

III. Description des opérations de la procédure

1. Procédure de la gestion des accès

Élément	Description
Objet de la procédure	Cette procédure a pour objet de fournir un cadre sécurisé, conforme et efficace pour contrôler et surveiller les accès aux ressources informatiques de l'organisation.
Faits générateurs	Demande d'accès aux logiciels, fichiers ou un mail.
Événement de clôture	L'approbation par le demandeur.
Acteurs internes	Centre de service Techniciens Directeurs Demandeur
Responsabilités	Création des tickets de demande Mise en œuvre de la demande Valider et approuver Proposer une demande appropriée
Acteurs externes	Aucun

1.1 Rédaction de la demande

- **Détail** : Le demandeur doit préparer une demande écrite qui inclut toutes les conditions nécessaires, ou les exigences préalables requises pour obtenir l'accès à quelque chose. Comme :
 - Nom, Prénom, matricule et poste du demandeur.
 - Type d'accès demandé (logiciel, fichier, mail).
 - Justification de la demande (besoins, motifs et approbation supérieur hiérarchique).
 - Durée de l'accès (si temporaire).
- **Flux** : Compléter un formulaire de demande.
- **Interactions** : Le demandeur doit envoyer cette lettre par mail ou l'imprimer et la remettre au centre de service.
- **Activités quotidiennes** : Rédiger et transmettre la lettre au centre de service.
- **Cas exceptionnels** : accès urgent, Accès en dehors des heures de travail.

1.2 Enregistrement

- **Détail :**

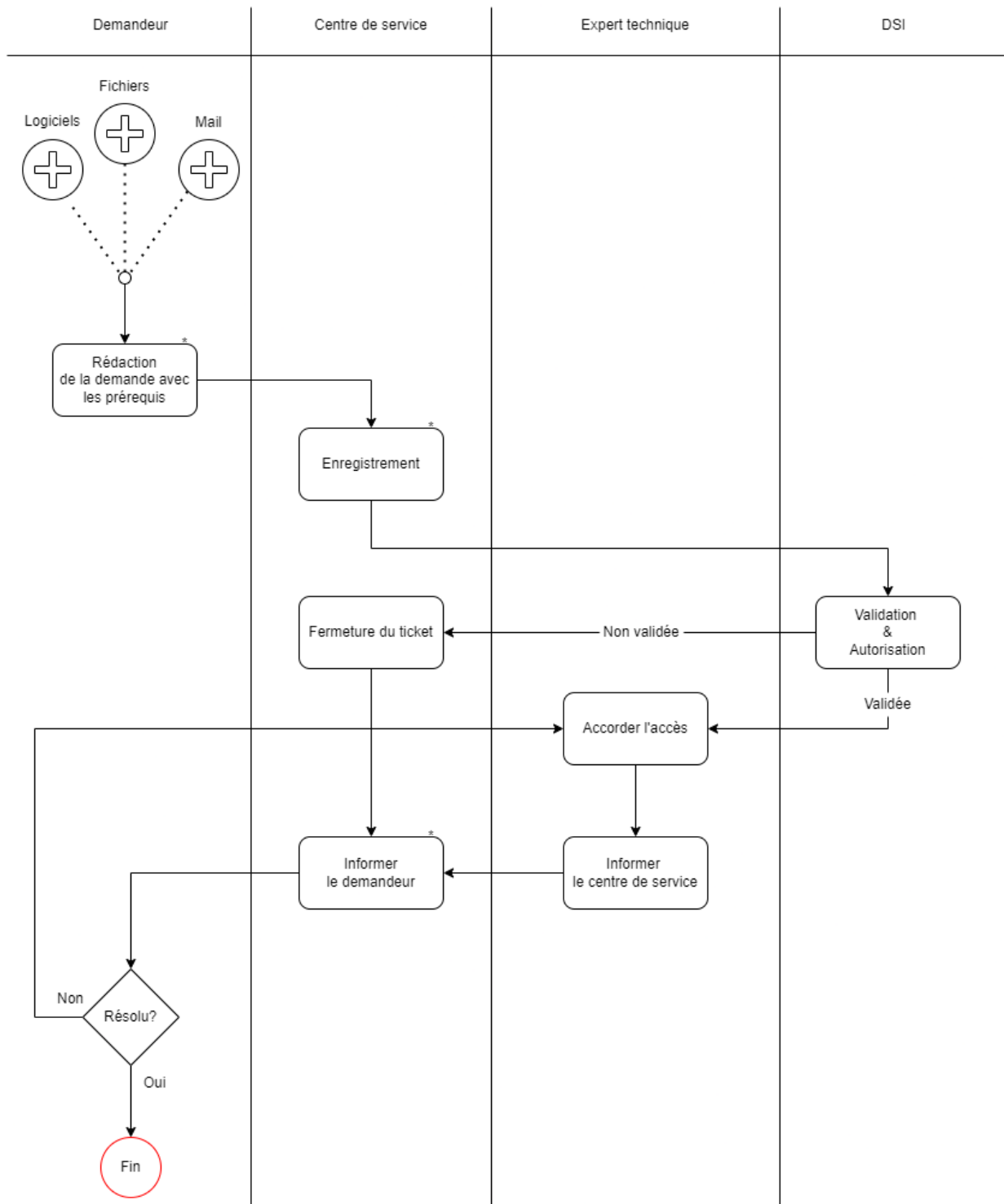
Une fois qu'il y a une demande pertinente jointe par ses détails, connectez-vous à GLPI, accédez à la section des tickets et créez un nouveau ticket. Mettez le type qui est une demande, remplissez le formulaire en détaillant vos saisies, classez la priorité de la demande (urgence-impact) et l'attribuez au technicien pour prendre en charge la demande. Ensuite, cliquez sur l'onglet validation, envoyez la demande de validation au responsable en complétant les champs. Le ticket est maintenant en attente de validation.

- **Flux :** Ajouter les informations dans GLPI, la sélection assistance, tickets.
- **Interactions :** Le technicien de support saisit toutes les informations données par le demandeur et remplit les cases nécessaires, il envoie la demande au DSI.
- **Activités quotidiennes :** Création d'un ticket.
- **Cas exceptionnels :** Erreurs de saisie de données, accès temporaire.

1.3 Informer le demandeur

- **Détail :** En cas de non-validation, vous mettez le statut du ticket à « clos » en précisant les raisons ayant abouti à la fermeture, en informant le demandeur. Après avoir la validation de directeur et l'approbation du technicien que la tâche a été faite. Vous informez le demandeur que tout est bon et que votre demande est accordée en lui demandant de l'approuver. Par mail ou par téléphone.
- **Flux :** Communication avec le demandeur.
- **Interactions :** Le centre de service répond au demandeur par un oui ou un non. C'est-à-dire oui l'accord est fait ou non l'accord a été refusé.
- **Activités quotidiennes :** Prendre contact avec le demandeur.
- **Cas exceptionnels :**

Procédure de gestion des accès



Matrice de contrôles

Étape	Risques	Objectifs	Indicateurs	Contrôles	Détail des contrôles
Rédaction de la demande	Information incomplète ou erronée Demande de privilèges excessifs	Clarté et précision Efficacité opérationnelle	Taux d'erreurs dans les demandes	Revue des demandes avant traitement	Un technicien de support est chargé d'examiner les demandes d'accès, pour voir si elles sont conformes aux politiques de sécurité, en évaluant les justifications des demandes, etc.
Enregistrement	Problème d'accès à GLPI Intégrité des données	Traçabilité et historique Analyse et rapports	Taux de couverture des enregistrements		
Informé le demandeur	Erreur humaine Problèmes techniques avec les systèmes d'accès	Satisfaction de l'utilisateur Transparence et clarté	Taux de réponse aux demandes d'accès Taux de conformité des accès Taux de Satisfaction des Utilisateurs	Surveillance des activités des utilisateurs	

