



Outils générique d'évaluation

Technologies de l'information

Centre de liaison en tenue de documents

Bibliothèque et Archives Canada

Téléphone : 819-934-7519 ou 1-866-498-1148 (sans frais au Canada et aux États-Unis)

Courriel : bac.centredeliason-liaisoncentre.lac@canada.ca



Outil générique d'évaluation (OGE) TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

Comment utiliser cet outil:

- Le présent outil est conçu à l'intention des spécialistes de la gestion de l'information chargés de répertorier les ressources documentaires à valeur opérationnelle (RDVO) et les délais de conservation dans les secteurs d'activités pertinents.
- Les RDVO et les délais de conservation figurant dans ce document ne sont que des recommandations qui doivent être adaptées à chaque contexte institutionnel avant d'être utilisées. Veuillez lire le présent document dans son intégralité avant de mettre en œuvre les recommandations.
- **Cet OGE ne donne pas aux institutions du gouvernement du Canada l'autorisation de disposer de ressources documentaires.** Les OGE ne constituent pas des autorisations de disposer de documents (ADD) et ne remplacent pas les autorisations pluriinstitutionnelles de disposer de documents (APDD).

Validation: Des experts en la matière de ministère suivant ont validé les processus opérationnels et les RDVO : Services partagés Canada (printemps 2014).

Définition de l'activité

Dans le *Guide sur les dépenses dans les services internes : comptabilisation, établissement de rapports et attribution*¹ du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), les services de technologie de l'information font partie des sous-programmes et ils sont communs à l'ensemble du gouvernement du Canada (GC). Ces services comprennent des activités dont le but est d'assurer l'utilisation efficiente et efficace de la technologie de l'information, à l'appui des priorités gouvernementales et de la mise en œuvre de programmes afin d'accroître la productivité et d'améliorer les services offerts au public. La gestion de la technologie de l'information comprend la planification, la création (ou l'acquisition) d'applications, l'exploitation et la mesure du rendement².

Les technologies de l'information jouent un rôle important dans le fonctionnement du gouvernement du Canada, en plus de représenter un catalyseur clé dans le cadre de la transformation des services gouvernementaux. Elles représentent également une composante essentielle de la stratégie du gouvernement visant à relever les défis que

¹ <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/mrrs-sgrr/about-appropos/instructions-consignes/docs/services-fra.asp>. Si l'hyperlien ne fonctionne pas, veuillez communiquer avec im-gi@tbs-sct.gc.ca afin de demander un exemplaire du document.

² [ibid](#)

représentent l'accroissement de la productivité et l'amélioration des services au public dans l'intérêt des citoyens, des entreprises, des contribuables et des employés³.

Avec la création de Services partagés Canada, il y a des activités décrites ci-dessous qui ne sont plus exercées par certains organismes. Toutefois, le présent OGE vise toutes les activités énumérées dans le *Profil des services de la technologie de l'information (TI) du GC4*, et il est vivement conseillé aux ministères de l'utiliser pour les processus opérationnels liés à la TI qui s'opèrent toujours au sein de leur organisation.

Cet OGE peut servir de point de départ pour les organismes dont le mandat consiste à fournir des services de TI ou des services liés à la TI pour déterminer leurs RDVO. Dans ces cas, ils doivent comparer soigneusement les processus opérationnels définis dans cet OGE avec ceux qu'ils entreprennent pour s'assurer qu'ils sont alignés convenablement et pour y intégrer les autres activités qu'ils mènent.

Rapport avec les autres OGE

Il arrive souvent que les processus opérationnels se chevauchent. Lorsqu'une RDVO a été repérée dans le cadre d'une sous-activité au moyen d'un autre OGE, une note figure au tableau des RDVO et des recommandations aux délais de conservation (présenté ci-dessous) afin de diriger l'utilisateur vers l'outil approprié.

Gestion et surveillance : Il y a des rapports étroits entre l'OGE visant la gestion et la surveillance, et la gestion à proprement parler de la TI. Plusieurs processus de planification globale figurent déjà dans la section traitant de la planification de la gestion et de la surveillance comme l'élaboration de toutes les politiques touchant les opérations. De plus, les RDVO créées dans le cadre des activités de planification des investissements – voir la section 3.5 (Gestion financière de la TI) ci-dessous – sont aussi prises en compte dans la gestion et la surveillance.

Gestion des ressources humaines : Comme c'est souvent le cas dans les services internes, la formation et les mesures disciplinaires font partie des processus opérationnels courants des organismes. Pour assurer l'uniformité de la gestion des RDVO, ces processus figurent dans l'OGE visant la gestion des ressources humaines.

Services de communication : Des avis au personnel concernant des mises à jour de logiciels ou de matériel et des avis de sécurité sont émis fréquemment dans la gestion de la TI. Toutefois, toutes les RDVO liées à ce processus sont indiquées dans la section consacrée aux communications internes de l'OGE visant les services de communication. De plus, toutes les activités ayant pour but la collecte et l'utilisation de

³ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12755§ion=text>

⁴ <http://www.tbs-sct.gc.ca/it-ti/profil/profil00-fra.asp>

ressources documentaires liées à l'analytique Web sont abordées dans l'OGE visant les services de communication.

Services des acquisitions : La gestion de la TI comprend l'achat du matériel et des logiciels nécessaires pour permettre à l'organisme de remplir son mandat. Toutes les activités d'acquisition ou les marchés de services visant à mettre au point du matériel ou des logiciels sont abordés dans l'OGE visant les services des acquisitions.

Gestion du matériel : Comme de nombreuses activités opérationnelles liées à la gestion de la TI consistent en la gestion de matériel (serveurs, ordinateurs de bureau, ordinateurs portatifs, téléphones, etc.), toutes les activités qui y sont liées (entretien, élimination) sont abordées dans l'OGE visant la gestion du matériel.

Gestion financière : Le processus de gestion financière de la TI présente des chevauchements importants avec l'OGE visant la gestion financière. La préparation de budgets, de relevés comptables, etc. sont pris en compte dans l'OGE visant la gestion financière. Toutefois, certains éléments de gestion financière faisant partie de la gestion de la TI ne sont pas pris en compte dans la gestion financière générale, comme l'établissement de coûts propres à la TI, et ils figurent donc dans le présent OGE.

Processus opérationnels

À titre de ligne directrice du SCT, le *Profil des services de la technologie de l'information (TI) du GC* (juin 2008) « fournit une vue intégrée et un point de référence pour les programmes de TI du GC qui appuient l'élaboration de descriptions uniformes des services de TI [...] ainsi que le fondement d'une planification, d'une conception et de communications communes des services de TI du GC à l'échelle du gouvernement »⁵. Le Profil décrit les catégories de services et les procédés opérationnels pour la TI, mais il accorde plus d'importance aux catégories qu'aux procédés. Aux fins du présent document, l'accent est mis plutôt sur les procédés et les RDVO qui sont créées dans le but de fournir des indications claires aux utilisateurs. Conformément à la Directive sur la gestion des technologies de l'information⁶, les ministères doivent élaborer et maintenir des pratiques ministérielles efficaces et efficaces en matière de gestion des TI en tenant compte de l'Information Technology Infrastructure Library (ITIL⁷) et du Control Objectives for Information and related

⁵ <http://www.tbs-sct.gc.ca/it-ti/profil/profil02-fra.asp>

⁶ <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?section=text&id=15249>

⁷ ITIL est un ensemble de procédés pour la gestion des services de TI; il est à la base de l'ISO/CEI 20000 et les droits d'auteur appartiennent au gouvernement britannique (Royaume-Uni).

Technology (COBIT⁸). Par conséquent, les procédés décrits dans le présent document sont basés sur ceux décrits dans l'ITIL et le COBIT avec des ajouts pour qu'ils soient conformes à la politique et aux procédures du SCT.

Le *Profil des services de la technologie de l'information* regroupe les procédés en trois catégories générales, à savoir les procédés de gestion des programmes, les procédés de prestation des services et les procédés de soutien des services. Ces trois catégories et les procédés détaillés qui y sont décrits forment la base de la gestion de la TI.

Il se peut que les procédés opérationnels énumérés ci-dessous ne soient pas mis en œuvre par tous les groupes de services ou qu'ils ne soient pas appliqués dans l'ordre indiqué ici. Toutefois, ces procédés représentent globalement la gestion de la TI.

Procédés de gestion des programmes des services de TI⁹

Ce groupe de fonctions de gestion des programmes vise à gérer l'orientation, l'investissement et le rendement global du programme. Les procédés de gestion des programmes des services de TI sont répartis en trois groupements.

1. Planification et organisation:

Ce processus opérationnel vise à établir l'orientation et les objectifs du programme des services de TI. Il comprend également les procédés requis pour gérer les ressources communes au programme, notamment : définir un plan stratégique de TI, définir l'architecture de l'entreprise, établir l'orientation technologique, définir les procédés, l'organisation et les liens de TI, gérer l'investissement en TI, communiquer les buts et l'orientation de la gestion, gérer les ressources humaines de TI, gérer la qualité, évaluer et gérer les risques de TI et gérer les projets.

2. Acquisition et mise en œuvre:

Ce processus opérationnel vise à élaborer ou à acquérir et à mettre en œuvre les solutions de TI ainsi que leur amélioration et leur maintenance. Il comprend notamment les procédés suivants : identifier les solutions automatisées, acquérir et maintenir les applications logicielles, acquérir et maintenir l'infrastructure de la technologie, permettre l'exploitation et l'utilisation (ce qui comprend la formation des utilisateurs), obtenir les ressources de TI, gérer les changements du programme, finalement installer et valider les solutions et les changements.

3. Surveillance et évaluation:

⁸ **COBIT** est un cadre créé par l'ISACA pour la gouvernance de la TI. L'ISACA est une association professionnelle internationale ayant pour but la gouvernance de la TI.

⁹ <http://www.tbs-sct.gc.ca/it-ti/profil/profil02-fra.asp>

Ce processus opérationnel vise à surveiller et à évaluer l'efficacité globale d'un programme de services de TI. Il comprend notamment les procédés suivants : surveiller et évaluer le rendement de la TI, surveiller et évaluer le contrôle interne, assurer le respect des règlements et instaurer une gouvernance de la TI.

Procédés de prestation des services de TI:

Ce groupe de procédés met l'accent sur les procédés de planification, d'approvisionnement, de prestation, de continuité, de sécurité et de désaffectation particuliers à un service dans le cas des services fournis par le programme.

4. Gestion des niveaux de service:

La gestion des niveaux de service fait intervenir les procédés de planification, de coordination et de présentation de rapports sur les accords sur les niveaux de service (ANS) conclus entre le fournisseur de services de TI et le groupe de clients ainsi que l'examen permanent des réalisations des services pour veiller à ce que les niveaux de service et la qualité soient fournis et maintenus de manière constante. La gestion des niveaux de service doit chercher à assurer la qualité des services de TI en harmonisant la technologie avec les procédés opérationnels d'une façon efficiente.

5. Gestion financière de la TI:

La gestion financière de la TI fait intervenir trois procédés principaux, à savoir la budgétisation, la comptabilité de la TI et la tarification, pour assurer la gérance économique des ressources et des biens de TI utilisés pour fournir les services de TI. La tarification est une activité facultative qui dépend de la politique de tarification de l'organisation dans son ensemble. L'objectif principal de la gestion financière est l'évaluation et le contrôle des coûts liés aux services de TI tout en offrant aux clients des services de haute qualité avec une utilisation efficace des ressources de TI nécessaires.

6. Gestion de la disponibilité:

La gestion de la disponibilité s'intéresse à la conception, à la mise en œuvre, à la mesure et à la gestion de l'infrastructure de TI pour veiller à ce que les objectifs opérationnels soient constamment atteints conformément aux niveaux convenus. La gestion de la disponibilité exige l'optimisation et la surveillance des services de TI pour qu'ils fonctionnent de manière fiable sans interruption de façon à respecter les accords sur les niveaux de service à un coût raisonnable.

7. Gestion de la capacité:

La gestion de la capacité est le point central de l'ensemble des questions liées à la performance et à la capacité de la TI. Elle vise à optimiser la quantité de capacités requise pour fournir un niveau constant de services courants et futurs. La gestion de la capacité fait en sorte que la capacité de traitement et de stockage de la TI répond aux besoins actuels et futurs de l'organisation dans son ensemble d'une manière opportune et à un coût que l'on peut justifier.

8. Gestion de la continuité des services de TI:

La gestion de la continuité des services de TI suppose l'adoption d'une approche systématique en matière de création d'un plan ou d'une série de procédures (qui sont mise à jour et à l'essai périodiquement) servant à prévenir la perte de services critiques pendant de longues périodes, à composer avec une telle perte et à reprendre les activités après une telle perte, conformément aux plans de continuité des activités. La gestion de la continuité des services s'intéresse à la prévention d'interruptions prolongées de service inattendues (causées par une catastrophe naturelle ou une attaque contre les systèmes) qui pourraient avoir une incidence catastrophique sur les opérations. Les procédés visés par cette activité concernent uniquement la TI et non la planification de la continuité des opérations à l'échelle de l'organisation.

9. Gestion de la sécurité de la TI:

La gestion de la sécurité de la TI fait intervenir l'organisation de la collecte, du stockage, de la manutention, du traitement et de la gestion des données et des services, de manière à ce que soient remplies les conditions opérationnelles liées à l'intégrité, à la disponibilité et à la confidentialité. Les activités de gestion de la sécurité doivent faire en sorte que l'information sur support électronique soit exacte et complète, qu'elle soit toujours disponible à des fins opérationnelles et qu'elle soit utilisée uniquement par les personnes autorisées. Au sein du gouvernement du Canada, la gestion de la sécurité de la TI constitue un procédé distinct de la gestion de la sécurité du personnel et des bâtiments. Les procédés décrits dans ce document ne visent que la sécurité de la TI.

Procédés de soutien des services de TI:

Le groupement des procédés de soutien des services est centré sur les services opérationnels quotidiens qui sont communs à tous les services de TI et qui sont accessibles aux clients/utilisateurs. Il englobe les procédés des centres de service et de dépannage qui interagissent directement avec les clients des programmes de TI.

10. Centre de service et de dépannage:

Le centre de service et de dépannage est le point de contact unique à l'intérieur de l'organisation où tous les utilisateurs peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide et du

soutien relatifs aux services de TI ou aux problèmes, incidents, questions et plaintes connexes.

11. Gestion des incidents:

La gestion des incidents vise principalement à rétablir le service normal le plus rapidement possible après la perte de service ainsi qu'à minimiser les effets négatifs sur les opérations, ce qui assure le maintien du meilleur niveau possible de qualité et de disponibilité des services.

La section 18 de la *Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information*¹⁰ se réfère explicitement à l'intervention et à la reprise lors d'incidents de sécurité de la TI. Elle détaille les mesures que les ministères doivent prendre dans l'éventualité d'un tel incident et dresse la liste des ressources documentaires connexes qu'ils sont tenus de conserver. La section 18.3 se lit comme suit : « Les ministères doivent maintenir des dossiers opérationnels où l'on indique comment les incidents ont été traités et où est consigné le déroulement des faits au cours de l'incident, et où l'on précise le moment où l'incident a été détecté; les mesures prises; la logique à l'appui des décisions; le détail des communications; les autorisations de la direction ou ses consignes; et les rapports externes et internes »¹¹. Ces exigences ne sont pas définies comme des RDVO distinctes, mais il est prévu qu'elles seront associées à différentes RDVO.

12. Gestion des problèmes:

La gestion des problèmes vise à minimiser les effets négatifs des incidents et des problèmes sur les opérations qui sont causés par des erreurs à l'intérieur de l'infrastructure de TI, ainsi qu'à prévenir la récurrence des incidents liés à ces erreurs. Les activités entreprises en vue de déterminer et d'analyser la cause sous-jacente d'un incident donné, font partie de la gestion des problèmes.

13. Gestion du changement:

La gestion du changement vise à faire en sorte que des méthodes et des procédures normalisées soient employées pour traiter rapidement et avec efficacité tous les changements afin de minimiser l'impact sur le service de tous les incidents qui y seraient liés et à améliorer les opérations quotidiennes. La gestion du changement consiste à évaluer et à planifier les processus de changement pour faire en sorte qu'un changement soit effectué le plus efficacement possible selon des procédures établies et que la qualité et la continuité des services de TI soient assurées en tout temps.

¹⁰ <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12328§ion=text>

¹¹ [ibid](#)

14. Gestion des versions:

La gestion des versions est étroitement liée à la gestion de la configuration et à la gestion du changement et vise la planification, la conception, la construction et la mise à l'essai du matériel et des logiciels pour veiller à ce que tous les aspects d'une nouvelle version, tant techniques que non techniques, soient pris en compte ensemble. La gestion des versions est responsable de l'installation et du contrôle de la qualité de l'ensemble du matériel et des logiciels dans l'environnement réel.

15. Gestion de la configuration:

La gestion de la configuration traite de l'identification des composantes importantes de l'infrastructure de TI, ainsi que de l'enregistrement des détails de ces composantes dans la base de données de gestion des configurations (BDGC). La principale tâche de la gestion de la configuration consiste à tenir à jour une liste de toutes les composantes de la configuration de l'infrastructure de TI et de leurs interdépendances.

Délais de conservation

Les recommandations concernant les spécifications relatives à la conservation dans les outils génériques d'évaluation sont déterminées en fonction des pratiques traditionnelles ou exemplaires, d'une revue de la législation et des politiques à l'échelle gouvernementale et de la validation des experts en la matière. Les délais de conservation ne sont que des suggestions : les ministères sont tenus de prendre en considération leurs propres exigences législatives et leurs besoins opérationnels.

Ressources documentaires à valeur opérationnelle et délais de conservation recommandés

1. Planification et organisation

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Définir le plan stratégique de la TI Établir l'orientation technologique Gérer l'investissement en TI Évaluer et gérer les risques sur le plan de la TI Gérer les projets	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>
Définir l'architecture d'entreprise Identifier et classer par catégories les actifs de la TI Définir les méthodes de travail, l'organisation et les liens de la TI	Diagrammes de l'architecture d'entreprise Liste des services et des systèmes de la TI Diagrammes des processus de la TI	Deux ans après la dernière mesure administrative
Gérer les ressources humaines de la TI	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>
Communiquer les objectifs de la direction et son orientation	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Services de communication</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Services de communication</i>

2. Acquisition et mise en œuvre

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation

Permettre l'exploitation et l'utilisation (y compris la formation des utilisateurs)	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>
Acquérir une infrastructure technologique Acquérir des logiciels Obtenir des ressources de TI	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Services des acquisitions</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Services des acquisitions</i>
Assurer l'entretien de l'infrastructure technologique Assurer l'entretien des logiciels	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion du matériel</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion du matériel</i>

3. Surveillance et évaluation

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Surveiller le rendement de la TI Surveiller les contrôles internes (inventaire, accès physique, accès logique) Assurer la conformité avec les normes internationales Signaler au SCT les noms des agents qui participent aux activités liées aux normes	Rapports sur le rendement Rapports sur les systèmes de contrôle internes Liste des noms des agents et de leurs responsabilités	Deux ans après la dernière mesure administrative
Assurer la gouvernance de la TI	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE l'OGE – Gestion et surveillance</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>

4. Gestion du niveau de service

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Planifier les ententes sur les niveaux de service (ENS)</p> <p>Identifier les services de TI et les exigences à cet égard</p> <p>Définir, élaborer et gérer le catalogue des services de TI</p> <p>Définir, élaborer et négocier les ANS</p> <p>Définir, élaborer et négocier les ententes sur les niveaux opérationnels (ENO)</p> <p>Définir les exigences en matière de niveaux de service (EMNS), les feuilles de spécifications se rapportant aux services, et les plans concernant la qualité des services</p> <p>Identifier les exigences contractuelles sous-jacentes (ECS)</p> <p>Coordonner et mettre en œuvre des ANS</p>	<p>Catalogue de services</p> <p>Exigences en matière de niveaux de service</p> <p>Feuilles de spécifications se rapportant aux services</p> <p>Accords sur les niveaux de service</p> <p>Accords sur les niveaux opérationnels</p> <p>Protocole d'entente</p> <p>Exigences contractuelles sous-jacentes (ECS)</p> <p>Plans concernant la qualité des services</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Établir des rapports sur les ANS</p> <p>Passer en revue les réalisations en matière de services</p> <p>Préparer des rapports sur le rendement</p> <p>Surveiller et gérer les ANS, les ANO et les ECS</p> <p>Préparer des programmes d'amélioration du service (PAS)</p>	<p>Rapports statistiques sur le rendement</p> <p>Rapports d'étape, de référence et de surveillance</p> <p>Programmes pour l'amélioration</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

Fournir de l'information administrative au sujet de la qualité de la gestion des niveaux de service et des opérations connexes		
--	--	--

5. Gestion financière de la TI

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Budgétisation Entreprandre l'élaboration du budget pour les services de TI	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion financière</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion financière</i>
Comptabilisation Établir les coûts Définir les éléments de coût Surveiller les coûts Réaliser les activités liées à la tarification et à la facturation des services de TI	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion financière</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion financière</i>
Tarification Définir une politique d'établissement des prix	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>
Établir un tarif pour les services fournis ou les produits offerts	Listes des tarifs	Six ans après la fin de l'exercice auquel correspond la ressource

6. Gestion de la disponibilité

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
---------------------------------	--	---

<p>Concevoir la disponibilité de l'infrastructure Déterminer les besoins en matière de disponibilité Dresser des plans de gestion de la disponibilité</p>	<p>Plan de gestion de la disponibilité Mesures en rapport avec les interruptions de service Avis d'interruption de service à l'intention des clients</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Assurer la disponibilité de l'infrastructure Effectuer des vérifications diagnostiques de la disponibilité des systèmes et des services</p>	<p>Rapports de diagnostic</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Mesurer la disponibilité de l'infrastructure Surveiller la disponibilité Surveiller les obligations en matière d'entretien</p>	<p>Rapports sur la disponibilité.</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Gérer la disponibilité de l'infrastructure de TI Rédiger des rapports sur la qualité de la gestion des incidents et des opérations Rédiger des rapports d'étape Évaluer les répercussions des politiques de sécurité sur la disponibilité Informers les responsables de la gestion du changement au sujet des répercussions possibles d'un changement sur la disponibilité</p>	<p>Rapports d'étape Analyse des répercussions des pannes de composantes Analyse arborescente des pannes Analyse des pannes de service Avis aux responsables de la gestion du changement</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

7. Gestion de la capacité

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Élaborer le plan de capacité Modéliser et simuler divers scénarios de capacité</p>	<p>Plan de capacité Base de données sur la capacité Avis sur les accords sur les niveaux de</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

<p>Surveiller l'utilisation et le rendement de l'infrastructure de TI Résoudre les problèmes causés par la dégradation du service qu'entraînent l'accroissement de la demande et les interruptions partielles de service causées par des pannes de matériel ou de logiciel Créer et maintenir la base de données sur la capacité Effectuer des changements liés à la capacité</p>	<p>service Évaluations de l'infrastructure de la TI Demande de changement Rapports de rendement sur la gestion de la capacité</p>	
--	--	--

8. Gestion de la continuité des services de TI

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Définir la portée de la gestion de la continuité des services de TI Réaliser une analyse des répercussions sur les opérations Effectuer une évaluation des risques liés à la TI Élaborer un plan de continuité des opérations et des procédures pour les services de TI Définir une stratégie de continuité des services de TI qui cadre avec la stratégie de continuité des opérations Réaliser des activités de planification liées à l'organisation et à la mise en œuvre de la continuité des services de TI</p>	<p>Politique sur la gestion de la continuité des services de TI Évaluation des risques pour l'infrastructure de la TI Plan de prévention des risques Plan de gestion des urgences (pour la TI) Plan de reprise des opérations (pour la TI) Plan de reprise des opérations (après sinistre) (pour la TI) Ressources pour aviser les utilisateurs d'une interruption ou d'une dégradation de services, et des procédures et des protocoles à suivre en cas d'incident Plans modifiés à la suite d'un changement apporté à l'infrastructure</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

<p>Mettre en œuvre des accords d'aide éventuelle et des mesures de réduction des risques</p> <p>Élaborer des plans et des procédures de reprise des opérations de TI</p> <p>Mettre à l'essai les plans et les procédures de reprise des opérations de TI</p> <p>Revoir les plans à la suite de changements apportés à l'infrastructure de la TI</p> <p>Valider la capacité permanente des stratégies de continuité des services de TI pour répondre aux besoins opérationnels</p> <p>Fournir de l'information administrative sur la continuité des services de TI</p>	<p>Rapports d'analyse des risques</p> <p>Évaluation des rapports d'analyse des risques</p> <p>Évaluation de simulation de sinistres</p> <p>Rapports sur les coûts liés aux plans de prévention et de reprise des opérations</p> <p>Procédures de prévention et de reprise des opérations</p>	
<p>Réaliser des activités de formation et de sensibilisation sur la continuité des services de TI</p>	<p><i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i></p>	<p><i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i></p>
<p>Revoir et vérifier les plans et les procédures de reprise des opérations de TI</p>	<p><i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>	<p><i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>

9. Gestion de la sécurité (risques) de la TI

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Planifier</p> <p>Établir une politique ou des normes de sécurité (procédures d'intervention)</p> <p>Établir un plan de sécurité</p>	<p><i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>	<p><i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>

Demander au Centre de la sécurité des télécommunications (CST) d'examiner les procédures de sécurité et les télécommunications ministérielles	Auto-évaluation de la gestion de la TI Correspondance avec le CST (relative à la demande) Plan d'action découlant de l'examen du CST Calendrier des changements à apporter découlant de l'examen du CST	Deux ans après la dernière mesure administrative
Partager et échanger des actifs de TI	Ententes écrites concernant la sécurité	Deux ans après la dernière mesure administrative
Évaluer Réaliser une évaluation de la menace et des risques Agréer les systèmes ou les services Examiner les demandes de propositions et les autres documents contractuels qui concernent la sécurité de la TI	Rapports d'incidents Évaluation de la menace et des risques Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée Évaluation des vulnérabilités Évaluation des répercussions sur les opérations Énoncé de sensibilité Commentaires sur les demandes de propositions	Deux ans après la dernière mesure administrative
Mettre en œuvre Mettre en œuvre le plan de sécurité Nommer un gardien de la sécurité des communications (SECOM) Coordonner la mise en œuvre de la gestion de la sécurité de la TI (personnes, processus et technologies) Assurer la gestion de la sécurité (personnes, processus et infrastructure technique)	Comptes rendus d'exécution Communication au SCT des coordonnées du gardien de la sécurité des communications (SECOM)	Deux ans après la dernière mesure administrative
Mettre sur pied une formation sur les mesures de sécurité	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i>
Surveiller	Rapports de surveillance et évaluations de la conformité	Deux ans après la dernière mesure administrative

<p>Surveiller et évaluer la conformité à l'égard du plan</p> <p>Examiner toutes les politiques comportant des incidences sur le plan de sécurité</p> <p>Superviser les niveaux de sécurité en analysant les tendances, les nouveaux risques et les vulnérabilités</p> <p>Informier le personnel des risques sur le plan de la sécurité</p> <p>Surveiller l'application de la <i>Norme opérationnelle de sécurité : Gestion de la sécurité des technologies de l'information (GSTI)</i> du SCT</p>	<p>Copies des rapports de vérification de la sécurité</p> <p>Demandes de changement découlant de vérifications/d'auto-évaluations</p> <p>Communications avec le personnel concernant les risques sur le plan de la sécurité</p>	
<p>Intervenir</p> <p>Coordonner les interventions en cas d'incident</p> <p>Établir des rapports sur les incidents</p>	<p>Rapports d'incidents</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Prendre des sanctions lors de violations de la politique en matière de TI</p>	<p><i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i></p>	<p><i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion des ressources humaines</i></p>
<p>Établir des rapports</p> <p>Assurer la surveillance des réseaux et des services en ligne pour détecter les intrusions et les attaques</p> <p>Fournir de l'information administrative sur la qualité de la gestion de la sécurité et des opérations connexes</p>	<p>Rapports de surveillance</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

Procéder à l'évaluation et à la vérification de l'infrastructure de soutien en matière de gestion de la sécurité	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>
--	---	---

10. Centre de service et de dépannage

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Consigner et surveiller les incidents</p> <p>Préparer des rapports sur les incidents et les interventions</p> <p>Classer les problèmes et documenter les diagnostics</p> <p>Appliquer des solutions temporaires à des erreurs connues en collaboration avec les responsables de la gestion des problèmes</p> <p>Collaborer avec les responsables de la gestion de la configuration pour assurer la mise à jour des bases de données pertinentes</p> <p>Gérer les changements demandés dans le cadre de demandes de service en collaboration avec les responsables de la gestion du changement et de la gestion des versions</p> <p>Vérifier que les services de soutien requis sont inclus dans l'accord sur les niveaux de service connexe</p> <p>Communiquer avec les utilisateurs</p>	<p>Registre des appels/Registre ou base de données des événements opérationnels</p> <p>Rapports sur les incidents et les problèmes</p> <p>Avis au coordonnateur de la sécurité</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

<p>Aviser le coordonnateur de la sécurité des TI lorsque des problèmes de sécurité sont signalés Clôre l'incident</p>		
---	--	--

11. Gestion des incidents

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Planifier Établir des mécanismes pour intervenir en cas d'incidents de TI et pour échanger de l'information avec des ministères responsables désignés Établir une procédure pour aviser le personnel opérationnel pertinent au sujet d'incidents Diffuser des bulletins et des avis de sécurité au personnel au besoin</p>	<p>Copie des coordonnées fournies au SCT et à Sécurité publique (coordonnateur de la sécurité/personne-ressource désignée et secondaire pour la TI) Liste à jour des personnes-ressources Copies des bulletins de TI de la GRC Copies des bulletins d'information et des avis de sécurité du CST Copies des communications diffusées au personnel</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Identifier Détecter et consigner les incidents Classer les incidents Fournir un soutien initial en cas d'incident</p>	<p>Résultats obtenus à l'aide des outils de détection des incidents Registres de surveillance Registre et base de données des incidents</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Intervenir Enquêter sur les incidents et établir un diagnostic Résoudre les incidents et rétablir les services aux niveaux convenus Clôre les incidents</p>	<p>Procédures d'intervention en cas d'incident Documentation concernant la gestion des incidents, notamment : détails de l'incident mesures prises justification des décisions communications</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

	<p>Approbation ou directives des responsables de la gestion rapports internes et externes</p>	
<p>Établir des rapports Signaler les incidents ou les menaces Participer aux séances d'information et aux téléconférences sur les menaces et les risques Consulter les services juridiques lorsqu'une activité criminelle est soupçonnée</p>	<p>Rapports sur les incidents et les menaces Correspondance relative aux incidents et aux menaces avec Sécurité publique Avis à l'organisme d'application de la loi concerné Correspondance avec les services juridiques, avis aux utilisateurs Demande de changement découlant d'un incident</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Assurer la reprise Effectuer régulièrement la sauvegarde de tous les systèmes (données, logiciels, données de configuration) Mettre à l'essai les procédures de sauvegarde Élaborer des procédures de restauration Mettre à l'essai les procédures de restauration Déterminer les délais de conservation Documenter les mesures prises pour la sauvegarde des systèmes à l'extérieur (tiers) Communiquer avec Sécurité publique au besoin</p>	<p>Bandes magnétiques de sauvegarde Procédures de restauration Documentation concernant les délais de conservation Ententes conclues avec des tiers Correspondance avec Sécurité publique</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>
<p>Analyser Fournir de l'information administrative sur la qualité de la gestion des incidents et les opérations connexes</p>	<p>Rapport d'évaluation et de clôture d'un incident Analyse postérieure à l'incident</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

12. Gestion des problèmes

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Enquêter sur les causes sous-jacentes de toute anomalie réelle ou éventuelle dans le service des TI</p> <p>Définir des solutions possibles aux anomalies</p> <p>Soumettre des demandes de changement nécessaires pour rétablir la qualité des services</p> <p>Réaliser des examens après la mise en œuvre</p>	<p>Base de données des incidents</p> <p>Registre des problèmes</p> <p>Dossier des problèmes (gestion)</p> <p>Rapports d'analyse sur l'infrastructure</p> <p>Demandes de changement</p> <p>Base de connaissances (base de données)</p> <p>Rapports sur les incidents classés</p> <p>Examens après la mise en œuvre</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

13. Gestion du changement

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Élaborer une politique de gestion du changement</p>	<p><i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>	<p><i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i></p>
<p>Surveiller et gérer le processus de changement</p> <p>Enregistrer, évaluer et accepter ou rejeter les demandes de changement reçues</p>	<p>Demandes de changement approuvées ou rejetées (autorisation, documentation et contrôle des changements)</p> <p>Nouvelle demande de changement approuvée</p> <p>Registre des changements</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

<p>Organiser les réunions du Comité consultatif des changements</p> <p>Coordonner l'élaboration et la mise en œuvre du changement</p> <p>Évaluer les résultats à la suite de la mise en œuvre du changement</p> <p>Clore le changement</p>	<p>Graphique de configuration du matériel</p> <p>Mandat, rôle et responsabilités du Comité consultatif des changements</p> <p>Comptes rendus de décisions du Comité consultatif des changements</p> <p>Calendrier des changements</p> <p>Rapports d'évaluation</p>	
--	--	--

14. Gestion des versions

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Établir une politique de planification pour la mise en œuvre de nouvelles versions	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Gestion et surveillance</i>
Acheter ou concevoir de nouveaux logiciels	<i>Pour les RDVO veuillez consulter l'OGE – Services des acquisitions (pour l'achat de nouveaux logiciels ou la sous-traitance aux fins de conception de logiciels si cette dernière n'est pas réalisée à l'interne)</i>	<i>Pour les délais de conservation veuillez consulter l'OGE – Services des acquisitions</i>
<p>Mettre à l'essai les nouvelles versions dans un environnement qui simule d'aussi près que possible l'environnement réel</p> <p>Valider les nouvelles versions</p> <p>Mettre en œuvre les nouvelles versions dans l'environnement réel</p>	<p>Bibliothèque de logiciels définitive (inventaire)</p> <p>Stockage définitif du matériel (inventaire)</p> <p>Base de données de configuration</p> <p>Politique de mise en œuvre des versions</p> <p>Plan de retour en arrière</p> <p>Rapports d'essais</p> <p>Protocole d'essai</p> <p>Études de cas sur les essais d'acceptation par l'utilisateur</p>	Deux ans après la dernière mesure administrative

<p>Mettre à exécution des plans de retour en arrière pour retirer la nouvelle version au besoin</p> <p>Mettre à jour la bibliothèque de logiciels définitive, le stockage définitif du matériel et la base de données de configuration</p> <p>Renseigner les utilisateurs et leur fournir une formation sur la fonctionnalité de la nouvelle version récente</p>	<p>Rapports à la suite des essais d'acceptation par l'utilisateur</p> <p>Calendrier de mise en œuvre ou de mise en production</p> <p>Plan de mise en œuvre ou de mise en production</p> <p>Procédure de mise en œuvre ou de mise en production</p> <p>Communication avec le Centre de service et de dépannage</p> <p>Communications avec les utilisateurs</p> <p>Matériel de formation</p> <p>Rapports sur la mise en œuvre ou la mise en production</p>	
--	--	--

15. Gestion de la configuration

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<p>Identifier les éléments faisant partie de l'infrastructure de technologie de l'information</p> <p>Enregistrer les éléments de l'infrastructure de TI dans la base de données de gestion de la configuration</p> <p>Surveiller les éléments dans la base de données de gestion de la configuration</p>	<p>Base de données de gestion de la configuration, incluant un registre des licences de logiciels</p> <p>Rapports sur la base de données de gestion de la configuration</p>	<p>Deux ans après la dernière mesure administrative</p>

Faire rapport au sujet des éléments conservés dans la base de données de gestion de la configuration		
--	--	--