

Documenter son informatique : le classeur qui sauve

Inventaire, schéma réseau, mots de passe, contrats : la documentation du système d'information, assurance-vie contre les départs et les crises.

7 min de lecture · Niveau Essentiel · cyberionis.fr/ressources/documentation-si

« Seul Kevin savait » : la phrase qui résume mille crises de PME — le prestataire parti avec les schémas dans la tête, l'ancien informaticien seul détenteur des mots de passe, le serveur mystère que nul n'ose toucher. La documentation du système d'information n'est pas de la bureaucratie : c'est ce qui rend l'entreprise réparable par quelqu'un d'autre — nouveau prestataire, remplaçant, secours en pleine crise. Une journée pour la créer, une heure par trimestre pour la vivre.

1. Le contenu : sept rubriques suffisent

- L'inventaire matériel et logiciel : machines, équipements réseau, licences — avec dates et échéances (déjà couvert par le guide budget)
- Le schéma du réseau : même dessiné à la main — box, pare-feu, switchs, serveur, Wi-Fi, VLAN ; qui est branché où
- Les accès et secrets : OÙ sont les mots de passe (le coffre du gestionnaire, pas le document lui-même !), qui a les accès administrateur, les clés de récupération du chiffrement
- Les services externes : domaine et registrar, hébergements, SaaS, opérateurs — avec les comptes de gestion et échéances
- Les sauvegardes : quoi, où, comment restaurer — la procédure testée
- Les contrats et contacts : prestataires, supports, assurances — la fiche d'urgence en est l'extrait
- Les procédures clés : arrivée/départ d'un collaborateur, redémarrage des systèmes, bascule de secours

2. La forme : accessible, mais protégée

- Un espace unique et connu : un dossier structuré dans l'outil de l'entreprise — pas les archives personnelles de quelqu'un
- Accès restreint mais jamais unique : direction + référent + prestataire — le document qui décrit tout est lui-même sensible
- Une copie hors ligne/hors site du vital (le principe anti-sinistre) : la documentation inaccessible pendant la panne qu'elle devait résoudre est un grand classique
- Les secrets JAMAIS dans les documents : le document dit « les mots de passe sont dans le coffre X, accessible par Y et Z » — le coffre fait le reste

CAS CONCRET

Le test qui dit tout : « Si votre prestataire IT disparaissait demain (faillite, brouille, accident), un nouveau prestataire pourrait-il reprendre en une semaine avec ce que VOUS détenez ? » Si la réponse est non, vous ne possédez pas votre système d'information — vous le louez à la mémoire d'autrui. C'est exactement ce que la réversibilité contractuelle et ce classeur corrigent.

3. La créer sans y passer un mois

- Une demi-journée avec le prestataire pour l'ossature : inventaire, schéma, liste des services — exigez-la comme livrable si elle n'existe pas (elle vous appartient)
- Compléter par les procédures au fil de l'eau : chaque opération refaite se documente en la faisant — cinq lignes et une capture suffisent
- Le niveau de détail utile : qu'un professionnel EXTERNE comprenne — ni roman, ni télégraphie d'initié
- Dater chaque page : une documentation sans date ne dit pas si elle ment

4. La faire vivre

- Le rituel trimestriel du référent : une heure pour mettre à jour ce qui a changé
- Le réflexe « changement = mise à jour » : nouveau serveur, nouvel outil, nouveau prestataire — la doc bouge le même jour
- L'épreuve du feu annuelle : l'exercice PRA exécuté depuis la seule documentation révèle ses trous
- Elle sert partout : audits, assurance, questionnaires clients, intégration d'un nouveau — le retour sur investissement est permanent

L'essentiel à retenir

- 01 Créer le classeur en sept rubriques, daté
- 02 Séparer documents et secrets (coffre du gestionnaire)
- 03 Garantir l'accès à au moins trois personnes de confiance
- 04 Conserver une copie hors site du vital
- 05 Exiger la documentation comme livrable du prestataire
- 06 Instituer la mise à jour trimestrielle et l'épreuve annuelle

Questions fréquentes

Notre prestataire dit que la documentation, c'est son affaire. Vrai ?

Il documente pour opérer — mais la documentation de VOTRE système vous appartient et doit vous être remise et tenue à jour (contractualisez-le). L'argument « c'est notre valeur ajoutée » confond service et rétention : le bon prestataire se rend remplaçable par la qualité, pas par l'opacité. Sa réticence sur ce point précis est un signal sérieux (voir notre guide).

Un outil dédié ou des documents simples ?

À l'échelle PME : des documents simples bien rangés (l'espace partagé de l'entreprise) battent l'outil spécialisé qu'on ne remplira jamais. Les prestataires utilisent leurs plateformes de documentation (c'est très bien) — exigez alors l'export régulier vers votre espace. L'outil ne crée pas la discipline ; la discipline rend l'outil superflu à cette échelle.

Que documenter en priorité si on ne fait qu'une seule chose ?

La page « urgence » : les accès administrateur (où est le coffre, qui l'ouvre), les contacts critiques (prestataire, hébergeur, opérateur, assurance), et comment restaurer les sauvegardes. C'est la page qui transforme une crise de 3 semaines en incident de 3 jours — le reste du classeur peut suivre au fil de l'eau.

Pour aller plus loin

ANSSI — Guide d'hygiène informatique (connaître son SI) — cyber.gouv.fr/publications/guide-dhygiene-informatique

Cyberionis — notre service conseil & transformation — cyberionis.fr/#conseil

Structurer sans vous noyer dans la paperasse ?

Audit, mise en conformité, chartes et sensibilisation des équipes : un accompagnement à la taille de votre entreprise.

contact@cyberionis.fr · 06 64 90 07 74 · cyberionis.fr