

GBP
“Guide de Bonnes Pratiques” organisationnelles
pour les Administrateurs Systèmes et Réseaux
dans les unités de recherche

Groupe de travail RESINFO

*O. Brand-Foissac, L. Chardon, M. David,
M. Libes, G. Requilé, A. Rivet*



Plan de la présentation

- La composition et les objectifs du groupe “GBP”
- Le contenu du guide : les bonnes pratiques
 - **Dans la fourniture de services**
 - **Au niveau sécurité et juridique**
 - **Au niveau personnel et relationnel**
- Les évolutions à venir du guide.
- Conclusion

Le Guide des Bonnes Pratiques

- Projet initié début 2008...
 - *Olivier BRAND-FOISSAC (IR CNRS, UMR8627, Orsay)*
 - *Laurette CHARDON (IR CNRS, UMR6072, Caen)*
 - *Marie DAVID (IR CNRS, DR-Alpes, Grenoble)*
 - *Maurice LIBES (IR CNRS, UMS 2196, Marseille)*
 - *Gilles REQUILE (IR CNRS, UMR5508, Montpellier)*
 - *Alain RIVET (IR CNRS, UPR 5301, Grenoble)*
- Une première version terminée en Décembre 2009 et présentée au JRES de Nantes
 - ★ <http://www.resinfo.org/spip.php?article41>
 - ★ une “seconde” version en préparation

GBP : les objectifs

- Démarche qualité
 - ★ A l'image des cahiers de laboratoire des chercheurs.
 - ★ Référentiel ITIL et norme ISO20000
 - ★ Mieux structurer et organiser
 - ★ Processus d'amélioration continue
- Proche de la pratique quotidienne
 - ★ Formaliser des comportements qui font consensus
 - ★ Annexe de fiches techniques
- Rendre plus lisible notre travail vis à vis des DU et des tutelles

GBP : la fourniture de services (1/8)

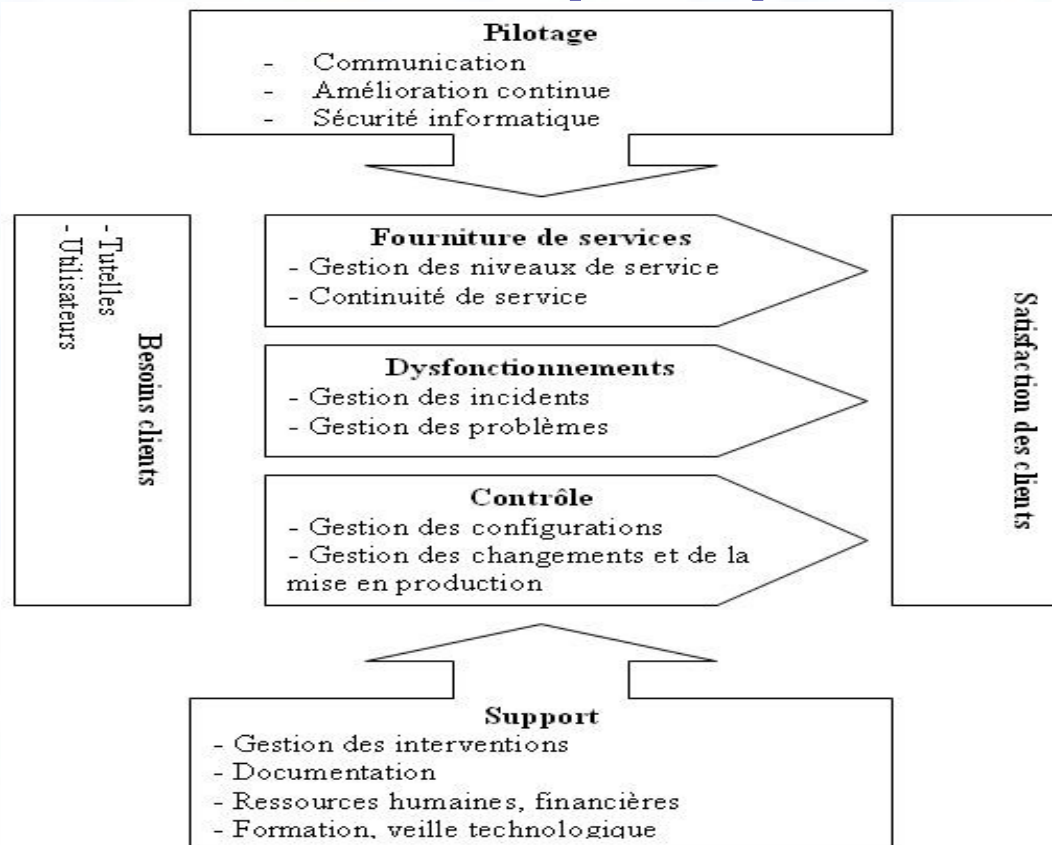
- Le référentiel ITIL et la norme ISO20000
 - ★ ITIL : Information Technology Infrastructure Library : ensemble de bonnes pratiques pour la gestion d'un service informatique.
 - ★ ISO20000 : prolongement de ITIL
 - Fournissent un modèle pour la gestion des services informatiques et la qualité en fourniture de service
 - Introduisent un niveau d'organisation alors que seuls les aspects techniques sont traditionnellement pris en compte par les ASR.

GBP : fourniture de services (2/8)

- **Définir le périmètre** : le matériel (commutateurs, serveurs, borne wifi, imprimantes, postes de travail,...), les services (DNS, messagerie, serveurs d'annuaires, calcul,...)

- Identifier les **éléments indispensables pour l'activité vitale** du laboratoire.

GBP : fourniture de services (3/8)



Cartographie des processus dans un laboratoire de recherche

GBP : fourniture de services (4/8)

- **Gestion des configurations**
 - ★ Recenser l'ensemble des informations (CMDB) nécessaires au bon fonctionnement des composants du périmètre
 - Fiches d'exploitation
 - Niveau de granularité (va dépendre du niveau de service)
- Mieux vaut avoir une « database » succincte **ET A JOUR !**
 - ★ L'idéal étant une “database” complète et à jour (bien sûr !)
 - ★ Sa motivation et celle de l'équipe est primordiale

GBP : fourniture de services (5/8)

- **Gestion des niveaux de service**

- ★ Maintenir et améliorer progressivement la qualité des services rendus par l'ASR pour assurer les activités de l'unité

- Vital
- Important
- Normal

- **Gestion de la continuité de service :**

- ★ Diminuer la fréquence et la durée des incidents en s'assurant que l'infrastructure et les services associés peuvent être remis en route rapidement.

GBP : fourniture de services (6/8)

- **Gestion des dysfonctionnements**

- ★ Les résoudre, minimiser leur répercussions et prévenir leur réapparition.
 - ➔ Incidents : l'objectif est de rétablir les services le plus rapidement possible. On ne cherche pas la cause.
 - ➔ Problèmes : rechercher la cause des incidents récurrents à partir des informations notées.

GBP : fourniture de services (7/8)

- **Gestion des changements et de la mise en production**
 - ★ Faire évoluer le SI de façon structurée sans commettre d'erreurs
 - Connaissance précise des modifications apportées.
 - Tests
 - Solutions de repli

GBP : fourniture de services (8/8)

- **La documentation**

- ★ Pour le service informatique
 - Donner une image de l'état technique des services en exploitation et les procédures pour assurer la continuité de service.
- ★ Pour les utilisateurs
 - Livret d'accueil (mode fonctionnement, services offerts,...)
 - Utilisation des services en production (paramétrer sa messagerie, se connecter de l'extérieur,...)

GBP : gestion de la sécurité

- **Norme ISO 27000**

- ★ Définir les besoins et les niveaux de disponibilité, de confidentialité et d'intégrité des données selon un périmètre d'application choisi.

- **Apprécier les risques**

- ★ Identifier les menaces et les vulnérabilités
- ★ Mesurer les impacts
- ★ Choisir les mesures pertinentes de la norme à appliquer.

GBP : les aspects juridiques

- **Informier**

- ★ Alertes, mises en garde, conseils
- ★ Par mails ou affichage

- **Contrôler**

- ★ Mise en place d'outils
- ★ Remontée d'information
- ★ Consultation des logs
- ★ Confidentialité

- **Agir**

- ★ Correctifs
- ★ Assurer la continuité de service
- ★ Réagir (selon les cas)

- **Tracer ses actions** : de façon à prouver qu'on a informé, contrôlé et agi

GBP : gérer son temps et ses projets

- **Différencier ses projets de ses processus réguliers**
 - ★ Processus : tâches régulières répétitives : l'état de votre système.
 - ★ Projet : seul ou à plusieurs. dates de début et de fin.
- **Les processus**
 - ★ Assistance utilisateurs : plages horaires
 - ★ Mettre en place des routines et automatismes
- **Gestion des projets**
 - ★ Bien le formuler : affirmatif, précis (=contextualisé) , daté
 - ★ Différencier ce qui dépend de moi et ce qui n'en dépend pas
 - ★ Le découper en étapes concrètes planifiables
 - ★ Est-ce ok? Comment je le sens ?

GBP : gérer son temps et ses projets

- **Planification**

- ★ A un moment donné, vous êtes soit dans la PCAF d'un processus ou d'un projet, soit dans votre planification,... soit dans les pensées/projets flous :)
- ★ Technique du cycle : écrire toutes les tâches, les classer, déterminer les actions concrètes à faire (PCAF)
- ★ Critères dans le choix d'une action à un instant donné :
 - ➔ Le contexte, la disponibilité, le niveau d'énergie (D.Allen) et ... les besoins à satisfaire (temps holomorphique de F.Delivré)
- ★ A tenir au minimum : un agenda avec les RDV fixés, une feuille ou 2 de tâches (=PCAF) à faire, et une liste de ce que vous avez fait.
- ★ Liste de projets sur quelques années à venir.
- ★ La planification permet de mieux vivre ses journées et non pas de tout faire !

GBP : bien communiquer

- **Différents interlocuteurs :**

- ★ Les collègues, les utilisateurs, la direction, les autres services, les fournisseurs

- **“L'esprit de la bonne communication »**

- ★ Quelle est mon intention (toujours positive pour moi) derrière mes paroles et mes actions ?
- ★ La carte n'est pas le territoire
- ★ L'impact d'un message résulte à 55% de l'attitude corporelle, à 38% de l'intonation de la voix et à 7% des mots !

- **Les utilisateurs**

- ★ Une demande qui revient souvent : rédiger un mode d'emploi ou réaliser des formations par groupes.
- ★ Reformuler avec les mots de l'utilisateur en demandant des précisions
- ★ Avoir un “feedback » par un comité d'utilisateurs, des rencontres, discussions,...

GBP : faire évoluer ses compétences

- **L'auto-formation**
- **La formation continue**
- **La veille technologique**
- **Les relations métier**

GBP : nouvelle version ?

- Elaboration d'un catalogue de services
- Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI)
- Mise à jour : partie juridique , gestion au niveau personnel et relationnel
- Les aspects écologiques de l'outil informatique
- Publication de l'ouvrage aux éditions MRCT?

GBP : conclusion

- **C'est un document unique dans son genre** : guide de BP rédigé par des ASR pour les ASR.
- **« Structurer » le métier**
- **Approche “qualité”** :
 - ★ Aussi bien au niveau technique (en transposant ITIL et l'ISO20000)
 - ★ Qu'au niveau personnel et relationnel (traditionnellement absent de nos formations initiales)
- **Proche du quotidien** (concret)

MERCI DE VOTRE ATTENTION