et le savoir-faire de l'organisation.

### Les atouts de la solution du groupe ISILOG pour ce projet.

C'est après avoir rencontré tous les acteurs majeurs du marché de l'ITSM lors d'un dialogue compétitif d'une durée de plus de 6 mois, que la solution du groupe ISILOG a été retenue à l'unanimité par le comité projet de la CNAF (piloté par le CERTI Atlantique).

Parmi les principales raisons de leurs choix :

- ❖ La couverture fonctionnelle ITIL / ISO 20 000 la plus large et exhaustive ;
- ❖ Une solution modulaire et entièrement paramétrable sans code ;
- ❖ Une société Française, indépendante financièrement et techniquement ;
- ❖ Une méthodologie projet éprouvée à la hauteur des enjeux du projet.