

GESTION DES CHANGEMENTS



Nom	Maintenance informatique des collèges Gestion des changements
Discipline	Transition des services
Propriétaire du processus	?
Version	

SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE DOCUMENT	4
2. VUE STRATEGIQUE	5
2.1. PROPOS DU PROCESSUS	5
2.2. PERIMETRE	5
2.2.1. PERIMETRE	5
2.2.2. HORS PERIMETRE	5
2.3. GAINS ATTENDUS	5
2.3.1. POUR LES COLLEGES	5
2.3.2. POUR LE DEPARTEMENT	5
2.3.3. POUR LE RECTORAT	6
2.4. ANALYSE SWOT DU PROCESSUS (RISQUES ET CHANCES)	6
3. VUE TACTIQUE	7
3.1. OBJECTIFS ITIL® DU PROCESSUS	7
3.2. OBJECTIFS CONCRETS	7
3.3. RESULTATS PRODUITS	7
3.3.1. POUR L'OBJECTIF 1 : S'ASSURER QUE LES CHANGEMENTS SONT ENREGISTRES ET EVALUES, ET QUE LES CHANGEMENTS AUTORISES SONT PRIORISES, PLANIFIES, TESTES, IMPLANTES, DOCUMENTES ET REVUS D'UNE MANIERE CONTROLEE	7
3.3.2. POUR L'OBJECTIF 2 : S'ASSURER QUE TOUTES LES MODIFICATIONS AUX ELEMENTS DE CONFIGURATION SONT ENREGISTREES DANS LE SYSTEME DE GESTION DES CONFIGURATIONS	8
3.4. EVENEMENTS DECLENCHEURS	8
3.4.1. EN PROVENANCE DE LA GESTION DU SCHEMA DIRECTEUR COLLEGES	8
3.4.2. EN PROVENANCE DES COLLEGES ET, PLUS GENERALEMENT, DE TOUTE PARTIE PRENANTE DANS LA GESTION DES SERVICES AUX COLLEGES	8
3.4.3. EN PROVENANCE DU PROCESSUS DE GESTION DES DEMANDES DE SERVICE	8
3.4.4. EN PROVENANCE DU PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS	8
3.5. INFORMATIONS ET DOCUMENTS UTILISES DANS LE CADRE DE CE PROCESSUS	8
3.5.1. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CREEES ET MAINTENUS PAR LE PROCESSUS	8
3.5.2. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES	8
3.5.3. RESSOURCES ET MOYENS SUPPORTANT LE PROCESSUS	8
3.6. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	9
3.6.1. CLIENT COLLEGES	9
3.6.2. POINT DE CONTACT	9
3.6.3. SUPPORT CENTRAL	9
3.6.4. PROPRIETAIRE DE SERVICE TECHNIQUE	9
3.6.5. SUPPORT FOURNISSEUR DU DEPARTEMENT	9
3.6.6. AUTORITE DU CHANGEMENT	9
3.6.7. GESTIONNAIRE DES NIVEAUX DE SERVICE	9
3.6.8. GESTIONNAIRE DES CHANGEMENTS	9
3.6.9. GESTIONNAIRE DES SERVICES COLLEGES	9
3.7. RISQUES OPERATIONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS	9
3.7.1. RISQUE DE NE PAS TRACER TOUS LES CHANGEMENTS	10
3.7.2. RISQUE DE MANQUE DE SYNCHRONISATION ENTRE LES DIFFERENTS COMITES DES CHANGEMENTS	10
3.7.3. RISQUE DE MANQUE D'IMPLICATION ET DE MOTIVATION DES PARTICIPANTS AU COMITE DES CHANGEMENTS (CHANGEMENTS NORMAUX)	10
3.8. MECANISMES DE REGULATION DU PROCESSUS	11
3.9. CONTROLES INTERNES	11
3.10. INDICATEURS-CLE DE PERFORMANCE DU PROCESSUS	11

3.10.1. REpondre aux demandes de changement des colleges et de l'informatique du departement qui vont aligner les services aux besoins des colleges tout en maximisant la valeur	11
3.10.2. Optimiser globalement les risques colleges	12
3.10.3. S'assurer que tous les modifications apportees des elements de configuration sont gerees correctement et engistrees dans le systeme de gestion des configurations	12
4. AMELIORATION CONTINUE	13
4.1. MECANISME DE REVISION DU PROCESSUS	13
5. DETAIL DES ACTIVITES	14
5.1. DIAGRAMME CONTEXTUEL DU PROCESSUS	14
5.2. OBJECTIFS « S'ASSURER QUE LES CHANGEMENTS SONT ENREGISTRES ET EVALUES, ET QUE LES CHANGEMENTS AUTORISES SONT PRIORISES, PLANIFIES, TESTES, IMPLANTES, DOCUMENTES ET REVUS D'UNE MANIERE CONTROLEE » ET « S'ASSURER QUE TOUTES LES MODIFICATIONS AUX ELEMENTS DE CONFIGURATION SONT ENREGISTREES DANS LE SYSTEME DE GESTION DES CONFIGURATIONS »	14
5.2.1. TYPES DE CHANGEMENT UTILISES	14
5.2.2. MODELES DE CHANGEMENT ASSOCIES	15
5.2.3. NIVEAUX D'AUTORITE LIES AUX TYPES DE CHANGEMENT	16
5.2.4. FLUX « GERER LE CYCLE DE VIE D'UN CHANGEMENT »	17
5.2.5. FLUX « GERER LA REUNION D'UNE AUTORITE DE CHANGEMENT »	30
6. ROLES ET ORGANISATION	34
6.1. MATRICE DE RESPONSABILITES RACI	34
6.1.1. GERER LES DEMANDES DE SERVICE	34
6.2. ATTRIBUTION DES ROLES	35
6.3. DIMENSIONNEMENT DE L'ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL	36
6.3.1. HYPOTHESES RETENUES	36
6.3.2. CHARGE DE TRAVAIL PAR ROLE	38