



# Gestion des incidents

<b>Nom</b>	Gestion des incidents
<b>Discipline</b>	Exploitation des services
<b>Propriétaire du processus</b>	XXX
<b>Version</b>	1.0

## Sommaire

1 Terminologie utilisée dans le document.....	4
2 Vue stratégique.....	5
2.1 Propos du processus.....	5
2.2 Périmètre.....	5
2.3 Gains attendus.....	5
2.3.1 Pour les bénéficiaires.....	5
2.3.2 Pour la DSI.....	5
3 Vue tactique.....	6
3.1 Objectifs ITIL® du processus.....	6
3.2 Objectifs concrets.....	6
3.3 Résultats produits.....	6
3.3.1 Pour l'objectif 1 : utiliser des méthodes et procédures standardisées pour rétablir le service le plus rapidement possible.....	6
3.3.2 Pour l'objectif 2 : communiquer sur les incidents en cours vers les bénéficiaires, les responsables métiers et la hiérarchie de la collectivité territoriale XXX (visibilité).....	6
3.3.3 Pour l'objectif 3 : améliorer la perception de professionnalisme de l'organisation informatique pour les bénéficiaires.....	6
3.3.4 Pour l'objectif 4 : maintenir la satisfaction des bénéficiaires.....	7
3.4 Événements déclencheurs.....	7
3.4.1 En provenance des bénéficiaires.....	7
3.4.2 En provenance de la supervision des infrastructures informatiques.....	7
3.4.3 En provenance de toute partie prenante dans la gestion des services fournis aux bénéficiaires.....	7
3.5 Informations et documents utilisés dans le cadre de ce processus.....	7
3.5.1 Informations et documents créés et maintenus par le processus.....	7
3.5.2 Informations et documents consultés.....	8
3.5.3 Ressources et moyens supportant le processus.....	8
3.6 Compétences et qualités requises.....	9
3.6.1 Bénéficiaire .....	9
3.6.2 Niveau 1.....	9
3.6.3 Pôle de compétence.....	9
3.6.4 Sous-traitant .....	9
4 Détail des activités.....	10
4.1 Objectif « Utiliser des méthodes et procédures standardisées pour rétablir le service le plus rapidement possible ».....	10
Activité « Identifier » (s'il s'agit d'un incident ou d'une demande de service).....	11
Activité « Enregistrer et catégoriser ».....	12
Activité « Prioriser ».....	13
Activité « Réaliser le diagnostic initial ».....	14
Activité « Résoudre l'incident et rétablir le service au niveau 1 ».....	15
Activité « Transférer au pôle de compétence ».....	16
Activité « Revoir et clôturer ».....	18
Activité « Prendre en charge ».....	19
Activité « Diagnostiquer au niveau 2 ».....	20
Activité « Transférer au sous-traitant ».....	21
Activité « Résoudre l'incident et rétablir le service au niveau 2 ».....	22
Activité « Traiter l'incident au niveau 3 ».....	24
Activité « Suivre les incidents escaladés aux sous-traitants ».....	25
Activité « Communiquer au bénéficiaire l'avancement de la résolution ».....	26

## Processus de gestion des incidents

Activité « Réaliser une enquête de satisfaction bénéficiaire ».....	28
Activité « Réouvrir un incident clos ».....	29
Activité « Gérer les escalades hiérarchiques ».....	30
Activité « Piloter le traitement des incidents ».....	32
5 Rôles et organisation.....	33
5.1 Matrice de responsabilités RACI.....	33
5.1.1 Responsabilités du rôle de Niveau 1.....	34
5.1.2 Responsabilités du rôle de pôle de compétence.....	36
5.1.3 Responsabilités du rôle de sous-traitant.....	38
5.1.4 Responsabilités du rôle de responsable hiérarchique/fonctionnel.....	39
5.1.5 Responsabilités du rôle de gestionnaire des incidents.....	39
5.2 Attribution des rôles.....	40