



méthode



La Cnaf homogénéise ses processus IT

Depuis dix ans, la branche famille de la Sécurité sociale s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de ses services informatiques. La DSI de la Cnaf a refondu ses processus en se calquant sur le référentiel Itil puis en se dotant d'une solution dédiée à l'ITSM.

Le nom de Caisse nationale des allocations familiales laisse à penser que la Cnaf ne gère que les allocations familiales. En fait, la branche famille de la Sécurité sociale vient aussi en aide dans l'accès au logement, la lutte contre la précarité ou le handicap à travers son réseau de 101 Caisses d'allocations familiales (Caf) réparties sur tout le territoire. Les caisses versent au moins une prestation à 12,7 millions de Français. Soit, au total, près de 31,6 millions de personnes couvertes.

Devant répondre aux attentes du pouvoir politique qui souhaite voir ses mesures le plus rapidement appliquées, mais aussi à l'appétence des citoyens pour les services en ligne, la disponibilité et la performance de son SI sont regardées de très près. Afin de garantir cette qualité de service au sein de ses centres de production, la DSI de la Cnaf a initié une démarche d'amélioration continue en 2009.

«En dépit du déploiement d'architectures et de logiciels standards, ils pouvaient y avoir des pratiques d'exploitation et de production des données différentes d'un centre

à l'autre, se souvient Zahir Makdoud, chef de projet à la DSI. Au sein du département production de services, nous pouvions constater qu'il y avait une disparité dans les méthodes utilisées. Nous avons, par exemple, plusieurs outils de ticketing et des démarches d'amélioration continue étaient déjà en place sans qu'il y ait eu de concertation préalable. Il s'agissait donc d'homogénéiser nos pratiques».

En 2010, la DSI mène différents ateliers pour formaliser cette politique qualité. Avant de parler outillage, les réflexions portent sur la refonte des processus. Pour cette remise à plat, le référentiel Itil (Information technology infrastructure library), qui recense les bonnes pratiques de management des SI, est rapidement identifié comme la méthode adéquate. La DSI conçoit une arborescence des processus Itil en s'appuyant sur la norme ISO 20000. Évolution logique de cette démarche d'amélioration continue, elle adhère ensuite à l'approche de l'ITSM (Information technology service management ou Gestion des services informatiques).

Pour parachever le chantier, la DSI de la Cnaf s'équipe d'un logiciel structurant. Lors de son appel d'offres, elle reçoit quatre propositions d'éditeurs de logiciels d'ITSM. C'est la solution IWS d'Isolog qui est retenue, notamment pour son «côté modulaire et paramétrable». Le recours aux méthodes agiles pour son déploiement finit de convaincre l'établissement public. «En se rapprochant du demandeur, cela a permis de répondre rapidement aux besoins. À l'époque, la DSI travaillait surtout en cycle en V. L'agilité s'est généralisée par la suite», poursuit Zahir Makdoud qui estime avoir bénéficié d'un accompagnement rapproché de la part d'Isilog.

La DSI de la Cnaf utilise donc IWS pour gérer les services délivrés aux Caf auprès de qui elle s'engage à répondre dans un certain délai à une évolution fonctionnelle sur une application ou à une architecture, ou à la correction d'un incident identifié. «IWS fournit des reportings associés, ce qui simplifie le suivi ainsi que le pilotage», complète le chef de projet.

Pour Zahir Makdoud, la mise en place d'IWS a nécessité «de redéfinir précisément le rôle de chacun et de déterminer les différentes étapes des workflows d'avancement, mais nous avons maintenant une traçabilité plus fine.» En revanche, pour le ticketing lié à l'informatique locale et à la gestion de parc comme une demande d'écran ou une souris, la Cnaf a migré d'un outil maison à un outil du marché orienté client.

Depuis le déploiement de la solution, la Cnaf a suivi deux montées de version majeures, passant d'IWS 2009 à IWS studio en 2014, puis à IWS Air Design plus récemment. Le projet a aussi connu trois grosses évolutions fonctionnelles. «Au début, la DSI a démarré sur deux processus : la gestion des incidents et la gestion de la relation utilisateur», rappelle Zahir Makdoud. Puis, le périmètre a été étendu à la gestion des problèmes, des configurations et des changements. Suivra, prochainement, celle des mises en production».

Enfin, la DSI réfléchit à la possibilité d'étendre l'offre de services à d'autres entités, notamment les fonctions support et les demandes d'achats. **XAVIER BISEUL**

CHIFFRES

840 environ, le nombre de collaborateurs de la DSI de la Cnaf

12,7 millions, le nombre de Français bénéficiaires d'au moins une prestation des Caf