

Qu'est-ce qu'un changement ?

Un changement est défini **comme l'ajout, la modification ou la suppression d'un élément pouvant avoir un effet sur les services**. Il s'agit généralement des changements apportés aux infrastructures, aux applications (projets applicatifs). Il peut s'accompagner d'impacts sur les processus, les flux....avec un gain éventuel pour l'utilisateur final

Le but du pilotage des changements est de contrôler le cycle de vie de tous les changements. Il s'agit de s'assurer que tous les changements soient enregistrés, évalués, priorisés, planifiés, autorisés, testés, mis en œuvre, documentés. **L'objectif est d'améliorer la qualité des changements afin de prévenir les incidents et renforcer la stabilité du système d'information.**

Pour que ce processus de pilotage des changements soit effectué de manière satisfaisante, le **but** de la pratique de pilotage des changements est

- de maximiser le nombre de changements apportés **avec succès**,
- en s'assurant que **les risques et les impacts** aient été correctement évalués
- en **autorisant** les changements, sans retard inutile
- en s'assurant de leur **enregistrement** et en gérant **la publication** des changements.

Il doit utiliser des méthodes et des procédures standardisées, connues et appliquées par tous les acteurs (**communication et pédagogie**).

Processus « Gestion des Changements »

Domaine processus : BUILD

Pilote : B. Lezcano

Gestionnaire : Christophe Guirauden

Objectifs du processus : S'assurer que tous les changements soient enregistrés, évalués, priorisés, planifiés, autorisés, afin de maximiser le nombre de changements apportés avec succès, s'assurer que les risques et les impacts aient été correctement évalués, d'autoriser les changements, sans retard inutile, de garantir l'information des utilisateurs par la publication des changements.

Périmètre

Tous les changements techniques ou applicatifs ayant un impact sur le contenu du SI.

Acteurs

DAOS, DAAIS, DAFA (Filières, hors filières) et les Directions Métiers

Conditions de réussite

- Déclaration de l'ensemble des changements
- Mise en cohérence des changements avec les événements métiers
- Identification et maîtrise des risques externes aux changements
- Connaissance des informations permettant d'analyser le changement
- Outillage du processus

Entrées

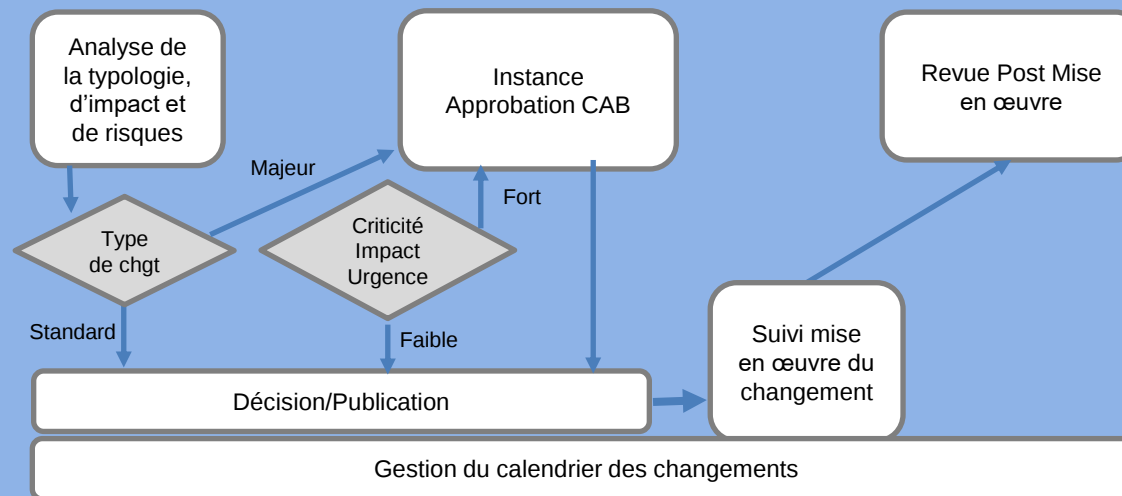
Evènement déclencheur

- Déclaration du changement

Documentation support

- Calendrier échéances réglementaires, périodes allégées
- Samedi Techniques ou Travaillés ou Datacenter
- Request for change
- Référentiel des changements standards

Sous-processus / Activités



Sorties/Résultat obtenu

- Changements autorisés
- Alerte pour arbitrage en CODIR DSI
- Améliorer la stabilité du SI
- Améliorer le niveau de service attendu par les métiers et les Urssaf

Documentation produite

- Calendrier des changements
- Revue Post implémentation

Pilotage

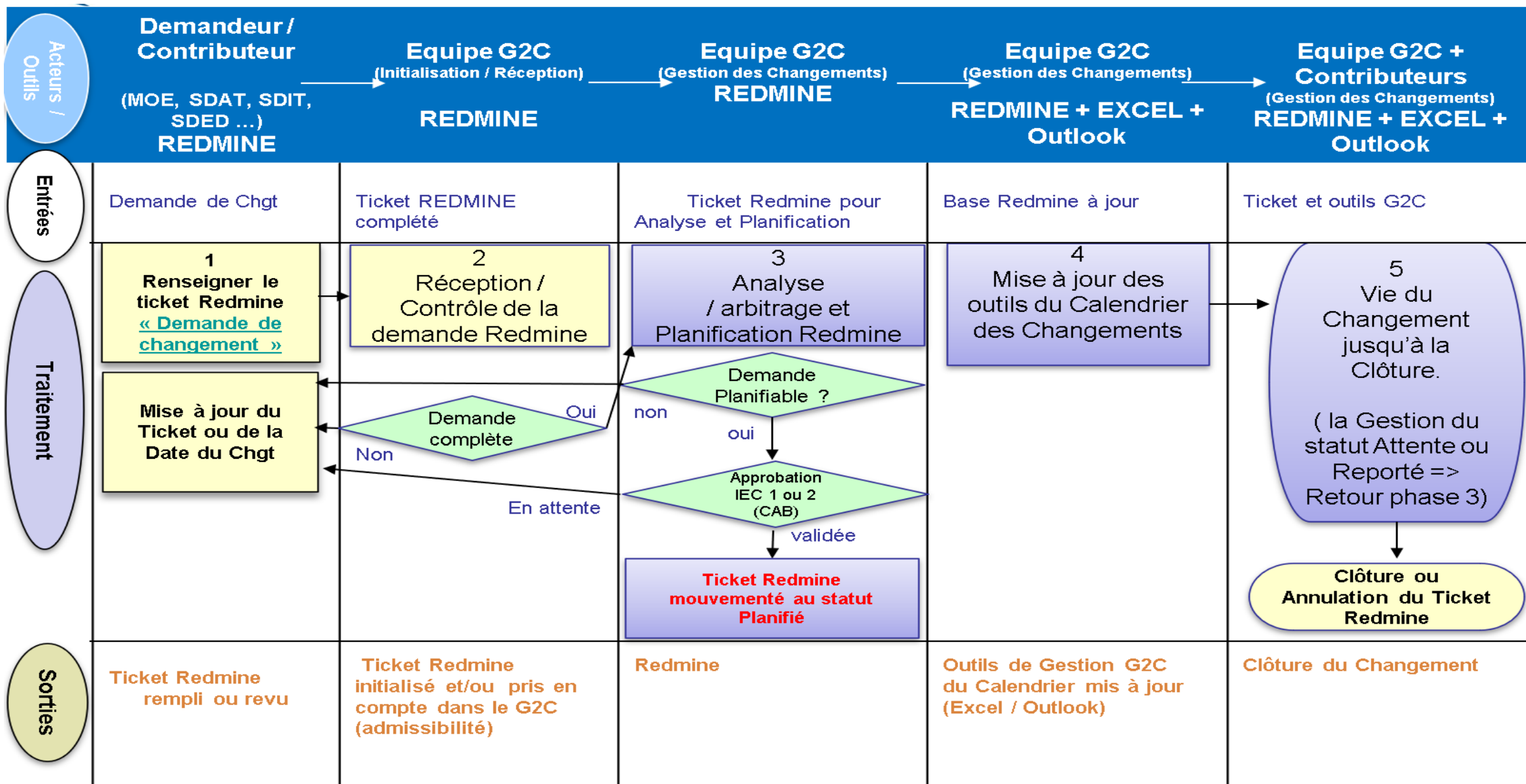
- Revue des changements (CAB)
- CODIR DSI Opérationnel

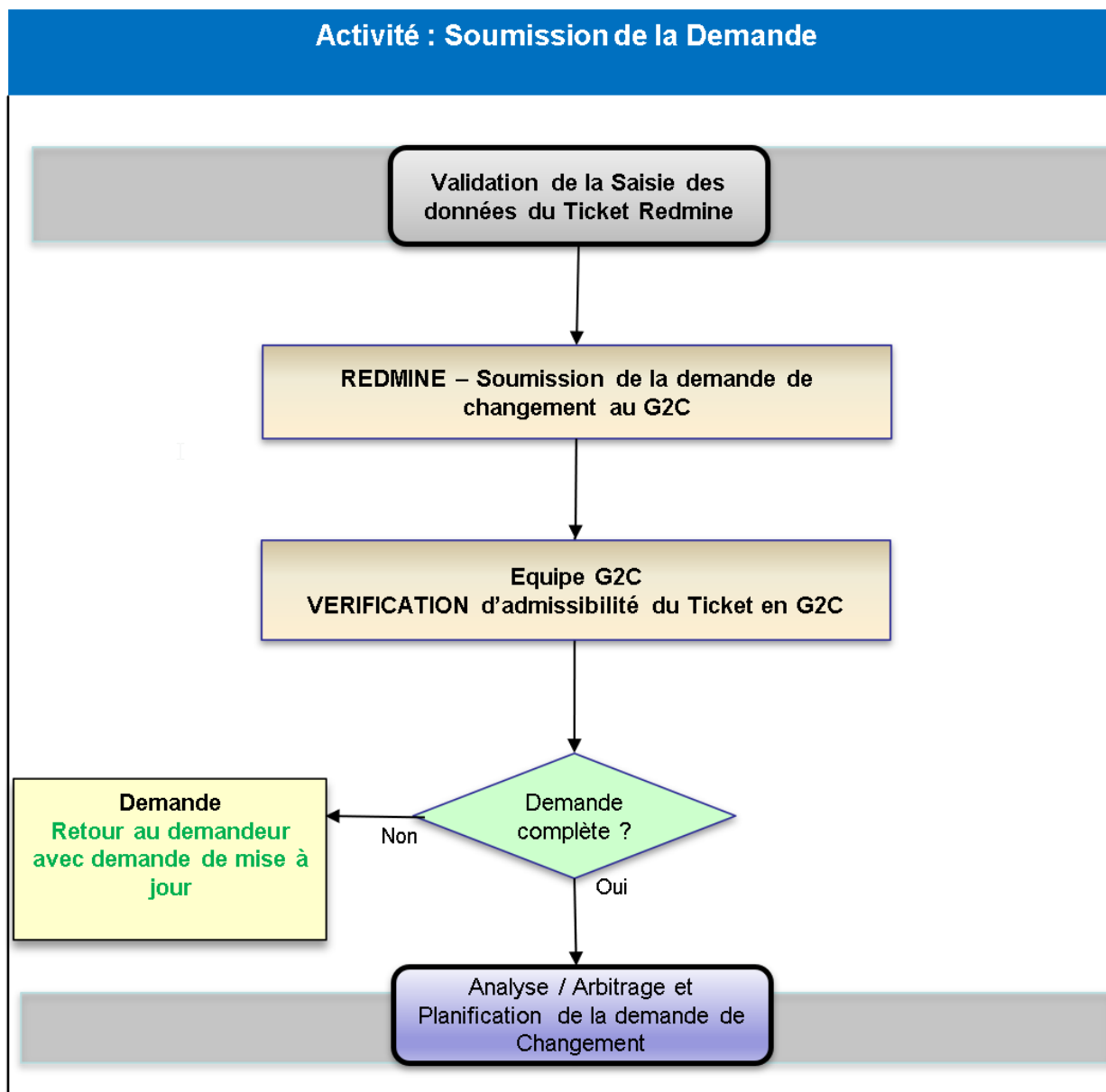
Indicateurs

- Taux de changements par typologie et par nature (technique, applicatif)
- Incident Suite changement
- Délai de déclaration des changements
- % de changements sans incident
- Nombre de changements par période
- Approbation par niveaux

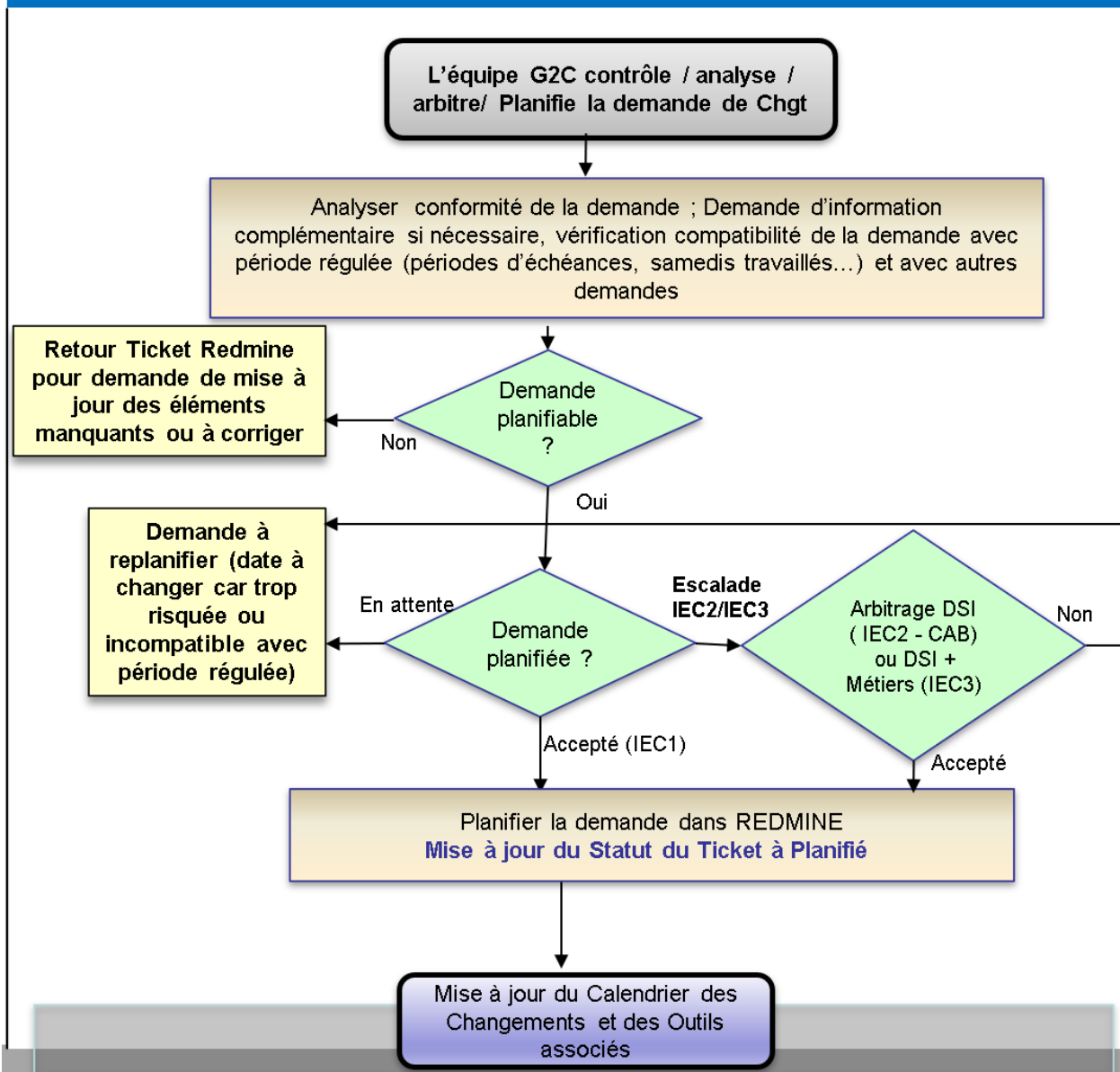
Risques

- Diminution de la stabilité du SI
- Implication hétérogène des acteurs du processus / Non-application ou application partielle du processus





Activité : Analyse / arbitrage et Planification de la demande



L'INSTANCE D'ETUDE DES CHANGEMENTS - IEC

L'IEC (Instance d'Étude des Changements) a pour mission de garantir la mise en place des changements à apporter avec le minimum de perturbations pour les services qu'ils soient informatiques ou utilisateurs de l'informatique.

Cette instance doit donc analyser chaque demande de changement sous les aspects suivants :

- La pertinence de la demande de changement
- Les impacts potentiels sur la production informatique et / ou métier
- Les dépendances avec les autres opérations et les collisions avec les autres changements
- La priorisation des changements le cas échéant
- La protection des journées régulées (échéances, samedis travaillés) en évitant autant que possible les changements pouvant affecter ces journées stratégiques.

L'IEC communiquera sa décision (refus, report ou validation) auprès du contributeur. La validation d'une demande de changement induit l'exécution du changement par le contributeur tel qu'il a été validé par l'IEC.

Cette instance se décline en 3 niveaux selon la criticité des changements proposés :

- IEC-1 : L'IEC est constituée de l'Equipe du Pilotage des Changements.
- IEC-2 (CAB) : Lorsque L'IEC-1 considère qu'elle n'est pas suffisamment compétente pour décider, elle s'élève au niveau 2 par adjonction totale ou partielle des sous-directeurs DSI concernés ou de leurs représentants. La synthèse des réflexions et décisions est à la charge de l'IEC-1.
- IEC-3 : Si l'IEC-2 ne peut pas déboucher sur une décision, l'IEC-1 transmet la demande de changement à l'IEC-3. Cette instance est composée des membres de l'IEC-1 et l'IEC-2 complétée et présidée par le DSI et les Directions Métiers voire la DG ou des partenaires extérieurs qui arbitrent et décident. L'activation de cette instance relève d'une procédure exceptionnelle.

LES PÉRIODES RÉGULÉES

Les changements prévus sur les périodes régulées sont soumis à des règles spécifiques de dérogation (avant-veille, veille et journée d'échéance)

Journées d'échéances :

Il s'agit des périodes correspondant aux obligations réglementaires incombant à la Branche Recouvrement ou ses usagers :

- de l'avant-veille, la veille et du jour (jours ouvrés) des échéances mensuelles RG TELEDEP du 5 et du 15
- de l'avant-veille, la veille et du jour (jours ouvrés) des échéances trimestrielles TI des 5 février, 5 mai, 5 août et 5 novembre.
- de l'avant-veille, la veille et du jour (jours calendaires) des échéances mensuelles Micro-Entrepreneur : le dernier jour du mois si jour ouvré sinon le jour ouvré suivant le dernier jour du mois (cas du week-end ou jour férié).
- de l'avant-veille, la veille et du jour des échéances trimestrielles EPM : fin du 1er mois du trimestre suivant la période d'appel : 31-01, 30-04, 31-07, 31-10.

Journées régulées pour permettre le travail en organismes certains samedis :

Le Conseil de Réseau a décidé que certains samedis pourraient être travaillés en Organismes, ce qui induit une certaine disponibilité des équipes informatiques et l'absence de changements le samedi concerné ainsi que le vendredi qui le précède pour assurer la stabilité du SI lors des interventions métiers du samedi.

Les dates des samedis travaillés sont planifiées en fin d'année N-1 pour l'année N, ils sont au nombre de six dans l'année avec support DSI normalement au mois de janvier, mars, juin, septembre, octobre et novembre.

Les périodes allégées :

Une période allégée est mise en place sur le mois d'août en général. Durant cette période de congés estivaux, la capacité de la DSI d'intervenir avec un fort niveau de compétence étant moindre, et afin d'aménager des plages de repos pour les agents de la production, les MEP concernées devront être identifiés au plus tôt et soumises pour approbation. Les mises en production urgentes ou en lien avec SNV2 seront privilégiées.

Un calendrier G2C est établi chaque année avec l'intégralité des journées régulées et des dates importantes pour notre SI (Samedis techniques, travaillés ...).

LES INSTANCES ET LIVRABLES

- Chaque jour un **PPQ** (Point Production Quotidien) est organisé entre 9h15 et 9h30 (les changements de la veille correctement installés sont mentionnés, une revue des incidents est faite et les changements du jour sont présentés et discutés brièvement, les changements créés à la dernière minute pour un jour d'échéance sont sous la responsabilité du Manager d'astreinte)
- Une **Réunion GIPN** (Groupe d'Infrastructure de Production Nationale) est organisée à 15h tous les lundis (tous les changements applicatifs et techniques à venir de la semaine à venir voire de la suivante sont évoqués et partagés entre tous les acteurs des sous Directions pour mise à niveau de l'information. Les problèmes relatifs à des changements des 2 prochains mois sont abordés et solutionnés si possible en séance ou ultérieurement si nécessaire.
- Un **CAB** (Change Advisory Board) se réunit chaque jeudi, avec alternance entre un CAB analyste (pour évaluer les changements dans le détail) et un CAB plénier (pour approbation des changements qui le nécessitent).
- Une publication des Changements G2C pour le CODIR DSI est réalisée le mercredi soir pour intégration dans la revue hebdomadaire des incidents le jeudi.
- Le Calendrier complet des changements est publié le vendredi soir.