



L'ambition de ce guide a été de fournir aux ASR quelques principes de base dans l'organisation de leur travail quotidien et de formaliser un ensemble de comportements qui font consensus dans la communauté des ASR.

Comme Mr. Jourdain faisait de la prose sans le savoir, chacun de nous n'a, bien sûr, pas attendu la sortie des normes ISO, sur lesquelles nous nous sommes appuyés dans ce guide, pour mettre en place certains principes d'organisation de service et des outils afin d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos infrastructures informatiques.

Cependant, nous avons utilisé les normes ISO 20000 [4] et ISO 27001 [5], dans l'optique générale de donner un cadre référentiel à nos pratiques de terrain, permettant de rendre compte de la meilleure façon et contribuant, à terme, à améliorer la qualité du service.

Attention : comme cela a été dit dans l'introduction et rappelé à plusieurs reprises, ce guide n'a pas la prétention d'apporter des solutions « magiques » à nos difficultés de travail mais plutôt de donner des pistes pour mieux s'organiser.

Nous pouvons néanmoins suggérer une approche pragmatique qui consiste, non pas à chercher à systématiquement tout remettre à plat d'emblée dans nos méthodes de travail, mais à tenter, par exemple quand un nouveau projet ou service est à mettre en place, d'appliquer la méthodologie décrite pour le concevoir et passer à la phase opérationnelle.

L'important est de prendre en compte le contexte spécifique de notre environnement avec les moyens dont nous disposons et d'y adapter de manière graduée ces « bonnes pratiques ».

En rappel et en conclusion, vous trouverez ci-après une synthèse des points importants de ce guide.

[\[forum : annoter le chapitre\]](#)

Un cadre général : promouvoir une démarche qualité

Ce Guide des Bonnes Pratiques, est en effet un document où nous avons tenté de recenser la grande majorité des spécificités du métier d'ASR. Il a été en partie motivé par le fait que les conditions d'exercice du métier d'ASR, dans nos milieux académiques, se complexifient et ne sont pas réellement explicitées dans les fiches métiers...

Il nous a donc semblé indispensable, dans le contexte actuel, d'élaborer un corpus de bonnes pratiques organisationnelles qui va contribuer à rendre plus « lisible », vis à vis de nos directions, de nos tutelles et de nos utilisateurs/clients, les missions du métier, l'organisation et la technicité mis en œuvre au sein de nos services.

Il est bon de rappeler que la référence à une « démarche qualité » va devenir maintenant d'actualité dans le fonctionnement des unités de recherche et d'enseignement, elle a donc été une des lignes directrices mises en avant dans les domaines importants que nous avons traités et dont nous reprenons les points essentiels ci-dessous.



- La fourniture de services, mission de base de l'ASR

Tout ce qui concerne la «fourniture de service», dans le domaine de l'informatique et des réseaux et plus largement du Système d'Information est la préoccupation principale du métier d'ASR. Mettre en œuvre une continuité de services et les conditions de la préservation des données produites par les utilisateurs nécessite une bonne organisation du travail.

Outre la possibilité de pouvoir améliorer de manière continue le service rendu, ce guide apporte des clés de base pour mieux structurer le service fourni et, rappelons-le, le faire connaître au mieux à nos directions, nos tutelles et nos utilisateurs/clients.

- La sécurité du Système d'Information

Parmi les points importants à prendre en compte dans les pratiques des ASR figure la sécurité de nos infrastructures informatiques et du système d'information.

Cette sécurisation fait partie de nos préoccupations quotidiennes car au cœur du fonctionnement des structures de recherche et d'enseignement dont la mise en œuvre, malgré des contraintes réglementaires différentes d'une tutelle à l'autre, peut être réalisée grâce à des bonnes pratiques communes que nous avons replacées dans le cadre normatif ISO 27001 [5]. Il nous a donc paru indispensable de dégager les principales procédures spécifiques à la sécurisation de nos infrastructures.

- Aspects juridiques

Notre métier, vu sa place névralgique dans la gestion des flux d'informations, touche largement à de nombreuses données à caractère confidentiel et nous avons insisté sur les pratiques de base pour prendre connaissance et suivre les nombreuses évolutions du contexte juridique dans lequel nous évoluons et qui touchent le métier d'ASR.

- Communication, gestion du temps et relations humaines

Un autre point important à retenir dans ce guide est la présentation de pistes de bonnes pratiques et conseils pour gérer au mieux les relations humaines avec nos différents partenaires. Le métier d'ASR comporte en effet une forte part de gestion du comportement personnel et de relations publiques et humaines. Nous avons abordé ces différents aspects qui constituent le quotidien des ASR.

D'autre part l'ASR doit faire face à l'accroissement des demandes de service, répondre aux urgences, tout en assurant la gestion quotidienne et programmer la mise en place de nouveaux services. Il nous faut, pour cela, de bonnes pratiques de gestion du temps pour organiser les journées et semaines de travail et planifier au mieux nos actions. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les ouvrages et les méthodes



connus afin de proposer une organisation du temps.

- Veille technologique et formation

Nous avons insisté sur le fait qu'il paraît indispensable de penser aussi à intégrer dans notre travail le temps nécessaire à la mise à jour de nos propres connaissances en utilisant largement les formations permanentes, et les journées organisées par les réseaux métiers ou structures locales des établissements.

La participation aux différents réseaux de métiers et manifestations qui y sont liées en font partie. L'ASR est une personne qui vit en réseau, au propre et au figuré.

Notre métier utilise des matériels et concepts en évolution rapide et notre capacité d'adaptation est, bien sûr, liée à notre capacité à suivre au plus près les évolutions technologiques en cours. La nécessité de se former et d'assurer une veille technologique s'avère donc essentielle.

- Aspects environnementaux

Les choix des matériels, des infrastructures et des comportements liés aux TIC ont des répercussions grandissantes dans plusieurs domaines environnementaux. Ces enjeux sont planétaires. Aussi quelques recommandations pratiques sont abordées afin d'en limiter l'impact.

[\[forum : annoter le chapitre\]](#)

Quelques autres pistes pour continuer

Nous insistons sur le fait que le fil conducteur de l'ensemble des méthodes abordées est « l'écrit ». En effet que ce soit pour la formalisation des procédures, la documentation, la communication, les rapports d'activités, la gestion de parc, la configuration des équipements, la gestion des traces... Il est indispensable de consigner par écrit (quel que soit le média) ces informations afin qu'elles soient, confidentielles ou non, transmissibles ou consultables d'une manière différée et si besoin partagée.

Par ailleurs, si l'on se réfère au contexte actuel dont la tendance est à la mutualisation des moyens tant matériels qu'humains et qui concerne directement notre métier (par exemple recomposition de laboratoire ou d'équipe de recherche, regroupement de services communs au sein d'un campus...), il devient en effet indispensable de travailler avec des outils qui nous permettent une adaptabilité rapide tant des méthodes de travail que des solutions à mettre en œuvre. Ce qui a été proposé dans ce guide ne peut que faciliter la transposition de solutions d'un contexte à un autre et surtout permettre à l'ASR de ne pas avoir à « réinventer la roue » s'il doit travailler dans des cadres différents.

Ce guide est une base qui se veut évolutive, nul doute que nous ayons besoin d'y revenir pour le modifier et le faire évoluer dans les années qui viennent. Le questionnaire ci-joint, à but de bilan/évaluation interne, en est un prolongement ; utilisez-le périodiquement, complétez-le, pour faire le point dans vos activités ou



faire des propositions d'amélioration pour la collectivité.

La fédération de réseau de métier RESINFO [40] et les réseaux régionaux ou thématiques qui le constituent sont en effet une des possibilités pour partager vos expériences.

Cette nécessité d'échange de pratique est une « piste » importante à retenir pour donner une suite à ce guide, le maintenir à jour et pouvoir répondre d'une manière efficace à nos missions.

Il revient donc à chacun de nous de l'enrichir et de le faire évoluer par l'apport de nos « bonnes pratiques » quotidiennes mises à l'épreuve des différentes situations d'exercice de notre métier. Toute participation est à cet effet la bienvenue!

Le contact pour le Guide des Bonnes Pratiques est gbp@listes.resinfo.org.

Site internet : <http://www.resinfo.cnrs.fr>