

Décembre 2017

Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : un enjeu de performance



En bref

DG, DAF et métiers attendent de la DSI une nette amélioration de son rapport qualité/coût. Ce sujet était le thème de la conférence CIO à Paris le 5 décembre 2017 « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : la performance IT prouvée à la DG et aux métiers ».

Du groupe Total au Ministère de l'Intérieur en passant par Pierre & Vacances Center Parcs, l'ANDRA, Air France KLM et la CNAM-TS, les meilleures pratiques ont été explicitées.

Sommaire

Stratégie

Efficiency IT : prouver la performance IT à la DG et aux métiers

Stratégie

Nicolas Duffour (Ministère de l'intérieur) : « nos niveaux d'exigence de sécurité sont très élevés »

Projets

CNAMTS et Air France KLM transforment leurs infrastructures IT

Stratégie

Dominique Pardo (Total) : « en dix-huit mois, nous avons réduit les coûts de 30 % sur notre périmètre »

Projets

Comment l'ANDRA et Pierre & Vacances Center Parcs ont mieux valorisé leur IT auprès des métiers

EfficiencE IT : prouver la performance IT à la DG et aux métiers



« Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI » était le thème de la conférence CIO du 5 décembre 2017.

CIO a organisé une conférence à Paris le 5 décembre 2017 sur le thème « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : la performance IT prouvée à la DG et aux métiers » en partenariat avec K2, Nexsys et Nexthink.

Organisée par CIO au Centre d'Affaires Paris Trocadéro le 5 décembre 2017, la conférence « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : La performance IT prouvée à la DG et aux métiers » a réuni des témoins ayant réussi à optimiser l'emploi de leurs ressources de manière particulièrement exemplaire. Cette conférence a été réalisée en partenariat avec K2, Nexsys et Nexthink.

En ouverture, comme lors de chaque conférence CIO, la rédaction a dévoilé les grands enseignements d'une étude réalisée auprès de ses lecteurs, [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](#). En l'occurrence, la transformation du socle Legacy n'est guère à l'ordre du jour. Et même la délivrance d'un service IT adapté au juste prix en fonction d'un budget n'est pas si évidente. Pourtant de bonnes pratiques existent et ont montré leur efficacité, comme l'ont rappelé les témoins et experts qui se sont ensuite exprimés.

Le premier des témoins a été Nicolas Duffour, Adjoint au Sous-Directeur des Infrastructures à la DSIC SDI au Ministère de l'Intérieur. Ce ministère a refondu ses datacenters et en a profité pour créer une offre de service sécurisé à l'usage des établissements et collectivités publics, le projet PI, dans une optique de mutualisation.



Premier témoin : Nicolas Duffour - Adjoint au Sous-Directeur des Infrastructures à la DSIC SDI, Ministère de l'Intérieur, qui a présenté le projet PI.

Etre plus efficient et plus agile en optimisant la sous-traitance

Transformer la sous-traitance IT, c'est sans doute moins sexy que de défendre en Comité Exécutif des projets Big Data, Digital, etc. Pourtant, cela constitue un levier d'efficience et d'agilité majeur, comme l'a rappelé Frédéric Derail, Président de Nexsys. Ce cabinet de conseil a optimisé plus de deux milliards d'euros de contrats de sous-traitance avec des résultats significatifs et notamment des gains de 20 à 35 %. Le budget de sous-traitance représentant 40 à 60 % du budget total de la DSI, les chiffres sont motivants. « Et ce périmètre est nettement plus facile à transformer » a observé Frédéric Derail. De plus, le développement du numérique, la recherche d'autonomie des métiers, l'émergence des Directions du Digital... sont autant de facteurs obligeant la DSI à se transformer, avec un inévitable impact sur sa relation avec ses fournisseurs.



Frédéric Derail, Président de Nexsys, a présenté la face cachée de l'efficience IT

La première table ronde de la matinée a réuni Olivier Du Merle (Responsable du Centre Informatique de Valbonne, Air France KLM) et Jean-Philippe Grau (Directeur de la Production, CNAMTS) sur un thème directement connecté : « Réduire les coûts en respectant les SLA ».



La table ronde « Réduire les coûts en respectant les SLA » a réuni Olivier Du Merle (Responsable du Centre Informatique de Valbonne, Air France KLM) et Jean-Philippe Grau (Directeur de la Production, CNAMTS)

Optimiser un parc en fonction des usages réels grâce au Big Data

Répondre aux besoins des utilisateurs restant le but ultime, respecter les niveaux de service en fonction d'un budget est un impératif. « Il faut changer la manière de penser des service desks, qui doivent partir de l'analyse de données, plutôt que de toujours agir en pompiers » a plaidé Chaouki Chaabane, Responsable Comptes Stratégiques de Nextthink. Mais comment faire ? Chaouki Chaabane l'a montré en s'appuyant sur un exemple concret : Soletanche Freyssinet, une filiale de Vinci Construction spécialisée dans des constructions spécifiques (tunnels, fondations de gratte-ciels...). 6500 postes dans 10 pays ont été équipés de collecteurs logiciels en deux mois dans une optique de maintenance préventive grâce à une remontée massive de données. Cette approche a aussi l'avantage de factueliser l'expérience utilisateur.



« La performance IT prouvée : le cas Soletanche Freyssinet » a été détaillé par Chaouki Chaabane, Responsable Comptes Stratégiques, Nextthink

Le Grand Témoin de la matinée a été Dominique Pardo, Président de Total Global IT Services. Sur le périmètre mutualisé au sein du groupe, les économies réalisées ont été de l'ordre de 30 % soit, globalement, 10 % du budget informatique total.



Dominique Pardo, Président de Total Global IT Services a été le Grand Témoin de la matinée pour expliquer : « Comment Total a économisé 10% de son budget grâce à des synergies ? »

Parmi les moyens pour fortement économiser sur son budget informatique sans perdre en agilité, le développement d'applications en mode low code peut être un bon moyen. Pour Vincent Marlard, président de K2, « c'est une nouvelle brique pour créer des apps rapides à développer et à intégrer afin de rentabiliser les investissements lourds antérieurs comme les PGI tout en digitalisant les offres et en réduisant le time2market. » Il s'agit en fait d'avoir les avantages à la fois des progiciels faciles à déployer (mais pas forcément faciles à intégrer) et des développements spécifiques.



« La DSI comme centre de service : l'apport des plateformes low code » a plaidé Vincent Marlard, Président, K2

Enfin, la seconde table ronde de la matinée, sur le thème « Développer la valeur d'usage à l'ère digitale », a réuni Pierre-Yves Fauroux (Architecte des SI, Agence Nationale pour la Gestion des Déchets Radioactifs) et Sébastien Noulot (Responsable du datacenter, Pierre & Vacances Center Parcs). Leurs témoignages a permis d'éclairer de bonnes pratiques pour optimiser une relation entre DSI et métiers.



La table ronde « Développer la valeur d'usage à l'ère digitale » a réuni Pierre-Yves Fauroux (Architecte des SI, Agence Nationale pour la Gestion des Déchets Radioactifs) et Sébastien Noulot (Responsable du datacenter, Pierre & Vacances Center Parcs)

En savoir plus

- Télécharger [les supports associés à la conférence](#) (mises à jour régulières)
- Télécharger les résultats de l'étude [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](#)

Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Nicolas Duffour (Ministère de l'intérieur) : « nos niveaux d'exigence de sécurité sont très élevés »



Le portail du Ministère de l'intérieur offre du IaaS, mais passera au PaaS et au SaaS en 2018, indique Nicolas Duffour (crédit Bruno Lévy).

Nicolas Duffour, du Ministère de l'intérieur, a été le premier témoin de la conférence CIO « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI » organisée par CIO le 5 décembre 2017 à Paris.

Adjoint au sous-directeur des infrastructures (SDI) à la DSIC Direction des systèmes d'information et de communication du Ministère de l'Intérieur, Nicolas Duffour explique « mon titre est un peu long, plus simplement je suis dans la partie gestion des infrastructures, des datacenters jusqu'aux services transverses d'échange, donc dans une palette importante de réseaux, d'échanges de sécurité et de pilotage de grands projets comme celui que je vais évoquer ce matin, le projet Pi ».

Ce ministère, c'est 240 000 agents dans la police, la gendarmerie, les préfetures et les administrations centrales ou déconcentrées qui gèrent l'identité, les cartes d'immatriculation, « *autant de services aux citoyens, territorialisés et distribués, donc avec une préhension très forte sur le local, ce qui a des conséquences sur l'informatique* ». Le réseau interministériel de l'Etat (RIE) s'est investi sur les capacités réseaux pour déployer les services collaboratifs avec un engagement de moyens. Depuis une dizaine d'années dans la démarche de mutualisation, le RIE est devenu un exemple.

Des niveaux d'exigence de sécurité très élevés

Le Ministère de l'intérieur, c'est un datacenter qui respecte évidemment les contraintes de sécurité, celles de l'ANSSI, les taux de disponibilité ou de résilience imposés. Et les conditions d'évolutivité car il traite de sujets ministériels et interministériels. *« On a une obligation de mener un projet pour nous et pour les autres, avec des niveaux d'exigence de sécurité très élevés. Ce qui signifie des sujets plus lourds, plus chers, pérennes, différents d'un simple dataroom ou d'un centre d'accueil serveurs. Cela veut dire aussi une manière de gérer les relations avec d'autres services et d'autres ministères, encore plus cadrés juridiquement. Les datacenters ont une homologation services d'hébergement, au sein de ces datacenters on suit les recommandations de l'ANSSI et on suit une méthodologie de suivi des risques et de remédiation. Avec des audits effectués par des sociétés spécialisés pour vérifier que les recommandations sont bien suivies ».*

« Sur l'aspect mutualisation, au sein du ministère on a des directions avec de très gros besoins d'hébergement et de services applicatifs. Deuxième point, quand on construit il faut tenir compte de la DINSIC qui souhaite une réduction des datacenters. Les programmes de réductions des datacenters sont suivis par elle dans une démarche inter-ministérielle de réduction et donc de construction de l'Etat plateforme ». Les services du ministère de l'intérieur ont ce dont ils ont besoin. Pour les autres ministères, il faut parler de services d'hébergement. « On a une offre de services, un catalogue de services au Ministère de l'Intérieur et nous sommes mandatés par la DINSIC pour construire un portail d'exposition des services à toutes les autres administrations concernées par l'offre d'hébergement, comme les ministères des finances, de l'écologie ou de l'agriculture. Ce portail exposera dès 2018, avec l'ensemble des services offerts aux autres administrations ».

« On va diviser par dix la facture électrique »

En termes de ROI pour le datacenter, la cloudification ou l'électricité, c'est tout l'aspect build du SI qui est important. Et la rapidité à développer des API et à les mettre en production. C'est là où le ROI est intéressant. Sur les projections du datacenter qui passe en mode cloud. *« On va diviser par dix la facture électrique en passant à un autre cloud, c'est déjà très bien ».*

Cette offre de service interministérielle sera ouverte en 2018, elle le sera largement, les collectivités territoriales ont déjà des offres, mais il faudra caler des éléments juridiques. *« L'architecture c'est un cloud privé, c'est du IaaS pour le moment, on construit du PaaS et du SaaS parce que c'est des enjeux très fort de ROI. PaaS et SaaS seront au rendez-vous en 2018. Ce sera très complet, y compris pour des administrations qui auraient peu de moyens ».*

En savoir plus

- Télécharger [les supports associés à la conférence](#) (mises à jour régulières)
- Télécharger les résultats de l'étude [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](#)

CNAMTS et Air France KLM transforment leurs infrastructures IT



Olivier du Merle d'Air France KLM, à gauche, et Jean-Philippe Grau de la CNAMTS, à droite, ont déployé de lourds projets d'infrastructure (photo Bruno Lévy).

Jean-Philippe Grau, CNAMTS, et Olivier du Merle, Air France KLM, ont participé à la première table-ronde organisée lors de la dernière conférence CIO : « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI », le 5 décembre dernier.

Pour sa première table-ronde, CIO a convié le 5 décembre dernier deux personnalités marquantes du monde des infrastructures. Jean-Philippe Grau est directeur de la production de la CNAMTS, la Caisse d'assurance maladie des travailleurs salariés, Olivier du Merle est responsable du centre informatique de Valbonne pour Air France KLM. Jean-Philippe Grau explique que la CNAMTS « c'est la sécu », c'est-à-dire la maladie, la vieillesse, les allocations familiales et l'ACOSS qui récupère les cotisations. Donc plusieurs organismes, les caisses primaires et les centres informatiques, la CNAMTS étant le plus gros de ces organismes, « nous traitons l'ensemble des remboursements et l'ensemble des processus fraude et prévention ».

Le but est de transformer le SI dans une optique de réduction des coûts, en gardant un niveau de services élevé, « il faut que ça continue de fonctionner tout en réduisant les coûts, tout le monde connaît nos gros enjeux sur la dette financière. Le projet mené fait partie de cette réduction des coûts. Cette transformation décline le schéma directeur des SI sur la production informatique, on avait 9 centres d'exploitation et de traitement informatique complètement identiques, salles machines et supports niveau 1 et 2, applications, les mêmes compétences et applications. Seules les pratiques et les procédures d'exploitation diffèrent, la mutualisation restait à réaliser ». Une transformation destinée à réorganiser les centres et industrialiser la production pour une seule informatique et plus neuf centres différents, l'objectif étant de rationaliser,

Neuf centres spécialisés par domaine applicatif

« En fait, il s'agit de deux projets. Le premier de restructuration et de transformation, de mars 2012 à juin 2014, où on a restructuré l'organisation des centres et, derrière, l'industrialisation qui ne s'arrêtera pas, qui est en continu. Cette première phase a permis de regrouper l'infrastructure en deux centres et spécialiser nos neuf centres par domaine applicatif ». La Caisse a poussé la question plus loin pour faire du développement des applications exploitées. La phase deux traite d'industrialisation, avec un centre de supervision national. « On a également mis en place les processus ITIL de gestion des incidents et des changements ainsi qu'un catalogue de services, tout ça s'est fait avec une qualité de service qu'il fallait maintenir voir améliorer, que les roadmaps continuent à se dérouler, le tout en tenant compte de l'aspect humain. On est 500 personnes, avec des changements de métiers ou d'affectation ».

Objectif important, *« on voulait une amélioration de la qualité de service, de la performance, des coûts, une capacité supplémentaire de développement tout cela a pu se faire grâce à un sponsoring très fort de la DSI. Des gens ont dû changer de métier, ont été recyclés, la communication était mise à rude épreuve pour réussir cette transformation ».*

Passés d'un silotage géographique à une mutualisation au plan national, la CNAMTS a entraîné une réorganisation humaine et technologique. L'aspect humain est important, dès qu'on parle secteur public, dans une organisation peu réputée pour son agilité. *« Tous les élus nous ont à l'oeil, on a dû composer. Les responsables des centres ont été mis à contribution pour bien participer, il a fallu traiter au cas par cas. Comme on a centralisé sur deux centres avec un niveau IaaS et PaaS, on a dû accompagner les salariés avec les directions sur place et leur proposer des reclassements, certains sont partis en retraite et n'ont pas été renouvelés. L'évolution fait que, on embauche à nouveau ».*

Une minute d'indisponibilité et c'est deux avions en retard

Olivier du Merle, groupe Air France KLM, explique avoir pas mal de projets pour se transformer, *« on rentabilise nos lignes c'est le principal sujet. On est sur le haut de gamme plus que d'autres compagnies aériennes, notre travail consiste à offrir ce service dans un environnement compliqué. Les contraintes de niveaux de service sont très élevées ».* Si les services informatiques ne fonctionnent pas, on ne vend plus, les avions ne décollent pas, une heure d'indisponibilité se chiffre à 2 ou 300 K/euros de pertes. *« Une minute d'indisponibilité et c'est deux avions en retard. Le salarié tapote sur l'écran, prend 5 mn, avant qu'on intervienne c'est 10 avions retardés, donc pour le moindre incident, au-delà 5 mn, il faut trouver la solution rapidement. Un incident décale aussi tout le programme, il faut offrir des solutions aux passagers. Un incident très lourd au mois de mars dernier a duré 14 heures, ce n'était jamais arrivé, au total il a coûté 14 millions d'euros, un par heure ! C'est tout le paradoxe, on a un effet ciseau, la qualité de service est un objectif, et en même temps il faut réduire les coûts ».*

Le centre informatique de Valbonne a 40 ans, en 1977 Air France était une des 1ères entreprises à être sur la plateforme de Sophia. *« Il fallait passer à autre chose, deux choses en fait. D'abord la contrainte de l'âge, le datacenter n'était plus gérable, avec des problèmes très pratiques, y compris le système de gestion des incendies ou celui de gestion des câbles, les faux planchers et les plafonds se trouvant en limite de*

supporter le câblage. Par ailleurs, les besoins informatiques ne sont plus les mêmes, on voulait quelque chose de moderne et de plus efficient énergétiquement. On a profité du fait que la surface de machines, 3 x 1000 mètre carrés, on s'est séparé au fil des années de 1000 puis encore de 1000 mètres carrés (car on a construit un autre datacenter à 10 km pour le PRA) donc nous restions dans 1000 mètres carrés et nous avons décidé réutilisé les autres ! »

Déplacer une VMAX de 800 Tera prend 24 heures

A un moment donné, il a fallu faire une bascule, simple et compliquée, on ne déplace pas 1000 serveurs en one shot. On réalise régulièrement des bascules sur l'un ou sur l'autre pour vérifier notre capacité de résilience, planifier la migration régulière des machines, ce qui nécessite beaucoup de soins, d'opérations de nuit. « *Le point clé a été le déplacement du stockage, déplacer une VMAX de 800 Tera synchro avec une autre prend 24 heures. On n'osait pas encore couper le lien entre les deux baies de disque on l'a fait. Des liens à 40 giga entre les deux baies, 6 heures de synchro pour le delta, on a pris la baie on l'a arrêtée 12 heures, puis débranchée et déplacée d'un étage avec un monte-charge, pas compliqué mais c'était 6 heures pour déplacer, puis 6 heures pour synchroniser* ».

Dans l'existant, il y a aussi le système Top, sur deux machines Unisys propriétaires, avec de l'OS 220 qui gère une partie du SI du fret, mais la majorité du SI est sur Linux depuis 2004, « *on a encore du legacy, mais tout le reste c'est du Linux et un peu de Windows* ». Bilan de l'opération c'est l'économie sur l'énergie avec des allées froides, une chaine de transformation, on a misé sur une équipe plus efficace et en amont on récupère le chaud sur la chaine de froid pour réchauffer le site de Valbonne. Sur ce site existent un centre SI et un site de développement majeur pour la compagnie. C'est un millier de personnes sur le centre, donc beaucoup de bâtiments à chauffer, la facture de gaz a diminué de presque 70%. Autre élément : des gens 24/24 et 7/7 étaient dans l'ambiance du datacenter et dans un bocal où on insufflait du froid pour les machines et du chaud pour le personnel, ce dernier a été sorti dans une salle de supervision à part.

En savoir plus

- Télécharger [les supports associés à la conférence](http://www.cio-online.com/conferences/lire-ameliorer-le-rapport-qualite-cout-de-la-dsi-249.html) (mises à jour régulières)
- Télécharger les résultats de l'étude [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](http://www.cio-online.com/etudes/lire-efficiency-36.html)

Didier Barathon
Journaliste

Dominique Pardo (Total) : « en dix-huit mois, nous avons réduit les coûts de 30 % sur notre périmètre »



Dominique Pardo, Président de Total Global IT Services a été le Grand Témoin de la conférence CIO du 5 décembre 2017 « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI ».

Sur la conférence CIO à Paris le 5 décembre 2017 « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : la performance IT prouvée à la DG et aux métiers », Dominique Pardo, Président de Total Global IT Services, a été le Grand Témoin pour détailler les moyens mis en oeuvre pour réduire les coûts IT du groupe pétrolier.

Frédéric Gimenez, DSI groupe de Total, avait expliqué les principes de la réorganisation du groupe Total [lors de son interview exclusive](#). Sur la conférence CIO « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : la performance IT prouvée à la DG et aux métiers », organisée à Paris le 5 décembre 2017, Dominique Pardo, Président de Total Global IT Services, est rentré dans les détails de cette révolution en étant le Grand Témoin de la matinée. Le groupe Total a en effet réalisé de sérieuses économies par sa réorganisation et une plus grande rigueur dans ses consommations et investissements. Auparavant, le groupe Total avait trois grandes branches : l'exploration-production qui visait à trouver et exploiter le pétrole, raffinage-chimie pour le traiter et marketing-services pour le vendre (notamment dans les stations services). Chaque branche disposait pratiquement d'une informatique dédiée. « L'organisation du groupe Total a évolué et la création de centres de services partagés était un projet d'entreprise, piloté par le comité exécutif du groupe » a raconté Dominique Pardo. En 2013, la filiale IT a été créée et confiée à Dominique Pardo. Celui-ci a dû inventer le mode de fonctionnement de cette filiale, notamment sur le plan des relations avec les branches

métiers. La filiale a été dotée de ressources humaines et d'un budget propres, « un pré-

requis » a noté Dominique Pardo.

Une démarche progressive, par domaine technique

C'est Dominique Pardo qui s'est ensuite chargé de monter le dossier social pour qu'il soit possible de mettre en place cette nouvelle organisation. Puis la démarche a été mise en oeuvre domaine technique par domaine technique, avec une approche très pragmatique. Dominique Pardo s'est souvenu : « le premier domaine a été le service utilisateurs et le poste de travail, en 2014. Le reste devait venir plus tard, une fois le premier domaine stabilisé. » Ressources et budgets du domaine technique concerné migraient dans la filiale, le reste demeurant dans les DSI de chaque branche métier.

« Très vite, on a optimisé le sourcing » s'est réjoui Dominique Pardo. Beaucoup de prestations étaient en effet externalisées. En même temps, les modes de fonctionnement ont aussi été revus et simplifiés. Et les résultats ont été rapidement au rendez-vous. Dominique Pardo a ainsi pointé : « en dix-huit mois, nous avons réduit les coûts de 30 %. » La crédibilité de la démarche a donc été renforcée. Dans un contexte de baisse du prix du baril de pétrole et donc de chiffre d'affaires du groupe, le résultat a été apprécié du Comité Exécutif. De ce fait, deux domaines techniques ont été intégrés en 2016 : les datacenters et SAP. Au 1er janvier 2017, c'est tout le « Legacy » qui a été confié à la filiale IT. 500 personnes réparties dans le monde y sont affectées.

Une maturité variable selon les domaines

« Les niveaux de maturité ne sont pas identiques, la gestion du poste de travail, intégrée il y a plusieurs années, étant bien sûr bien plus optimisée que les domaines techniques intégrés ces derniers mois » a reconnu Dominique Pardo. Mais la démarche progressive a bien des avantages. Dominique Pardo a ainsi mentionné : « nous avons pu communiquer sur des résultats et pas des promesses, donc d'acquiescer la confiance car nous avons pu démontrer l'efficacité de nos modèles tout en sachant nous remettre en question. Savoir se remettre en question, avoir de la modestie, est indispensable. »

Il faut en effet être bien conscient que la transformation est un processus continu d'amélioration, ce n'est pas une optimisation à un instant *t*. Et, derrière, il faut s'assurer de l'acceptabilité de cette transformation, bien sûr par les équipes mais aussi par les utilisateurs, les « clients internes ». « Il faut être en mesure de résister à la pression, de baisser les SLA, car on n'est pas là pour dire *oui* à tout ce que l'on demande mais nous devons expliquer pourquoi nous faisons tel choix » a insisté Dominique Pardo. Il a ainsi listé plusieurs nécessités : remettre en cause un prestataire installé depuis dix ans, partir en Inde et en assumer les conséquences... En cas de besoin, un niveau de SLA et donc de coût doit pouvoir être tranché en comité exécutif à partir d'indicateurs clés de performances (KPI) et de mesures précises. Par exemple, il est inutile d'avoir un service de proximité de support utilisateurs de 7h à 19h lorsque les bureaux sont vides à partir de 17h. De multiples petits « gains de proximité » comme celui-là sont des sources importantes d'économies.

30 % de gain

La démarche a donc porté ses fruits. Le « cash-out », le coût réel du périmètre confié à la filiale IT du groupe, a été baissé de 30 %, ce qui représente un gain de 10 % de l'ensemble du budget informatique du groupe. Les spécifiques métiers sont hors périmètres. Ainsi, le calcul haute performance et l'informatique scientifique de l'exploration-production comme l'informatique commerciale n'ont aucun intérêt à être mutualisées ou confiées à un centre de service. « Ni les mêmes enjeux, ni les mêmes

cycles de mises à jour ne se retrouvent entre branches » a observé Dominique Pardo. Une app digitale pour que les consommateurs positionnent une station service n'a, de fait, pas grand chose à voir avec une analyse de données sismiques pour modéliser les couches géologiques.

Pour l'instant, tout ce qui a intérêt à être mutualisé à l'heure actuelle est effectivement mutualisé. Mais le périmètre pourrait malgré tout s'étendre. Dominique Pardo a en effet remarqué : « il faut voir la situation comme un mouvement, et certaines technologies ou services peuvent apparaître dans un métier, sous forme de niche d'usage, avant qu'elle n'acquiert petit à petit une masse d'usage qui fait que l'on a intérêt à industrialiser. » A l'inverse, si des technologies peuvent être ajoutées, d'autres doivent sortir du périmètre lorsqu'elles n'ont plus d'intérêt. Une véritable plate-forme Big Data coûte cher, notamment à cause des ressources humaines expertes, coûte cher. Pour l'heure, plusieurs conceptions existent au sein du groupe selon les branches. Mais l'idée est bien de mutualiser au maximum, le cas échéant pas seulement les couches basses mais jusqu'aux couches supérieures si cela a du sens métier.

Un jeu à trois aux règles simples

Total IT Global Services est un ensemble de centre de services qui délivre les prestations, sous forme de catalogue de services (ou de devis pour les projets) facturés aux services utilisateurs. A cette entité s'ajoute donc les DSI des branches pour gérer ce qui n'es pas mutualisé et une DSI groupe. Cette dernière fixe les règles et la gouvernance générale, grandes politiques de sourcing et sécurité incluses. Total IT Global Services peut aussi être le bras armé de la DSI groupe pour des grands projets stratégiques.

Benchmarker les coûts proposés par Total IT Global Services à ceux de prestataires externes ou de DSI d'autres entreprises est réalisé mais à condition de pouvoir s'assurer de la conformité des modèles de coûts. Lorsqu'un poste de travail a un prix, il faut s'assurer de ce qu'inclut ce prix. « Sinon vous comparez des choux et des carottes » a soupiré Dominique Pardo. La comparaison s'effectue plutôt avec des concurrents du même secteur (Exxon, BP...) afin que les usages soient également comparables.

En savoir plus

- Télécharger [les supports associés à la conférence](#) (mises à jour régulières)
- Télécharger les résultats de l'étude [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](#)

Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Comment l'ANDRA et Pierre & Vacances Center Parcs ont mieux valorisé leur IT auprès des métiers



Pierre-Yves Fauroux (ANDRA, à droite) et Sébastien Noulot (PVCP, à gauche) ont témoigné lors de la conférence CIO « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI ».

Sur la conférence CIO à Paris le 5 décembre 2017 « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI : la performance IT prouvée à la DG et aux métiers », Pierre-Yves Fauroux (ANDRA) et Sébastien Noulot (PVCP) ont témoigné sur la table ronde « Développer la valeur d'usage à l'ère digitale ».

Réduire les coûts, c'est bien. Développer la valeur de l'IT pour les métiers, c'est mieux. Et démontrer sa valeur aux métiers, c'est l'idéal. La table ronde « Développer la valeur d'usage à l'ère digitale » qui se déroulait lors de la conférence CIO « Améliorer le rapport qualité/coût de la DSI » le 5 décembre à Paris a précisément abordé ces sujets. Elle réunissait Pierre-Yves Fauroux (Architecte des SI à l'ANDRA, l'Agence Nationale pour la Gestion des Déchets Radioactifs) et Sébastien Noulot (Responsable du datacenter de Pierre & Vacances Center Parcs, PVCP).

Les deux témoins proviennent de secteurs très différents. Pierre & Vacances Center Parcs (PVCP) est un acteur de l'immobilier touristique au sens large, des appartements meublés courts séjours aux centres de loisirs en passant par de l'immobilier de station touristique. L'Agence Nationale pour la Gestion des Déchets Radioactifs (ANDRA) gère tous les déchets radioactifs des grands producteurs (centrales nucléaires, médecine nucléaire, centres de recherche...) mais récupère aussi les objets radioactifs qui pourraient encore traîner chez des particuliers, dans des greniers, datant d'avant les législations restrictives.

Pour suivre le service fourni par la DSI et l'optimiser en fonction des besoins métier particulier, PVCP a mené une logique classique : celle d'installer des indicateurs clés de performance et une supervision adaptés. « Notre plate-forme de supervision permet de superviser l'ensemble de notre système d'information et nous permet de remonter des indicateurs autant techniques (espace disque disponible...) que fonctionnels, étant donné que le groupe possède énormément d'applications métiers très spécifiques » a précisé Sébastien Noulot. Les points de supervision sont remontés dans des tableaux de bord.

En tout, il y a plus de 10 000 indicateurs. Un module greffé sur la supervision permet de créer des tableaux de bord spécifiques destinés au métier pour que ceux-ci comprennent l'état du respect des niveaux de service. Comme Sébastien Noulot a insisté, « de façon compréhensible (ou du moins on essaye...) ». Il peut y avoir des différences entre un KPI fourni et le ressenti de l'utilisateur. Dans ce cas, le KPI est modifié après une discussion lors d'une réunion commune entre l'IT et le métier concerné. Une demande de KPI ou d'évolution du SI sera géré au travers d'un classique système de ticketing. L'essentiel est d'objectiver la performance de la DSI. La relation entre les métiers et la DSI a été facilitée par la création de ces indicateurs accessibles au métier.

Développer pour les métiers en low-code

Pour répondre aux besoins exacts du métier, là aussi très spécifiques, l'ANDRA a opté pour la multiplication de petites applications en mode low code. « Nous avons à gérer plus de deux cents formulaires » a ainsi explicité Pierre-Yves Fauroux. Les formulaires les plus utilisés ont donc été remplacés par des micro-applications, notamment pour améliorer l'intégration des données saisies dans les logiciels, notamment le PGI. Mais pas seulement. Ces outils ont également permis de mieux gérer le workflow de traitement et réaliser des traitements. Pierre-Yves Fauroux a décrit : « notre plate-forme K2 est interfacée avec Active Directory, SAP, Outlook, la base open-data publique des SIRET... »

L'application phare ayant bénéficié d'un tel développement est celle de traitement des factures fournisseurs. Pierre-Yves Fauroux s'est réjoui : « à partir du moment où la facture est numérisée et entrée dans SAP, le comptable lance l'application en indiquant juste le numéro de référence de la facture et elle permet de retrouver toutes les pièces associées (bon de commande, prescripteur...) pour faciliter le traitement et le circuit de validation. Une fois que tous les intervenants ont validé la facture, elle revient chez le comptable qui n'a plus qu'à appuyer sur un bouton pour débloquer les paiements, clôturer les soldes, etc. dans SAP, tout étant automatisé au maximum. » La surcouche digitale permet ainsi de mieux valoriser le PGI et d'en faciliter l'usage en automatisant au maximum celui-ci. Le nombre d'applications est d'ailleurs en croissance, pour répondre à toujours plus de besoins métiers en diminuant les tâches sans valeur ajoutée. Une demande initiale est toujours nécessaire mais, ensuite, il y a du « semi-agile » avec quelques itérations. Le développement est strictement interne précisément pour ajuster les développements facilement, parfois avec des travaux de quelques heures.

En savoir plus

- Télécharger [les supports associés à la conférence](#) (mises à jour régulières)
- Télécharger les résultats de l'étude [Quel service IT offrir aux métiers à l'heure de la transformation digitale ?](#)

Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Pour toute demande concernant CIO.focus :

contact-cio@it-news-info.com

Une publication de IT NEWS INFO : 40 bd Henri Sellier 92150 Suresnes

Rédacteur en chef : Bertrand Lemaire, blemaire@it-news-info.com

Tél. : 01 41 97 62 10

Principaux associés : Adthink Media et International Data Group Inc.

Président : Bertrand Gros

Directeur de publication : Bertrand Gros

Directeur général : Jean Royné

Président du groupe Adthink Media : Sylvain Morel

CIO est édité par IT NEWS INFO, SAS au capital de 3000000 €

Siret : 500034574 00029 RCS Nanterre

