



# *LE PROCESSUS DE FABRICATION SI CNAF*

**Support de synthèse**

29 Janvier 2025

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

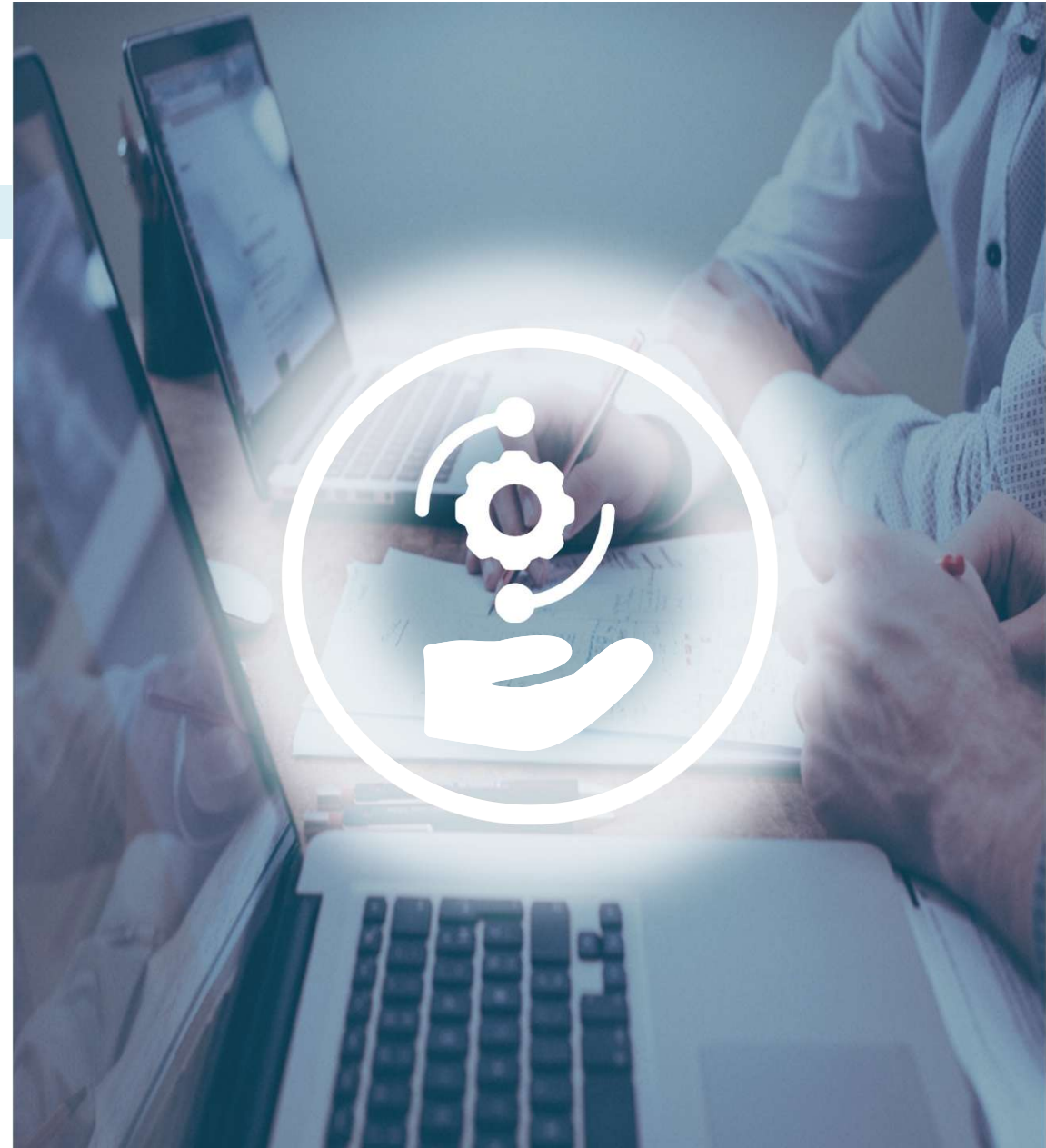
## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



# INTRODUCTION

Ce document présente une synthèse du processus de fabrication du SI CNAF à date.

La méthode GEPSI, la Démarche Qualité et Efficacité de la DSI sont publiées dans des portails dédiés, et sont mis à jour régulièrement.

Ces espaces référencent les pratiques métiers et les pratiques DSI : processus, modes opératoires et documents de référence qui doivent être utilisés.



# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

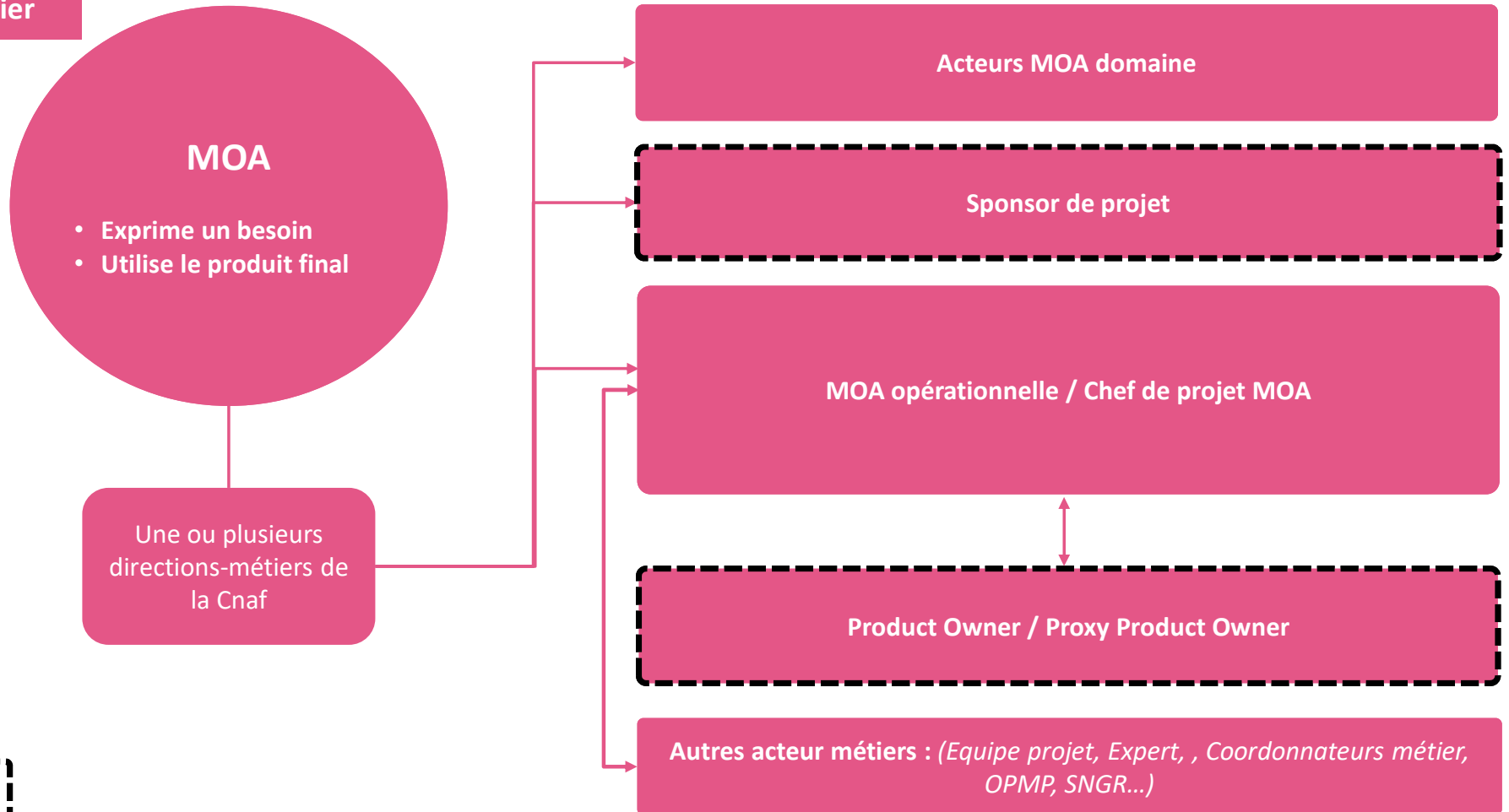
## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



## LES ACTEURS / RÔLES METIERS : LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

### ZOOM MOA Acteurs métier



Non obligatoire

## LES ACTEURS / RÔLES METIERS : LA MAÎTRISE D'OUVRAGE

### Acteurs Domaines

- Définissent les orientations stratégiques du domaine
- Veillent à la cohérence entre projets et orientations stratégiques
- Participent au Costrat de domaine
- Suivent le portefeuille, le budget, les remontées des alertes...

### Sponsor projet

- Responsable de la réussite globale du projet
- Supervise le cadrage du projet (↔ enjeux domaine)
- Alloue les ressources
- Acte le Go/No Go de la mise en pré-production et MEP

### Déléataire du sponsor du projet

- En mode projet : Responsable du pilotage de bout-en-bout du projet (chef de projet MOA)
- En mode maintenance : Pilote un lot de maintenance évolutive

### Product Owner / Proxy Product Owner

- Déléataire de la Maitrise d'ouvrage au sein des équipes « Agile »
- Responsable du périmètre fonctionnel de son équipe

### La MACSSI

- Mission d'expertise, en appui à la Moa, en matière de conformité des projets à la Loi Informatique et Libertés.
- En matière de sécurité des systèmes d'information, assume la maîtrise d'ouvrage stratégique et définit, à ce titre, les besoins.

### La Coordination des MOA (DES)

- Appui méthodologique aux directions techniques dans l'exercice de la fonction de maîtrise d'ouvrage et aide à la décision
- Analyse de la valeur

## LES ACTEURS / RÔLES METIERS : APPUI À LA RECETTE

### Le Service National de Gestion de la Recette (SNGR)

- Mission nationale confiée aux Caf chargée de la planification, de la coordination des activités de recette et de préproduction avec les CAF délégataires

### Coordonnateur SNGR

- Chargé de la planification détaillée de chaque recette et suivre le plan de tests, la priorisation des travaux ;
- Garantit la mise en place des environnements (le plus proche possible de l'environnement de production) dès validation du cahier des charges et l'exécution de traitements en cours de recette ;
- Effectue un suivi opérationnel des recettes et des anomalies ;
- Coordonne l'élaboration des bilans et PV de recette.

### Les CAF de recette et de préproduction

- Délégataires de l'exécution de la recette, de la préproduction.
- Vérification du bon fonctionnement de la solution dans des environnements au plus proche des environnements de production.
- Conformité de la solution SI avec le cahier des charges fonctionnel et les spécifications fonctionnelles générales, en s'appuyant sur les cahiers de recette fournis par les MOA.
- Non-régression de la solution et de la qualité de service.

### Observatoire Post Mise en Production (OPMP)

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes

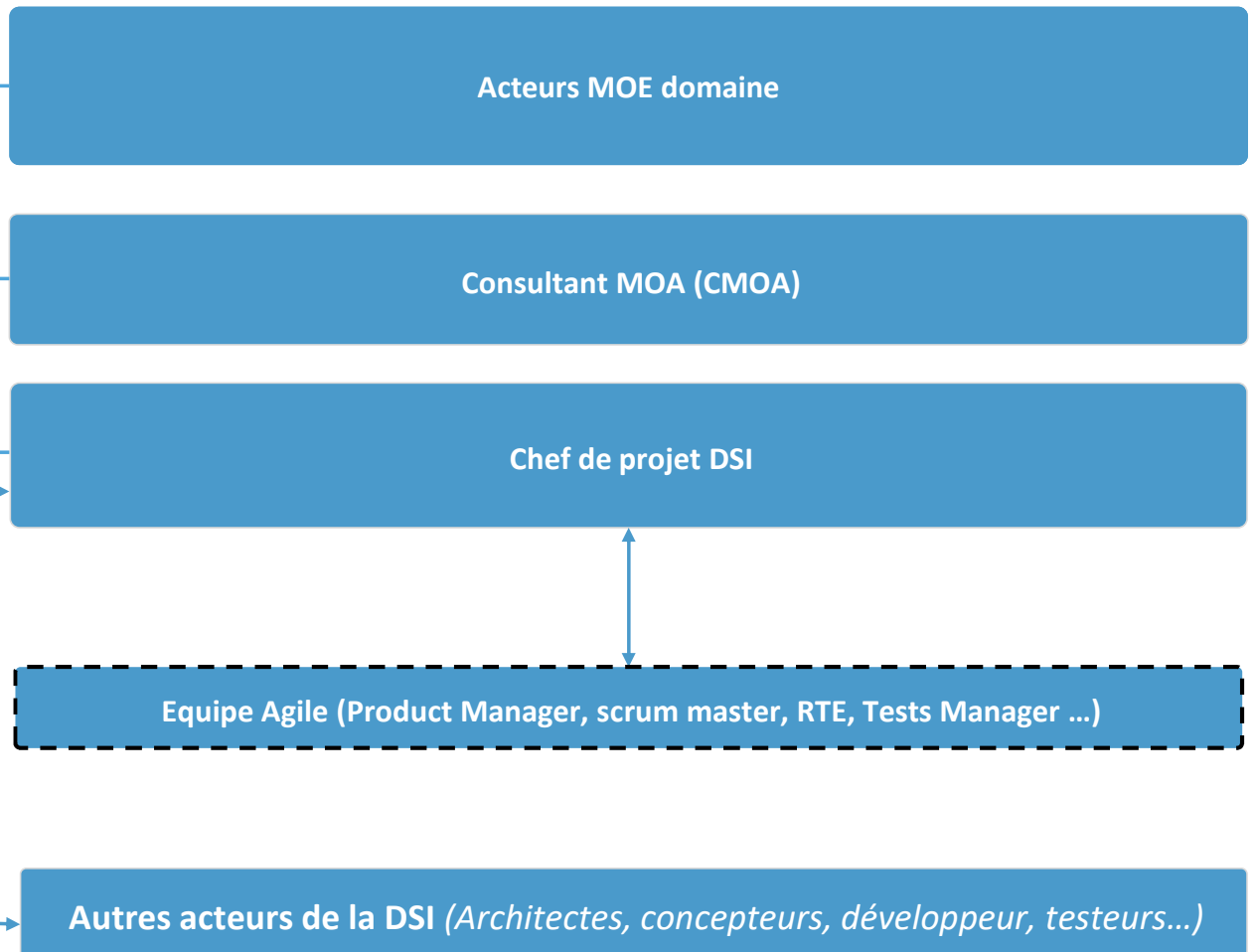


## LES ACTEURS / RÔLES DSI

### ZOOM MOE Acteurs DSI



DSI de la Cnaf



Contexte agile

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



# DESCRIPTION DES RÔLES CŒUR D'UNE ORGANISATION AGILE – NIVEAU EQUIPE



## Niveau Equipe agile

### Rôles cœur

#### Product Owner



Au sein de l'Equipe agile, le **Product Owner** porte la Vision du Produit développé. Il est responsable de la cohérence fonctionnelle / métier des développements réalisés et en est garant auprès des Utilisateurs.

Il priorise le Backlog de User Stories Il est en relation quotidienne avec l'Equipe de construction et le Scrum Master. Il se coordonne avec le Product Manager dans la définition du Backlog de Fonctionnalités. Il est responsable du bon niveau de maturité du backlog : pour chaque US, niveau suffisant de spécification avant le démarrage des développements, validation itérative, préparation des démonstrations pour les utilisateurs finaux, acceptation ou refus des US développées. Il est présent en appui de l'équipe de construction pour expliciter les enjeux fonctionnels et préciser les points métier. À ce titre, cela peut l'amener à échanger avec les acteurs métier (MOA) pendant les paliers / sprints.

#### Scrum Master



**Le Scrum Master**, s'assure que la méthode agile est correctement mise en œuvre au sein du plateau. Il suit l'avancement du développement sur la durée de l'itération et remonte les alertes au Product Owner. Il acculture l'Equipe à l'agile et joue le rôle de facilitateur pour accroître la performance et favoriser l'amélioration continue. Il aide les équipes à s'auto-gérer dans l'atteinte de leurs objectifs. Il anime les instances de niveau plateau. Il s'assure au sein de ces instances, que l'ensemble des participants ont la capacité de s'exprimer (points d'attention ; apports fonctionnels / techniques). Il anticipe les obstacles (ex. interdépendances) pour le delivery afin de sécuriser les échéances projets et palier. Il suit la mise en œuvre et est garant de la démarche d'amélioration continue.

#### L'équipe de construction



**L'équipe de construction** conçoit, développe, et teste les User Stories et est responsable de leur intégration au Produit. Elle est pluridisciplinaire (conception, développement, test) et multi-compétente pour lui permettre d'aller jusqu'à la livraison d'une User Story. Avec le Product Owner et le Scrum Master, l'Equipe de construction constitue l'équipe cœur agile. Elle reporte au fur et à mesure de la réalisation de ses actions son avancement au Scrum Master (interdépendances, obstacles), au Product Owner (enjeux fonctionnels et métiers) et au Tech Lead (enjeux techniques et architecturaux).

Elle définit une première planification de niveau palier lors de la planification de palier puis la décline de manière plus précise lors des sprints plannings.

Elle inscrit son travail dans une démarche d'amélioration continue matérialisée par les rétrospectives et revues de sprint ainsi que la rétrospective et revue de niveau palier, à la fin de celui-ci.

**Le Tech Lead** est un rôle optionnel endossé par un membre de l'équipe de construction. Il a en charge de la cohérence technique et le respect des normes techniques. Il est un relai des architectes palier et architecture d'entreprise.

**Le Test Lead** est un rôle optionnel endossé par un membre de l'équipe de construction. Il est responsable de la déclinaison de la stratégie de test transverse du PI et s'assure de sa mise en œuvre au niveau de l'équipe. Il réalise (accompagné par d'autres membres de l'équipe) les tests fonctionnels des User Story (Q2) et fournit du support pour les autres types de tests (Q1, Q3 ou Q4). Lors des phases d'intégration, il collabore avec les Tests Lead des autres équipes pour réaliser les tests des Features

## DESCRIPTION DES RÔLES CŒUR D'UNE ORGANISATION AGILE – NIVEAU PALIER



### Niveau Palier

### Rôles cœur

#### Le Product Manager



Au sein d'un palier, **le Product Manager** porte la Vision du Produit et la définition de la Roadmap. Il anime le cercle des Product Owner pour l'aligner sur la Vision. Il gère le Backlog de Fonctionnalités demandées par le Métier et le priorise. Il assure le cadrage des Fonctionnalités métier (non-enablers). Il est en relation permanente avec l'Architecture Palier. En binôme avec le RTE, il reporte de l'avancement des travaux. Ce rôle possède des compétences mixtes SI et Métier.

#### Le Release Train Engineer



**Le Release Train Engineer (RTE)** fait partie des 3 rôles clés de la gouvernance du niveau palier (en collaboration avec le Product Manager et l'Architecte Palier). Le RTE s'occupe du cadre méthodologique agile au niveau d'un palier. Il a un rôle d'animation et de coordination de l'ensemble des acteurs concourant à l'atteinte des objectifs du palier. Il est en charge de la coordination des moyens et activités du palier pour la production et l'évolution des Produits. Il est également responsable de la production des indicateurs de performance et de la préconisation d'actions d'amélioration continue. Il a auprès des acteurs du palier un rôle de facilitateur pour diffuser la culture Lean et Agile afin d'accroître la performance et favoriser l'amélioration continue.

#### L'Architecte Palier



**L'Architecte Palier** définit l'architecture du système au niveau du palier. Il veille à l'adéquation de la solution qu'il propose avec les attentes « métier » du client et est le garant de la faisabilité de la réalisation du projet. Il intègre les normes et principes d'architecture de la DSI lors de la conception et de la priorisation du Backlog. Il s'assure ensuite de leur bonne compréhension, en contrôle leur bonne mise en œuvre et participe à l'évolution des principes d'architecture, notamment en remontant les interrogations et difficultés des équipes. Il est co-responsable de la résilience (fiabilité, robustesse, évolutivité) du Palier avec le management de Produit et est responsable de l'identification, du cadrage et de la bonne priorisation des Enablers dans le Backlog du Palier.

#### Le Test manager



**Le Test Manager** a en charge de définir la stratégie de test qui couvre les besoins inscrits dans la backlog pour le PI à venir. Il partage la stratégie avec l'ensemble des acteurs et plus particulièrement avec les Tests Leaders des équipes. Il contribue à la résolution des difficultés liées aux activités de test au sein des équipes. Responsable, au niveau des équipes Agiles, de la mise en œuvre de la politique de tests DSI, il participe aux cérémonies de synchronisation (équipe et palier) afin de sécuriser les activités de tests. En collaboration avec le RTE il sécurise la qualité des livraisons, réalise l'estimation et le suivi des charges alloués aux activités de tests, contribue à la production des tableaux de bord et à la production des indicateurs qualité. Il participe aux rétrospectives et propose les actions d'industrialisation des tests.

## DESCRIPTION DES RÔLES | DESCRIPTION DES RÔLES ADDITIONNELS



Niveaux Equipe

et ou Palier

Rôles additionnels

### Le référent DevOps



**Le référent DevOps** fournit les méthodes et outils pour augmenter la fréquence et la qualité des déploiements, réduire le délai d'intégration des corrections, réduire la fréquence et la gravité des erreurs lors de la mise en production, améliore le temps moyen de récupération.

### Le PMO



**Le PMO** suit l'avancement des développements du palier en lien avec le Product Manager. Il analyse notamment l'avancement des projets selon le prisme budgétaire et produit des indicateurs consolidés afin de pouvoir effectuer un reporting au niveau DSI. Il dispose d'une vision transverse qui peut être trans-palier et contribue à la préparation des instances de direction.

### L'assistant PO ou Proxy PO



**L'assistant PO (ou Proxy PO)** est un rôle optionnel. Il renforce la capacité à faire du PO en cas de besoin notamment dans l'écriture des users stories.

### Le référent opération



**Le référent opération** est le point d'accueil pour la Direction des Opérations et Ingénierie technique, en charge de déterminer les acteurs nécessaires : référent production, architecte technique

### L'intégrateur système



**L'intégrateur système** est chargé de la bonne intégration des composants développés dans les environnements de qualification et de production (également nommé référent production), de la mise en place des interfaces avec l'éco système pour rendre opérationnelles les fonctionnalités livrées.

### Le Testeur spécialisé



**Le Testeur spécialisé** (performance, sécurité, mobile...) réalise les tests des exigences non fonctionnelles (Q4) selon l'analyse de risques du produit et les exigences non fonctionnelles exprimées par le métier et l'IT

### L'automaticien



**L'automaticien** est en charge de produire les scripts d'automatisation des tests axés sur le fonctionnel et les usages métiers (Q2 et Q3) avec le support du PO et du Testeur

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



## DÉMARCHE QUALITÉ ET EFFICACITÉ DSI

# MANAGER LA QUALITÉ, C'EST METTRE EN PLACE LES ÉLÉMENTS PERMETTANT DE COORDONNER, D'ORIENTER ET DE CONTRÔLER LA QUALITÉ AU SEIN DE LA DSI CNAF.

Cet objectif se traduit par :



### ► La gestion des connaissances socle de la démarche de la Qualité

- › Détermination des services offerts par la DSI en lien avec les différentes parties prenantes
- › Formalisation du fonctionnement de la DSI via l'approche processus
- › Maintenance d'une documentation accessible et à jour sur ces services et modes de fonctionnement



Tableau de bord Qualité

### ► La mise en œuvre d'un mécanisme d'adaptation et d'amélioration continue basé sur :

- › l'alignement régulier des objectifs de la qualité sur la stratégie de la DSI
- › la promotion de l'approche réflexive (initiative bottom up)
- › La mise en place d'un plan de progrès via :
  - › La gestion d'un plan d'action
  - › La mise en place d'indicateurs de mesure des progrès de la qualité publiés au sein d'un tableau de bord M&Q



### ► La mise en place de l'organisation, l'animation, la communication autour de la démarche Méthode et Qualité,

- › Animation d'une communauté d'acteurs pour diffuser le savoir (partage d'expérience, centre de compétences sur les bonnes pratiques, espace virtuel,...)



### ► la promotion des méthodes, des bonnes pratiques et l'étude de l'impact des nouvelles approches (ITIL4, Lean, Agile, DevOps, etc.) et de leur éventuelle adaptation à l'environnement CNAF

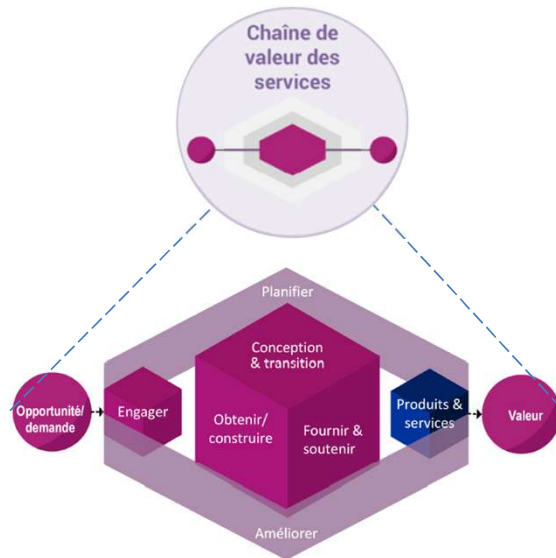


## DÉMARCHE QUALITÉ ET EFFICACITÉ DSI

### LA FORMALISATION DU FONCTIONNEMENT DE LA DSI

- La démarche Méthode et Qualité s'appuie principalement sur ITIL4 et COBIT pour cartographier les pratiques de la DSI
- Cette cartographie permet pertinemment d'identifier et formaliser les cas d'usages et flux de valeurs bout-en-bout pour les suivre et les améliorer en continu

#### CHAÎNE DE VALEUR DES SERVICES\*



*Illustration des 6 étapes/activités réalisées par une organisation pour créer de la valeur (chaque activité transforme des entrées en sorties)*

#### PRATIQUES DE GESTION ITIL\*

##### Pratique de gestion

- Ensemble de ressources organisationnelles conçues pour effectuer un travail ou atteindre un objectif

##### Pratiques générales de gestion

- Ces pratiques ont été adoptées et adaptées pour la gestion des services dans les domaines généraux de la gestion des affaires

##### Pratiques de gestion des services

- Ces pratiques ont été développées spécifiquement dans les secteurs de la gestion des services et de la gestion des services informatiques

##### Pratiques de gestion des technologies

- Ces pratiques de gestion de technologies ont été adaptées à la gestion des services en élargissant ou en déplaçant leurs propos des solutions technologiques vers les services informatiques

#### FLUX DE VALEUR\*

Pour effectuer un traitement donné ou réagir à une situation particulière, les organisations créent des flux de valeurs de service

##### Flux de valeur

- Série d'étapes qu'une organisation entreprend pour créer et fournir des produits et des services aux consommateurs

Ce sont des combinaisons spécifiques d'activités et des pratiques et chacune d'elles est conçue pour un scénario particulier.

Une fois conçus, les flux de valeur devraient faire l'objet d'une amélioration continue

\* Source ITIL 4

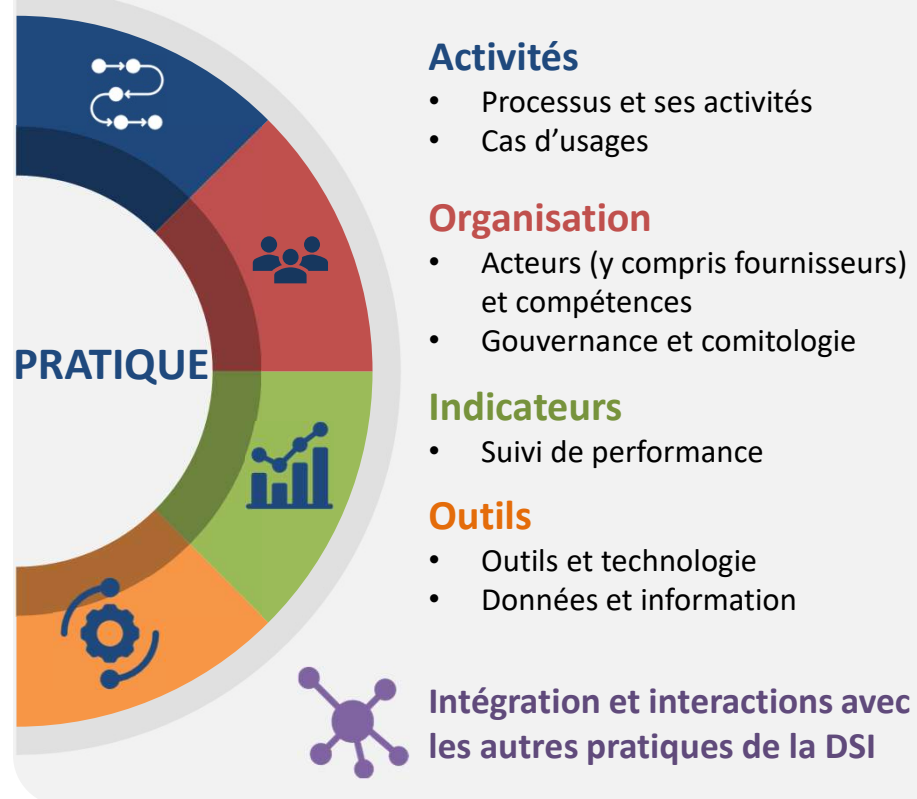


## DÉMARCHE QUALITÉ ET EFFICACITÉ DSI

### DÉFINITION D'UNE PRATIQUE QUALITÉ

Une pratique qualité décrit les activités et les ressources nécessaires à l'atteinte d'un objectif concourant aux services offerts par la DSI.

*La notion de pratique dépasse la notion de processus et approfondit les principes autour de l'organisation, les outils et le suivi du processus en plus de son cheminement*



- › Toutes les notions qui gravitent autour de la pratique sont répertoriées dans un document central dénommé :  
« **Fiche de pratique** »
- › Ce document est structuré en 5 chapitres qui couvrent les 4 dimensions d'une pratique (*processus, organisation, outils et indicateurs*) ainsi qu'un chapitre « *évolution* » qui permet de situer les travaux de formalisation et de déploiement de la pratique.

#### Chapitre Processus

- › Séquence des activités effectuées par les acteurs qui fournit de la valeur à un client, décomposée entre processus internes et de bout en bout (flux de valeur)

#### Chapitre Organisation

- › La structure organisationnelle, les rôles et responsabilités, les instances, les compétences requises
- › Les modalités d'intégration de services externes et les contrats associés

#### Chapitre Indicateurs

- › Les métriques et les modalités de mesure de la performance et de l'efficacité de la pratique

#### Chapitre Outils

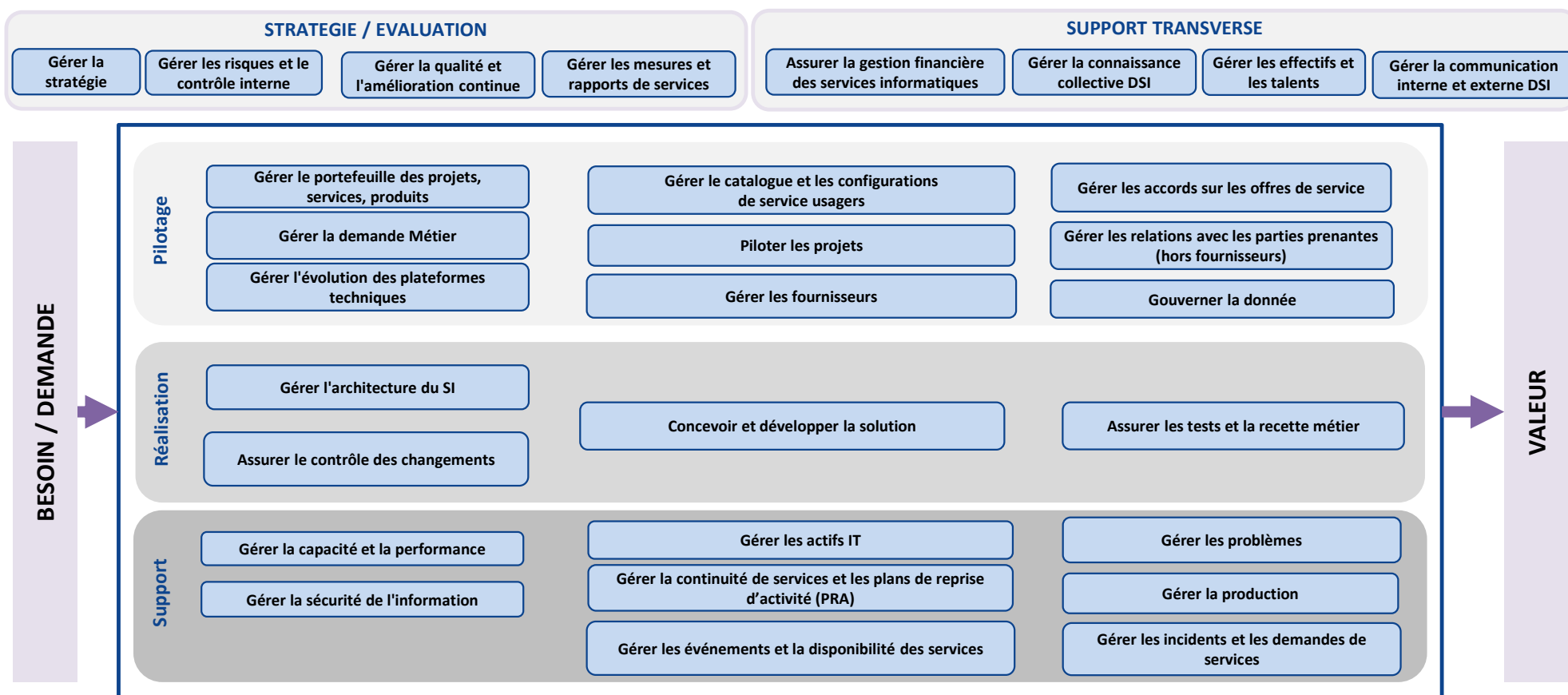
- › Les outils et les systèmes utilisés
- › La structure des données et des informations (entrées/sorties)
- › Les responsabilités d'administration de données

Le rôle de la démarche M&Q est de s'assurer de la bonne définition des 4 dimensions d'une pratique et superviser leur adaptation continue

# DÉMARCHE QUALITÉ ET EFFICACITÉ DSI

## CARTOGRAPHIE DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF

- › La construction de cette cartographie s'inspire du **cadre de référence ITIL v4** et est alignée avec le **référentiel COBIT**
- › Elle a été **déclinée et adaptée à la DSI CNAF** et son mode de fonctionnement



## CADRE MÉTHODE & QUALITÉ

### DÉTAILS DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF (1/5) – CATÉGORIE STRATÉGIE ET ÉVALUATION

| # | LIBELLÉ PRATIQUE                              | OBJECTIFS / CONTENU GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Gérer la stratégie                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à aligner la stratégie de l'informatique sur la stratégie de l'entreprise</li><li>• Définir les contributions du système d'information aux objectifs de la Branche et de la CNAF à moyen terme (horizon d'une COG).</li><li>• Être garant que les services informatiques correspondent à la réalité et à l'évolution du marché</li><li>• Formuler les objectifs de la DSI en conséquence, définir la démarche et déterminer les moyens stratégiques à mettre en œuvre pour les atteindre</li></ul> |
| 2 | Gérer les risques et le contrôle interne      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Piloter le dispositif de Contrôle Interne du SI afin d'assurer l'atteinte des objectifs de la Cnaf par la mise en œuvre du Plan de Contrôle Interne</li><li>• S'assurer que l'organisation comprennent et gèrent les risques du SI de manière efficace par l'identification, l'évaluation et la mise en place de moyens de maîtrise.</li><li>• Gérer la relation avec les organismes assurant les missions d'audit ou de certification</li></ul>                                                           |
| 3 | Gérer la qualité et l'amélioration continue   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir un cadre et accompagner les services de la DSI dans leur évolution et leur adaptation aux besoins du métier et aux nouvelles approches méthodologiques</li><li>• Garantir l'application des principes majeurs d'amélioration continue sur les pratiques identifiées dans la cartographie (formalisation, suivi, révision, etc.)</li><li>• Identifier et mettre en œuvre les leviers de progrès alignés sur les objectifs stratégiques (satisfaction client, efficacité, efficience, ...)</li></ul> |
| 4 | Gérer les mesures et les rapports de services | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer la transparence de la performance et favoriser la réalisation des objectifs en fournissant des données fiables pour mesurer les progrès et l'efficacité des produits, des processus, des services, des organisations.</li><li>• Mettre en œuvre la collecte des indicateurs et le reporting associé (tableau de bord)</li></ul>                                                                                                                                                                    |



## CADRE MÉTHODE & QUALITÉ

### DÉTAILS DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF (2/5) – CATÉGORIE SUPPORT TRANSVERSE

| # | LIBELLÉ PRATIQUE                                         | OBJECTIFS / CONTENU GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Assurer la gestion financière des services informatiques | <ul style="list-style-type: none"><li>• Soutenir les stratégies et les plans de la DSI en s'assurant que les ressources et investissements financiers sont utilisés de manière contrôlée, efficace et conforme aux règles budgétaires (en lien avec la gestion de portefeuille et la gestion des fournisseurs).</li></ul>                                                                                                                                                               |
| 2 | Gérer les connaissances                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Maintenir et améliorer l'utilisation et le stockage des informations et du savoir grâce à une approche structurée</li><li>• Assurer l'accès et la fourniture d'une information compréhensible et fiable et à l'ensemble des collaborateurs pour faciliter l'efficacité et l'autonomie</li></ul>                                                                                                                                                 |
| 3 | Gérer les effectifs et les talents                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que l'organisation dispose des bonnes personnes avec les connaissances et compétences appropriées, occupant les bons rôles, afin de soutenir ses objectifs.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4 | Gérer la communication interne et externe de la DSI      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquer en interne et en externe à travers les différents canaux et réseaux en étant le porte-voix des orientations stratégiques de la DSI, de ses objectifs et de ses résultats et en assurant la promotion de son image auprès d'un large public, au-delà de la notion de clients, dans le respect des orientations de la politique plus générale de la DCRI (Direction de la Communication et des relations institutionnelles)</li></ul> |

## DÉTAILS DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF (3/5) – CATÉGORIE PILOTAGE

| # | LIBELLÉ PRATIQUE                                                             | OBJECTIFS / CONTENU GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Gérer le portefeuille des projets, services, produits                        | <p>Gérer, contrôler, piloter le portefeuille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>des programmes et projets : Coordonner les projets, vérifier leur périmètre, les coûts et délais</li> <li>des produits et services : Gérer les informations sur les services fournis, en développement ou en amélioration ainsi que les services pouvant être proposés par des fournisseurs externes</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2 | Gérer la demande Métier                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la réception des requêtes de changement issues de l'ensemble des canaux entrants à la DSI (métier, interne DSI, autres, etc.)</li> <li>Assurer que les engagements pris par la DSI sur ces requêtes mettent en adéquation la demande et l'offre de services de la DSI</li> <li>Assurer l'interface entre les demandes et le processus de contrôle des changements</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3 | Gérer l'évolution des plateformes techniques                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Faire évoluer les ressources technologiques, les infrastructures, les systèmes alignées avec la stratégie I&amp;T et l'architecture d'entreprise</li> <li>Gérer l'obsolescence et la dette technique</li> <li>Fournir les outils et procédures opérationnelles adaptés pour la construction et l'exploitation de la solution</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4 | Gérer le catalogue de services utilisateurs et les configurations de service | <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer et de maintenir à jour un catalogue de services unique qui contient l'ensemble des informations sur les services en production et sur les services qui sont sur le point d'être opérationnels. Cette pratique a également pour objectif d'en assurer la promotion auprès de toutes les branches métier et des utilisateurs. Le catalogue des services est inclus dans l'outil de portefeuille des services, porté par la pratique « Gestion des portefeuilles des services ». Seul le catalogue de services est visible des clients et des utilisateurs</li> <li>S'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services et sur les éléments de configuration (CI) qui les soutiennent, sont disponibles au moment et à l'endroit requis. Ceci inclut l'information de configuration des CI et les relations entre elles.</li> </ul> |
| 5 | Piloter les projets                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que l'ensemble des projets informatiques soient menés avec succès et aboutissent dans les délais impartis. Cela couvre la planification, la délégation, la surveillance, la mise sous contrôle de tous les aspects d'un projet, quel que soit le mode de fabrication retenu (Agile ou « en V »)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6 | Gérer les fournisseurs                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que les fournisseurs et leurs niveaux de performance sont gérés de manière appropriée et sont en adéquation avec les attentes</li> <li>Valoriser la relation avec les fournisseurs afin de favoriser la valeur créée et réduire les risques d'échec</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7 | Gérer les accords sur les offres de service                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porter la relation entre la DSI et les différentes parties prenantes au niveau stratégique et au niveau tactique.</li> <li>Fixer avec les métiers (clients) des niveaux de services attendus par le biais d'accords (SLA), les suivre, les mesurer, pour s'assurer de l'atteinte de ces objectifs</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8 | Gérer les relations avec les parties prenantes (hors fournisseurs)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pratique DSI consistant à établir et entretenir des liens avec les Caf avec des rencontres aux niveaux stratégiques et tactiques, de diffuser l'information et de s'assurer de la satisfaction des parties prenantes. Les parties prenantes sont les Caf et, par extension, les partenaires et les usagers de la Branche Famille, tous ceux qui bénéficient des services produits par la DSI.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9 | Gouverner les données                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Décliner un ensemble de pratiques, de règles de fonctionnement, de rôles et de processus afin de faciliter l'appropriation de la donnée au sein de l'entreprise.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## CADRE MÉTHODE & QUALITÉ

### DÉTAILS DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF (3/5) – CATÉGORIE RÉALISATION

| # | LIBELLÉ PRATIQUE                       | OBJECTIFS / CONTENU GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Gérer l'architecture du SI             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fournir une vision des différents éléments constituant le système d'informations ainsi que les interactions entre ces éléments, permettant de comprendre comment le système permet d'atteindre les objectifs</li><li>• Fournir les principes, les normes et les outils d'architecture gouvernant la conception de ces éléments permettant de gérer un système d'information souvent complexe, et de le faire évoluer de façon pertinente et efficace</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 2 | Assurer le contrôle des changements    | <p>Maîtriser le cycle de vie de l'ensemble des changements pour apporter de la valeur tout en minimisant l'impact sur les services SI en production. Plus précisément, il s'agit de maximiser le nombre de changements apportés avec succès aux services et aux produits</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• en s'assurant de l'autorisation de leur mise en œuvre</li><li>• en traçant les différentes étapes et jalons de leur mise en œuvre</li><li>• en uniformisant le pilotage transverse et la communication autour d'une seule référence</li><li>• en maîtrisant la planification via la gestion d'un calendrier des changements</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Concevoir et développer la solution    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Concevoir des produits et des services adaptés au besoin des utilisateurs des systèmes d'information de la CNAF, adaptés à l'utilisation, et qui peuvent être fournis par l'organisation et son écosystème.</li><li>• Se conformer aux principes édictés par la gestion de l'architecture et choisir les bonnes méthodes de conception des services afin de s'assurer que les produits et services introduits dans l'environnement d'exploitation puissent s'adapter continuellement aux besoins en constante évolution des clients.</li><li>• Construire et maintenir une base documentaire des exigences fonctionnelles.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4 | Assurer les tests et la recette métier | <ul style="list-style-type: none"><li>• S'assurer que tous les changements (nouveaux produits et nouveaux services, modification de produits ou de services existants) sont conformes aux exigences demandées. Ces exigences, qui représentent la valeur que va fournir le produit ou le service, ont été élaborées par toutes les parties prenantes (les utilisateurs, les clients, la maîtrise d'ouvrage, la maîtrise d'œuvre, les équipes de production et de support...).</li><li>• Garantir la bonne gestion des erreurs, ou des dysfonctionnements qui pourraient être découverts durant les phases de tests, d'intégration, de préproduction et de post mise en production.</li><li>• Elle a donc pour mission de définir, de mettre en œuvre et de dérouler l'ensemble des campagnes de tests, ainsi que les procédures de validation du changement que l'on veut mettre en production.</li><li>• La phase de validation (recette utilisateurs) donnera lieu à l'élaboration de procès-verbaux</li></ul> |



## CADRE MÉTHODE & QUALITÉ

### DÉTAILS DES PRATIQUES DE LA DSI CNAF (5/5) – CATÉGORIE SUPPORT

| # | LIBELLÉ PRATIQUE                                                         | OBJECTIFS / CONTENU GLOBAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Gérer la capacité et la performance                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que les services fournis par la DSI atteignent les niveaux de performances attendus et convenus, répondant à la demande actuelle et future des utilisateurs, de manière économiquement raisonnable.</li> <li>Bâtir un plan de capacité qui analyse l'état actuel de la capacité du système d'information en le positionnant par rapport aux besoins exprimés et identifie les actions qui vont assurer une prise en charge des performances futures</li> <li>Aider aux diagnostics et à la résolution des événements, incidents et problèmes liés à la performance et à la capacité.</li> </ul> |
| 2 | Gérer la sécurité de l'information                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir que le système d'information possède le niveau de protection des informations demandé par l'entreprise (disponibilité, confidentialité, intégrité, authentification, non répudiation)</li> </ul> <p>Donner un cadre de travail, des règles, des consignes, voire des instructions à prendre en compte dans de nombreuses</p>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Gérer les actifs IT                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser l'infrastructure et les plateformes nécessaires à la DSI (y compris fournies par des partenaires) pour construire les environnements nécessaires à la fourniture de services informatiques.</li> <li>Planifier et suivre le cycle de vie complet des actifs informatiques et le coût total de l'équipement, de l'infrastructure et des logiciels</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4 | Gérer la continuité de services et les plans de reprise d'activité (PRA) | <ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que les services informatiques auront un niveau de performance et de qualité suffisant en cas de catastrophe, et qu'ils seront rétablis dans les délais nécessaires et convenus.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5 | Gérer les événements et la disponibilité des services                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Observer systématiquement le comportement des services et composants de service, enregistrer et signaler certains changements d'états significatifs identifiés en tant qu'événements, à des fins d'alerte préventives ou réactives à des incidents avérés ou potentiels.</li> <li>S'assurer que les niveaux de disponibilité des services contractualisés dans les accords de services sont bien conformes aux contrats avec les parties prenantes, c'est-à-dire que les niveaux sont atteints ou dépassés, et cela au meilleur coût.</li> </ul>                                                          |
| 6 | Gérer les problèmes                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire la probabilité et l'impact des incidents de production en identifiant leurs causes réelles ou potentielles et en gérant les solutions de contournement et en documentant les erreurs connues</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 7 | Gérer la production                                                      | <p>Coordonner, maintenir et exécuter les activités et les procédures opérationnelles requises pour fournir des services I&amp;T de façon fiable et cohérente</p> <p>Gérer les installations conformément aux spécifications ou directives des fournisseurs (internes ou externes)</p> <p>Inclure les mesures de protection contre les facteurs environnementaux, les dispositifs spécialisés de supervision, les dispositifs de journalisation des opérations, gérer les installations et tout autre activité entourant ou soutenant les opérations.</p>                                                                                         |
| 8 | Gérer les incidents et les demandes de services                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Minimiser l'impact des incidents sur les utilisateurs et restaurer le niveau de service au client aussi vite que possible en accord avec les engagements pris</li> <li>Gérer l'ensemble des demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur et ce de manière conviviale et efficace</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes





### Les trois grandes phases

1

#### Préparation

- **Etude d'opportunité et Définition du besoin**
- **Identification du circuit de prise en charge du besoin (MEV ou Projet)**
- **Préparation de l'engagement et des étapes suivantes**

2

#### Construction

- **Fabrication de la solution SI (Conception et Réalisation)**
- **Test de la solution (Validation)**
- **Vérification de la conformité de la solution aux attentes des utilisateurs (recette)**
- **Construction de l'accompagnement au changement**

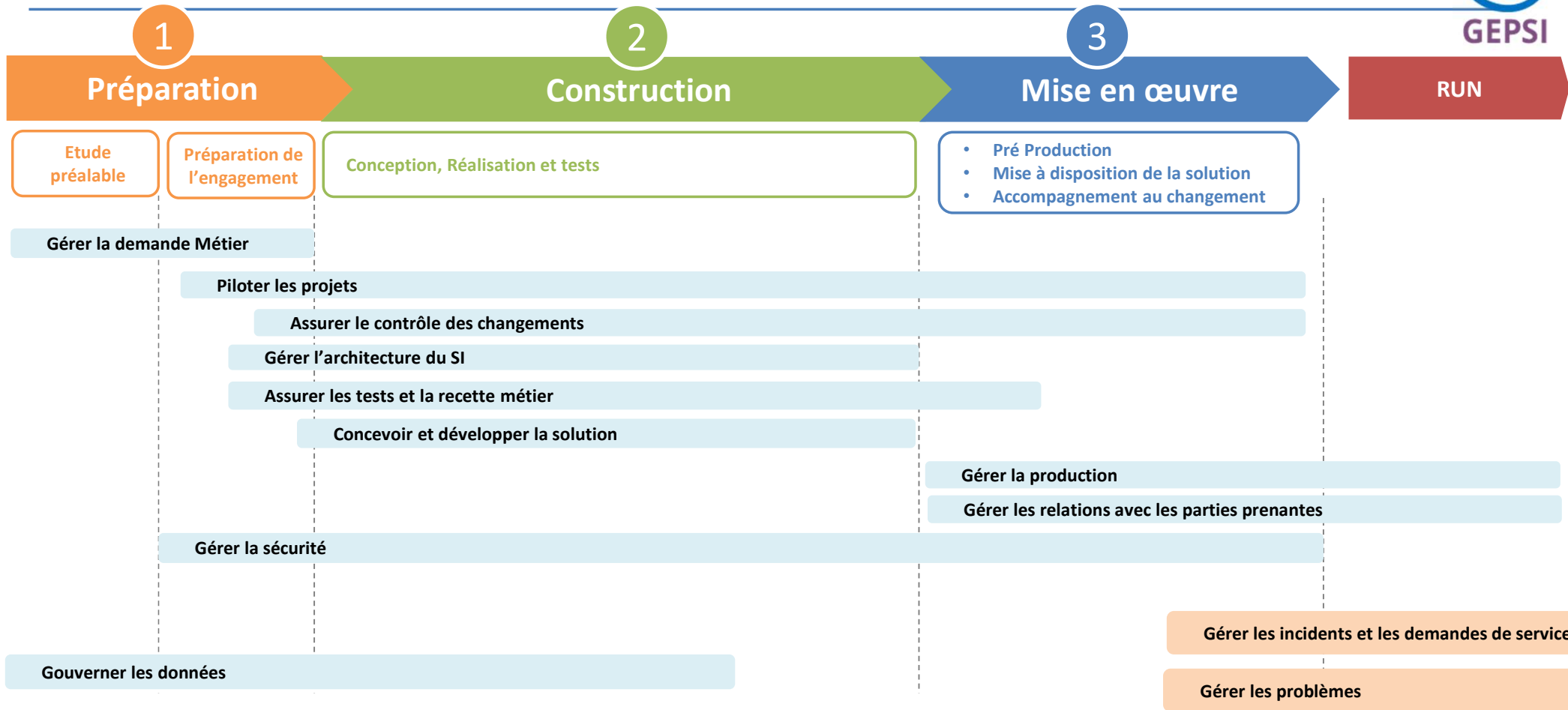
3

#### Mise en œuvre

- **Mise à disposition de la solution pour les utilisateurs**
- **Vérification du bon fonctionnement en production**
- **Accompagnement métier à la mise en œuvre de la solution SI**

Le pilotage du projet est transverse à toutes les phases

# LA MÉTHODE GEPSI S'APPUIE SUR LES PRATIQUES DE LA DSI

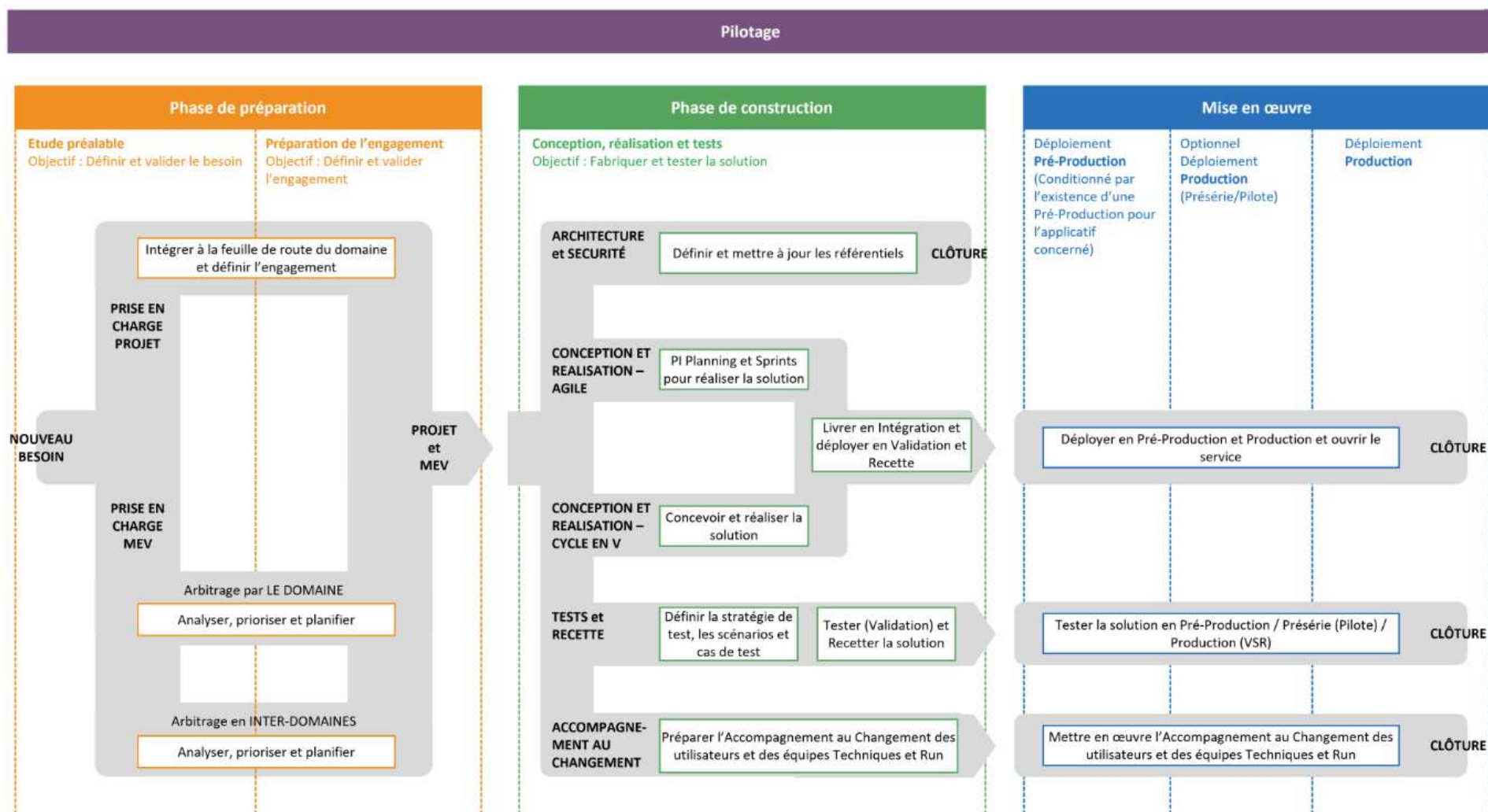


## Légende

XXX

Pratiques DSI identifiées dans GEPSI (à date)

# GEPSI : LES ÉTAPES DU CYCLE DE FABRICATION



# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

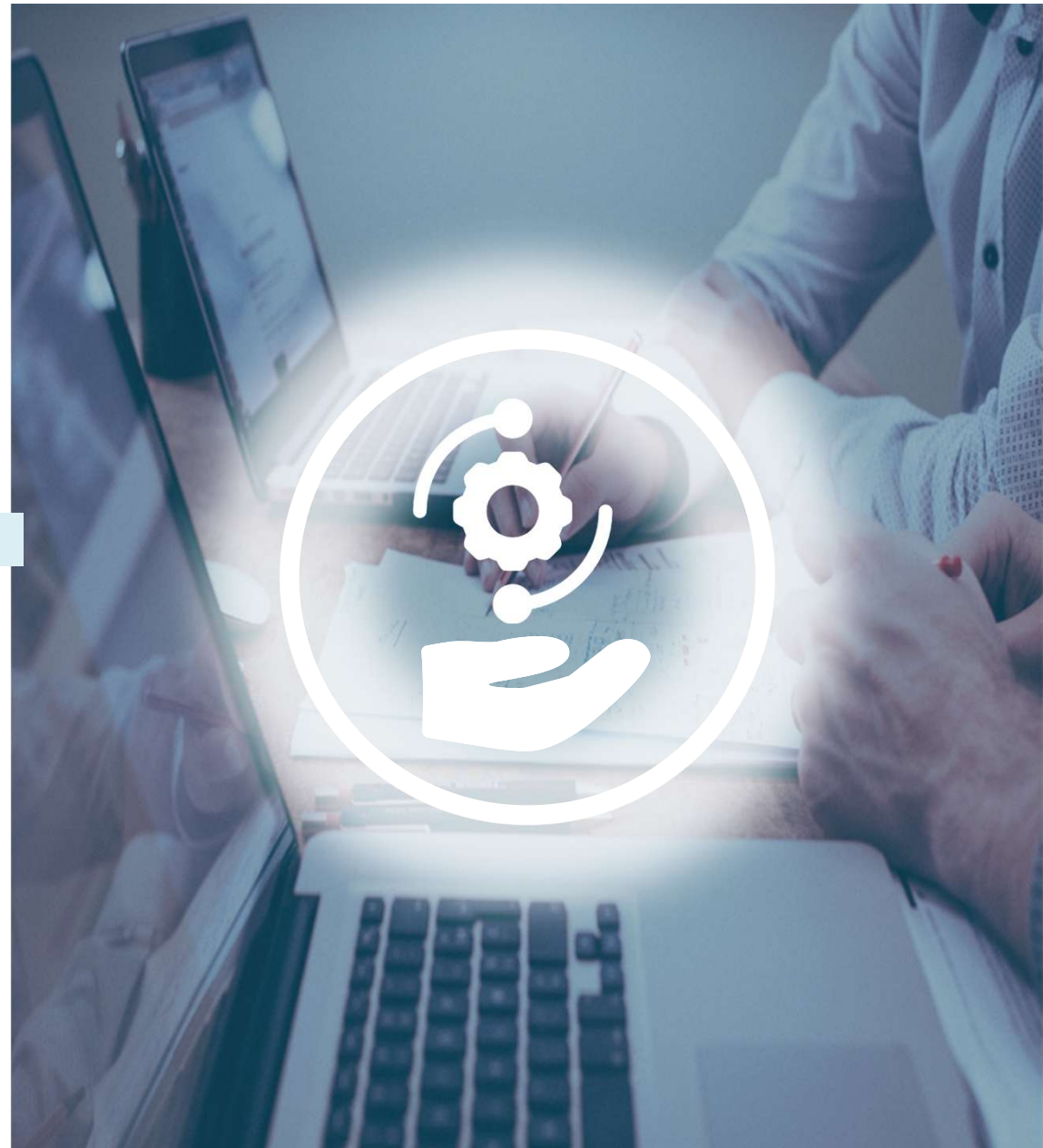
## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



**SDSI : Schéma directeur du SI**

déclinaison des engagements de la COG dans le système d'information sur 5 ans

**Nombre total de projets SDSI**  
(au moment de sa signature)

**117**

**Domaine = Copilotage Métier et DSI ->**

- Définition des orientations stratégiques sur le portefeuille des projets et MEV
- suivi et gestion du budget attribué.

### Nombre de projets SDSI par domaine

#### Domaines Métiers -> projets + maintenance évolutive (MEV)

Petite enfance / Enfance / Jeunesse

6

Logement / Solidarité / Insertion / Handicap

4

Modernisation des prestations

4

Référentiels et échanges de données

6

Séparation / Pensions alimentaires

3

Aide aux partenaires d'action sociale

4

Recouvrement, fraude, maîtrise risques des prestations

4

Relations usagers

8

Relations partenaires

4

Pilotage et organisation de la production

7

Analyse / Data / Indicateurs

4

RH / Transformation managériale

4

Achats / Budgets / Comptabilité / Finance

9

Environnement de travail de l'agent

3

#### Programmes Transverses -> sujet transverse

PAQ

3

Fonctionnement MOA/MOE

3

Modernisation du SI

9

Fonctionnement DSI

3

**Domaine Technique -> projet sans impacts métier**

Domaine socle SI

29

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



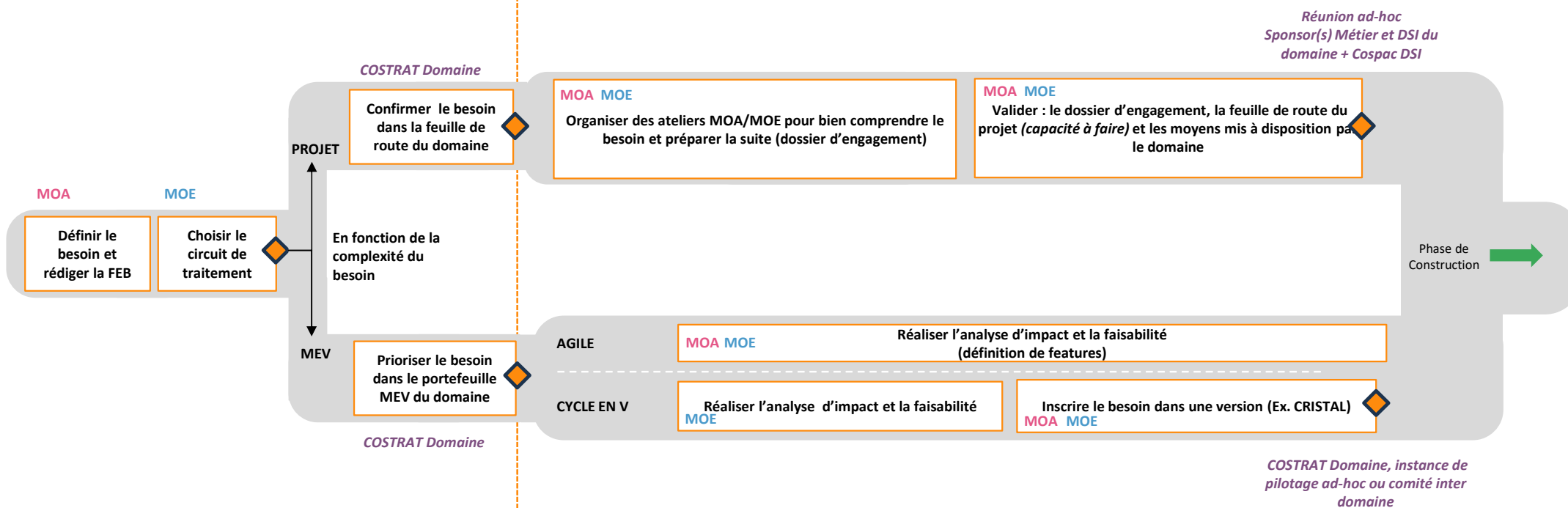
## 1

## LA PHASE PRÉPARATION



## Etape d'étude préalable

## Etape de préparation à l'engagement



## Légende

◆ Jalon / Décision

- Acteurs MOA
- Acteurs MOE
- Instance

## LA FICHE D'EXPRESSION DE BESOIN (FEB)

### La FEB est le point d'entrée à toute demande d'évolution du SI

Elle :

- Formalise le besoin en amont du cahier des charges
- Offre une visibilité partagée inter-domaines
- Permet de tracer la demande
  - Pour l'ensemble des acteurs qui travaillent sur la demande
  - Pour la Cour des comptes
- Aide à la consolidation du périmètre des versions et à la communication dans le cadre des instances liées aux versions S
- Est enregistrée dans l'outil RDP (Référentiel des Projets) basé sur l'infrastructure SIDOC (gestion documentaire CNAF)

**Fiche d'Expression des Besoins** (Référentiel des Projets du SI) En cours d'Arbitrage

Référence : F1610038  
Libellé : Rdp : Distinction maintenances évolutives-projets / Revue de la typologie des feb / Précision des demandes au Cham  
Type : Sécurisation - Contrôle  
Précisez : Référentiels  
Date d'expression du besoin : 25/10/2016  
Nature : Maintenance évolutive  
Origine : Aucun engagement externe  
Précisions :  
MOA / CO-MOA :  
Nom MOA : Gregory BACKOUCHE  
Direction métier : Des  
Coordonnées : Tél: 01.45.65.52.47  
Nom Co-Moa : Bruno JOLY  
Direction métier : Dsi  
Coordonnées : Tél: 01.45.65.57.54

**1. Mise à disposition**  
Date souhaitée de mise à disposition : 01/05/2017  
Justification de la date : Version SIDOC  
Cahier des charges (à joindre en annexe de la feb) : Non nécessaire (en accord avec la Dsi)

**2. Expression du besoin**  
Quels sont les objectifs à atteindre ?  
Distinguer les projets des maintenances évolutives  
Revoir la typologie des évolutions Si  
Permettre aux profils Moa d'abandonner leur feb  
Revoir les items de la liste déroulante Cahier des charges  
Préciser les demandes relatives aux tests adressées au CnamRs  
Demande relative au suivi des pièces

Quels sont les fonctions et résultats attendus ?  
Distinguer les projets des maintenances évolutives  
Modifiable par profils MOA et AMOA  
Faire évoluer le champ "Nature" de la feb  
▪ Remplacer le bouton le libellé du radio "Evolution du SI" par "Maintenance évolutive (amélioration d'un applicatif ou processus existant, impacts métier et SI relativement faibles)"  
▪ Ajouter un 3ème bouton radio "Projet Sds (nouvel applicatif ou refonte majeure impliquant des impacts métier et/ou SI importants, mise en place d'une organisation-dispositif de pilotage particulier)"  
▪ Placer le bouton radio "Etude" en dernière position  
Les informations saisies doivent être disponibles en impression, en export pdf de la feb et en export excel en lieu et place du champ "Nature".

La FEB comporte 4 volets :



Responsabilité MOA

1

Identification

2

Allotissement et Mise à disposition

3

Expression du besoin

4

Contraintes, demandes d'analyses, utilisateurs et applications



Responsabilité CMOA (DES)

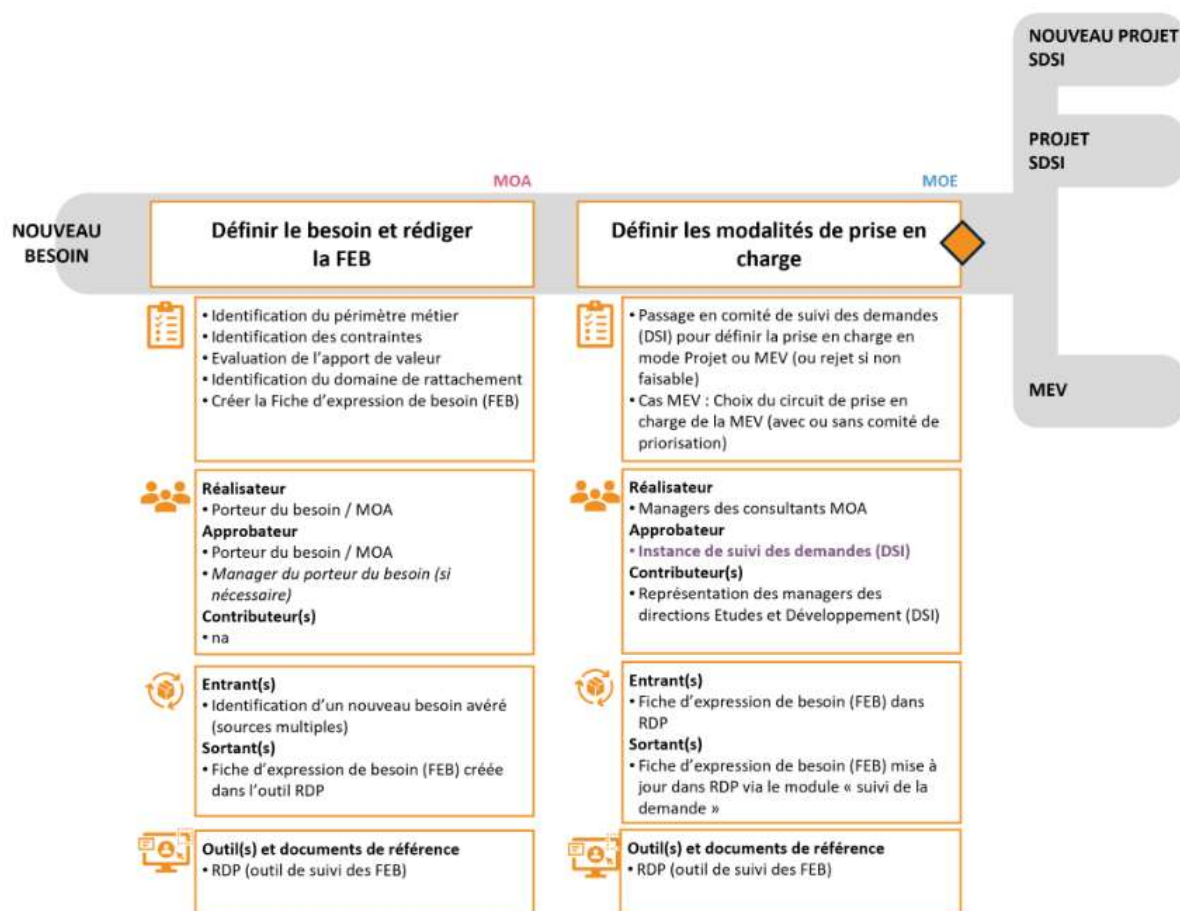
5

Arbitrage

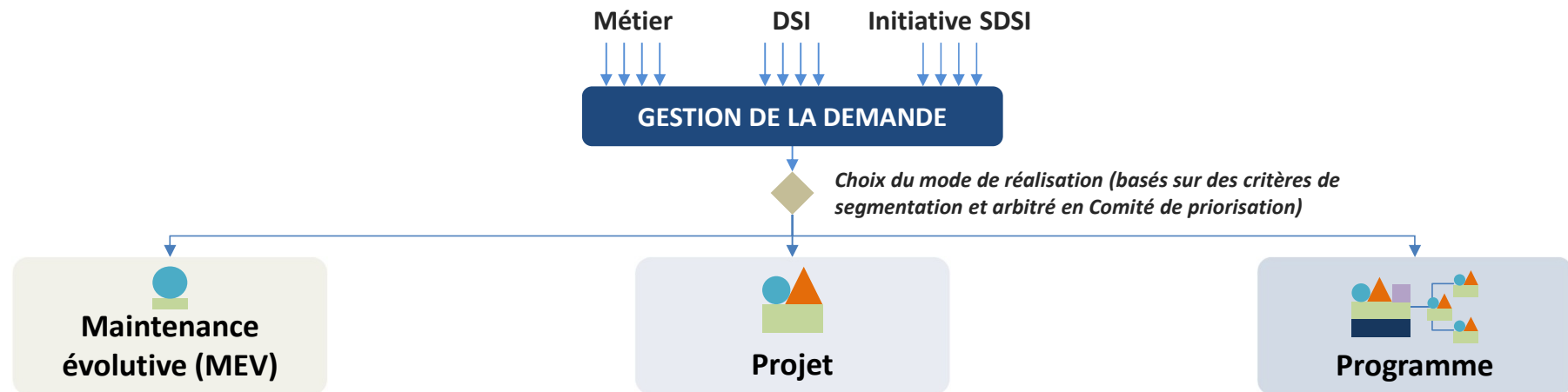
Décision de planification informatique prise par une instance (Etat Arbitré)

# LA DÉFINITION DES MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE : MEV OU PROJET/PROGRAMME

Les FEB sont étudiées par la DSI sur un rythme hebdomadaire en comité de suivi des demandes d'évolution du SI



## MAINTENANCE ÉVOLUTIVE, PROJET OU PROGRAMME ? (1/3)



- Une seule ou quelques applications concernées avec éventuellement un impact (faible) sur d'autres composants
- Une charge estimée faible par la DSI
- Un impact métier estimé faible par la MOA (notamment en termes d'accompagnement du réseau)

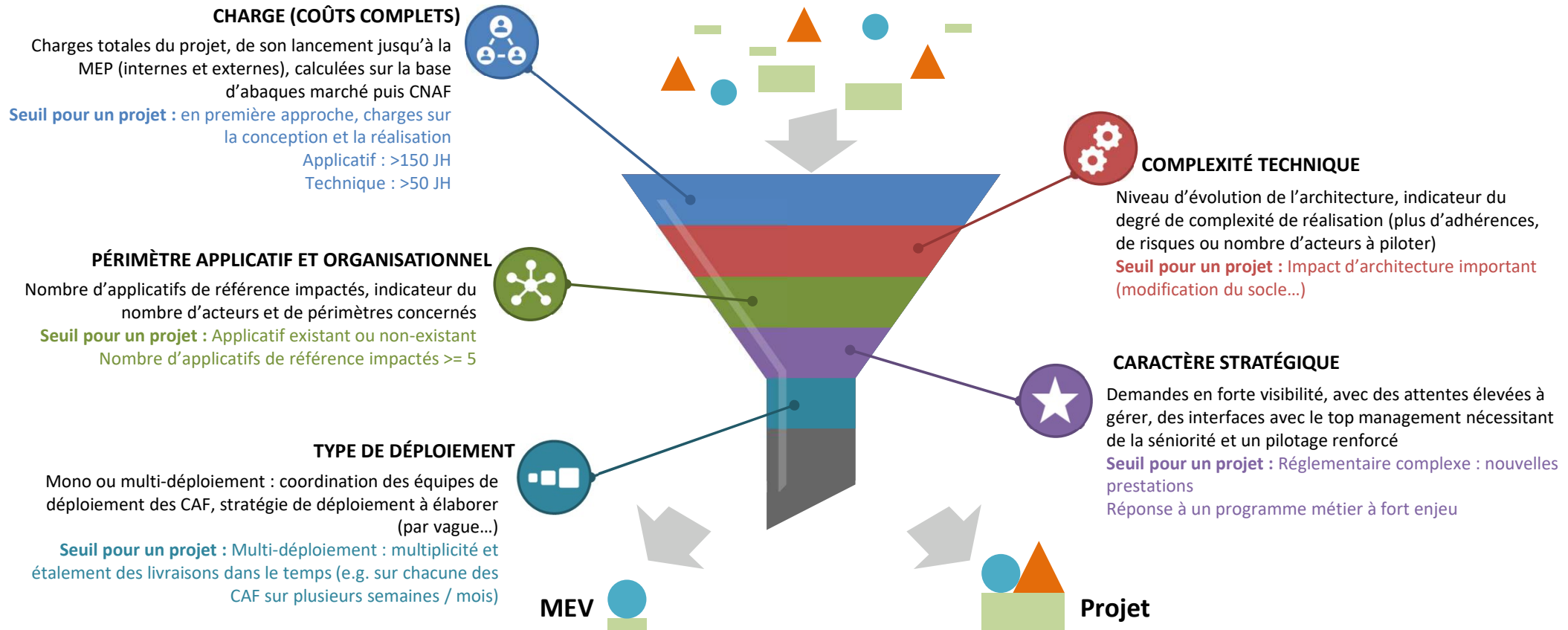
- Une organisation et un dispositif de pilotage particulier
- Parfois l'implication de plusieurs MOA ou expertises au regard de l'importance des impacts métier et/ou SI
- Nécessité d'une étude préalable (dossier de cadrage) pour valider l'opportunité du projet
- Une limitation dans le temps du projet
- La responsabilité du projet est portée par le chef de projet. Son engagement est porté vis-à-vis de la MOA

- Regroupement de projets lorsqu'ils poursuivent un même objectif métier
- Nécessité d'une étude préalable
- Un pilotage et un suivi (budgétaire, risque, calendrier) des projets réalisés au travers de la structure du programme
- Pas de pilotage en propre pour les projets du programme
- Possibilité d'affecter un chef de projet (bout-en-bout) aux projets
- La responsabilité des projets est portée par les chefs de projets par délégation du responsable de programme. Leur engagement est porté vis-à-vis du responsable de programme – qui porte l'engagement MOA
- Une structure renforçant la gouvernance et facilitant la gestion des adhérences, notamment entre les directions et les branches

**Périmètre d'intervention du chef de projet de bout-en-bout :  
projets et programmes métiers (E&D) et techniques (DOIT)**

## MAINTENANCE ÉVOLUTIVE, PROJET OU PROGRAMME ? (2/3)

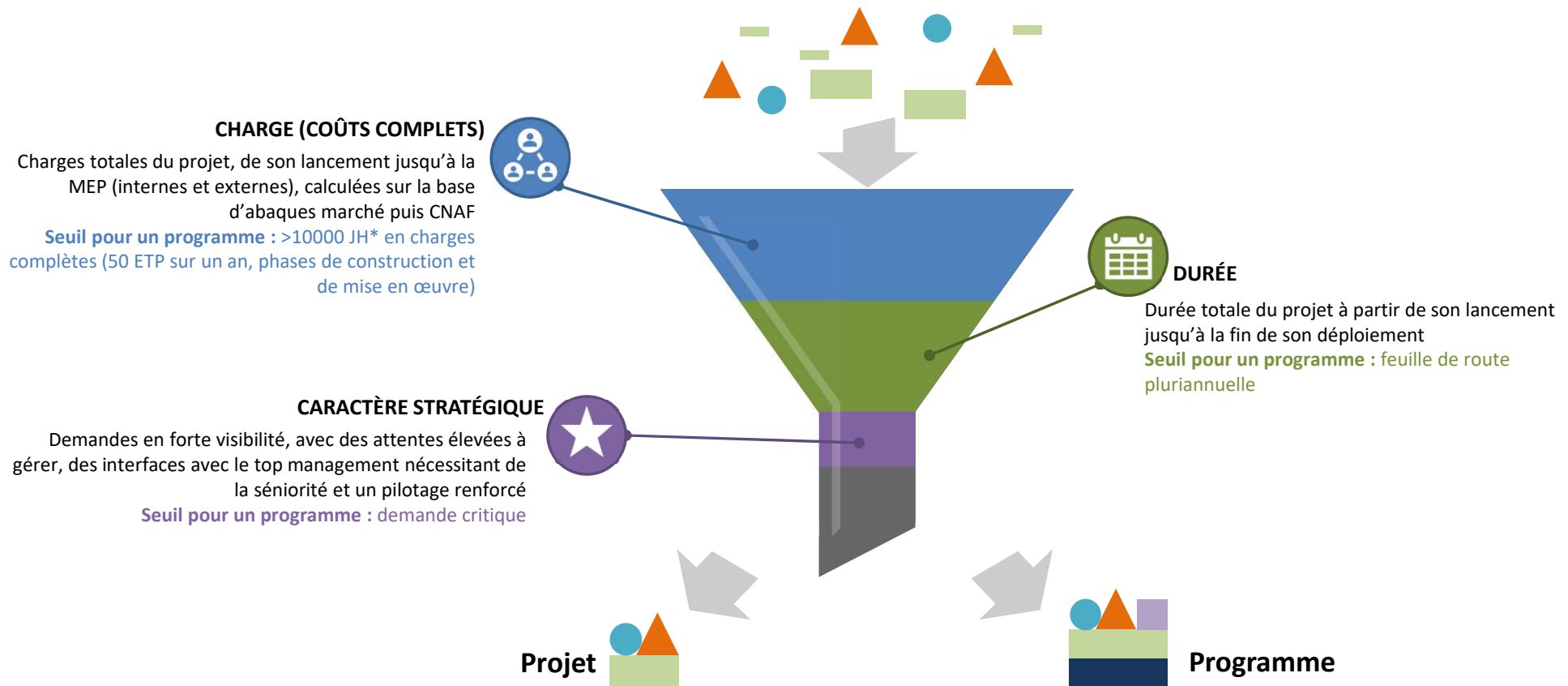
### Le mode projet est privilégié dès lors qu'un des 5 critères est atteint



► La décision de segmentation entre MEV et projet est prise une première fois avant le cadrage – de manière macro – puis est confirmée à la fin du cadrage

## MAINTENANCE ÉVOLUTIVE, PROJET OU PROGRAMME ? (3/3)

Le mode programme est privilégié dès lors qu'un des 3 critères est atteint

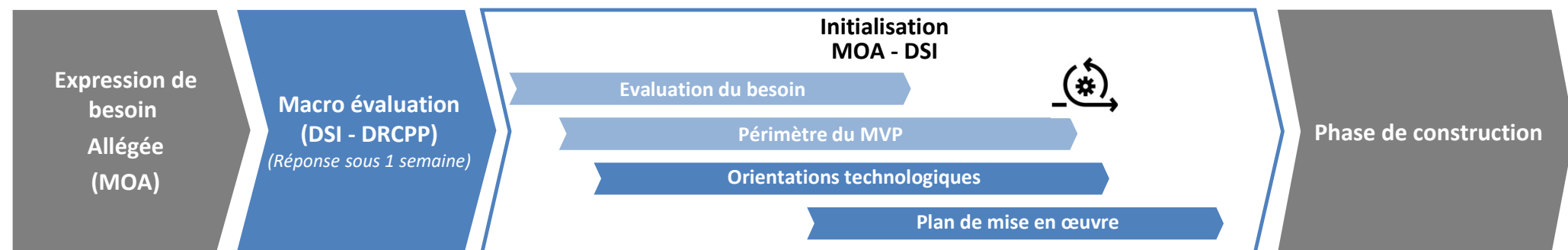


- ▶ Les seuils programme seront affinés pendant l'étude afin de sécuriser leur applicabilité
- ▶ L'application de ces critères doit aboutir à une sélection de quelques programmes dans l'année (entre 5 et 10)

## LE MACRO PROCESSUS D'AVANT PROJET CIBLE EST SCINDÉ EN DEUX ÉTAPES

L'avant projet (hors demande SDSI) comporte deux phases successives rythmées par des instances d'arbitrage :

1. Phase de Macro Evaluation (DSI / DRCPP)
2. Phase de d'Initialisation (MOA / DSI)



Comité conjoint de validation Métiers – DSI :  
Go / No-Go pour la poursuite du cadrage  
(sans engagement de la DSI)

Comité(s) d'architecture :  
Sollicitation de l'architecture pour revoir  
les orientations données à la solution

COSPAC :  
GO / No-Go et engagement de la DSI et des  
prestataires contributeurs

Kick-off du projet :  
Rassemblement des parties prenantes  
et lancement des activités



### Objectifs de la phase de Macro évaluation

A partir d'une **expression de besoin** allégée incluant une analyse de la valeur métier, les consultants MOA (DSI) décrivent de manière **macro la solution** en précisant le **mode de réalisation** (Agile-Hybride / V), les **grands jalons** et le **budget nécessaire**.

Ces éléments permettront de prendre la décision quant à la **poursuite du cadrage** au travers de l'**étape d'Initialisation**



### Objectifs de la phase d'Initialisation

L'**équipe pluridisciplinaire MOA – DSI** en charge du **cadrage détaillé** va poursuivre les travaux menés afin d'**évaluer le besoin**, de définir le **périmètre du MVP**, de préciser les **orientations technologiques** à donner et de construire un **plan de mise en œuvre**.

La **décision quant au lancement des activités de Build** est prise dans une **instance de validation conjointe Métiers - DSI**

#### Légende

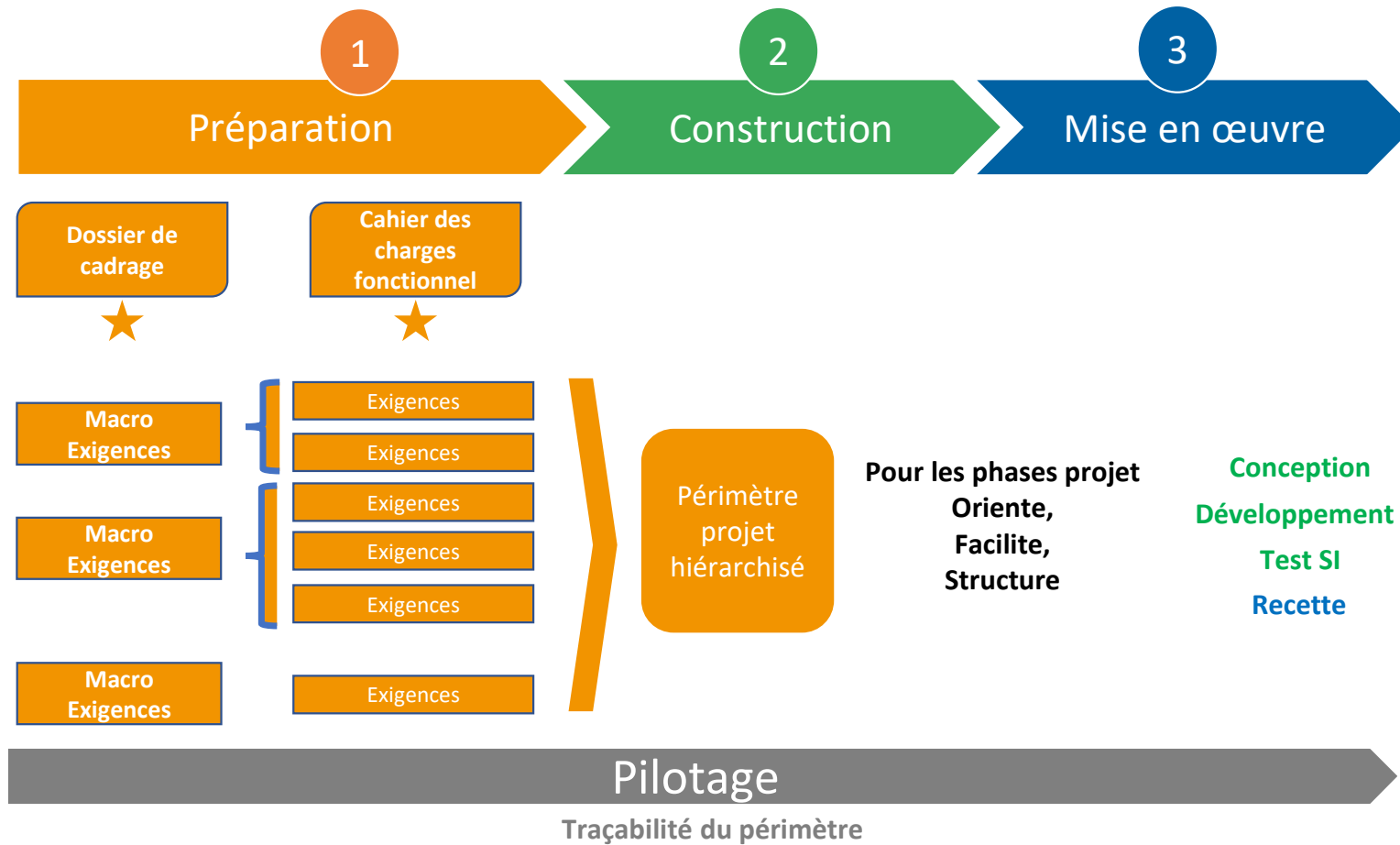


Jalon obligatoire



Jalon optionnel

## LES EXIGENCES : LES HIÉRARCHISER, EN ASSURER LA TRAÇABILITÉ DE BOUT EN BOUT



## LE DOSSIER INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

---

Pour tout projet concernant **des données à caractère personnel**, la Macssi formalise un **dossier Informatique et Libertés** décrivant la finalité des traitements mis en œuvre et leur déclinaison opérationnelle afin de satisfaire aux **exigences de la conformité I&L et de la sécurité du SI**. Il permet :

De définir la formalité  
I&L à réaliser

De constituer le dossier  
de preuves en cas de  
contrôle de la CNIL ou  
d'un audit

Analyses de risques SI  
conduites par  
la DSI/MCIS

Analyses d'impact pour  
les personnes concernées  
menées par le CIL  
de la CNAF

Dossier d'homologation  
au RGS constitué par le  
CIL

toute autre information  
pertinente

## LE DOSSIER D'ENGAGEMENT

---

Réalisée sur les **bases des livrables en amont (dossier de macro-évaluation, cahier des charges fonctionnels, relevés d'exigences)**, le dossier d'engagement propose une **solution adaptée aux besoins exprimés par la MOA** et un engagement des parties prenantes (DSI et métier). Il comprend les rubriques principales suivantes :

Un rappel des besoins exprimés incluant la formalisation des exigences

Une analyse et évaluation du besoin métier (analyse de la valeur, KPI)

Le périmètre du MVP

Une analyse d'impact sur le SI existant sur la base du POS à date

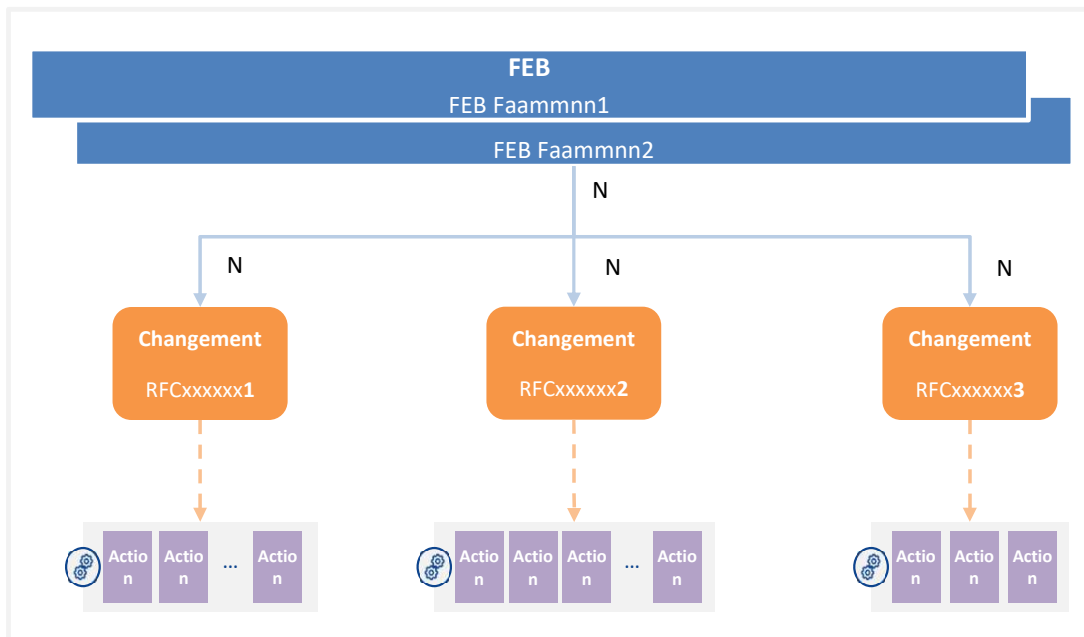
Des orientations technologiques (Dossier d'architecture projet)

Une analyse des risques liés à la sécurité informatique et une proposition de sécurisation de ces risques

Plan de mise en œuvre (macro-planning, ressources, risques et charges, budget)

## LES CHANGEMENTS ÉVOLUTIFS SONT ISSUS DES FEB

Sur la base des préconisations ITIL, le contrôle des changements est mis en œuvre afin de maximiser leur mise en production en traçant les différentes étapes et jalons de mise en œuvre, en uniformisant le pilotage transverse autour d'une seule référence, en maîtrisant la planification via la gestion d'un calendrier des changements.



- › **1 FEB peut générer 1 à N changements**
- › 1 ou N FEB peuvent être analysées conjointement pour donner lieu à 1 ou N changements
- › Chaque changement est suivi via des actions

Les besoins métier ou purement techniques (liés à l'obsolescence de l'infrastructure) sont exprimés respectivement par la MOA ou la DSI sous forme de FEB : **F**iche d'**E**xpression de **B**esoin.

Ces FEB sont analysées pour faire l'objet de changements dits évolutifs à planifier.

## ARBITRAGE ET LA PLANIFICATION DES CHANGEMENTS – PILOTAGE NATIONAL DES CHANGEMENTS

Changement correctif urgent

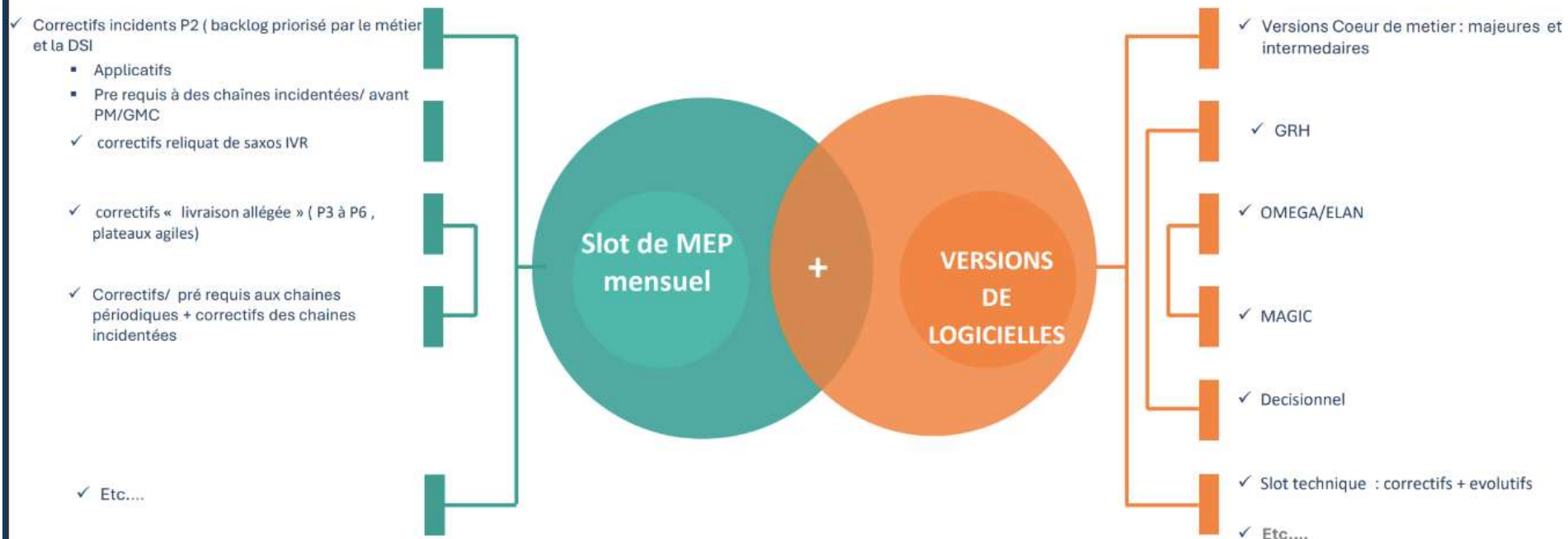
Autorité de Décision Sur les Urgences (ADSU)

- Changements urgents issus de demandes correctives métiers ou DSI évalués par l'ADSU
- Déploiement en production via le circuit d'urgence

1) slot de package changements correctifs mensuel cœur de métier

CAB

2) Changements normaux tous domaines slot de MEP par version de logicielle



# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

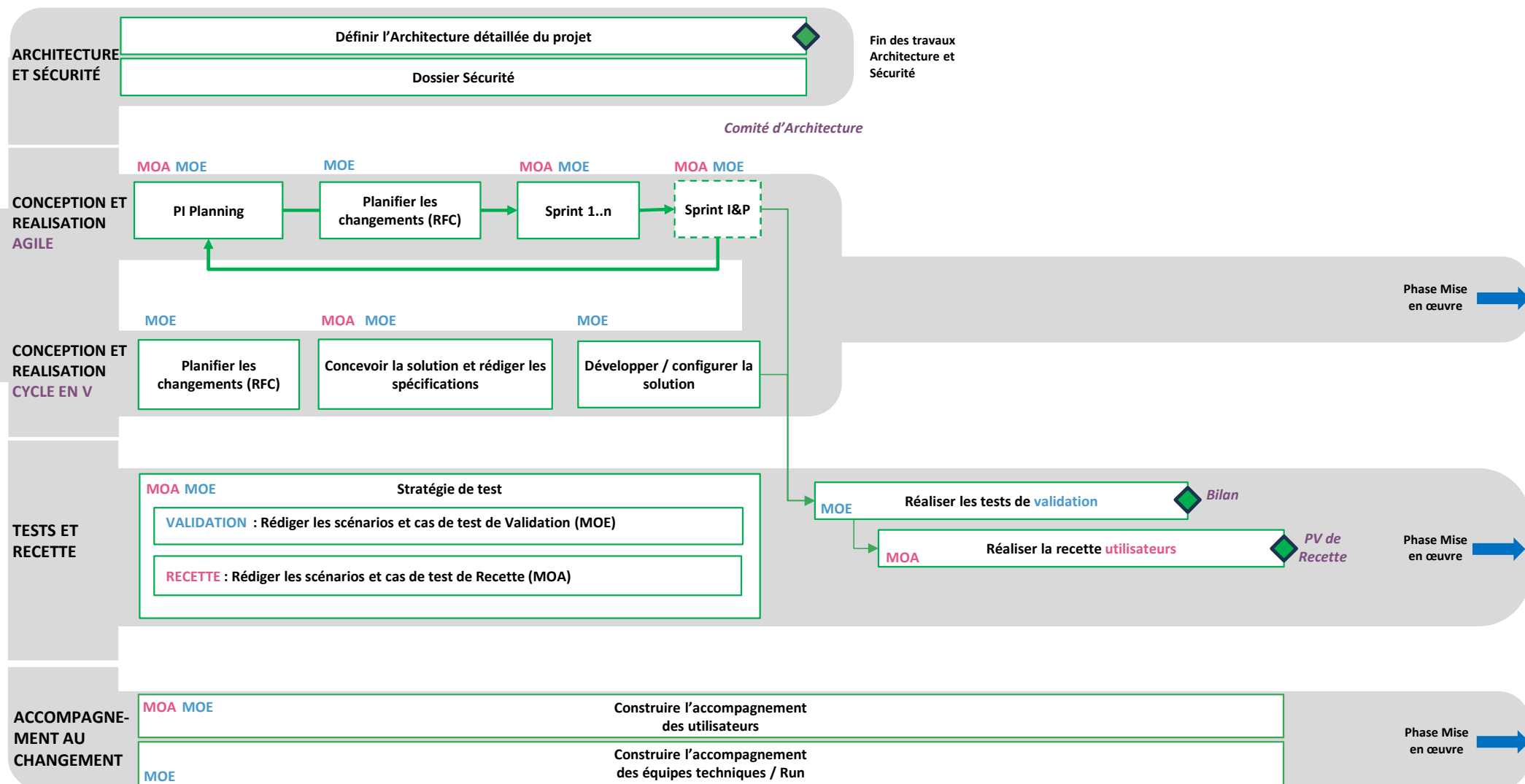
## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



## 2

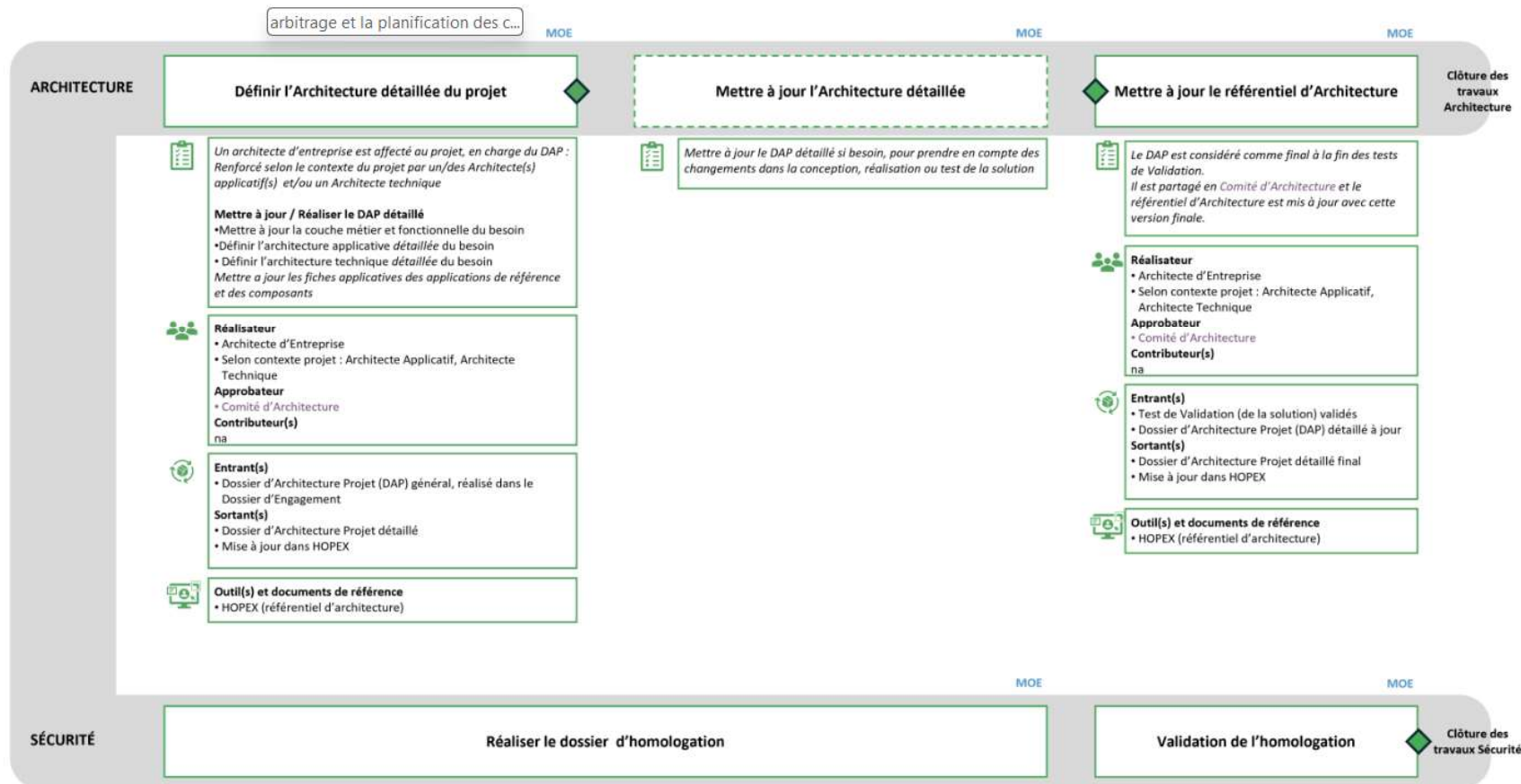
## LA PHASE CONSTRUCTION



# PHASE CONSTRUCTION - ARCHITECTURE ET SÉCURITÉ

## Légende

- Jalon / Décision
- Description de l'activité / Tâches
- RACI
- Livrables
- Outils et Documents de référence
- Optionnel



## LE DOSSIER SÉCURITÉ PROJET (1/2)

### Objectif

L'objectif du Dossier Sécurité Projet est d'intégrer les problématiques de sécurité du système d'information dès le début des projets ou des demandes d'évolutions. Il s'appuie sur le principe de « Security by design ».

Ce principe permet de prendre en compte, très tôt, dans la gestion de projets les besoins de sécurité.

La Politique de Sécurité des Systèmes d'Informations de la CNAF, les réglementations récentes (RGS, RGPD,...) présentent le principe de « Security by design » comme indispensable à une bonne hygiène de sécurité.

### Définition

Le Dossier Sécurité Projet est un document générique qui regroupe l'ensemble des livrables sécurité nécessaire à un projet ou à une demande d'évolution. Ces livrables sont constitués tout au long des phases et étapes du processus de fabrication.

Des modèles et des documents techniques existent et permettent de faciliter la constitution des livrables du DSP attendus.

La DSI/DCISN pilote et coordonne la bonne exécution du DSP mais plusieurs acteurs contribuent ou sont responsables de la constitution de certains livrables : la MOA, les consultants MOA, la MACSSI et autres acteurs DSI.

### Checklist des livrables du DSP

#### PREPARATION

1. Les contraintes réglementaires et les grands principes de sécurité
2. Les besoins et les enjeux de sécurité
3. Les éléments liés à l'investissement en matière de sécurité

#### CONSTRUCTION

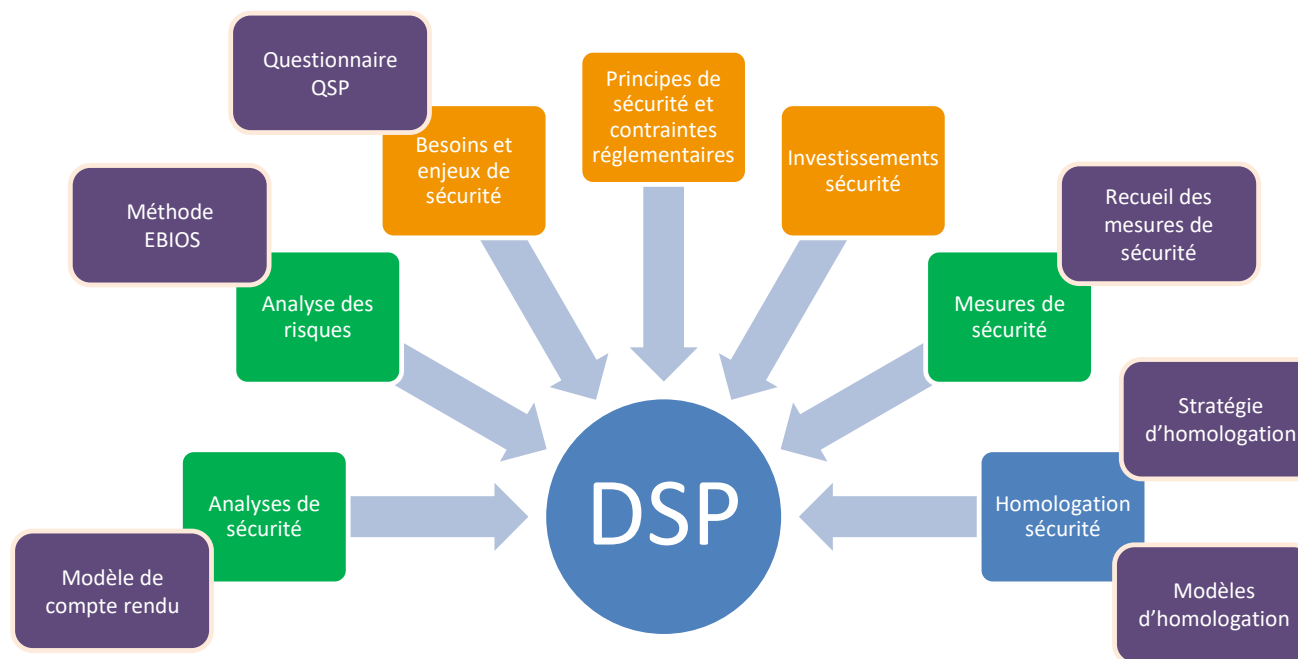
4. L'analyse des risques de sécurité
5. Les mesures de sécurité
6. Le plan de tests sécurité
7. Les comptes-rendus des analyses statiques et dynamiques

#### MISE EN ŒUVRE

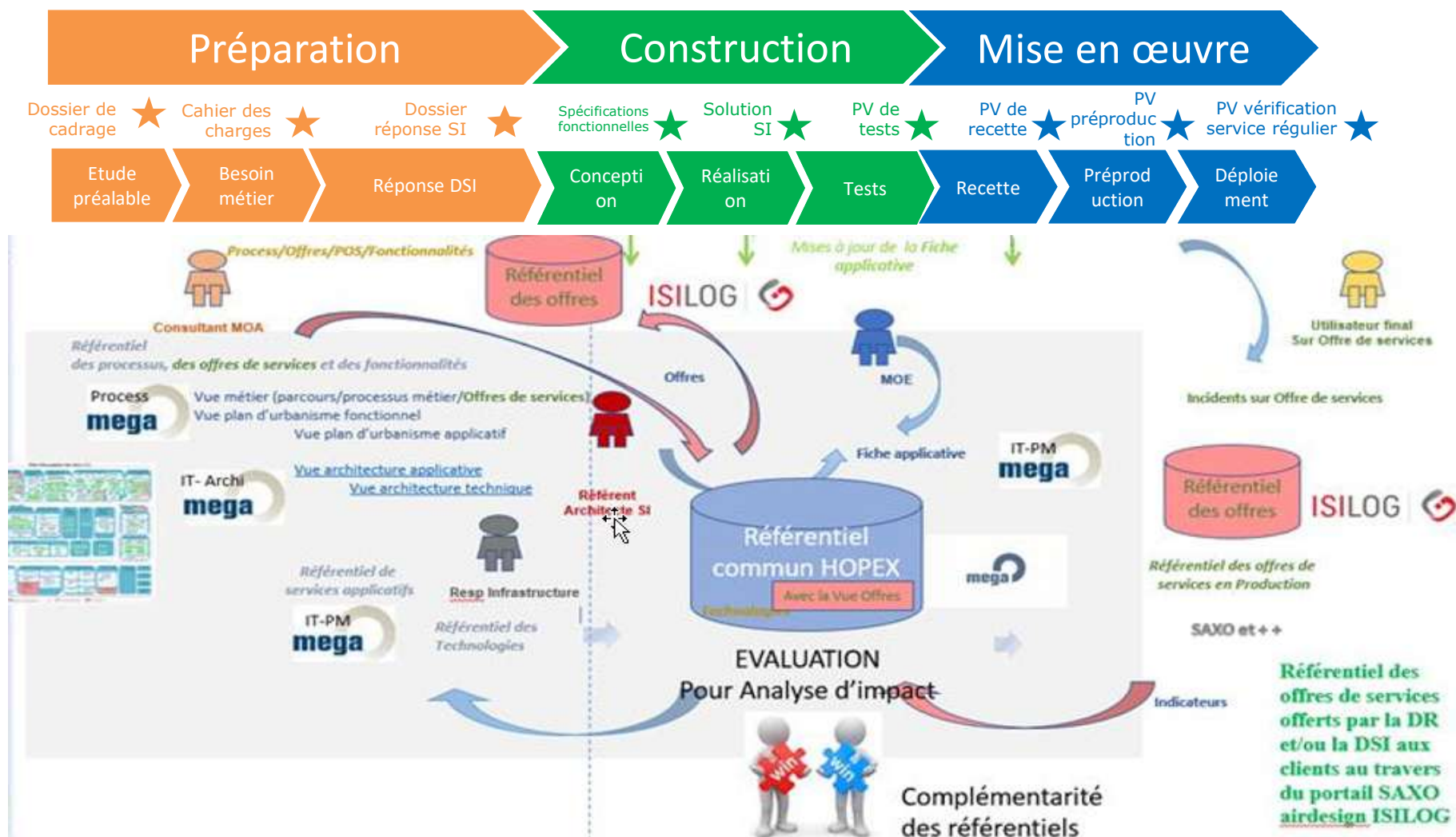
8. Le compte-rendu des tests offensifs (\*)
9. Le dossier d'homologation RGS et la décision (\*)
10. L'homologation sécurité pour les projets non RGS

*\* En fonction de la sensibilité du projet*

#### Les modèles et documents d'appui au DSP



## L'INTÉGRATION DES TRAVAUX RELATIFS À L'ARCHITECTURE → MAJ DU RÉFÉRENTIEL HOPEX





## LES SPÉCIFICATIONS GÉNÉRALES

---

La MOA **valide le dossier de spécifications fonctionnelles générales décrivant le modèle métier** afin de s'assurer que la solution proposée répond à sa demande.

L'enchaînement des  
écrans

Description des écrans et  
de leur fonctionnement

Règles de gestion/règles  
de calcul/contrôles

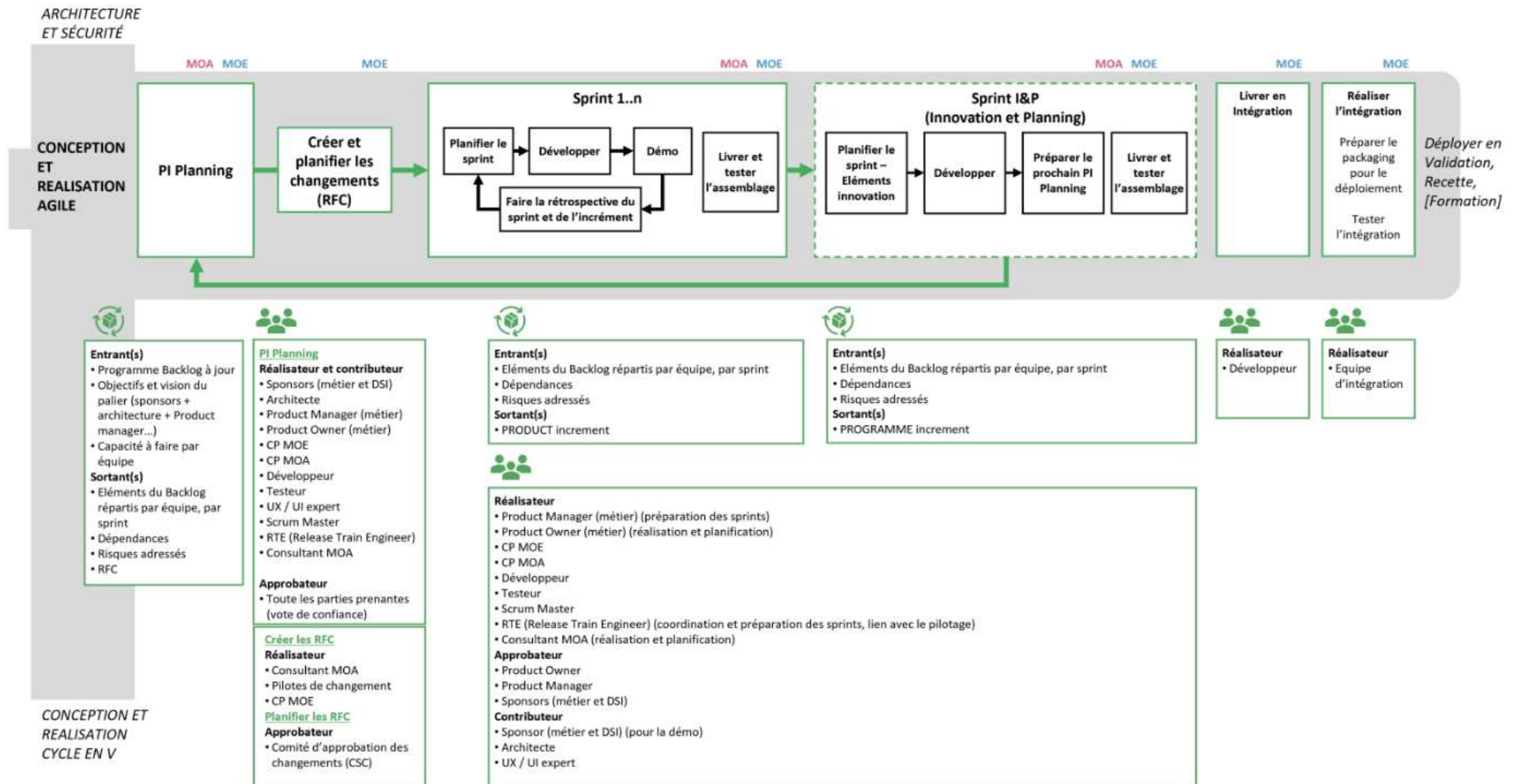
Description des données

Description des flux  
entrants – sortants

Autres (éditions,  
téléphonie, messages  
vocaux, visios...)

Pour aider la validation par la MOA des spécifications fonctionnelles générales, il est important de **pouvoir illustrer les différentes fonctionnalités.**

## PHASE CONSTRUCTION : CONCEPTION ET RÉALISATION AGILE





## PHASE CONSTRUCTION : PROJET EN MODE HYBRIDE

### ARTICULATION AGILE AVEC LE CYCLE EN V : BONNES PRATIQUES

Toutes les équipes agiles n'ont pas le même niveau d'interaction avec le reste du SI et notamment avec des équipes fonctionnant dans un rythme Cycle en V. En cas d'interaction de l'équipe avec le cycle en V, 2 niveaux d'interaction différents avec le SI :

- Des équipes plutôt autonomes vis-à-vis du Cycle en V durant leurs développements et potentiellement en interaction forte au moment de la recette de la version SI
- D'autres en revanche fortement intégrées à l'écosystème Cycle en V tout au long d'un projet

Dans ce dernier modèle, très intégré, l'équipe Agile pourra être :

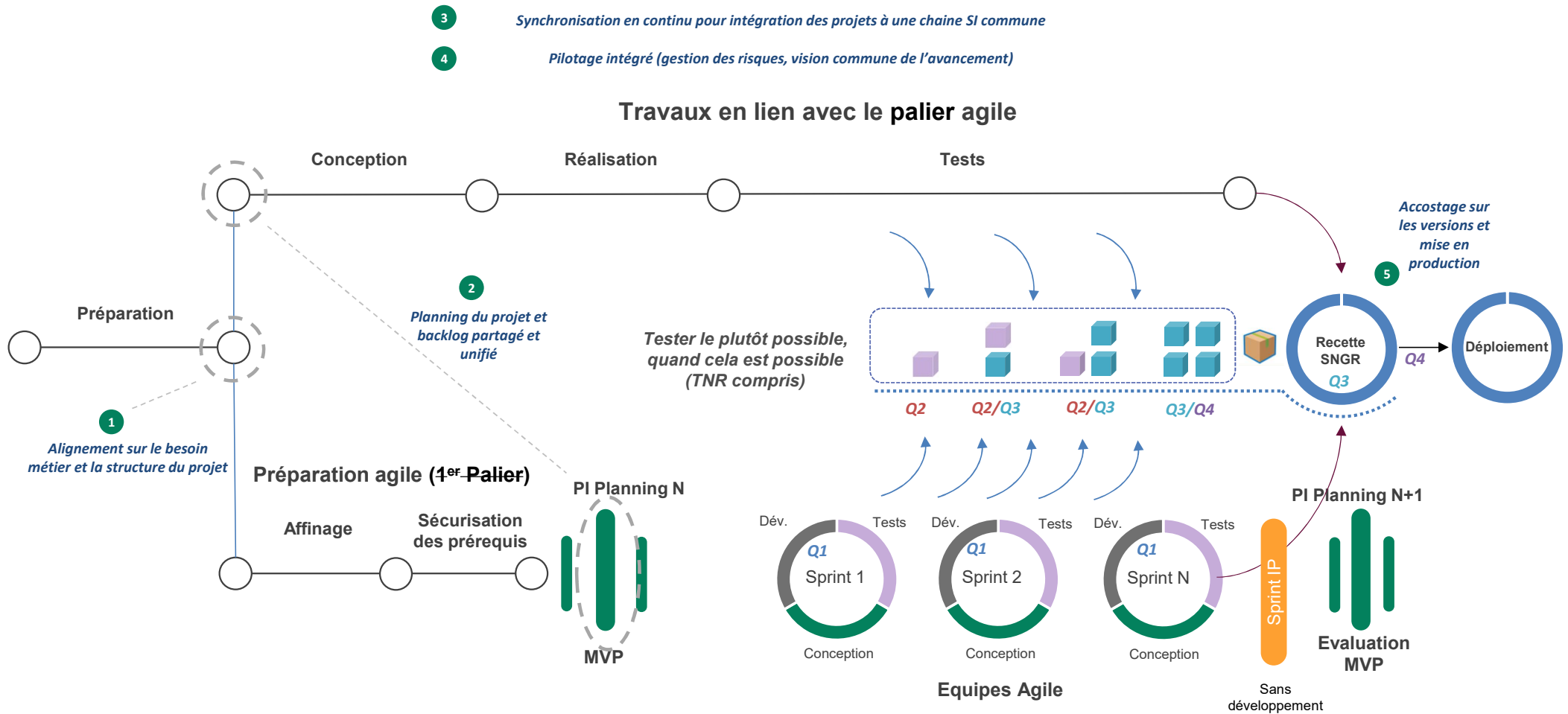
- Soit en lead sur un projet avec des contributions réalisées en Cycle en V
- Soit contributrice lorsque le projet est porté par une équipe Cycle en V

Dans les deux cas, plusieurs bonnes pratiques sont à mettre en place pour :



# PHASE CONSTRUCTION : PROJET EN MODE HYBRIDE

## LES MODALITÉS D'ACCOSTAGE



Q1, Q2, Q3 et Q4 : cf. 4 quadrants des tests Brian MARICK

# MODE HYBRIDE: LES MODALITÉS D'ACCOSTAGE : LES ENJEUX IDENTIFIÉS À CHAQUE POINT D'ADHÉRENCE (1/2)

|   | Point d'adhérence                                                                      | Enjeu                                                                                                                                                                   | Mode opératoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>Alignement sur le besoin métier et la structure du projet</b>                       | Garantir dès le démarrage du projet un alignement sur la compréhension du besoin métier et sur les modalités d'organisation des points de contact agiles / cycle en V.  | <b>Affiner les modalités d'organisation et le périmètre fonctionnel notamment au niveau des interdépendances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alignement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des acteurs agiles et cycle en V déjà identifiés sur la compréhension du contexte et du besoin métier</li> <li>- Des acteurs agiles et cycle en V déjà identifiés sur les jalons macro du projet (nombre de paliers, échéances clés (PIs, livraisons, recette...)...) + points d'étapes notamment sur les projets d'ampleur importante</li> </ul> </li> <li>• <b>Identification :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des interdépendances cycle V / agiles macro sur les fonctionnalités mobilisées par le besoin métier par le chef de projet</li> </ul> </li> <li>• <b>Validation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La vision du projet partagée entre agile / cycle en V est soumise au métier/MOA</li> <li>- Le Directeur de Projet incorpore la vision partagée dans le Plan Projet</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| 2 | <b>Planning du projet et backlog partagé et unifié</b>                                 | Sécuriser le lancement du palier en ayant mis en évidence les interdépendances dans un backlog unifié et mettre en place la structure organisationnelle correspondante. | <b>Sécuriser la finalisation du backlog unifié et la participation des interlocuteurs cycle V aux instances voulues dont le PI planning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planification (du palier) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire selon une méthode harmonisée entre tous les projets agiles</li> <li>- Le RTE est responsable de planifier les différents sprints du palier en se synchronisant avec les équipes cycle en V identifiées</li> </ul> </li> <li>• <b>Identification</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le RTE est responsable d'identifier les adhérences des fonctionnalités affinées et des US avec le cycle en V et de les inscrire dans un backlog unifié – les fonctionnalités développées uniquement en cycle en V sont aussi ajoutées au backlog</li> <li>- Le RTE repère les équipes cycle en V à convier à la session de partage de l'affinage et au PI Planning</li> </ul> </li> <li>• <b>Prise en compte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des développements cycle en V sont intégrés et synchronisés avec les sprints du palier</li> <li>- Des équipes cycle en V identifiées sont intégrées en amont aux sprints du palier</li> </ul> </li> </ul> |
| 3 | <b>Synchronisation en continu pour intégration des projets à une chaîne SI commune</b> | Mettre en œuvre une gouvernance hybride en vue de limiter les risques liés aux interdépendances et optimiser les moments de convergence entre agile / cycle V           | <b>Utiliser les instances de pilotage pour garantir une circulation fluide de l'information et des arbitrages rapides</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Synchronisation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le PM et le RTE assistent au comité de pilotage cycle en V et reportent leur avancement (notamment sur les fonctionnalités et US en interdépendance)</li> <li>- L'architecte est responsable de mettre en place les solutions techniques limitant les risques autour de la dépendance aux fonctionnalités développées en cycle en V</li> <li>- Les tests embarquant des développements cycle en V ne peuvent qu'être réalisés avec les features adhérentes sur le palier précédent la livraison cible dans laquelle les développements cycle en V sont planifiés</li> </ul> </li> <li>• <b>Arbitrage :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les décisions sur le traitement des adhérences sont prises collectivement par le RTE et les équipes cycle en V mobilisées</li> <li>- En cas de désaccord, la problématique est remontée au Directeur de Projet</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                          |

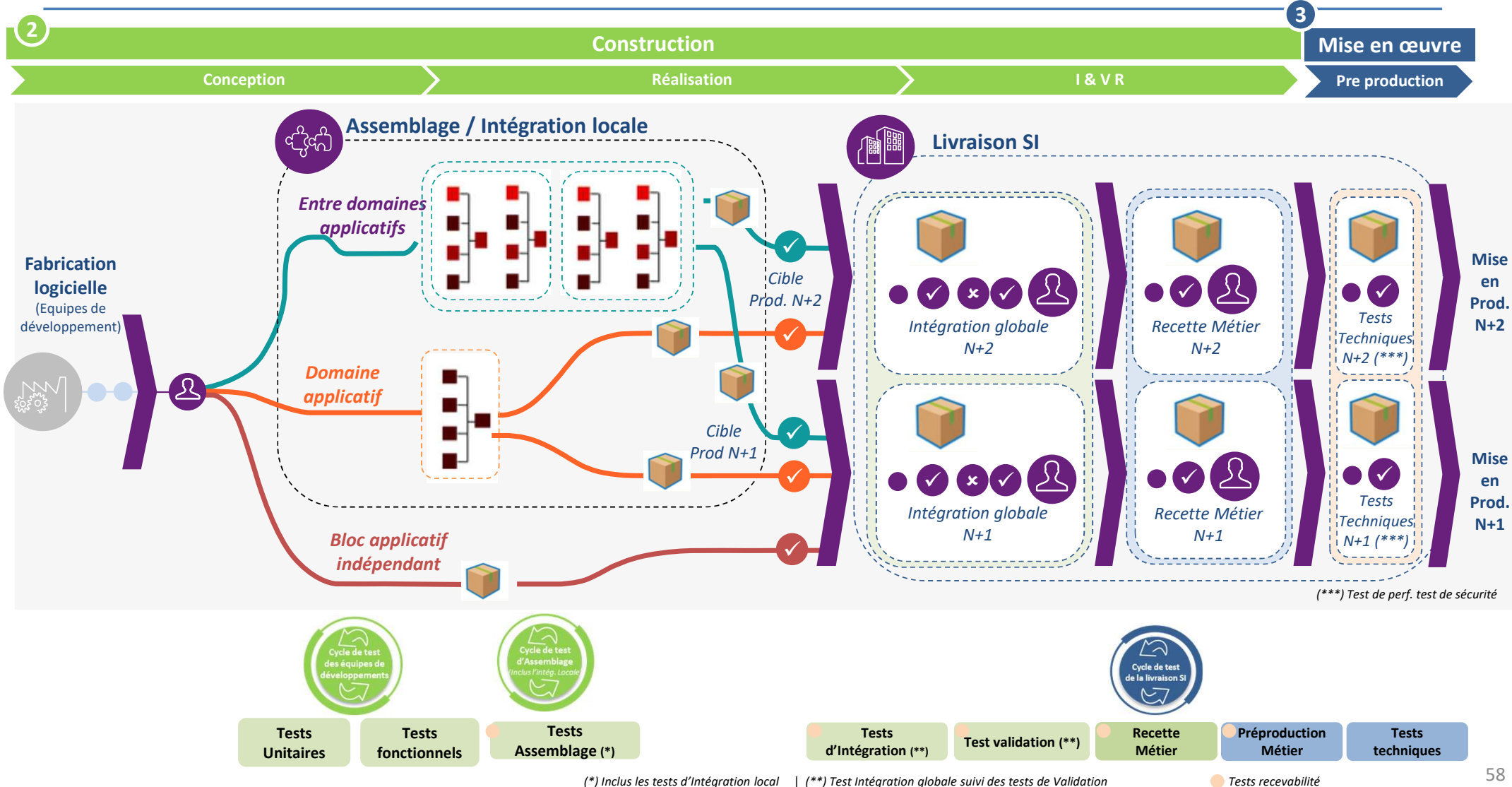
## MODE HYBRIDE : LES MODALITÉS D'ACCOSTAGE : LES ENJEUX IDENTIFIÉS À CHAQUE POINT D'ADHÉRENCE (2/2)

|   | Point d'adhérence                                                             | Enjeu                                                                                                                                                         | Mode opératoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | <b>Pilotage intégré (gestion des risques, vision commune de l'avancement)</b> | Assurer un reporting et une gestion des risques consolidé et homogène pour obtenir une vision uniforme et complète de l'avancement des deux modes de delivery | <b>Utiliser les instances existantes pour assurer le reporting en cas d'interdépendances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Synchronisation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour des risques autour des interdépendances lors des points de Synchro des Scrum Masters auxquels participent un représentant des équipes cycle en V / Synchro PO également</li> </ul> </li> <li>• <b>Indicateurs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le RTE et les équipes cycle en V échangent en fin de sprint sur la mesure de l'avancement de leurs travaux en utilisant des indicateurs équivalents à ceux utilisés côté agile (<i>cf. slide suivante</i>)</li> </ul> </li> <li>• <b>Amélioration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En fin de palier, le RTE et les équipes cycle en V échangent pour identifier les pistes d'amélioration de fonctionnement pour les paliers suivants</li> </ul> </li> </ul> |
| 5 | <b>Accostage sur les versions et mise en production</b>                       | Sécuriser les phases aval des deux modes de delivery (recette et déploiement) pour assurer les livraisons dans les délais voulus                              | <b>Sécuriser les phases aval du projet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Synchronisation de la phase recette :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recette est réalisée sur l'ensemble du produit</li> <li>- Le PM, le RTE, le Test Manager, les équipes cycle en V échangent avec les POs et les acteurs métiers en charge de la recette pour organiser la phase de recette le plus en amont possible</li> <li>- Présentation globale du produit (fonctionnalités agiles, hybrides, cycle en V) aux équipes recette</li> </ul> </li> <li>• <b>Accostage lors du déploiement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipes d'intégration et de gestion des livraisons définissent la stratégie d'intégration et de mise en production puis pilotent les échanges au cours de ces phases</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                         |



# PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

## LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE TEST (CYCLE EN V)



# PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

## SYNTHESE DU CONTENU DES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE TESTS & RECETTE (CYCLE EN V)

### LA QUALITE AU SEIN DE LA CNAF



#### TESTS UNITAIRES

**Vérifier le fonctionnement des composants et leur conformité aux normes de développement**

- Test de chaque composant individuel (écran/module/batch)
- Conformité charte graphique, présentation, messages navigation, contrôles de champs, écran par rapport à la maquette
- Tests fonctionnels, réalisés en environnement de développement (en mode bouchonné) : tests des règles de gestion, paramétrages, batch unitaire, rapports (éditions); processus applicatifs, intégrité des données
- Qualité et sécurité du code (selon règles de la fabrique logicielle)

Développement



#### TESTS FONCTIONNELS ET D'ASSEMBLAGE SUR DOMAINE APPLICATIF

**Vérifier les interfaces entre les composants et le fonctionnement d'un sous ensemble de composants du SI**

- Tests des interactions entre les différents composants nécessaires pour une version d'un domaine ou entre domaines applicatifs.
- Test des fonctionnalités au sein de sous ensembles de composants (Processus applicatif bout en bout à l'intérieur d'un domaine fonctionnel ou un programme)
- Les services sont, dans la mesure du possible, débouchonnés

Développement

#### INTEGRATION / VALIDATION SUR LIVRAISON SI

**Vérifier l'intégration des composants au sein de l'architecture du SI / Vérifier l'aptitude et l'utilisabilité du système**

- Test d'intégration des nouveaux composants ou composants modifiés au sein d'un environnement représentatif du SI complet
- Ouverture de tous les services avec accès aux données
- Test de recevabilité pour valider la livraison et le démarrage de la validation SI
- Tests fonctionnels et non fonctionnels réalisés en mode débouchonné : vérification de la conformité aux spécifications générales et détaillées
- Interopérabilité entre applications CNAF (Sans ou avec SI partenaires)
- Vérification des différents contextes (Profils et droit d'accès, paramétrage), portabilité omnicanal
- Chaines batch bout en bout

DQT



#### RECETTE SUR LIVRAISON SI

**Vérifier la conformité aux fonctionnalités spécifiées et aux besoins utilisateurs**

- Test de recevabilité pour valider la livraison et le démarrage de la recette SI
- Recette des chaines batch bout en bout, flux de synchronisation en mode débouchonné,
- Recette des profils métier et droit d'accès, paramétrage métiers, accès partenaires, portabilité omnicanal
- Recette des parcours et fonctions métiers (CNAF, CAF, partenaires)
- Recette des parcours usagers, Loi & règlements (vision métier),
- Recettes de cycle de vie des données (via un panel)
- Vérification des journées et planning de production (a échéance, Fin de mois, trimestre, annuel)
- Recette Mep (test d'ouverture de services), recette post-Mep

SNGR

#### TESTS PREPRODUCTION METIER SUR LIVRAISON SI

- Tests métiers fondamentaux adaptés au contenu de la livraison
- Test de non regression sur un échantillon représentatif de fonctionnalités métiers

SNGR

#### TESTS TECHNIQUES

- Tests d'installation complete d'une livraison
- Tests de performance et de charge
- Test d'exploitabilité

DOIT

- Tests de Sécurité

MCIS

# PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

## LES ACTIVITÉS DE TEST EN CONTEXTE AGILE

Q1, Q2, Q3 et Q4 : cf. 4 quadrants des tests Brian MARICK



Développeur



Testeur



Product Owner



Testeur spécialisé



### Tests orientés Technologie en soutien de l'équipe

Contient des tests unitaires et de composants. Pour confirmer que le système fonctionne comme prévu, des tests sont écrits pour être exécutés automatiquement avant et après les changements de code.

Les tests construits selon une approche TDD, le plus automatisés possible et réalisés par les développeurs.

Par composant on entend module applicatif, service, flux, écran, courrier, etc...

Les interfaces avec un autre plateau sont testées en mode bouchonnés.

### Tests axés Fonctionnel en soutien de l'équipe

Contient des tests fonctionnels des User Story et features afin de valider qu'elles fonctionnent comme le PO l'a prévu via les critères d'acceptation.

Les tests d'acceptation au niveau des features confirment le comportement global d'un ensemble de User Story.

Les équipes automatisent ces tests en utilisant des techniques BDD chaque fois que cela est possible et n'utilisent des tests manuels que lorsqu'il n'y a pas d'autre choix.

Les interfaces entre deux applications ou deux domaines applicatifs sont testés en mode 2 à 2.

### Tests axés Métier pour contrôler le produit

Contient des tests d'acceptation de niveau métier pour valider que le comportement de l'ensemble du produit livré répond aux enjeux métiers initiaux. Que ce soit au niveau d'un plateau mais aussi suite à l'intégration globale de la version SI livrée par les plateaux dans le cadre d'un train.

Ils sont manuels et ont lieu généralement sur un environnement de recette global à l'ensemble des plateaux.

Il peut s'agir de tests exploratoires, de tests d'acceptation par l'utilisateur, de tests bout en bout basés sur des parcours utilisateurs et/ou des processus métier.

Ils constituent souvent la validation finale du produit (version SI) avant la livraison à l'utilisateur final.

### Tests orientés Technologie pour contrôler le produit

Contient des tests techniques pour vérifier que le système satisfait à ses exigences non fonctionnelles (NFRs) de type :

- Qualité de code,
- Performance,
- Sécurité,
- Résilience et exploitabilité

Ils sont soutenus par une suite d'outils de test spécifiques (cf fabrique logicielle).

## PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

### LES ACTIVITÉS DE TEST RÉPARTIES PAR RÔLE AGILE

Le **Test Manager (DSI)** est l'expert du Test, et est co-responsable avec le **l'hyperviseur Tests Métiers (SNGR)**, de l'ensemble des activités suivantes :

- **Définir la stratégie de test de l'équipe Agile** (y compris les stratégies de TNR et d'automatisation) basée sur une approche risques produit, en collaboration avec les parties prenantes (PO, Développeur, autres équipes de test en adhérence...)
- **Suivre la mise en œuvre de la stratégie de test** au sein du plateau : accompagner l'équipe Agile dans la mise en œuvre des tests et des bonnes pratiques de test Agile, aider à résoudre les difficultés
- **Coordonner avec l'aide l'appui de l'hyperviseur Tests Métiers (SNGR), les relations entre les parties prenantes** projet (Métier, IT, Production, Pilotage...) dans le cadre des activités de tests
- **Contribuer à l'amélioration continue** au travers des rétrospectives de sprint

Le **Product Owner** fournit la Backlog de Features métiers et les processus utilisateurs. Les Features sont accompagnées de critères d'acceptation. Il fournit un support aux tests axés sur le fonctionnel et les usages métier (Q2 et Q3) de façon exceptionnelle si besoin d'une expertise métier. **Il valide également le produit fini**

Il rédige les user stories et les critères d'acceptation et contribue à l'exécution des tests axés sur le fonctionnel et les usages métiers (Q2 et Q3) conformément à la stratégie de test

L'**Automaticien** (mutualisé au niveau des équipes de test) est en charge de produire les scripts d'automatisation des tests axés sur le fonctionnel et les usages métiers (Q2 et Q3) avec le support du PO et du Testeur

Le **Développeur** réalise les tests du quadrant Q1 sur le code développé par lui ou ses pairs. Il contribue à l'ensemble des autres tests (support et correction d'anomalies)

Le **Testeur** conçoit et exécute les tests sur un périmètre défini dans la stratégie de tests (Q2 et/ou Q3). Il peut être contributeur à la rédaction de la stratégie de test et à la définition, avec le PO, des critères d'acceptation et des tests d'acceptation

Les **Testeurs Spécialisés** (performance, sécurité, mobile...) réalisent les tests des exigences non fonctionnelles (Q4) selon l'analyse de risques du produit et les exigences non fonctionnelles exprimées par le métier et l'IT

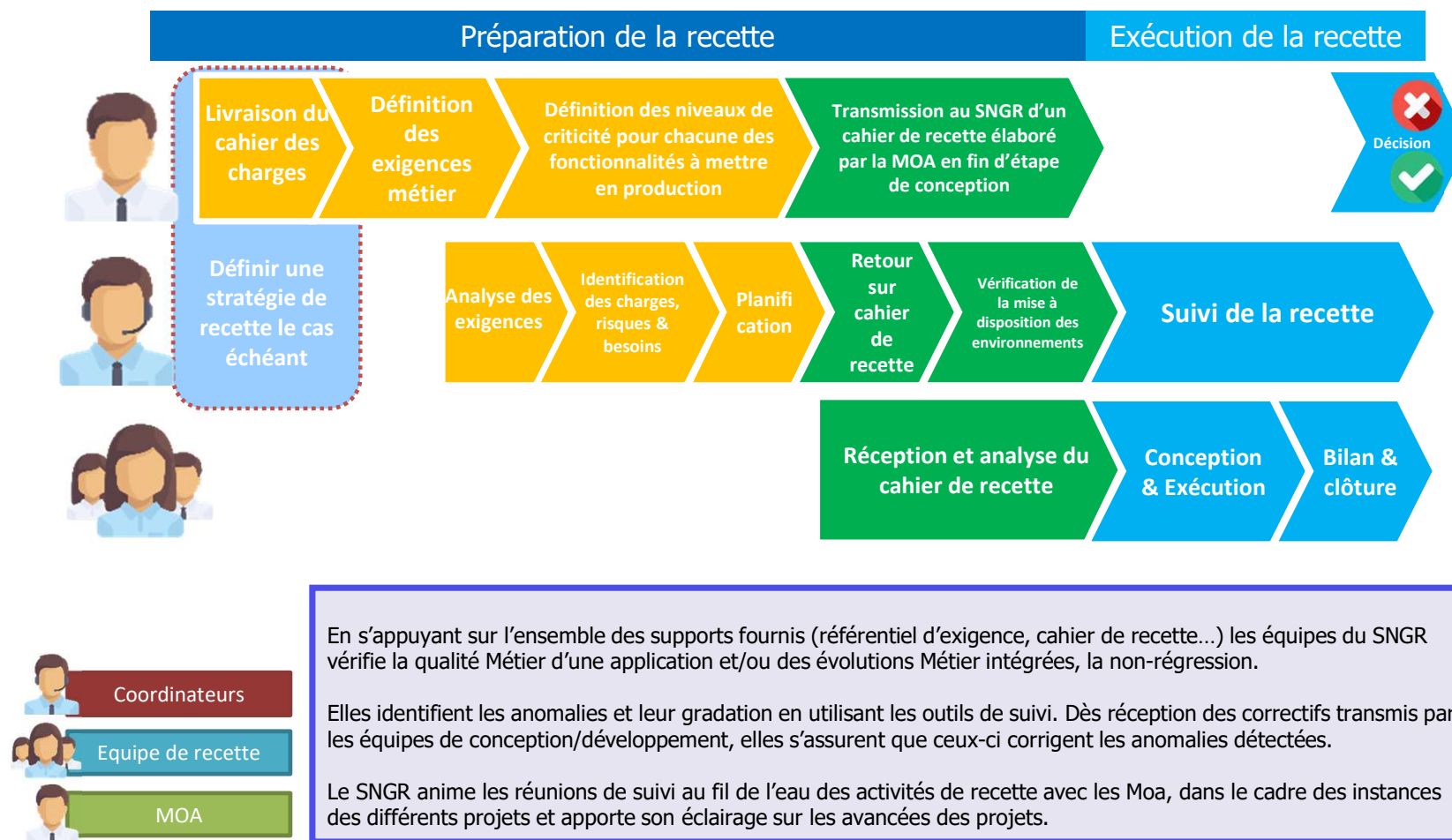
## PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

### LES TESTS : PROCESSUS DE GESTION SOUS L'OUTIL SQUASH TM



## PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

### LA MISE EN ŒUVRE OPÉRATIONNELLE DES ACTIVITÉS DE RECETTE PAR LE SNGR



## PHASE CONSTRUCTION : TESTS ET RECETTE

### LA RECETTE ET LA PRÉPRODUCTION SONT SOUS LA RESPONSABILITÉ METIER VIA LE SNGR

Le SNGR (Service National de Gestion de la Recette) est une mission nationale confiée aux Caf dont le périmètre d'activité qui se décline comme suit :

#### Pour les activités de recette

- Mettre en œuvre les tests définis dans le cahier de recette afin de vérifier le bon fonctionnement de la version ou de l'application dans des conditions et des modalités représentatives de la production ;
- Vérifier la conformité de l'évolution avec les spécifications fonctionnelles générales et les dispositions réglementaires en vigueur ;
- Vérifier la non-régression de la version à partir d'un référentiel ;
- Vérifier le niveau de service proposé par l'application sur l'évolution mise en place ;
- Réaliser un rendu-compte au fil de l'eau sur les activités exercées ;
- Alerter en cas de problèmes identifiés dans l'exercice de ses missions ;
- Identifier les anomalies, les expliciter au travers d'une argumentation précise et évaluer leur criticité afin de prioriser *in fine* les demandes de correction ;
- Rédiger les bilans de recette.

#### Pour les activités de préproduction

- Vérifier le bon fonctionnement de la version ou de l'application dans des conditions et des modalités représentatives de la production ;
- Vérifier la conformité de l'évolution avec les spécifications fonctionnelles générales et les dispositions réglementaires en vigueur ;
- Vérifier la non-régression de la version ;
- Vérifier la qualité de service proposée par l'application sur l'évolution mise en place ;
- Réaliser un compte rendu au fil de l'eau sur les activités exercées ;
- Alerter en cas de problèmes identifiés dans l'exercice de ses missions ;
- Identifier les anomalies, les expliciter au travers d'une argumentation précise et évaluer leur criticité afin de prioriser *in fine* les demandes de correction ;
- S'assurer de la conformité de l'évolution avec le cahier des charges
- Accompagner les équipes à partir des éléments à disposition à l'issue de la phase de recette ;
- Rédiger les bilans de pré-production.

# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

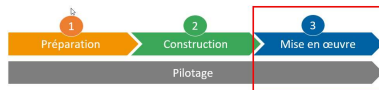
## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



# 3

## LA PHASE DE MISE EN ŒUVRE



Déploiement  
[optionnel] Pré-Production  
(Conditionné par l'existence d'une Pré-Production pour l'applcatif concerné)

Déploiement  
[Optionnel] Production Pré-série ou Pilote

Déploiement  
Production

Légende

◆ Jalon / Décision

Optionnel

Déploiement

Déployer en Pré-Production

Déployer (total ou partiel)  
en Production

Ouvrir partiellement  
le service

Déployer en Production

Ouvrir le service

Tests et VSR

Tests techniques

Tests métier

Observatoire Post MEP  
Test / Go Généralisation

(optionnel) Observatoire Post  
MEP  
VSR

(Bilan & PV d'autorisation de pré série)

AMP (Autorisation de Mise en Production / Dir.  
Métier) sur bilan des Tests

Vérification de service régulier

Accompagnement au  
changement

Mettre en œuvre l'accompagnement des utilisateurs

Mettre en œuvre l'accompagnement des équipes techniques / Run

## LE DOSSIER D'EXPLOITATION

Le dossier d'exploitation est initialisé en début de phase construction et s'enrichit au fur et à mesure de l'avancement du projet dans le cycle de fabrication. Il s'adresse aux responsables de l'exploitation et du support du produit nouvellement installé en production ou ayant fait l'objet d'évolution impactant les modalités de son exploitation. Il comporte les chapitres suivants :

Schéma de production technico-fonctionnel, ordonnancement global des traitements

Descriptif détaillé de chaque traitement en temps différé (batch) : objet, paramétrage, volumétrie, contraintes d'exécution, modalités de reprise en cas d'incident), modalités de planification, entrants/sortants

Interactions, dépendances entre traitements, flux de données (fichiers, ...)

Description et conformité du plan de sauvegardes (données – environnement – restauration – rétention - purges)

Modalités de supervision de la production et de l'exploitation, gestion des événements

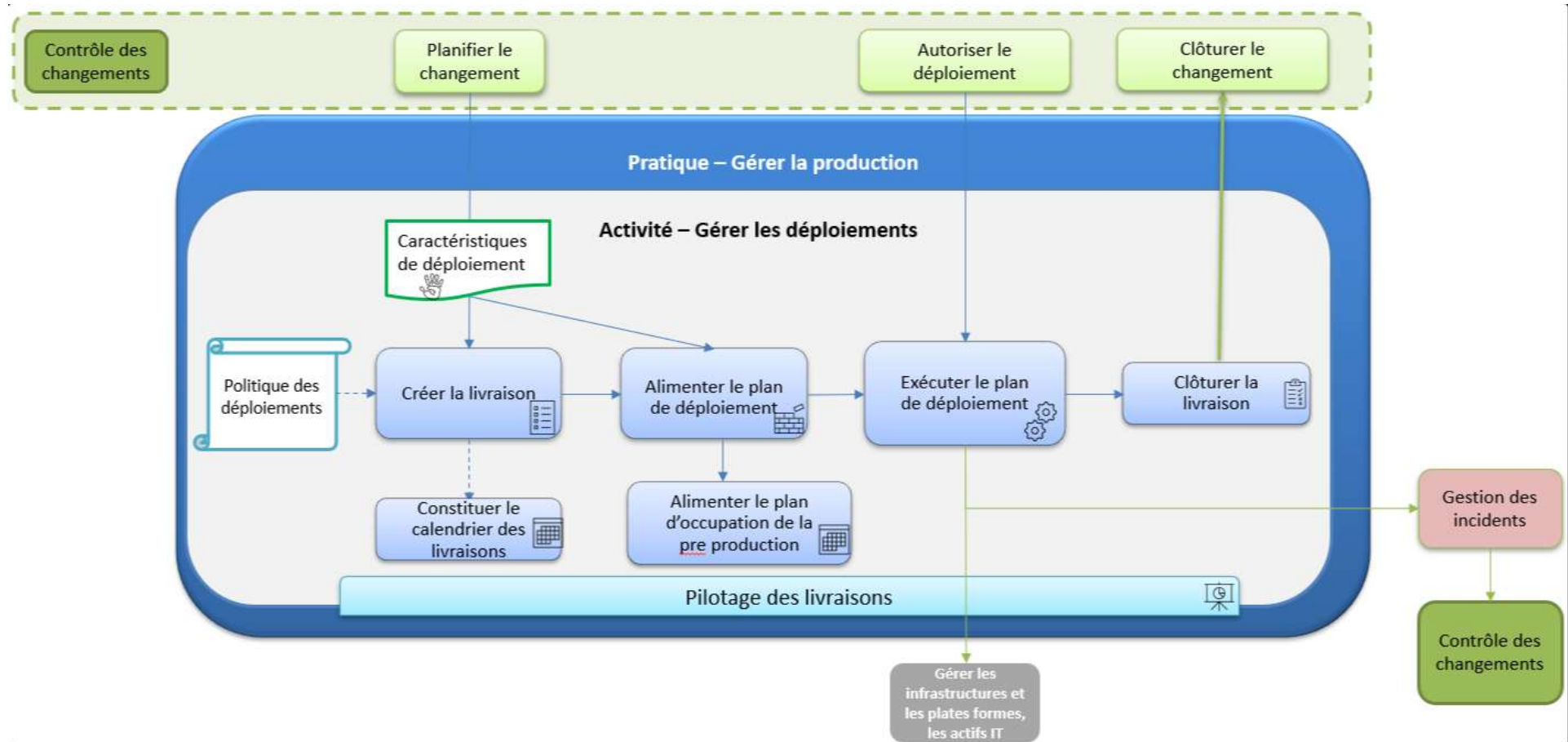
Modalités de traitement des incidents, fiches de résolution d'incidents d'exploitation (API ACE, ELK, code erreurs)

Modalités d'intégration des sollicitations ( demandes d'intervention, demandes de planification, ...) dans le catalogue de services utilisateurs (ITSM)

Spécificités liées au recours à des services externes : outils, modalités organisationnelles (RACI)

## PHASE DE MISE EN ŒUVRE : LE PILOTAGE DES DÉPLOIEMENTS

Le déploiement consiste en l'installation sur les environnements de préproduction et de production de l'ensemble des RFC autorisés d'une livraison selon les caractéristiques de la livraison. Il peut être total ou partiel (phase pilote).



# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

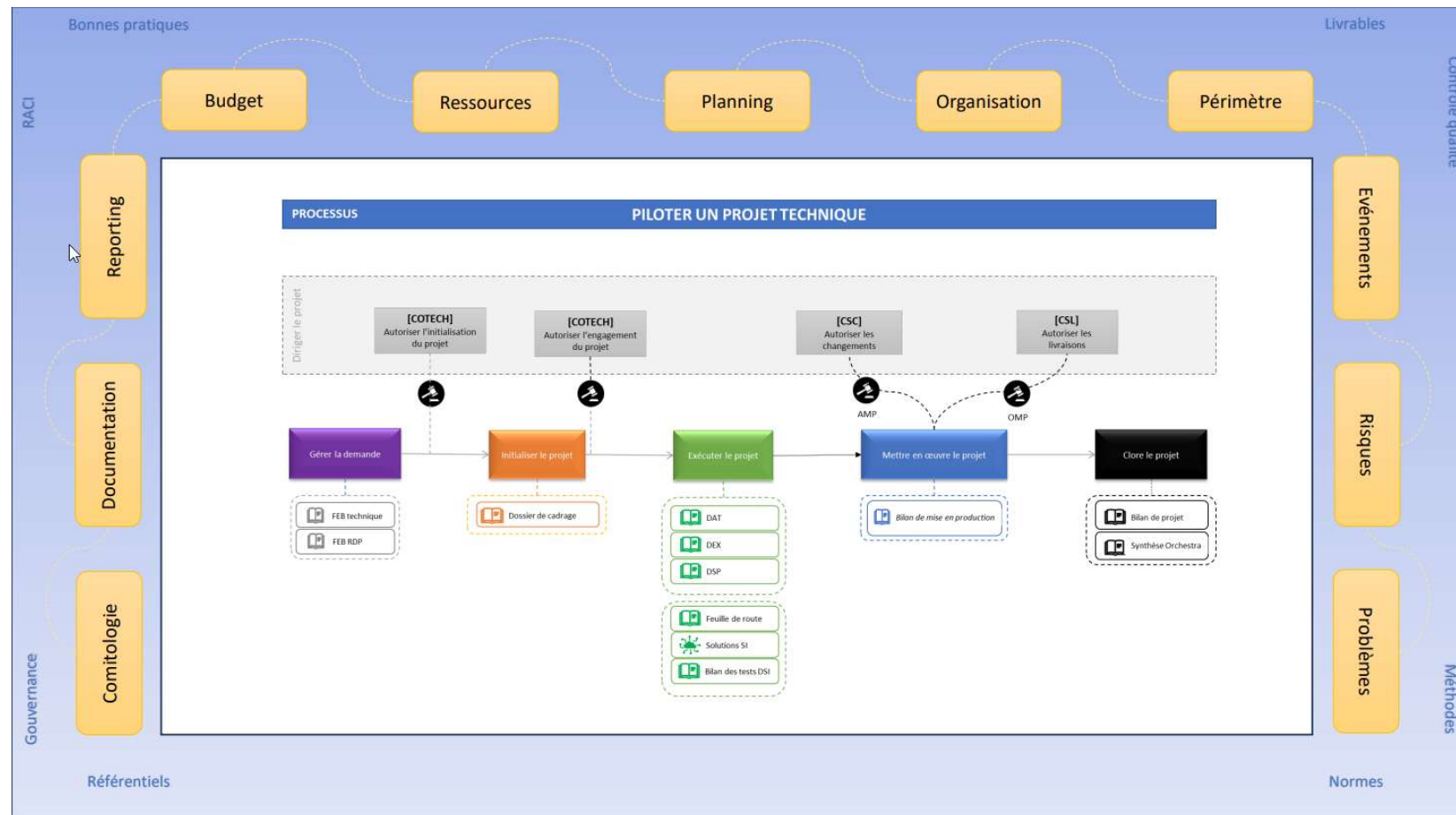
## ► Les pratiques de support

- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



## SPÉCIFICITÉS DES PROJETS TECHNIQUES

Le processus de fabrication des projets techniques contient des spécificités et adaptation et est défini spécifiquement dans la cadre de la pratique « Gérer l'évolution des plateformes techniques ». (documents de référence sur l'espace sharepoint dédié)



# SOMMAIRE

## ► Introduction

- › Les acteurs / rôles métier
- › Les acteurs / rôles DSI
- › Les acteurs / rôles Agile
- › Le cadre Méthode et Qualité DSI

## ► La méthode GEPSI : Un processus de fabrication en 3 grandes phases

- › Le pilotage stratégique des besoins
- › La phase préparation
- › La phase construction
- › La phase mise en œuvre

## ► Les spécificités des projets techniques

## ► Les pratiques de support

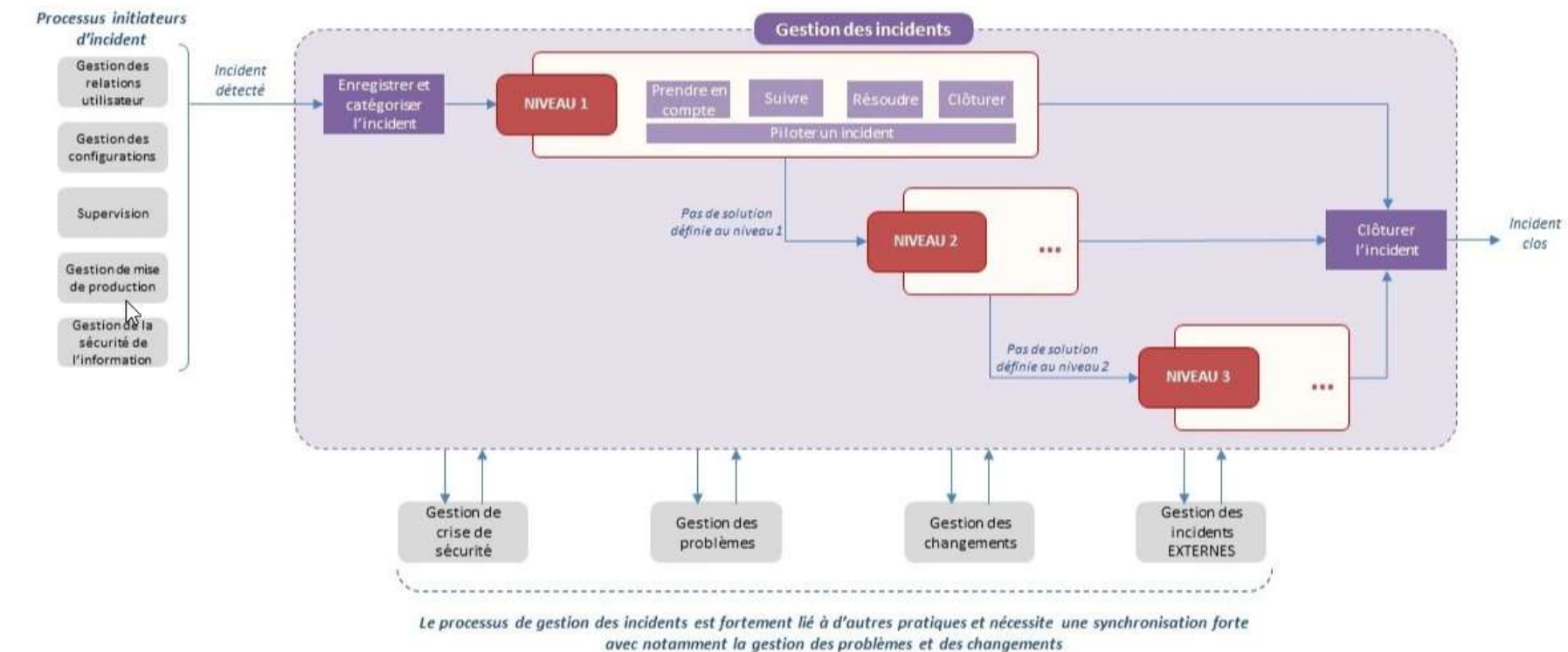
- Pratique Gestion des incidents et des demandes de services
- Pratique Gestion des Problèmes



## PRATIQUE GESTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE

La pratique a pour objectif principal de minimiser l'impact des incidents sur les utilisateurs et restaurer le niveau de service au client aussi vite que possible en accord avec les engagements pris.

L'ensemble des modes opératoires et documents de référence (processus, matrice de priorité, outillage, instances de priorisation...) sont décrits dans **l'espace de référence de la pratique**



Source : Procédure Incident ISO 20K

# PRATIQUE GESTION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES DE SERVICE

## MATRICE DE PRIORITÉ DES INCIDENTS ET NATURE D'INCIDENTS

### PRIORITÉ DE L'INCIDENT

Dans le cadre de la gestion des incidents, l'incident est affecté d'une priorité calculée sur la base de la matrice suivante en croisant l'**impact** de son incident et son **urgence** :

| IMPACT \ URGENCE                                                        | IMPACT                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                         | Bloquant                                                                                                                                        | Majeur                                                                                                                                                                  | Significatif                                                                                                                                                      | Mineur                                                                                                                         |
|                                                                         | Un service sensible<br><b>ou</b><br>Toutes les caisses<br><b>ou</b><br>Incidents de sécurité de type : Attaque virale système ou réseau globale | Aucun service sensible<br><b>ou</b><br>Nombre important de caisses (>50%)<br><b>ou</b><br>Incidents de sécurité de type : Attaque virale système ou réseau circonscrite | Aucun service sensible<br><b>ou</b><br>Nombre limité de caisses (>10% et <50%)<br><b>ou</b><br>Incidents de sécurité de type : Risque d'attaque système ou réseau | Aucun service sensible<br><b>et</b><br>Peu de caisses (<10%)<br><b>ou</b><br>Incident de sécurité de type : Risque très faible |
| <b>Forte</b><br>« je ne peux pas du tout exercer mon métier »           | P1                                                                                                                                              | P2                                                                                                                                                                      | P3                                                                                                                                                                | P4                                                                                                                             |
| <b>Moyenne</b><br>« je ne peux que partiellement exercer mon métier »   | P2                                                                                                                                              | P3                                                                                                                                                                      | P4                                                                                                                                                                | P5                                                                                                                             |
| <b>Faible</b><br>« je peux exercer mon métier mais de façon perturbée » | P3                                                                                                                                              | P4                                                                                                                                                                      | P5                                                                                                                                                                | P6                                                                                                                             |

### CODE ET DÉLAI ASSOCIÉS AUX DIFFÉRENTS INCIDENTS

Tout incident a un code priorité en fonction de sa nature – applicatif ou technique – et sa priorité et est affecté d'un délai de résolution :

| Type     | Nature     | Priorité | Impact         | Urgence   | Code Priorité | Délai actuel    |
|----------|------------|----------|----------------|-----------|---------------|-----------------|
| Incident | Applicatif | P1       | 1_Bloquant     | 1_Forte   | PA1_INC_P     | 1 j et 04:00 h  |
|          |            | P2       | 1_Bloquant     | 2_Moyenne | PA2_INC_P     | 3 j et 00:00 h  |
|          |            | P2       | 2_Majeur       | 1_Forte   | PA2_INC_P     | 3 j et 00:00 h  |
|          |            | P3       | 1_Bloquant     | 3_Faible  | PA3_INC_P     | 12 j et 00:00 h |
|          |            | P3       | 2_Majeur       | 2_Moyenne | PA3_INC_P     | 12 j et 00:00 h |
|          |            | P3       | 3_Significatif | 1_Forte   | PA3_INC_P     | 12 j et 00:00 h |
|          |            | P4       | 2_Majeur       | 3_Faible  | PA4_INC_P     | 17 j et 00:00 h |
|          |            | P4       | 3_Significatif | 2_Moyenne | PA4_INC_P     | 17 j et 00:00 h |
|          |            | P4       | 4_Mineur       | 1_Forte   | PA4_INC_P     | 17 j et 00:00 h |
|          |            | P5       | 3_Significatif | 3_Faible  | PA5_INC_P     | 41 j et 00:00 h |
|          |            | P5       | 4_Mineur       | 2_Moyenne | PA5_INC_P     | 41 j et 00:00 h |
|          |            | P6       | 4_Mineur       | 3_Faible  | PA6_INC_P     | 46 j et 00:00 h |
|          | Technique  | P1       | 1_Bloquant     | 1_Forte   | PT1_INC_P     | 1 j et 04:00 h  |
|          |            | P2       | 1_Bloquant     | 2_Moyenne | PT2_INC_P     | 1 j et 04:00 h  |
|          |            | P2       | 2_Majeur       | 1_Forte   | PT2_INC_P     | 1 j et 04:00 h  |
|          |            | P3       | 1_Bloquant     | 3_Faible  | PT3_INC_P     | 2 j et 00:00 h  |
|          |            | P3       | 2_Majeur       | 2_Moyenne | PT3_INC_P     | 2 j et 00:00 h  |
|          |            | P3       | 3_Significatif | 1_Forte   | PT3_INC_P     | 2 j et 00:00 h  |
|          |            | P4       | 2_Majeur       | 3_Faible  | PT4_INC_P     | 6 j et 00:00 h  |
|          |            | P4       | 3_Significatif | 2_Moyenne | PT4_INC_P     | 6 j et 00:00 h  |
|          |            | P4       | 4_Mineur       | 1_Forte   | PT4_INC_P     | 6 j et 00:00 h  |
|          |            | P5       | 3_Significatif | 3_Faible  | PT5_INC_P     | 9 j et 00:00 h  |
|          |            | P5       | 4_Mineur       | 2_Moyenne | PT5_INC_P     | 9 j et 00:00 h  |
|          |            | P6       | 4_Mineur       | 3_Faible  | PT6_INC_P     | 21 j et 00:00 h |

Source : Issu de la version 9.1 de la procédure incidents ISO20K-09-INC-PRR Procédure Incidents V9.1

## PRATIQUE GESTION DES PROBLÈMES

Problème : ITIL définit un problème comme une cause, ou une cause potentielle, d'un ou plusieurs incidents.

Définition de la Gestion de Problèmes :

La gestion des problèmes ne se résume pas à trouver et à corriger les incidents, c'est également identifier et comprendre les causes sous-jacentes d'un incident, ainsi qu'identifier la meilleure méthode afin d'éliminer cette cause profonde.

L'ensemble des modes opératoires et documents de référence (processus, matrice de priorité, outillage, instances de priorisation...) sont décrits dans **l'espace de référence de la pratique**.

