

## A.2 : GESTION DES CHANGEMENTS IT MAJEURS



Les prestataires IT de la commune restent les interlocuteurs de référence pour cette thématique. Cette fiche doit être considérée comme indicative et n'est en aucun cas exhaustive.



Pour des raisons de lisibilité, sauf mention spécifique, toute dénomination de personne, de statut ou de fonction se rapporte aux personnes des deux sexes.

### CONTEXTE

Les prestations communales sont soutenues par des services IT (*technologie de l'information*). Ces services, délivrés par des prestataires IT ou en interne (*on parlera alors d'un prestataire interne*), doivent évoluer et être adaptés avec le temps.

Un «**changement**» est défini comme un ajout, une modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet sur un ou plusieurs services IT. À noter que certains changements relativement courants sont qualifiés de « standard » par les prestataires IT et sont considérés comme préautorisés vu leur faible niveau de risque résiduel (*ex. mises à jour de l'antivirus ou des produits Microsoft, mise à jour du firewall, etc.*).

### POINTS DE CONTRÔLE

- Nous avons un collaborateur formellement en charge de traiter les changements informatiques avec nos prestataires IT.
- Notre exécutif est informé en tout temps et par écrit des changements qui sont apportés à notre système d'information.
- Nous bénéficions d'un calendrier des changements IT majeurs à venir.
- Nous devons systématiquement autoriser le déploiement des changements majeurs apportés à notre système d'information.
- Après le déploiement de changements IT, nous recevons systématiquement un rapport écrit des problèmes apparus.

### QUI?

#### Exécutif communal (stratégie long terme)

L'exécutif communal est responsable de s'assurer de la viabilité de la stratégie numérique de la commune. Lorsqu'un changement majeur est nécessaire (*nouveaux logiciels de gestion - ERP, implémentation d'une gestion électronique des documents, etc.*) c'est à l'exécutif de prévoir les ressources nécessaires, humaines et financières.

#### Opérationnel communal (gestion quotidienne)

Une ressource interne doit être au fait des services proposés par les prestataires IT actuels (voir fiche O.1). Cette même personne doit assurer une veille sur les changements proposés par les prestataires IT externes, voir être force de proposition pour des changements requis. Des connaissances pointues en informatique ne sont pas nécessaires, mais une **compréhension de l'écosystème informatique de la commune** l'est (*il peut s'agir du secrétaire municipal ou d'une ressource « à l'aise » avec l'IT*). Le travail de veille représente quelques heures par semestre, mais un changement majeur (*nouvel ERP, GED, etc.*) imposera une charge de travail conséquente à planifier!

### ACTIONS PROPOSÉES

#### 1. S'assurer d'une transparence sur les changements

Assurez-vous auprès de vos prestataires IT qu'ils vous informent de tout changement prévu dès qu'ils en ont connaissance. À l'exception des changements urgents (p.ex. de sécurité), ils doivent idéalement vous communiquer par écrit un calendrier des changements prévus. La liste de leurs changements standards et celle des changements déjà effectués doivent aussi être à votre disposition.

Pour les applicatifs, votre contrat devrait préciser le rythme de passage aux nouvelles versions et quel retard vous pouvez prendre par rapport à ce rythme (p.ex. sauter une version sur deux).

#### 2. Approuver les coûts et les risques

Pour un changement dont la commune est l'instigatrice ou pour un changement conséquent proposé par un prestataire, veiller à participer aux analyses de risque et d'impact et à connaître tous les coûts, y compris les coûts internes. N'autoriser formellement ces changements qu'en connaissance de cause.

#### 3. Exiger d'autoriser les déploiements

Vous avez un droit de refus. Sauf cas d'urgence, le prestataire IT doit demander votre autorisation pour déployer un changement non-standard, même s'il héberge votre système d'information.



## A.2: GESTION DES CHANGEMENTS IT MAJEURS



Les prestataires IT de la commune restent les interlocuteurs de référence pour cette thématique. Cette fiche doit être considérée comme indicative et n'est en aucun cas exhaustive.



Pour des raisons de lisibilité, sauf mention spécifique, toute dénomination de personne, de statut ou de fonction se rapporte aux personnes des deux sexes.

### ACTIONS PROPOSÉES (SUITE)

Le prestataire IT doit ainsi vous avertir suffisamment à l'avance d'un déploiement, de sa nature et de son impact (p.ex. le nombre de vos collaborateurs concernés) pour que vous puissiez décider et déterminer si vous devez prendre des mesures en prévision du déploiement. La décision est à prendre avec notamment le ou les chefs de service concernés.

Avant de donner votre autorisation, même pour les changements qui sont déployés dans des «fenêtres de maintenance» prévues à l'avance, vous devez vous assurer qu'il n'y ait pas de contre-indication organisationnelle ou technique au déploiement, et que toutes les garanties sont réunies.

#### 4. Ne pas autoriser un déploiement sans garanties

Les garanties suivantes devraient être réunies pour autoriser un déploiement: le prestataire et/ou vos collaborateurs ont fait des tests probants, le prestataire est en mesure de revenir en arrière en cas de problème, le délai pour décider un retour arrière est connu et acceptable, vos collaborateurs sont informés voire ont été formés (changement fonctionnel significatif), le moment du déploiement ne présente pas de risque particulier (éviter la veille d'une période de travail important), il existe un canal de communication dédié s'il y a un problème.

#### 5. Demander une revue «post-mortem» en cas de problème

Vous avez le droit de comprendre ce qui s'est mal passé et les conséquences d'un déploiement imparfait. Exigez une revue post-mortem du prestataire et demandez-lui ce qu'il met en œuvre pour que cela ne se reproduise plus.