

SOMMAIRE

Liste des figures	13
Liste des tableaux	15
Avertissement	17
Présentation de l'ouvrage	19
L'objectif de l'ouvrage	19
Description du contenu de l'ouvrage	21
Introduction	23

Partie 1 Le pilotage de la DSI

Chapitre 1

Être dans les axes stratégiques de l'entreprise	27
S'assurer de l'alignement sur les directives de la DG	27
<i>Alléger les coûts de l'informatique, améliorer ses rendements</i>	28
<i>Rendre l'informatique plus performante, plus rapide</i>	31
<i>Rendre l'informatique plus agile</i>	31
<i>Rendre la gestion plus transparente</i>	34
<i>Mieux contrôler et/ou être plus « auditable »</i>	35
<i>Unifier et centraliser les gestions informatiques</i>	37
<i>Assurer une sécurité globale</i>	38
<i>Améliorer l'image de l'entreprise</i>	40
<i>Faire mieux que la concurrence</i>	41
<i>Réduire le papier, les dépenses d'énergie, paraître « vert »</i>	42
<i>Passer au niveau supérieur international</i>	43

<i>Rester au meilleur niveau technologique</i>	44
<i>Le DSI et la comptabilité informatique</i>	45
Répondre au Business Model de l'entreprise	48
<i>Retour sur les cœurs de métier de l'entreprise</i>	48
<i>Retour sur les organigrammes et les structures d'organisation</i>	49
<i>Les grands processus et de l'utilité des workflows</i>	49
<i>Quand les données et les référentiels décrivent (et peuvent trahir) l'entreprise</i>	49
<i>Les objets métier et leurs cycles de vie</i>	49
<i>Retour sur la participation à l'économie de l'entreprise</i>	50
<i>Qu'en est-il du juste-à-temps et de la contribution du SI ?</i>	50
<i>Le cas particulier des organisations publiques</i>	50
<i>De la diversité et de la bonne citoyenneté dans le système d'information pour l'entreprise</i>	50
<i>La pérennité de l'entreprise et de son SI</i>	51
<i>Assurer la continuité de l'entreprise à travers la capitalisation des savoirs</i>	51
Définir et anticiper les orientations des choix technico-économiques	51
<i>Les choix subis dans le passé et la réduction des possibles</i>	52
<i>De la nécessité de changer</i>	52
<i>Du vouloir de changer</i>	52
<i>La conduite d'un système d'information s'apparente à la conduite sur route, une route bien souvent verglacée</i>	53
<i>Du négatif (« plus jamais cela ! ») au positif (« aller vers un but valorisant ! »)</i>	54
<i>Retour sur la veille technologique</i>	55
<i>Retour sur les compétences, leur évolution, leur transfert, leur perte</i>	55
<i>De la souplesse d'adaptation et de l'agilité face aux changements et aux nouvelles techniques</i>	56
<i>Retour sur les problématiques de centralisation et des phénomènes correspondants de marée</i>	57
Exemples de cas	59
<i>Problématiques liées à une solution à base de progiciel</i>	59
<i>Exemple à ne pas suivre</i>	63
<i>Cas d'une amélioration des performances « avec acharnement »</i>	66
<i>Cas simple d'une erreur ou d'un... sabotage</i>	70
<i>Autres cas</i>	72

Chapitre 2

Maîtriser les projets	75
<i>Sélectionner les bons projets candidats</i>	75
Maîtriser les estimations	90
Évaluer les risques de projets et les éliminer	91
<i>Système d'information industriel et évaluation des projets</i>	92
<i>Exemple pratique d'évaluation d'avant-projet</i>	97

Chapitre 3

Des systèmes sous contrôle	107
Maintenir la performance	107
<i>Les causes de dégradation de la performance</i>	107
<i>Les différents remèdes</i>	108
<i>Du contrat de service et de la supervision</i>	110
Surveiller le système d'information	112
<i>Au niveau de l'efficacité</i>	112
<i>Au niveau de l'utilisation</i>	113
<i>Au niveau des différentiels technologiques (vieillesse des versions)</i>	114
<i>Au niveau du déséquilibre de tuning avec les nouveaux systèmes</i>	115
Les hommes clefs	115
<i>Les utilisateurs</i>	115
<i>Les architectes</i>	116
<i>Les database managers</i>	117
<i>Les développeurs et les mainteneurs</i>	118
Cas d'un manque de dialogue développement-exploitation	119

Partie 2

Communiquer pour exister

Chapitre 4

La DSI et les « consomm'acteurs »	125
Consommer et agir	125
Communiquer avec les utilisateurs finals	127
<i>Le référentiel utilisateurs, un indicateur de satisfaction</i> <i>et de pouvoir d'influence</i>	127
<i>Les relais de la communication avec les utilisateurs</i>	129
Manager la crise	134
<i>La gestion de crise</i>	134
<i>La gestion des alertes</i>	139

Chapitre 5

Relations MOA, MÆ, prestataires	143
L'Operating System (OS) et la maîtrise d'ouvrage (MOA)	143
<i>Un objectif : l'homogénéisation</i>	143
<i>Bien connaître ses MOA</i>	145
<i>Faire le distinguo entre les pratiques métiers pures</i> <i>et les habitudes acquises</i>	147
<i>Les règles de bonnes pratiques métiers</i>	148
<i>Synthèse et consensus</i>	148

Des utilisateurs, un mutualisateur	152
<i>La mutualisation fonctionnelle des exigences et des services</i>	152
<i>La mutualisation d'outils et de technologies</i>	154
<i>Les effets des contraintes réglementaires et économiques</i>	154
<i>S'inscrire dans une architecture orientée services</i>	156
<i>Gérer le changement</i>	156
Complexification des relations contractuelles avec les fournisseurs	157
<i>Gérer efficacement la relation à plusieurs</i>	157
<i>Évolution des constructeurs de matériels informatiques</i>	158
<i>Gérer les éditeurs logiciels</i>	160
<i>Piloter les intégrateurs</i>	163
<i>Évolution des acteurs et des services</i>	164
 Chapitre 6	
Communiquer avec l'écosystème de l'entreprise	167
L'entreprise étendue	167
<i>La notion d'écosystème</i>	167
<i>La DSI au cœur de la galaxie des écosystèmes</i>	168
Le challenge des trois V	170
<i>Le challenge de la vitesse</i>	171
<i>Le challenge de la vitalité</i>	182
<i>Le challenge des valeurs</i>	183
Objectif : écosystème 2.0	185
<i>Qu'est-ce que la durabilité ?</i>	186
<i>La mesure de la durabilité</i>	187
<i>Le Green IT ou comment réduire la trace carbone</i>	189
 Chapitre 7	
Le DSI parle à la DSI	195
Des machines et des hommes...	195
Urbaniser les systèmes pour interopérer	197
<i>La DSI face à ses systèmes</i>	197
<i>Urbanisation : la tâche essentielle de la DSI</i>	198
<i>Urbaniser un SI existant ou construire un SI nouveau ?</i>	200
<i>C'est l'exploitation qui compte</i>	201
Maîtriser le facteur humain	202
<i>Challenge 1 : intégrer</i>	203
<i>Challenge 2 : fidéliser</i>	206
<i>Challenge 3 : favoriser la communication, les échanges et le dialogue</i>	208

Partie 3 L'environnement du DSI

Chapitre 8

QUEST-CE	213
De la qualité avant toute chose !	213
<i>Qu'est-ce que QUEST-CE ?</i>	213
<i>Une profusion d'exigences de conformité réglementaire</i>	215
Les impératifs de la conformité et la factorisation des approches	220
<i>Un comportement à adopter face aux réglementations</i>	220
<i>Les 4 volets de la réglementation de conformité</i>	221
<i>Le COSO</i>	223
Urbanisation des règles métiers	226
<i>Théorie et pratique</i>	226
<i>Les Business Rules dans une optique d'urbanisation du SI</i>	226
<i>Les 5 phases du projet d'urbanisation des règles métiers (URM)</i>	229
Disposer d'un référentiel de tests	234
<i>La chaîne de la conformité</i>	234
<i>Les types de tests</i>	236
<i>Un environnement de test dédié</i>	241
<i>Les fondements d'un référentiel de tests</i>	242
<i>La composition d'un référentiel de tests</i>	242
<i>Les enjeux d'un référentiel de tests</i>	243
La sécurité globale	244
<i>La méthode MAUSSAD</i>	246

Chapitre 9

Utilisateurs, usages, connaissances et communautés	257
Implication des utilisateurs finals dans la sécurité	257
<i>Les différentes catégories de population</i>	258
<i>Les maux des utilisateurs</i>	259
<i>Les acteurs de la sécurité</i>	261
<i>La communication sécurité (sec com)</i>	263
Utilisabilité et maturité aux interfaces homme-machine (IHM)	264
<i>De l'ergonomie à l'utilisabilité</i>	264
<i>La méthode ÉMEU</i>	268
Quel poste client : lourd, riche, léger ou <i>off-line</i> ?	271
<i>Une question d'équilibre...</i>	271
<i>Une situation paradoxale</i>	272
<i>Concilier des problématiques différentes</i>	273
<i>De l'influence des technologies du Web 2.0</i>	275
Capitalisation et gestion de la connaissance	278
<i>Maîtriser les enjeux</i>	278

<i>Gérer les ruptures induites et conséquentes de la CGC</i>	279
<i>Organiser le fonds de la connaissance</i>	281
<i>Manager le cycle vie de la connaissance</i>	282
<i>Manager les « hommes de la connaissance »</i>	282
<i>MOORE est une aide à la recherche</i>	283
<i>Les deux chantiers de DSI</i>	283

Chapitre 10

Gérer les projets, rendre le système agile	285
GPI ou PGI : interfaçage entre gestion de projets intégré et ERP	285
<i>Assurer la meilleure intégration possible avec le système central</i>	285
<i>Respecter le budget</i>	286
<i>Gérer les portefeuilles de projets</i>	286
<i>Gérer les avant-projets</i>	286
<i>Gérer les fonctions des membres du projet</i>	287
<i>Les outils au service de la gouvernance de la DSI</i>	288
<i>Le choix d'une GPI</i>	291
La route de la SOA vers les nuages... passe-t-elle par le SaaS ?	292
<i>La SOA répond aux trois types de d'exigences :</i>	
<i>interconnexion, interopérabilité et agilité des systèmes</i>	292
<i>En marche vers une architecture « tout SOA » ?</i>	293
<i>Les services étendus de la SOA</i>	294
L'avenir du hardware : omniprésent mais incognito !	296
<i>Les quatre tendances durables d'évolution du hardware</i>	297
<i>Un hardware bien réel !</i>	300

Chapitre 11

Le DSI, « cataleader » des technologies structurantes	303
La DSI : une double mission de catalyseur et de leader	303
La DSI face aux grandes ruptures	304
<i>Les ruptures technologiques impactent les autres types de rupture</i>	304
<i>Influence croisée des types de rupture</i>	306
<i>Ruptures technologiques ou succession d'évolutions continues ?</i>	308
Les trois challenges de la DSI	309
<i>En marche vers l'Entreprise 2.0 :</i>	
<i>de l'utilisabilité d'un portail général d'entreprise (PGE)</i>	310
<i>Consolider les données avec le Master Data Management (MDM)</i>	317
<i>En route vers l'Extended Enterprise Resource Management (EERM)</i>	323

Partie 4

Quelle image de marque pour le DSI et la DSI ?

Le DSI : avenir et devenir	327
La DSI : visibilité <i>urbi et orbi</i>	329
<i>Image urbi</i>	330
<i>Image orbi</i>	332
Le DSI dans les cycles de crise économique et/ou financière	333
Le DSI et Machiavel	336
 Conclusion	 337
Les thèmes principaux de la DSI et du DSI	337
Le DSI est un manager efficace	338
Le caractère fractal des éléments du domaine de la DSI	339
 Liste des copyrights	 341
 Glossaire et sigles	 343
 Bibliographie	 347
 Index	 349