

Checklist de comparaison des outils ITSM : 8 critères pour noter votre short-list

Mis à jour octobre 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Autres modèles et guides: www.smcconsulting.be/fr/guides

Les huit critères qui départagent le plus souvent les outils ITSM dans notre comparatif des 10 meilleures plateformes ITSM, avec les questions à poser à chaque éditeur, une grille de notation pour trois outils et la position actuelle des 10 plateformes.

Comment utiliser cette checklist

Partez d'une short-list de deux ou trois outils, pas de tout le marché. Pour chaque critère, posez les questions ci-dessous à l'éditeur ou à son partenaire et conservez les réponses écrites.

Notez chaque outil de 0 (non couvert) à 5 (entièrement couvert), multipliez par le poids et additionnez. Ajustez les poids à vos priorités avant de lire les réponses.

Les 8 critères et les questions à poser

Cochez chaque critère dès que vous avez une réponse écrite de chaque outil de votre short-list.

☐

Modèle de licence

Qui est facturé : agents nommés ou simultanés, ou chaque utilisateur ? Quels modules sont inclus et lesquels sont payants ? Existe-t-il une grille tarifaire publique, une durée minimale et un plafond d'augmentation des prix ?

☐

Hébergement dans l'UE

Quelle région ou quel centre de données de l'UE héberge vos données ? La liste des sous-traitants est-elle publiée ? Quelles données restent hors périmètre (IA, données de compte, sauvegardes) ?

☐

Certification ITIL 4

L'outil figure-t-il dans le registre PeopleCert des logiciels certifiés ITIL 4 ? À quel niveau, et les pratiques dont vous avez besoin font-elles partie des pratiques certifiées ?

☐

CMDB

Quel est le modèle de données des éléments de configuration et de leurs relations ? La découverte est-elle native ou passe-t-elle par un connecteur ? Comment les données restent-elles à jour sans travail manuel ?

☐

Gestion des services d'entreprise (ESM)

Les RH, les services généraux ou la finance peuvent-ils gérer leurs propres services avec leur propre portail et leur catalogue ? Combien coûte un agent hors IT ?

**IA**

Que fait l'IA pour les agents (classification, résumés, réponses suggérées) et pour les utilisateurs (agent virtuel) ? Est-elle incluse ou en option, et où les données de l'IA sont-elles traitées ?

**Microsoft 365**

Synchronisation Entra ID et authentification unique, appareils Intune dans la CMDB, application Microsoft Teams, Power BI et Power Automate : qu'est-ce qui fonctionne sans développement ?

**Time-to-value**

Combien de semaines avant le premier processus en production pour un périmètre comme le vôtre ? Qui fait le travail, l'éditeur ou un partenaire ? Demandez une référence de taille comparable.

Grille de notation

Notez de 0 à 5 par critère. Score pondéré = note × poids ; l'outil au total le plus élevé passe en premier en démonstration scénarisée. Les poids sont un exemple.

Critère	Poids	Outil A	Outil B	Outil C
1. Modèle de licence	15 %			
2. Hébergement dans l'UE	10 %			
3. Certification ITIL 4	10 %			
4. CMDB	15 %			
5. Gestion des services d'entreprise (ESM)	10 %			
6. IA	15 %			
7. Microsoft 365	10 %			
8. Time-to-value	15 %			
Total pondéré	100 %			

Où en sont les 10 plateformes

Un point de départ tiré de notre comparatif des 10 meilleurs outils ITSM. Les notes de 0 à 5 sont l'évaluation de SMC Consulting ; vérifiez chaque point au regard de vos propres exigences.

Plateforme	Hébergement UE	Registre ITIL 4	CMDB	ESM	IA pour les agents	Microsoft 365
HaloITSM	Oui	Oui	4/5	4/5	4/5	3/5
ServiceNow ITSM	Partiel	Non	5/5	5/5	5/5	4/5
Freshservice	Oui	Oui	3/5	3/5	4/5	3/5
Jira Service Management	Oui	Oui	3/5	4/5	3/5	3/5
TOPdesk	Oui	Oui	3/5	5/5	2/5	3/5
EasyVista Service Manager	Oui	Non	4/5	3/5	3/5	4/5
Ivanti Neurons for ITSM	Partiel	Non	4/5	4/5	4/5	3/5
Xurrent	Oui	Oui	3/5	4/5	4/5	2/5
GLPI	Oui	Non	4/5	2/5	1/5	2/5
ManageEngine ServiceDesk Plus	Oui	Oui	3/5	3/5	4/5	3/5

Source : SMC Consulting, comparatif des 10 meilleurs outils ITSM, mis à jour le 18 septembre 2026 (www.smcconsulting.be/fr/news/meilleurs-outils-itsm). Chaque fait et chaque note y sont sourcés.

Modèle de licence et time-to-value

Plateforme	Modèle de licence	Time-to-value
HaloITSM	Par agent (nominatif ou simultané), tous les modules inclus, utilisateurs finaux et utilisateurs du portail illimités.	Le guide comparatif de SMC Consulting évalue le time-to-value de l'implémentation HaloITSM comme « Adéquat (8-16 sem.) » pour une portée ITIL mid-market.
ServiceNow ITSM	Par « fulfiller » nommé résolvant les tickets ; demandeurs non licenciés. 2026 : Standard/Pro/Enterprise renommés Foundation/Advanced/Prime.	Des guides indépendants situent un module ITSM ServiceNow en service en 3-6 mois, contre 12 mois+ pour les grandes transformations multi-modules.
Freshservice	Par agent nommé, selon le plan (Starter/Growth/Pro/Enterprise) ; les paliers supérieurs incluent plus de modules ; seuls les agents sont facturés.	Freshworks indique que 80 % des clients sont en production dans les 90 jours suivant le début de l'implémentation.
Jira Service Management	Licence par palier et par agent (Free/Standard/Premium/Enterprise) ; les « clients » (utilisateurs finaux) du portail libre-service sont illimités et gratuits.	Atlassian présente la configuration comme « configurer, cliquer, démarrer en minutes » ; aucun délai d'implémentation publié pour périmètre ITSM intermédiaire.
TOPdesk	Par « agent » nommé pouvant créer ou modifier des tickets ; agents allégés en lecture seule et utilisateurs finaux illimités et inclus sans coût supplémentaire.	La page avis de TOPdesk cite toujours une note Gartner de 2020 sur le délai de mise en œuvre le plus court (10 à 25 jours) parmi les éditeurs évalués.

Plateforme	Modèle de licence	Time-to-value
EasyVista Service Manager	Aucun modèle de licence publié ; la page tarifaire ne précise pas si les licences sont nominatives ou simultanées, ni les modules inclus par palier.	Aucune durée de projet type publiée ; EasyVista vante une « technologie flexible sans code » mais laisse les délais de mise en œuvre au devis commercial.
Ivanti Neurons for ITSM	Tarification par licence agent, nominative ou concurrente, pour le personnel traitant les tickets ; accès libre-service utilisateur final inclus ou symbolique.	Les déploiements avec intégrations (Intune, SCCM, ITOM) prennent souvent plusieurs mois ; Ivanti ne publie aucun délai de valeur pour une config ITSM autonome.
Xurrent	Deux types d'utilisateurs : Platform Users (utilisateurs finaux) et Specialist Users (agents) ; modules groupés par niveau, pas vendus séparément.	Études de cas : mise en production en 2 semaines (Axsos), déploiement IT en 24 jours (université de Hasselt), pour des projets ciblés de service desk.
GLPI	GLPI cœur est un logiciel open source GPL v3 sans licence par agent ; GLPI Network est un abonnement séparé pour le cloud ou le support auto-hébergé.	Aucun time-to-value publié par l'éditeur ; SMC Consulting estime 6 à 10 semaines avec un intégrateur pour un déploiement auto-hébergé complet avec SLA et règles.
ManageEngine ServiceDesk Plus	Licence par technicien nommé, facturée au mois ou à l'année ; pas de limite d'utilisateurs finaux IT ; certains modules sont payants ou réservés à une édition.	L'éditeur promet une mise en place en 60 secondes par département ; SMC Consulting n'a pas de référence indépendante pour un déploiement ITIL mid-market complet.

Source : SMC Consulting, comparatif des 10 meilleurs outils ITSM, mis à jour le 18 septembre 2026 (www.smcconsulting.be/fr/news/meilleurs-outils-itsm). Chaque fait et chaque note y sont sourcés.

Une short-list adaptée à votre contexte ?

Répondez à quelques questions sur votre équipe, votre outil actuel et vos indispensables. Un consultant senior certifié ITIL v4 de SMC Consulting revient vers vous avec une première short-list de deux ou trois outils et un moment pour en parler.

[Recevoir ma shortlist ITSM →](#)