

# Rédaction de procédures et documentation technique

---

## 9.1. Importance de la documentation dans les systèmes d'information

La documentation technique est une composante **stratégique** de l'administration des infrastructures. Elle permet :

- La **traçabilité des opérations** réalisées,
- L'**uniformisation des pratiques**,
- La **transmission des connaissances** (notamment en cas de turnover),
- L'**audibilité** en cas de contrôle (sécurité, RGPD, ANSSI),
- La **gestion efficace des incidents**.

Elle s'inscrit pleinement dans une logique de **qualité ITIL**, de **PSSI**, et d'**exploitation durable** du système d'information.

---

## 9.2. Typologie des documents à produire

Type de document	Finalité	Public
<b>Procédures techniques</b>	Pas-à-pas détaillé pour réaliser une tâche	Techniciens
<b>Fiches de configuration</b>	Détails d'un système, version, paramètres, localisation	Administrateurs
<b>Plan d'adressage IP</b>	Répartition des plages d'adresses	Réseaux
<b>Schémas d'architecture</b>	Vue globale du SI	DSI, auditeurs
<b>Fiches d'intervention</b>	Traces des maintenances	Techniciens, responsables
<b>Documentation utilisateurs</b>	Guide simple d'usage d'un outil	Collaborateurs
<b>Journal des changements</b>	Historique des mises à jour	Support, RSSI
<b>Plans de sauvegarde</b>	Quoi, quand, comment, où, test	Production, DPO
<b>CMDB</b>	Base des configurations (matériel, logiciels, dépendances)	Equipe infrastructure

---

## 9.3. Méthodologie de rédaction d'une procédure technique

Une procédure technique doit répondre aux critères suivants :

- **Clarté** : pas d'ambiguïté
- **Complétude** : tous les cas sont prévus
- **Accessibilité** : compréhensible par un collègue non expert
- **Réutilisabilité** : applicable plusieurs fois

- **Sécurité** : respect des droits, limites

#### Structure type :

1. **Titre clair**
  2. **Objectif**
  3. **Pré-requis**
  4. **Matériel/logiciels nécessaires**
  5. **Pas à pas détaillé (numéroté)**
  6. **Résultat attendu**
  7. **Journalisation / validation**
  8. **Lien avec d'autres procédures**
- 

### 9.4. Bonnes pratiques de documentation

- Éviter les copier-coller bruts non vérifiés
  - Intégrer des captures d'écran ou visuels
  - Indiquer la date de rédaction et de mise à jour
  - Mentionner le rédacteur et le validateur
  - Stocker dans un **emplacement centralisé, versionné**
  - Utiliser un **format commun** (PDF, Markdown, Wiki)
  - Classer et nommer les fichiers de manière cohérente
  - Utiliser un code couleur ou des pictogrammes si pertinent
- 

### 9.5. Outils de documentation

Outil	Fonction
Confluence	Wiki d'entreprise
OnlyOffice / LibreOffice / Word	Documents bureautiques
Draw.io / Lucidchart / Visio	Schémas réseau et SI
Markdown + GitLab/GitHub	Documentation versionnée
DokuWiki / MediaWiki	Wiki open source
GLPI	Base de tickets + documentation liée aux interventions

---

### 9.6. Mise à jour et maintenance documentaire

Une documentation **obsolète** = **un risque**.

- Planifier des **revues périodiques** (trimestrielle, semestrielle)
- Supprimer les procédures devenues inapplicables

- Versionner les fichiers (date ou n° de version dans le nom)
  - Archiver les anciennes versions avec justificatif
  - Suivre l'évolution du SI pour anticiper les besoins de mise à jour
- 

## 9.7. Documentation liée à la sécurité et à la conformité

La documentation joue un rôle fondamental dans la **cybersécurité** :

- **Journal des accès et des modifications**
- **Plan de reprise et de continuité (PRA/PCI)**
- **Procédures de gestion de crise**
- **Journalisation des incidents de sécurité**
- **Traçabilité des sauvegardes, des restaurations**
- **Liste des correctifs appliqués (patch management)**

Toutes ces données peuvent être demandées lors :

- d'un **audit de sécurité**
  - d'un **contrôle CNIL**
  - d'une **enquête post-incident**
- 

## 9.8. Documentation dans un contexte DevOps

Même en automatisant via Ansible, Terraform, Kubernetes, etc., la documentation reste critique :

- Fichiers de configuration versionnés (Git)
  - Scripts commentés
  - Playbooks Ansible documentés
  - Fichiers README obligatoires
  - Schémas YAML compréhensibles
- 

## 9.9. Intégration de la documentation dans les processus de l'AIS

Dans la logique ITIL, chaque étape de gestion du changement, de l'incident ou du projet implique la production d'un **artefact documentaire**.

L'AIS :

- Documente chaque intervention sur ticket
- Crée ou met à jour une procédure dès qu'une tâche récurrente est identifiée
- Centralise les informations dans un outil commun
- Encourage les collègues à enrichir la base documentaire

---

## **9.10. Activités pratiques et évaluation**

### **Projets :**

- Rédaction d'une procédure de restauration système
- Création d'un plan d'adressage IP avec schéma
- Documentation complète d'un projet de mise en production
- Formalisation d'un guide utilisateur pour VPN ou SharePoint

### **Évaluations :**

- QCM sur les types de documentation
- Étude de cas : audit de documentation existante
- Remise d'un dossier documenté (procédures + schéma + fiches)