



EBOOK

L'ESM : étendre la gestion de services au-delà de l'IT

Appliquer les méthodes éprouvées de l'ITSM aux RH, à la finance et aux services généraux pour une organisation plus fluide

SOMMAIRE

Au programme

Ce ebook est édité par Doopera, cabinet de conseil et intégrateur de solutions ITSM, ESM, ITOM, service client (CX), CRM et IA. Une lecture concrète pour passer de la théorie à l'action.

01 De l'ITSM à l'ESM : même logique, périmètre élargi

02 Pourquoi l'ESM, et pourquoi maintenant

03 Les cas d'usage concrets, département par département

04 Le socle commun : quatre briques réutilisables

05 Déployer l'ESM sans big-bang

06 Les pièges à éviter

La plupart des organisations ont professionnalisé leur support IT : un portail pour faire ses demandes, des tickets suivis, des délais mesurés. Pendant ce temps, les autres services fonctionnent souvent à l'ancienne. Une demande de congé part par mail, une note de frais se perd dans un tableur, une question au service juridique attend une réponse pendant des jours. L'ESM (Enterprise Service Management) part d'un constat simple : ce qui marche pour l'IT marche aussi pour les RH, la finance ou les services généraux. Ce guide vous montre comment étendre cette logique de service à toute l'entreprise, sans repartir de zéro.

-30%

de temps de traitement des demandes internes après passage à l'ESM

×3

de fonctions servies par une même plateforme de services

70%

des demandes internes sont répétitives, donc automatisables

1 De l'ITSM à l'ESM : même logique, périmètre élargi

L'ESM n'invente rien de nouveau. Il reprend les principes qui structurent la gestion des services IT depuis des années : un catalogue clair de ce que l'on peut demander, un point d'entrée unique, des demandes tracées du début à la fin, et une base de connaissance pour répondre plus vite. La seule différence, c'est le périmètre. Au lieu de servir uniquement l'IT, ces principes servent toutes les fonctions qui reçoivent des demandes internes.

Concrètement, un salarié qui veut un nouvel ordinateur, poser des congés, obtenir un justificatif ou signaler un problème de badge devrait vivre le même type d'expérience. Une demande, un suivi, une réponse. Peu importe le service qui traite derrière. L'ESM consiste à offrir cette cohérence, en réutilisant l'outillage et les méthodes déjà en place côté IT plutôt qu'en multipliant les solutions isolées.

LES FONCTIONS CONCERNÉES PAR L'ESM

01

Ressources humaines

Onboarding, congés, attestations, questions de paie

02

Finance & achats

Notes de frais, bons de commande, validation de factures

03

Services généraux

Badges, locaux, matériel, interventions et maintenance

04

Juridique & conformité

Revue de contrats, demandes RGPD, conseils internes

2

Pourquoi l'ESM, et pourquoi maintenant

Trois évolutions rendent l'ESM plus pertinent que jamais. D'abord, l'expérience collaborateur est devenue un enjeu de rétention. Un salarié qui perd du temps sur des démarches internes mal fichues finit par se démotiver. Ensuite, le travail hybride a cassé les circuits informels : on ne règle plus une demande en passant voir un collègue au bureau. Enfin, la pression sur les coûts pousse chaque fonction à traiter plus de demandes sans grossir ses effectifs.

L'ESM répond à ces trois points en même temps. Il fluidifie les démarches pour les collaborateurs, il rend les circuits explicites et traçables à distance, et il libère les équipes des tâches répétitives grâce à l'automatisation et au self-service. Ce n'est pas un projet de confort, c'est un levier d'efficacité mesurable.

Un collaborateur ne devrait jamais avoir à deviner à qui envoyer sa demande, ni à la relancer trois fois pour savoir où elle en est.

3

Les cas d'usage concrets, département par département

L'intérêt de l'ESM se voit sur des exemples précis. Côté RH, l'arrivée d'un nouveau collaborateur déclenche une série d'actions : créer les accès, préparer le matériel, planifier la formation, remettre les documents. Orchestré comme un flux unique, l'onboarding devient fiable et rien ne passe entre les mailles. Côté finance, une note de frais suit un chemin balisé : soumission, contrôle, validation, remboursement, avec un statut visible à chaque étape.

Les services généraux gèrent les demandes de badges, de places de parking, d'interventions sur les locaux ou de matériel, avec des délais annoncés et tenus. Le juridique reçoit les demandes de revue de contrat ou les questions de conformité via un formulaire cadré, ce qui évite les allers-retours par mail et sécurise la traçabilité. Dans tous les cas, la même mécanique s'applique : une demande claire, un traitement suivi, une réponse mesurée.

- RH : onboarding et offboarding, congés, attestations, questions de paie
- Finance : notes de frais, demandes d'achat, validation de factures
- Services généraux : badges, locaux, parc matériel, interventions
- Juridique : revue de contrats, demandes RGPD, conseils ponctuels

-40%

de mails internes pour
suivre l'avancement d'une
demande

< 24 h

pour orienter une demande
vers le bon service

+20 pts

de satisfaction des
collaborateurs sur les
démarches internes

CE QUE L'ESM FAIT GAGNER

4

Le socle commun : quatre briques réutilisables

L'ESM repose sur un socle simple, largement hérité de l'ITSM. La première brique est le portail unique : un seul endroit où le collaborateur fait toutes ses demandes, quel que soit le service concerné. La deuxième est le catalogue de services : la liste explicite de ce que chaque fonction propose, avec les informations à fournir et les délais attendus. Sans catalogue, l'utilisateur ne sait pas quoi demander ni à quoi s'attendre.

La troisième brique regroupe les workflows : les circuits de validation et les actions automatiques qui font avancer la demande sans intervention manuelle inutile. La quatrième est la base de connaissance : les réponses aux questions fréquentes, accessibles en self-service, qui évitent d'ouvrir une demande pour rien. Ces quatre briques existent déjà pour l'IT dans la plupart des organisations. L'ESM consiste à les ouvrir aux autres services.

LES QUATRE BRIQUES DU SOCLE ESM

01

Portail unique

Un seul point d'entrée pour toutes les demandes internes

02

Catalogue de services

Ce que chaque fonction propose, clairement décrit

03

Workflows

Validation et actions automatisées de bout en bout

04

Base de connaissance

Réponses en self-service aux questions fréquentes

5

Déployer l'ESM sans big-bang

La pire approche consiste à vouloir tout basculer d'un coup. L'ESM se déploie fonction par fonction. On commence par un département volontaire, avec un vrai irritant à résoudre : souvent les RH ou les services généraux, car leurs demandes sont fréquentes et visibles. On cartographie les demandes les plus courantes, on décrit le catalogue correspondant, puis on construit le portail et les workflows pour ce périmètre précis.

Une fois ce premier périmètre en production, on mesure : délais, volume traité en self-service, satisfaction. Ces résultats concrets servent à convaincre les autres services de suivre. On étend alors brique par brique, en réutilisant ce qui a été construit. Cette approche pro-

gressive limite le risque, montre de la valeur rapidement, et évite le rejet d'un changement imposé.

FEUILLE DE ROUTE ESM



**Commencez par une fonction, un irritant réel et des résultats visibles.
C'est la meilleure façon d'embarquer toute l'entreprise.**

6 Les pièges à éviter

Quelques erreurs reviennent souvent. La première est de copier tel quel le vocabulaire de l'IT. Un collaborateur des RH ne parle pas d'incidents ni de tickets, il parle de demandes et de dossiers. Le portail doit adopter le langage de chaque métier, sinon il fait fuir. La deuxième erreur est de négliger le catalogue : sans description claire des services, le portail se remplit de demandes floues que personne ne sait traiter.

La troisième erreur est de tout automatiser trop vite. Certaines demandes sensibles, notamment côté RH ou juridique, demandent un regard humain. L'automatisation doit accélérer, pas déshumaniser. Enfin, beaucoup oublie d'impliquer les équipes métier dès le départ. L'ESM n'est pas un projet IT que l'on impose aux autres services, c'est un projet commun où chaque fonction reste propriétaire de ses services.

- Ne pas imposer le jargon IT (incidents, tickets) aux métiers
- Décrire un vrai catalogue avant d'ouvrir le portail
- Garder l'humain sur les demandes sensibles
- Associer les équipes métier dès la conception, pas après

→ Conclusion

L'ESM n'est pas une nouvelle mode, c'est le prolongement naturel d'une bonne gestion des services. Les méthodes qui ont fiabilisé le support IT peuvent fiabiliser toute l'entreprise : un point d'entrée unique, des demandes tracées, des délais tenus et du self-service pour les cas simples. L'enjeu n'est pas technique, il est organisationnel. En commençant petit, en

parlant le langage de chaque métier et en mesurant les résultats, une organisation transforme des démarches internes subies en services fluides et lisibles. C'est bon pour les collaborateurs, et c'est bon pour l'efficacité collective.

À RETENIR

- L'ESM applique les principes de l'ITSM (portail, catalogue, workflows, base de connaissance) à toutes les fonctions : RH, finance, services généraux, juridique.
- Ce n'est pas un projet de confort : il améliore l'expérience collaborateur, rend les circuits traçables à distance et absorbe plus de demandes sans grossir les équipes.
- On déploie fonction par fonction, en commençant par un irritant réel, puis on étend en réutilisant le socle déjà construit.
- Le succès dépend du langage métier, d'un catalogue clair et de l'implication des équipes, pas de la seule technologie.

LE MOT DU FONDATEUR



Merci d'avoir pris le temps de lire cette publication. Depuis la création de Doopera, nous accompagnons les organisations qui veulent moderniser leur relation de service, du conseil jusqu'à la mise en œuvre, avec des solutions concrètes et mesurables. Si ce sujet fait écho à vos enjeux, écrivez-moi : j'échangerai avec plaisir sur votre contexte et vos priorités.

Issam Ben Khelifa

Directeur général & fondateur, Doopera

Contact : issam.ben.khelifa@doopera.com · 06 11 29 22 13



PASSONS À L'ACTION

Envie d'aller plus loin sur ce sujet ?

Dooopera vous accompagne du cadrage à la mise en œuvre, puis dans la durée. Nous intégrons les meilleures solutions no-code du marché et formons vos équipes pour des résultats concrets et mesurables.

Conseil & cadrage

Stratégie, audit et feuille de route.

Intégration no-code

Déploiement agile et reprise de l'existant.

Support & formation

Maintenance, AMOA et montée en compétences.

PARLONS-EN

contact@dooopera.com
+33 6 11 29 22 13
dooopera.com

France
Émirats arabes unis
Tunisie