



# **Gestion du cycle de vie des plateformes Apple**

**Table des matières**

[Introduction](#)

[Gestion moderne du cycle de vie](#)

[Préparation de l'environnement](#)

[Évaluation des plateformes Apple](#)

[Envoi de rétroaction](#)

[Préparation au déploiement](#)

[Conclusion](#)

# Introduction

Partout dans le monde, toutes sortes d'entreprises utilisent la mobilité pour se réinventer. Dans des secteurs comme l'aviation, les soins de santé et la police, les appareils et les apps d'Apple sont des outils de choix pour réaliser des tâches essentielles. La mobilité occupant une place de plus en plus importante en milieu de travail, les entreprises doivent se doter de plateformes sûres et de processus pour les tenir à jour. Pour atteindre ce niveau de stabilité, elles adoptent une approche de test et de mise à jour logicielle moderne, proactive, flexible et permanente. En mettant les logiciels à jour de façon rapide et continue, elles profitent d'avantages importants, comme la protection contre d'éventuelles menaces de sécurité et l'intégrité absolue de leur plateforme. Elles limitent ainsi les pannes et les problèmes de compatibilité, bonifient leur service à la clientèle et offrent à leurs employés la meilleure expérience utilisateur qui soit.

Avec macOS, iOS et iPadOS, les utilisateurs peuvent facilement mettre à jour leurs appareils – il suffit d'un toucher pour télécharger et installer la dernière version. Vous pouvez également planifier les mises à jour des appareils supervisés au moyen de votre solution de GAM.

Toutefois, puisque votre écosystème technologique a ses besoins propres, vous devez absolument tester chaque version bêta avant d'inviter vos utilisateurs à faire la mise à jour. De plus, certains éléments clés de votre écosystème – infrastructure des TI, solution de GAM tierce et apps d'entreprise essentielles – doivent être prêts lorsqu'une nouvelle version d'un système d'exploitation est mise à la disposition de vos utilisateurs.

Le cycle d'adoption des plateformes Apple comprend quatre tâches à effectuer chaque fois qu'une version bêta est publiée : la préparation de l'environnement, l'évaluation d'éléments clés de la plateforme, l'envoi de rétroaction et la préparation au déploiement.

En adoptant une approche moderne de la gestion du cycle de vie, non seulement vous serez confiant lorsque vos employés mettront leur appareil à jour, mais vous bénéficierez aussi d'autres avantages : sécurité des données renforcée, productivité augmentée, temps de fonctionnement optimal et satisfaction des employés améliorée.

Ce document est conçu pour aider votre service de TI à comprendre les avantages de la gestion du cycle de vie des plateformes Apple ainsi que tous ses aspects, et à établir un processus clair et reproductible pour vous préparer à utiliser les tout derniers logiciels d'Apple.

« L'expérience de nos clients et de nos employés est d'une importance capitale. La mise en place d'un processus de test rigoureux est donc tout aussi importante. »

Jennifer Paine  
Directrice principale, mobilité des employés  
Southwest Airlines

# Gestion moderne du cycle de vie



● iOS 13 ● iOS 12 ● Versions antérieures

Selon les données recueillies sur l'App Store le 27 janvier 2020.



● iPadOS ● iOS 12 ● Versions antérieures

Selon les données recueillies sur l'App Store le 27 janvier 2020.

Les mises à jour logicielles sont un aspect clé de la sécurité et de l'intégrité des plateformes Apple. En plus de protéger votre écosystème, elles permettent aux utilisateurs de bénéficier des fonctionnalités et correctifs de sécurité les plus récents. C'est pourquoi votre entreprise doit examiner en continu tous les aspects clés de votre écosystème mobile, pour être prête à déployer chaque nouvelle version dès le jour de son lancement.

Southwest Airlines a compris qu'elle gagnait à adopter cette approche pour le programme de test de son écosystème mobile. Jennifer Paine, directrice principale de la mobilité des employés, souligne l'importance d'adopter une approche moderne :

« Nos pilotes et nos agents de bord ont besoin d'iPad pour accomplir leurs tâches essentielles, alors nous ne pouvons pas courir le risque qu'une mise à jour nuise au fonctionnement des appareils. L'expérience de nos clients et de nos employés est d'une importance capitale. La mise en place d'un processus de test rigoureux est donc tout aussi importante. »

Pour adopter une approche moderne du cycle de vie des plateformes Apple, il faut tenir compte des principes qui suivent.

## Les mises à jour logicielles exigent une démarche itérative

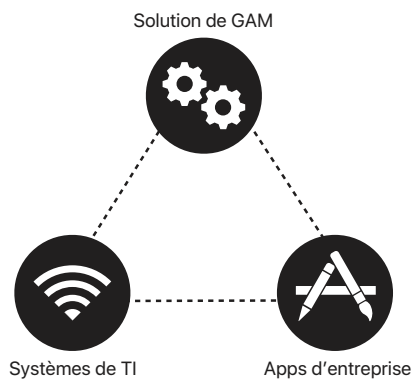
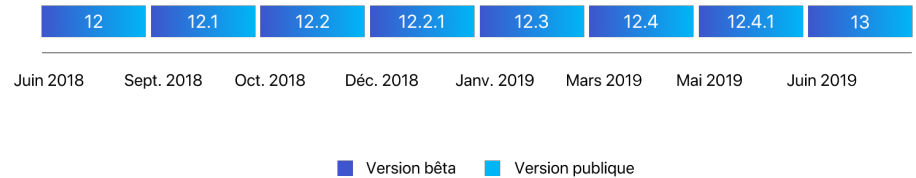
Avec la transformation du paysage logiciel, il n'est plus possible de retarder les mises à jour indéfiniment sous prétexte que les systèmes fonctionnent. Les entreprises adoptent plutôt une stratégie proactive en mettant à jour leurs plateformes Apple plusieurs fois par an pour profiter des dernières améliorations.

Les mises à jour servent à protéger vos appareils et à optimiser leurs performances. macOS, iOS et iPadOS ont été conçus de sorte que les utilisateurs puissent facilement configurer et mettre à jour leurs appareils. Ainsi, les entreprises n'ont plus besoin d'interventions majeures ni de processus d'images système pour effectuer leurs mises à niveau.

Plusieurs générations de produits Apple peuvent profiter des mises à jour qui protègent votre plateforme contre les menaces de sécurité et comprennent des fonctionnalités de productivité améliorées.

## Tester : un processus continu

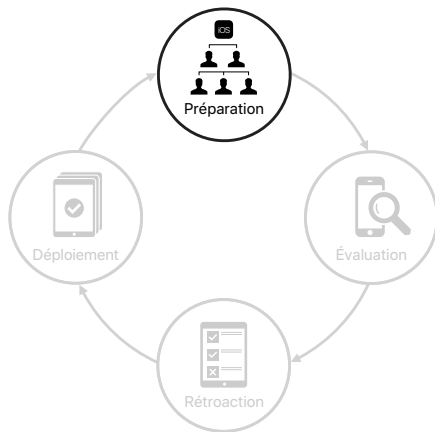
Renseignez-vous sur les dates de sortie des versions bêta des plateformes Apple pour évaluer chacune d'elles tout au long de l'année et vous préparer aux changements qu'elles apportent. Pour une sécurité et une compatibilité optimales, il est important que les utilisateurs et les équipes de TI testent et déploient toutes les mises à jour, qu'il s'agisse d'une révision majeure ou d'une simple amélioration. Voici un exemple de calendrier des versions d'iOS :



## Tous les aspects de votre environnement mobile sont interdépendants

macOS, iOS et iPadOS s'intègrent à presque tous les environnements de TI – de l'infrastructure réseau à l'intégration des services – pour vous permettre d'utiliser naturellement les appareils Apple. Les mises à jour logicielles peuvent modifier la façon dont ces services interagissent avec les systèmes d'exploitation, et donc le fonctionnement des appareils. Voilà pourquoi il est important de tester ces mises à jour à niveau sur les appareils individuels, mais aussi dans l'ensemble de votre écosystème réseau.

Une approche moderne de la gestion du cycle de vie des plateformes Apple repose sur quatre principes : la préparation de l'environnement, l'évaluation d'éléments clés des plateformes Apple, l'envoi de rétroaction et la préparation au déploiement.



Le cycle d'adoption des plateformes Apple comprend quatre étapes : la préparation, l'évaluation, la rétroaction et le déploiement.

# Préparation de l'environnement

L'élaboration d'un programme de gestion des plateformes Apple se fait en quelques étapes simples. D'abord, vous sélectionnez les membres de votre équipe qui travailleront sur le projet, puis vous les formez. Ensuite, vous vous inscrivez au programme AppleSeed pour les TI, qui donne accès aux versions préliminaires des logiciels, afin d'entamer le processus d'évaluation. Enfin, vous établissez un processus d'actualisation des appareils qui comprend le financement, l'approvisionnement en appareils et le soutien technique pertinent.

## Créer des équipes pour le projet

En mettant en place des équipes bien préparées, vous pourrez rapidement repérer et régler les problèmes de compatibilité. Créez une équipe attirée qui se chargera de l'évaluation.

Le cycle d'adoption des plateformes Apple comprend quatre étapes : la préparation, l'évaluation, la rétroaction et le déploiement. Formez de petites équipes de volontaires qui représenteront tous vos groupes d'entreprise.

### Monter une équipe attirée

Nombre d'entreprises ont vu à quel point il est utile de créer une équipe d'évaluation attirée pour leurs programmes de test des plateformes Apple. Commencez par former un petit groupe qui s'occupera d'évaluer l'interaction de macOS, d'iOS et d'iPadOS avec des ressources d'entreprise clés, comme la solution de GAM, Exchange, l'infrastructure du réseau et les apps d'entreprise essentielles. Trouvez des employés qui ont déjà testé des logiciels ou fait de l'assurance qualité, et intégrez-les à vos équipes de TI. Vous pouvez aussi confier cette tâche à une entreprise tierce.

### Solliciter la participation de groupes interfonctionnels

Il est aussi important de sélectionner, dans chacun de vos groupes d'entreprise, des volontaires qui peuvent apporter leurs compétences fonctionnelles au projet. Par exemple, un transporteur aérien peut comporter plusieurs groupes : personnel au sol, billetterie, techniciens, opérations aériennes et formation. En mettant à contribution chaque groupe, vous veillez à ce que tous les scénarios soient testés sur le terrain avec une rétroaction pertinente. Il n'y a rien de mieux que votre environnement réel pour tester vos appareils.

- **Chefs de groupe.** Désignez des personnes clés pour diriger les différents groupes. Les chefs recueilleront des informations et transmettront les résultats à votre équipe attirée. Les candidats doivent s'intéresser aux tests de logiciels bêta et savoir gérer les flux de travail des membres de leur équipe.
- **Membres de l'équipe.** Pour former une équipe, choisissez des employés qui utilisent des appareils Apple au quotidien. La taille de chaque équipe doit être proportionnelle à celle de son groupe d'entreprise.

Lorsque vous recrutez le chef et les membres d'une équipe, posez-vous les questions suivantes :

- Comment utilisent-ils les appareils et les apps Apple dans le cadre de leur emploi?
- Auront-ils le temps de participer s'ils doivent effectuer la même tâche sur plusieurs appareils?
- Auront-ils le temps de lire des documents comme les notes de version?
- Sont-ils en mesure d'installer des logiciels, de repérer des bogues et de fournir de la rétroaction pertinente?
- Le chef d'équipe potentiel sait-il motiver les employés et travailler avec plusieurs groupes?

### Préparer les employés

Une fois la sélection faite, suivez ces étapes pour démarrer rapidement et du bon pied :

1. Vérifiez que les employés possèdent un identifiant Apple (personnel ou géré), connaissent leur mot de passe et ont accès aux ressources bêta.
2. Assurez-vous que les membres de l'équipe sont disposés à installer le logiciel bêta sur leur appareil principal – c'est le meilleur moyen de repérer les problèmes.
3. Vérifiez que les membres de l'équipe comprennent qu'ils doivent recueillir les données nécessaires et envoyer de la rétroaction lorsqu'ils trouvent des bogues en testant le logiciel bêta.
4. Avec l'équipe, passez en revue les pratiques exemplaires à suivre pour signaler les bogues. (Voir la sous-section « Rédiger des rapports de bogues précis ».)
5. Organisez des réunions de compte rendu régulières avec vos chefs de groupe.

## Obtenir l'accès aux ressources bêta

Apple propose diverses façons d'accéder aux mises à jour des versions bêta de ses logiciels et aux ressources complémentaires, dont les notes de version, les outils de rétroaction, les plans de test, les documents sur les produits et les annonces relatives aux programmes.

### Programme AppleSeed pour les TI

Offert aux entreprises et aux établissements scolaires, ce programme vous permet d'évaluer les versions préliminaires les plus récentes des logiciels dans votre milieu de travail. La rétroaction fournie dans le cadre du programme AppleSeed pour les TI sera transmise à une file d'attente réservée. Ce programme propose également des plans de test et des sondages détaillés qui vous permettront d'évaluer comment les nouvelles fonctionnalités pourraient s'intégrer dans votre environnement.

Inscrivez-vous au programme AppleSeed pour les TI à l'aide d'un identifiant Apple géré :

[appleseed.apple.com](https://appleseed.apple.com)

## Programmes Apple pour les développeurs

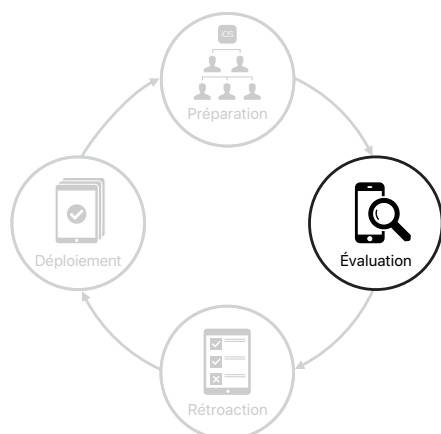
Si vous avez l'intention de développer et de tester des apps pour les distribuer dans l'App Store, inscrivez-vous au Programme Apple pour les développeurs. Les apps maison ou conçues par un tiers et adaptées à votre organisation peuvent aussi être distribuées dans le cadre du Programme Apple pour les développeurs. D'ailleurs, grâce à ce programme, votre organisation pourra tester les apps qu'elle a conçues pour les préparer à la nouvelle version du système d'exploitation. Si vous devez utiliser un système interne ou une solution de gestion des appareils mobiles pour limiter la distribution d'une app à vos employés, faites une demande d'inscription au Programme pour développeurs en entreprise d'Apple.

Pour en savoir plus sur le Programme Apple pour les développeurs :  
[developer.apple.com/programs](https://developer.apple.com/programs)

## Faire la liste de vos appareils Apple

Même des appareils mis en marché il y a plusieurs années peuvent prendre en charge les dernières versions des systèmes d'exploitation Apple. Il est donc important de tester les dernières versions bêta sur tous les modèles utilisés. Les entreprises qui cherchent à optimiser le rendement du capital investi ont tout intérêt à installer les nouvelles versions des systèmes d'exploitation sur leurs appareils – cela dit, d'autres constatent que l'actualisation de leurs appareils tous les deux ou trois ans présente aussi des avantages. Avec la location d'appareils, les mises à niveau se font régulièrement, ce qui réduit les problèmes de compatibilité et les coûts associés à l'entretien de multiples générations d'équipement. Vous pouvez aussi échanger vos appareils contre des remises, puis utiliser celles-ci pour réduire le coût de nouveaux appareils Apple ou les versements mensuels à votre fournisseur. Parallèlement au financement, vous devrez configurer vos appareils en faisant appel aux programmes Apple et à une solution de GAM, et offrir du soutien à vos utilisateurs.

Vos partenaires Apple et vos équipes d'approvisionnement internes peuvent aider votre entreprise à gérer ce cycle de vie du début à la fin, en vous soutenant à toutes les étapes, de l'achat à l'actualisation de vos appareils. Vos équipes de TI ont ainsi plus de temps à consacrer aux initiatives stratégiques de l'entreprise.



# Évaluation des plateformes Apple

Lorsque vos ressources sont en place, il est temps d'établir votre stratégie pour évaluer la plateforme. Cerner les secteurs de votre entreprise les plus tributaires des plateformes Apple. Trouvez des cas d'utilisation et des flux de travail types, puis attribuez-les à des membres de l'équipe. Ensuite, élaborer un processus pour évaluer les secteurs clés de votre entreprise.

## Préparer l'infrastructure

Faites l'inventaire de l'écosystème de votre entreprise pour vous assurer que tous les éléments fonctionneront en synergie pendant les tests.

### Systemes et services de TI

Dressez la liste de tous les systèmes et services informatiques qui devront être évalués. Vérifiez les fonctionnalités d'Exchange, comme les courriels, les contacts, les calendriers, les tâches et les notes. Testez la connectivité à l'intérieur et à l'extérieur de votre réseau, dont le Wi-Fi, l'authentification unique et le VPN, et évaluez les connexions aux appareils et accessoires Bluetooth. Validez les systèmes dorsaux et assurez-vous que les serveurs de données, les intergiciels et les systèmes d'authentification évoluent et partagent leurs données efficacement.

### Solution de GAM tierce

Il est essentiel de choisir une solution de GAM tierce pour gérer vos appareils et données d'entreprise. Elle peut comprendre, entre autres, l'évaluation de données utiles pour la configuration, de restrictions et de commandes à l'aide de vos apps et appareils. Prenez connaissance des types d'appareils Apple utilisés dans votre réseau, et voyez s'ils appartiennent à l'entreprise ou aux utilisateurs, afin de bien évaluer vos politiques de gestion.

### Apps de l'App Store et apps maison

Vos apps maison et celles issues de l'App Store sont importantes pour votre entreprise. Testez en priorité les apps macOS, iOS et iPadOS essentielles à vos activités commerciales et aux utilisateurs.

- **Apps de l'App Store** : Demandez à votre équipe de test attitrée d'évaluer le fonctionnement de base de toutes les apps, dont les apps de productivité et de collaboration, sans oublier les apps intégrées essentielles comme Mail, Calendrier et Contacts. Vous aurez peut-être à travailler avec certains développeurs et à utiliser TestFlight pour tester leurs apps avant que celles-ci soient officiellement distribuées dans l'App Store. Assurez-vous que ces apps fonctionnent bien avec votre solution de GAM et vos services informatiques, comme la connexion VPN pour chaque app et la configuration des apps gérées. Testez les nouvelles fonctionnalités en vous assurant que tout le matériel accessoire reste compatible.



- **Apps sur mesure** : Demandez à des développeurs internes ou externes de planifier le processus de test. Prévoyez assez de temps pour intégrer les nouvelles fonctionnalités et vérifier si les apps fonctionneront avec la nouvelle version bêta lors de son lancement. Avec FlightTest, vous pouvez plus facilement inviter des gens à tester vos apps afin d'obtenir de la rétroaction avant leur lancement. Ce processus peut être avantageux pour les apps distribuées via Apple Business Manager. Pour un déploiement sans heurts, les apps personnalisées devraient être validées et prêtes pour le lancement public des systèmes d'exploitation. Les équipes devraient ensuite s'efforcer d'intégrer les nouvelles fonctionnalités dans les 90 jours suivant le lancement.

### Savoir quoi tester

Une fois que vous avez recensé les secteurs clés de votre organisation, faites une liste des cas d'utilisation à tester. Les développeurs internes ou externes doivent tester les apps personnalisées sur chaque nouvelle version bêta des logiciels.

De nombreuses entreprises ont répertorié des centaines de cas d'utilisation à tester avec chaque version bêta d'Apple. Ce système permet aux équipes de vérifier de façon méthodique les nouvelles fonctionnalités et l'intégration à l'écosystème tout en détectant les éventuels retours en arrière.

### Consigner les cas d'utilisation

Pour organiser les tests en continu et en faire le suivi, faites une liste exhaustive des cas d'utilisation. Donnez la priorité aux tests les plus importants pour vos groupes d'entreprise, et indiquez la procédure à suivre dans chaque cas. Assignez les cas d'utilisation à des membres de l'équipe, qui noteront pour chacun le résultat du test (succès ou échec). Vous pouvez également vous procurer un logiciel de gestion du cycle de vie, qui coordonnera les tests et gèrera les exigences, les cas à tester, la planification et les bogues.

Voici un exemple de tableau de suivi pour les tests de cas d'utilisation :

Cas d'utilisation	Étapes de test	Domaine	Catégories	Groupe	Employé	Résultat
Créer et envoyer un courriel	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrir Mail</li> <li>Toucher l'icône Nouveau message (en bas à droite)</li> <li>Ajouter un destinataire et un objet</li> <li>Toucher Envoyer</li> <li>Vérifier que le destinataire a reçu le courriel</li> </ol>	TI	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billetterie, formation	Utilisateur 1	En attente
Synchroniser le calendrier	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrir Calendrier</li> <li>Vérifier que les rencontres inscrites dans la version pour ordinateur figurent dans Calendrier</li> </ol>	TI	Exchange ActiveSync	Opérations aériennes, billetterie, formation	Utilisateur 2	Test en cours
Envoyer des configurations d'appareil	<ol style="list-style-type: none"> <li>Données utiles Exchange ActiveSync</li> <li>Domaines de courriels gérés</li> <li>Profils Wi-Fi</li> <li>Certificats</li> <li>Profil VPN par app</li> </ol>	GAM	GAM	Tous les groupes	Utilisateur 1	Problème repéré
Installer une app maison	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrir le magasin d'apps de l'entreprise</li> <li>Toucher l'app Acme, Inc.</li> <li>Toucher le bouton pour l'obtenir</li> <li>Toucher le bouton pour l'installer</li> <li>Vérifier que l'app est installée</li> </ol>	Applications	Apps maison, GAM	Tous les groupes	Utilisateur 3	En attente
Ouvrir un fichier entreposé dans une app de fournisseur de documents	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ouvrir l'app de fournisseurs de documents</li> <li>Toucher un dossier pour l'ouvrir</li> <li>Toucher un des fichiers qu'il contient</li> <li>Vérifier que le fichier s'ouvre</li> </ol>	Applications	Apps de l'App Store, GAM	Opérations aériennes, billetterie, formation	Utilisateur 3	Test en cours

## Passer en revue les apps maison

Si votre entreprise développe des apps maison, veillez à ce que les développeurs (internes ou externes) les testent avec chaque version bêta pour évaluer l'effet des API et langages de programmation révisés. Pour cette vérification, Apple fournit un accès anticipé aux versions bêta de Swift, de Xcode et des systèmes d'exploitation par l'entremise des programmes Apple pour les développeurs. Lors de votre processus d'évaluation, n'oubliez pas de :

- **Rester informé.** Consultez les nouvelles, les conseils et les guides de développement au [developer.apple.com/news/](https://developer.apple.com/news/). Regardez les conférences de la WWDC au [developer.apple.com/videos/](https://developer.apple.com/videos/) pour en savoir plus.
- **Lire les notes de version.** Téléchargez et lisez les notes de chaque nouvelle version bêta et distribuez-en un résumé aux membres de l'équipe.
- **Vérifier si des changements ont été apportés aux API, à Swift ou à Xcode.** Plus tôt vous repérez des changements potentiels (si des éléments de l'API sont modifiés ou supprimés, par exemple), plus vous aurez de temps pour les appliquer et les tester.
- **Vérifier la compatibilité.** Testez les apps en utilisant les configurations logicielles de vos utilisateurs, par exemple la version précédente de leurs logiciels d'exploitation, leur dernière version et leur version bêta actuelle. Utilisez des appareils aux mêmes caractéristiques (architecture, définition et ppp) pour tester chaque version importante du système d'exploitation que votre app doit prendre en charge.
- **Faire un test visuel.** Vérifiez les divers aspects du fonctionnement de vos apps (définition, pixelisation, disposition, alignement et orientation).
- **Transmettre des rapports de bogues.** Même s'il est utile d'échanger de l'information liée à vos problèmes sur le forum des développeurs Apple, rien ne remplace un rapport de bogue. En envoyant un rapport, vous augmentez vos chances de résoudre un bogue de cadre logiciel avant le lancement de la mise à jour par Apple. (Voir la section « Envoi de rétroaction » pour en savoir plus.)
- **Mettre en place les nouvelles normes.** Quand de nouvelles normes sont annoncées, respectez la date de mise en œuvre de chacune. Cette consigne est particulièrement importante pour les apps que vous comptez soumettre à l'App Store.

Pour en savoir plus sur les tests d'apps sur la version bêta d'un système d'exploitation :

[developer.apple.com/library](https://developer.apple.com/library)

## Établir un processus d'évaluation

Créez un processus unifié pour l'évaluation des secteurs clés de votre entreprise afin que toutes vos équipes soient au diapason.

### Recevoir des notifications à l'arrivée d'une nouvelle version bêta

N'ayez pas peur de tester une première version bêta, et n'attendez pas une version ultérieure. Testez et donnez de la rétroaction dès que possible. Plus tôt Apple recevra vos commentaires, plus tôt elle pourra apporter des ajustements. Restez au fait des dernières sorties bêta des systèmes d'exploitation en vous inscrivant au flux RSS de [developer.apple.com/news](https://developer.apple.com/news). Les calendriers de publication des versions bêta varient, mais vous pouvez consulter ceux des années précédentes pour prévoir la disponibilité de votre équipe.

### Analyser la portée des modifications

Avant d'installer une version bêta, il est primordial de lire les notes de version pour repérer les correctifs et les nouveautés qui pourraient avoir une incidence sur votre écosystème Apple. Consultez les annonces et les documents relatifs aux mises à jour sur le site d'Apple et le portail AppleSeed pour les TI, et transmettez l'information sur les versions préliminaires à vos équipes pour que tous soient au courant des changements.

### Classer par ordre de priorité les groupes d'utilisateurs, les cas d'utilisation et les apps essentielles

Déterminez quels groupes d'utilisateurs ont des tâches essentielles. Commencez par les tests liés à ces groupes, et privilégiez les cas d'utilisation et les apps qui les concernent le plus.

### Répartir les tâches

Chaque semaine, évaluez la disponibilité de vos spécialistes, ainsi que celle des chefs de groupes interfonctionnels et de leurs équipes. Demandez à votre équipe de spécialistes de lancer chaque procédure de test avant de faire appel aux chefs de groupe et aux membres de groupes essentiels.



# Envoi de rétroaction

En donnant de la rétroaction aux ingénieurs d'Apple et à l'équipe AppleCare, vous les aidez à cerner les problèmes qui ont une incidence sur votre environnement, à régler ceux qui sont critiques, et ainsi à améliorer macOS, iOS et iPadOS pour vos utilisateurs.

## Envoyer de la rétroaction à Apple

Apple vous offre un outil performant pour transmettre votre rétroaction. L'app Assistant d'évaluation est offerte sur iPhone, iPad, Mac et sur le web, ce qui facilite l'envoi de rapports de bogues et les demandes d'amélioration d'API et d'outils. En transmettant votre rétroaction le plus tôt possible, vous optimisez les chances que les problèmes signalés soient réglés avant le lancement public. L'Assistant d'évaluation permet d'enregistrer les bogues directement au point de défaillance. Lorsque vous ouvrez une session dans l'app et transmettez de la rétroaction pour un bogue, vous obtenez un numéro d'identification permettant de faire un suivi auprès de votre équipe et d'Apple.

### App Assistant d'évaluation

Cette app vous permet d'enregistrer les bogues directement au point de défaillance et de signaler tout problème avec vos systèmes et services informatiques, ou vos politiques de GAM. Par exemple, vous pouvez utiliser l'Assistant d'évaluation si une app personnalisée ne fonctionne pas bien avec le tunnel VPN. Lancez l'app sur un appareil iOS ou iPadOS à partir de l'écran d'accueil, puis enregistrez les bogues directement au point de défaillance. Sur macOS, lancez-la à partir du Finder. Lorsque vous ouvrez une session dans l'app et transmettez de la rétroaction, vous obtenez un numéro d'identification permettant de faire un suivi auprès de votre équipe et d'Apple. Vous pouvez aussi consulter les problèmes que vous avez déjà signalés dans la section prévue à cet effet.

### Site web de l'Assistant d'évaluation

Utilisez cet outil pour signaler tout bogue lié à vos apps personnalisées, demander des améliorations aux API et aux outils des développeurs, et suivre vos signalements. Lorsqu'un problème survient dans une app personnalisée, il peut provenir d'un bogue de cadre logiciel dans la version bêta ou d'un changement dans le cadre qui cause un bogue dans le code de l'app. Si le problème est un bogue du cadre logiciel, votre équipe de développeurs internes ou externes devrait joindre un exemple de code que vous avez créé (sous forme de projet Xcode exécutable) à un rapport de bogue, puis envoyer celui-ci au moyen de l'outil de signalement de bogues d'Apple pour les développeurs.

Pour en savoir plus sur l'app Assistant d'évaluation :

[feedbackassistant.apple.com](https://feedbackassistant.apple.com)

**Remarque :** Les bogues signalés à l'aide d'un identifiant Apple personnel dans l'app Assistant d'évaluation ne se retrouveront pas dans la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed pour les TI. Si les apps ou appareils Apple présentent des problèmes de compatibilité avec votre système et vos services de TI ou vos politiques de GAM, servez-vous d'un identifiant Apple géré associé à votre entreprise pour le signaler dans l'Assistant d'évaluation.

### Rédiger des rapports de bogues précis

La façon la plus efficace de régler les problèmes est d'envoyer vos rapports de bogues le plus tôt possible dans le processus de test. Soyez très précis lorsque vous les rédigez et ne signalez qu'un problème à la fois. En fournissant un maximum de renseignements, comme ceux énumérés ci-dessous, vous aiderez Apple à transmettre les bonnes informations aux bonnes équipes d'ingénierie sans avoir à demander de précisions. Si les renseignements fournis sont incomplets, un employé d'Apple communiquera avec vous.

- Donnez un titre descriptif à votre bogue pour que les équipes d'Apple puissent repérer votre problème facilement.
- Indiquez clairement ce à quoi vous vous attendiez et ce qui s'est en fait produit, puis expliquez pourquoi la situation pose problème.
- Fournissez des saisies d'écran ou des vidéos illustrant les problèmes de fonctionnement ou d'interface utilisateur.
- Décrivez clairement et brièvement les étapes qu'Apple devra suivre pour reproduire le problème.
- Rassemblez et joignez tous les fichiers journaux liés à votre problème, qu'ils soient relatifs aux appareils macOS, iOS ou iPadOS.
- Si possible, fournissez un scénario de test reproductible.

Pour en savoir plus sur les fichiers journaux et les scénarios de test reproductibles, ou pour plus de détails :

[appleseed.apple.com/sp/fr/help/feedback](https://appleseed.apple.com/sp/fr/help/feedback)

### Consulter les rapports de rétroaction

Consultez les rapports de rétroaction que vous avez envoyés ou sauvegardés comme brouillon dans l'app Assistant d'évaluation. Celle-ci vous permet aussi de voir les rapports qui nécessitent un suivi ou des renseignements supplémentaires de votre part, et de recevoir des avis de résolution de problème dans une nouvelle version bêta. Examinez les notes de chaque version bêta fournies par le programme AppleSeed pour les TI pour connaître les faits saillants des problèmes réglés depuis les versions antérieures.

### Obtenir l'assistance d'AppleCare

Grâce au plan AppleCare pour entreprises et au service d'assistance AppleCare OS Support, vous pouvez vérifier si les problèmes des versions précédentes d'un logiciel ont été réglés dans la nouvelle version bêta. Vous pouvez faire appel à l'équipe de soutien aux entreprises d'AppleCare ou à un ingénieur système d'Apple pour signaler les problèmes entravant votre déploiement avec l'app Assistant d'évaluation. Ces représentants qualifiés d'Apple pourront vous éclairer rapidement sur les tests, l'envoi de rétroaction et le suivi des problèmes.

**Remarque :** Les rapports de rétroaction fournis par l'intermédiaire d'AppleCare ne se retrouveront pas dans la file d'attente prioritaire du programme AppleSeed pour les TI. Il est recommandé de les transmettre également au moyen de l'app Assistant d'évaluation avec un identifiant Apple géré associé à votre organisation.

## Collaborer avec les fournisseurs

Pour vous assurer du bon fonctionnement de vos apps et appareils avec des versions bêta de systèmes d'exploitation, il est essentiel de faire appel à des fournisseurs tiers prenant en charge les plateformes Apple, et de tester les solutions bêta en parallèle.

### Fournisseurs de solutions de GAM

Veillez à ce que la plateforme de votre fournisseur de solution de GAM puisse prendre en charge les nouvelles versions bêta de macOS, iOS et iPadOS, et respectez l'échéancier fixé pour la prise en charge des nouvelles fonctionnalités. Si votre fournisseur offre une version bêta de sa solution de GAM, participez aussi à son programme. Idéalement, vous devriez tester les fonctionnalités de gestion de la solution de GAM bêta sur des appareils dotés de la plus récente version bêta. Vous aurez ainsi un portrait global de l'expérience utilisateur de vos employés.

### Développeurs d'apps

Vos employés comptent sur de multiples apps pour accomplir leurs tâches au quotidien; il est donc important de signaler aux développeurs tout problème de compatibilité entre les principales apps de l'App Store et leurs nouvelles versions bêta. Procédez de la même façon pour toute solution logicielle utilisée au sein de votre entreprise.

### Autres fournisseurs

Demandez à vos fournisseurs de réseau, de VPN, d'accessoires et de connexion aux appareils Bluetooth de s'assurer du bon fonctionnement de vos appareils Apple dans votre entreprise. Votre fournisseur peut vous aider à mettre en place une stratégie évaluative de déploiement lorsque vous planifiez une mise à jour réseau.



# Préparation au déploiement

Dès qu'Apple lance une nouvelle version de macOS, d'iOS ou d'iPadOS, testez-la, encouragez vos utilisateurs à l'installer une fois qu'elle est certifiée, et renseignez vos employés sur ses toutes dernières fonctionnalités.

## Certifier la version publique

Lorsqu'une nouvelle version d'un logiciel est mise à la disposition du public, évaluez-la rapidement. Quand vous aurez constaté que tout fonctionne normalement, invitez vos utilisateurs à mettre à jour leurs appareils Apple.

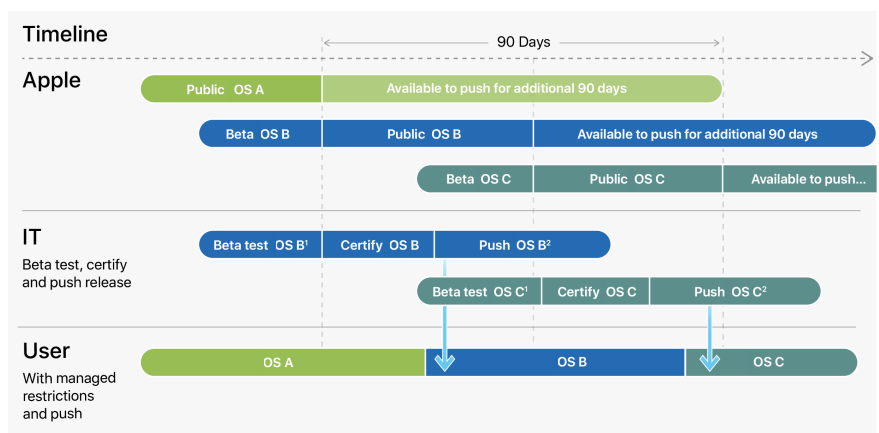
## Mobiliser toute l'équipe

Même si vos équipes testent chaque version bêta, une évaluation approfondie de la version publique s'impose avant la mise à jour des appareils des utilisateurs. L'équipe attitrée devrait donner la priorité à l'évaluation de la nouvelle version et procéder à des tests de cas d'utilisation essentiels de façon systématique. Entretemps, invitez les membres des groupes d'entreprise participants à tester eux aussi les cas d'utilisation.

## Programmer des mises à jour logicielles

Même si vous voulez que vos employés passent dès que possible à la plus récente version du système d'exploitation de leurs différents appareils, il peut arriver que celle-ci soit lancée pendant que vous certifiez une version précédente. Avec les dernières versions de macOS, d'iOS, d'iPadOS et même de tvOS, vous pouvez empêcher la mise à jour à distance pendant une courte période, ce qui vous donne le temps de mener à bien la certification. Quand vous êtes prêt, vous pouvez choisir la nouvelle version qui sera téléchargée et installée, et l'envoyer directement aux appareils.

Dans cet exemple, le service des TI a déjà testé, certifié et déployé la version « OS A ». Voici comment vous pouvez gérer de nouvelles versions quand une restriction de la solution de GAM est appliquée aux appareils supervisés.



1. During the Beta testing phase, you can place an MDM restriction for a specified time that prevents users from manually updating their device once a version is publicly available.  
 2. You don't have to wait until the restriction expires to push out a software update once you've certified it. However, at the end of the delay period, users will get a notification to update to the earliest version that was available when the delay was triggered.



Ces fonctionnalités vous permettent d'empêcher ou de déployer les mises à jour en fonction des besoins de votre entreprise :

### Mises à jour logicielles gérées

Avec la GAM, vous pouvez mettre en place une restriction empêchant la mise à jour manuelle à distance des appareils macOS, iOS, iPadOS et tvOS supervisés pour une période déterminée. Les utilisateurs autorisés peuvent tout de même mettre à jour les appareils iOS, iPadOS et tvOS avec Apple Configurator ou à partir du Finder sur macOS. Par défaut, la restriction dure 30 jours à partir de la sortie d'une version publique d'un système d'exploitation Apple. Vous pouvez modifier la durée par défaut de la période (de 1 à 90 jours). Au terme du délai, les utilisateurs reçoivent une notification les invitant à passer à la plus ancienne version du système d'exploitation disponible au début de la période de restriction.

### Déploiement de mises à jour logicielles

Quand vous avez fini de certifier une version d'un logiciel, il est recommandé d'utiliser une commande de GAM pour la déployer sur les appareils supervisés, ce qui invitera les utilisateurs à faire la mise à jour. Votre solution de GAM présentera la liste des mises à jour pouvant être déployées. Si vous déployez une mise à jour pendant la période de restriction, celle-ci entrera de nouveau en vigueur quand Apple lancera une nouvelle mise à jour publique. Vous pouvez aussi utiliser la commande de GAM pour séparer le téléchargement et l'installation des mises à jour. Ainsi, les utilisateurs pourront les installer au moment qui leur convient. En procédant de cette façon, vous aurez l'occasion d'avertir les employés avant le déploiement.

**Remarque :** Sur les appareils macOS, les mises à jour logicielles sont limitées au système d'exploitation. Les mises à jour de Safari, de sécurité ou autres ne sont soumises à aucune restriction.

Pour en savoir plus sur la mise à jour de votre iPhone, iPad ou iPod touch : [support.apple.com/fr-ca/HT204204](https://support.apple.com/fr-ca/HT204204)

## Communiquer les prochaines étapes aux employés

Voici quelques éléments à considérer lorsque vous communiquerez avec les utilisateurs relativement aux mises à jour d'appareils Apple et à l'installation d'apps clés. Tâchez d'adopter un discours transparent lorsque vous vous adressez à l'ensemble de votre entreprise, y compris aux développeurs internes et externes.

- Le jour du lancement, envoyez un courriel, mettez à jour votre page web, ou faites circuler l'annonce au moyen d'un outil de messagerie interne. Nous vous invitons à souligner les éléments qui ne fonctionnent pas encore comme prévu.
- Publiez sur votre site intranet ou wiki une FAQ et des renseignements complémentaires, comme les problèmes réglés, des articles de la base de connaissances, de l'information sur les nouvelles fonctionnalités et des conseils sur la meilleure façon de signaler des problèmes.
- Organisez des séances d'information, des appels de lancement et des webinaires.
- Faites valoir l'importance et l'intérêt des tests de logiciels bêta pour toutes les structures fonctionnelles, et communiquez les renseignements sur les versions bêta à toutes les personnes qui en ont besoin.

### Renseigner les utilisateurs sur les nouvelles fonctionnalités

Les utilisateurs qui connaissent les avantages des nouvelles fonctionnalités de macOS, d'iOS et d'iPadOS sont plus enclins à effectuer la mise à niveau rapidement. Dites-leur que la nouvelle version contribuera à renforcer la sécurité de leurs appareils et à augmenter leur productivité. Dans vos communications, prenez soin de leur fournir des liens vers des ressources internes et externes offrant des renseignements complémentaires sur les outils, les fonctionnalités et les apps Apple.

# Conclusion

Apple est fière d'offrir la meilleure technologie qui soit à l'utilisateur final. Vous pouvez mettre ce puissant outil au service de votre entreprise en gérant efficacement le cycle de vie des plateformes Apple. En testant systématiquement vos apps et votre écosystème par l'entremise des versions bêta, vous accéderez rapidement aux versions publiques et profiterez de nouvelles fonctionnalités, d'une sécurité renforcée, d'une productivité améliorée chez vos employés et d'une intégrité opérationnelle accrue.

Pour en savoir plus sur le déploiement, la gestion et les fonctionnalités de sécurité de macOS :

[support.apple.com/fr-ca/guide/deployment-reference-macos](https://support.apple.com/fr-ca/guide/deployment-reference-macos)

Pour en savoir plus sur le déploiement, la gestion et les fonctionnalités de sécurité d'iOS et d'iPadOS :

[support.apple.com/fr-ca/guide/deployment-reference-ios/](https://support.apple.com/fr-ca/guide/deployment-reference-ios/)

Pour en savoir plus sur les réglages de la gestion des appareils mobiles pour les TI :

[support.apple.com/fr-ca/guide/mdm](https://support.apple.com/fr-ca/guide/mdm)

Pour en savoir plus sur Apple Business Manager :

[support.apple.com/fr-ca/guide/apple-business-manager](https://support.apple.com/fr-ca/guide/apple-business-manager)

Pour en savoir plus sur les identifiants Apple gérés en entreprise :

[apple.com/ca/fr/business/docs/site/](https://apple.com/ca/fr/business/docs/site/)

[Overview\\_of\\_Managed\\_Apple\\_IDs\\_for\\_Business.pdf](#)

Pour en savoir plus sur Apple at Work :

[www.apple.com/ca/fr/business/](https://www.apple.com/ca/fr/business/)

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités des TI :

[www.apple.com/ca/fr/business/it/](https://www.apple.com/ca/fr/business/it/)

Pour en savoir plus sur la sécurité des plateformes Apple :

[support.apple.com/fr-ca/guide/security/](https://support.apple.com/fr-ca/guide/security/)

Pour en savoir plus sur les programmes AppleCare :

[apple.com/ca/fr/support/professional/](https://apple.com/ca/fr/support/professional/)

Pour en savoir plus sur la formation et la certification Apple :

[training.apple.com](https://training.apple.com)

Pour en savoir plus sur les Services professionnels Apple :

[consultingservices@apple.com](mailto:consultingservices@apple.com)

© 2020 Apple Inc. Tous droits réservés. Apple, le logo Apple, AirPlay, AirPrint, Apple TV, Bonjour, FaceTime, FileVault, iMessage, iPad, iPhone, iPod touch, iTunes, Mac et macOS sont des marques de commerce d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Swift est une marque de commerce d'Apple Inc. App Store, AppleCare, Apple Books, iCloud, iCloud Drive, iCloud Keychain et iTunes Store sont des marques de service d'Apple Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. IOS est une marque de commerce ou une marque de commerce déposée de Cisco aux États-Unis et dans d'autres pays; elle est utilisée sous licence. Les autres produits et dénominations sociales mentionnés ici peuvent être des marques de commerce de leurs sociétés respectives. Les caractéristiques des produits peuvent changer sans préavis. Le présent document n'est fourni qu'à titre d'information; Apple se dégage de toute responsabilité quant à son utilisation.