

# 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
<b>S'assurer de l'alignement sur les directives de la DG</b> .....	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
<b>Répondre au Business Model de l'entreprise</b> .....	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
<b>Définir et anticiper les orientations des choix technico-économiques</b> .....	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
<b>Exemples de cas</b> .....	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

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

## Chapitre 3

<b>Des systèmes sous contrôle</b> .....	107
<b>Maintenir la performance</b> .....	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
<b>Surveiller le système d'information</b> .....	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
<b>Les hommes clefs</b> .....	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
<b>Cas d'un manque de dialogue développement-exploitation</b> .....	119

## Partie 2

## Communiquer pour exister

## Chapitre 4

<b>La DSI et les « consomm'acteurs »</b> .....	125
<b>Consommer et agir</b> .....	125
<b>Communiquer avec les utilisateurs finals</b> .....	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
<b>Manager la crise</b> .....	134
<i>La gestion de crise</i> .....	134
<i>La gestion des alertes</i> .....	139

## Chapitre 5

<b>Relations MOA, MÆ, prestataires</b> .....	143
<b>L'Operating System (OS) et la maîtrise d'ouvrage (MOA)</b> .....	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

<b>Des utilisateurs, un mutualisateur</b> .....	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
<b>Complexification des relations contractuelles avec les fournisseurs</b> .....	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	
<b>Communiquer avec l'écosystème de l'entreprise</b> .....	167
<b>L'entreprise étendue</b> .....	167
<i>La notion d'écosystème</i> .....	167
<i>La DSI au cœur de la galaxie des écosystèmes</i> .....	168
<b>Le challenge des trois V</b> .....	170
<i>Le challenge de la vitesse</i> .....	171
<i>Le challenge de la vitalité</i> .....	182
<i>Le challenge des valeurs</i> .....	183
<b>Objectif : écosystème 2.0</b> .....	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	
<b>Le DSI parle à la DSI</b> .....	195
<b>Des machines et des hommes...</b> .....	195
<b>Urbaniser les systèmes pour interopérer</b> .....	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
<b>Maîtriser le facteur humain</b> .....	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

<b>QUEST-CE</b> .....	213
<b>De la qualité avant toute chose !</b> .....	213
<i>Qu'est-ce que QUEST-CE ?</i> .....	213
<i>Une profusion d'exigences de conformité réglementaire</i> .....	215
<b>Les impératifs de la conformité et la factorisation des approches</b> .....	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
<b>Urbanisation des règles métiers</b> .....	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
<b>Disposer d'un référentiel de tests</b> .....	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
<b>La sécurité globale</b> .....	244
<i>La méthode MAUSSAD</i> .....	246

### Chapitre 9

<b>Utilisateurs, usages, connaissances et communautés</b> .....	257
<b>Implication des utilisateurs finals dans la sécurité</b> .....	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
<b>Utilisabilité et maturité aux interfaces homme-machine (IHM)</b> .....	264
<i>De l'ergonomie à l'utilisabilité</i> .....	264
<i>La méthode ÉMEU</i> .....	268
<b>Quel poste client : lourd, riche, léger ou <i>off-line</i> ?</b> .....	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
<b>Capitalisation et gestion de la connaissance</b> .....	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

<b>Gérer les projets, rendre le système agile</b> .....	285
<b>GPI ou PGI : interfaçage entre gestion de projets intégré et ERP</b> .....	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
<b>La route de la SOA vers les nuages... passe-t-elle par le SaaS ?</b> .....	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
<b>L'avenir du hardware : omniprésent mais incognito !</b> .....	296
<i>Les quatre tendances durables d'évolution du hardware</i> .....	297
<i>Un hardware bien réel !</i> .....	300

## Chapitre 11

<b>Le DSI, « cataleader » des technologies structurantes</b> .....	303
<b>La DSI : une double mission de catalyseur et de leader</b> .....	303
<b>La DSI face aux grandes ruptures</b> .....	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
<b>Les trois challenges de la DSI</b> .....	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