



Le SDIS de la Mayenne industrialise la gestion de ses comptes IT grâce à HelloID

Le SDIS 53, Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Mayenne, regroupe aujourd'hui environ 1 500 sapeurs-pompiers, dont plus de 90 % de volontaires, ainsi qu'une quarantaine de personnels administratifs et techniques répartis dans 44 centres d'incendie et de secours sur l'ensemble du département.

Avec une diversité importante de profils (SPV, SPP, PATS...), le SDIS de la Mayenne a souhaité moderniser et automatiser la gestion des identités et des accès tout au long du cycle de vie de ses agents.

Pour cela, il s'appuie sur le logiciel RH ANTIBIA, utilisé pour la gestion administrative et statutaire du personnel, ainsi que sur GLPI comme référentiel ITSM et outil de support.

Parallèlement, le SDIS 53 participe au déploiement de **NexSIS 18-112**, un projet national ayant pour objectif de fournir une plateforme unifiée de traitement des alertes et de gestion opérationnelle pour l'ensemble des SDIS.

Grâce à HelloID, la DSI du SDIS 53 a pu centraliser et automatiser la gestion des comptes utilisateurs issus de sources multiples, notamment ANTIBIA. Les mouvements de personnel — recrutement, montée en responsabilité, changement de centre, mise en disponibilité ou départ — déclenchent désormais automatiquement des actions cohérentes dans les systèmes internes.

Chaque jour, le module Provisioning d'HelloID exécute plusieurs dizaines d'opérations dans l'AD ainsi que dans les applications cibles, y compris GLPI pour l'ouverture et l'enrichissement des tickets, et les outils internes métiers. Cette automatisation réduit fortement les traitements manuels, accélère la mise à disposition des accès et contribue à la continuité opérationnelle des missions de secours.

Linda RUAULT, Cheffe du service projets et applications métiers :

« Auparavant, la gestion des comptes utilisateurs reposait en grande partie sur des traitements manuels avec un fort risque d'erreur et un temps de traitement important, notamment pour les mouvements de personnels. Sans cette solution, l'intégration de nos SPV était impossible. L'outil nous a permis d'absorber cette charge supplémentaire de travail.

L'arrivée d'HelloID nous a également permis de centraliser et d'harmoniser la gestion du cycle de vie des identités de l'ensemble de l'établissement. »

Client

Le SDIS de la Mayenne (SDIS 53)

Défis

Industrialiser et automatiser la gestion des identités et des comptes utilisateurs des 1500 pompiers dont 90% de volontaires

Solution

Chaque jour plusieurs centaines de traitements sont exécutés via le module de Provisioning d'HelloID. Avec le module Service Automation, des formulaires permettent de déléguer la gestion des droits par les centres, ainsi que l'attribution des rôles aux agents par un simple formulaire mis à disposition à des référents.

Produits

HelloID Provisioning pour la synchronisation entre la base ANTIBIA et les systèmes IT.
HelloID module Service Automation pour l'attribution des droits ne pouvant être déduit des informations que l'on dispose en RH.

Résultat

Grâce à l'équipe de Tools4ever, la mise en œuvre de la solution a pu se faire progressivement. Les équipes techniques du SDIS peuvent planifier eux-même la création et le déploiement de formulaires ainsi que l'intégration de nouveaux systèmes en quasi autonomie.

« La journalisation automatique des actions et la traçabilité des opérations constituent également un véritable atout, tant pour la sécurité que pour la qualité de service. »

Linda RUAULT, Cheffe du service projets et applications métiers

Une solution flexible et évolutive

La flexibilité d'HelloID permet de mettre en place des automatisations avancées, parfaitement adaptées à l'architecture informatique du SDIS 53. Les traitements sont supervisés en continu et, en cas d'anomalie, l'interface d'HelloID offre une visibilité claire permettant un diagnostic et une correction rapide.

Dans un contexte où le SDIS 53 enregistre un volume très important de mouvements RH, notamment liés au turn-over naturel des sapeurs-pompiers volontaires, l'automatisation du provisioning des identités est devenue indispensable. Chaque entrée, sortie ou changement de situation — qu'il s'agisse d'un volontaire, d'un professionnel ou d'un agent administratif — déclenche automatiquement la mise à jour des informations et des droits associés dans l'annuaire Active Directory ainsi que les applications connectées.

Cette synchronisation continue garantit la fiabilité des données, sécurise les accès tout au long du cycle de vie de l'utilisateur, et permet à la DSI d'apporter une réactivité et un niveau de qualité de service essentiels au soutien opérationnel des équipes de secours sur le terrain.

La phase projet (implémentation de HelloID)

L'implémentation de HelloID a été réalisée avec efficacité et fluidité, grâce à l'expertise des équipes HelloID et à la participation active de l'équipe projet du SDIS53 notamment pour la fourniture de requêtes SQL.

L'interfaçage avec le logiciel **RH ANTIBIA** s'est fait en toute transparence, HelloID s'adaptant parfaitement aux flux et aux contraintes du SIRH. Cette flexibilité a permis d'intégrer rapidement et de manière fiable toutes les données RH dans la gestion des comptes utilisateurs.

Par ailleurs, **la formation continue gratuite tous les deux mois** a rapidement rendu les équipes du SDIS 53 autonomes dans la gestion et le maintien en conditions opérationnelles (MCO) d'HelloID.

Aujourd'hui, **elles peuvent gérer de manière fluide l'ensemble des comptes**, même avec le fort turn-over des sapeurs-pompiers volontaires, tout en garantissant un fonctionnement sûr, efficace et conforme aux besoins opérationnels.

En termes de délégation

Dans le cadre du SDIS 53, des **formulaires de délégation** ont été créés pour permettre de confier certaines responsabilités, comme la création des comptes prestataires, la gestion des droits par centre, ainsi que l'attribution des rôles aux agents.

Grâce à HelloID, ces tâches peuvent être **déléguées de manière sécurisée et automatisée**, offrant aux équipes locales plus d'autonomie et de réactivité dans la gestion des comptes utilisateurs.

Cette approche permet de simplifier l'administration quotidienne, tout en garantissant la cohérence et la sécurité des accès dans l'ensemble des systèmes

Choix : HelloID / Tools4Ever

À l'issue d'une analyse comparative de quelques solutions de gestion des identités et des accès du marché, la solution HelloID a été retenue, notamment pour les raisons suivantes :

- **Facilité de prise en main** d'HelloID et grande versatilité apportée par le langage Powershell.
- **Solution flexible et économiquement** intéressante pour les organisme de secours et d'incendie.
- **Les possibilités** offertes par le module Service Automation qui complète l'outil d'ITSM GLPI.
- **Autonomie** sur l'administration de la solution.
- **Des évolutions constantes** avec une intégration de nouvelles options et possibilités sans évolution du coût des modules.

