



## “Moderniser notre outil ITSM pour répondre aux demandes de 700 collectivités”



Propos recueillis auprès de Emmanuelle Mérat, Cheffe de Projets et Christophe Rousselle, DSI du SIDEC du Jura

● **700**  
collectivités

● **17 000**  
tickets annuels

● **25**  
agents à la Direction Informatique

Le SIDEC du Jura, syndicat public mixte ouvert, est aujourd'hui un acteur clé au service de 700 collectivités locales. Le SIDEC du Jura emploie près de 100 agents, dont 25 sont dédiés à la Direction Informatique. Celle-ci accompagne les collectivités dans leur transformation numérique et la gestion de leurs équipements depuis 1985. Emmanuelle Mérat, Cheffe de Projets, et Christophe Rousselle, DSI du SIDEC du Jura, accompagnés de référents techniques ont initié et porté le projet de modernisation de l'outil ITSM, avec un focus particulier sur l'activité de ticketing.

### ● **Challenge**

Moderniser un outil obsolète pour répondre aux enjeux croissants des collectivités

### ● **Solution**

Une plateforme agile et souveraine, déployée avec un accompagnement sur-mesure

### ● **Bénéfices**

Traçabilité, satisfaction et ouverture vers de nouveaux usages

## ● Remplacer un outil obsolète et limité

Avec plus de **700 collectivités membres** et **17 000 tickets annuels** à traiter, l'outil ITSM historique du SIDEC du Jura, développé en interne, a fini par montrer ses limites, tant en matière d'accès que de sécurité. L'objectif est clair : trouver une **solution moderne** capable de **gérer plus que du simple ticketing**, tout en respectant un budget contraint.

*"Après un sourcing rigoureux, nous avons rencontré l'équipe de Combodo, qui s'est démarquée par son **approche unique et flexible**. Contrairement à d'autres prestataires, il n'y avait **pas d'attente rigide d'un cahier des charges exhaustif**", explique Christophe Rousselle, DSI du SIDEC du Jura. "Cette démarche, basée sur **l'écoute et l'adaptation**, nous a permis de partir d'une page blanche pour **répondre aux besoins précis...** et même ceux que nous n'avions pas identifiés initialement !"*

Le choix d'iTop s'est vite imposé, puisque répondant aux différents critères du SIDEC du Jura : une solution **SaaS, Open Source** garantissant la maîtrise des données et *"surtout, un **produit souverain**, un critère incontournable pour nos élus."*

## ● Une solution et un accompagnement sur-mesure

Les consultants Combodo ont accompagné de près l'équipe du SIDEC, pour construire une solution en **parfaite adéquation avec les besoins terrain** : *"le consultant était toujours là pour **nous guider, étape par étape**, avec une réactivité exceptionnelle,"* souligne Emmanuelle Mérat. Les équipes ont également réussi le pari d'un calendrier serré : *"nous souhaitions avoir un outil opérationnel pour les 75 ans du SIDEC, ce qui impliquait des délais courts. Mais nous avons tenu le cap grâce à **la méthodologie et à l'implication** de l'équipe Combodo : déploiement réussi en 6 mois !"*

iTop donne accès à une **traçabilité renforcée** des tickets, pour un **suivi optimal des demandes**. Des fonctionnalités spécifiques ont également été pensées pour le SIDEC, comme **l'authentification unique**, afin d'accéder à tous les outils du SI, et des ajustements liés au **RGPD**, avec l'ajout de mentions légales.

## ● Un projet voué à croître et s'étendre aux autres directions

*"Les bénéficiaires se sont rapidement fait sentir : **satisfaction des utilisateurs, collaboration accrue** entre les équipes*

The logo for iTop, featuring the word "itop" in a lowercase, sans-serif font. The letter "i" is white with a small orange dot above it. The letters "t", "o", and "p" are white. To the right of the text is a decorative graphic consisting of a grid of small white dots, with some dots missing to form a shape that resembles the letter "i".

**iTop** est une plateforme complète de gestion des services informatiques, basée sur le web et en open source, qui comprend une CMDB entièrement personnalisable, un système de helpdesk et des outils de reporting. iTop s'adapte à vos processus internes pour vous aider à fournir de meilleurs services et à maximiser la satisfaction de vos clients.

et **suivi amélioré des projets**. L'outil est devenu un véritable levier d'efficacité pour l'organisation," se félicite Christophe Rousselle.

Mais l'histoire ne s'arrête pas là. Toujours en quête d'innovation, le SIDEC prévoit de **nouvelles extensions pour iTop**. Des fonctionnalités comme la **gestion des demandes globales** et la **gestion des procédures** pour les problèmes récurrents, sont en cours de développement. De nouveaux cas d'usage sont également explorés, notamment pour la direction Patrimoine, Energies et Réseaux.

*"Nous voulons rester à la pointe pour répondre aux besoins des collectivités avec toujours plus d'efficacité",* affirme Emmanuelle Mérat. Une **augmentation des licences** est d'ailleurs prévue pour 2025, preuve de **l'adoption massive et de la confiance placée** dans cet outil.