

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, MCE, 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 |