

ÉDITO

Transformer l'entreprise passe par la transformation du système d'information.

Et cette transformation n'est plus (toujours) issue d'un vaste plan stratégique sur des années et conçu à la direction générale. Elle vient souvent du terrain et de l'incorporation à marche forcée de pratiques ou d'outils grand public. Il reste au DSI à l'anticiper au lieu de la subir.

SOMMAIRE

RETOUR D'EXPÉRIENCES

La transformation du poste de travail bouleverse les usages **p. 1 à 5**

GESTION DE CARRIÈRE

Quand les systèmes d'information sont mis en œuvre à partir de l'organisation **p. 6 à 8**

INTERNATIONAL

Le Big Data aide les cabinets médicaux Walgreens à traiter les patients sans rendez-vous **p. 9 à 10**

HUMEUR

p. 11

RETOUR D'EXPÉRIENCES

La transformation du poste de travail bouleverse les usages

Ubiquité, multiplicité des terminaux mais aussi maintien du poste de travail fixe, parfois virtualisé dans le cloud... Le poste de travail n'en finit plus de changer, tiré par les innovations issues du grand public. Et les usages en sont bouleversés.

Toute résistance est inutile. La DSI doit prendre acte que les usages des postes de travail évoluent sous la pression des utilisations grand public des outils IT. Les bouleversements des comportements des utilisateurs et, bien sûr, des terminaux eux-mêmes avec les technologies employées sur ceux-ci sont imposés aux DSI.

La généralisation de ces terminaux multiples permet aussi de connecter des nouveaux utilisateurs au système d'information, ceux qui n'étaient pas équipés de PC jusqu'à présent. De simples smartphones permettent ainsi de retrouver un environnement de travail ordinaire. Le poste de travail devient donc le messenger et le moteur de la révolution numérique universelle.

Quand le DSI est le moteur du changement

David Larose, DSIT de la ville de Drancy en région parisienne et de la Communauté d'Agglomération de l'Aéroport du Bourget, et Thierry Adenis, ex-DSI de l'Etablissement Français du Sang et actuellement DSI de transition, ont chacun expérimenté dans leurs fonctions ces bouleversements du poste de travail. Ils en ont pris acte et en ont fait un moteur du changement.

Pour en savoir plus



Retrouvez
la conférence
« Le Poste de Travail,
fer de lance de
l'entreprise numérique »
sur **CIO Online**





**Depuis 2002,
j'ai mené
une guerre
pour limiter
l'adhérence au
poste de travail
ancienne version**

David Larose
Communauté
d'Agglomération
de l'Aéroport du Bourget

Souplesse et moindre coût grâce aux postes de travail dans le cloud

La ville de Drancy compte 90 000 habitants. Sa communauté d'agglomération entoure l'aéroport du Bourget, au Nord-Est de Paris. Une telle collectivité comporte, dans le périmètre des mairies, des dizaines d'écoles et d'établissements sanitaires et sociaux. Sur la seule Drancy, il y a ainsi une quarantaine d'écoles, une dizaine de bibliothèques, cinq centres de santé et l'ensemble des sites administratifs. « *En tout, Drancy possède une centaine de bâtiments et il faut compter le double pour l'ensemble de la communauté d'agglomération* » spécifie David Larose. Environ 2 000 agents accèdent au système d'information auxquels il faut ajouter le public pouvant accéder à Internet à partir d'une trentaine de sites et, dans les écoles, à peu près cinq cents postes à usage pédagogique.

L'agglomération a mis en place toute une infrastructure au fil des ans qui a été un pré-requis pour l'évolution du poste de travail. Ainsi, tous les sites sont reliés par fibre optique. Un autre pré-requis a été comportemental. David Larose indique ainsi : « *depuis mon arrivée en 2002, j'ai mené une guerre pour interdire de déposer des fichiers sur le bureau ou le disque C, j'ai supprimé le client lourd de messagerie Microsoft Outlook au profit du full web Zimbra, j'ai interdit les fonds d'écran avec les chiens, les chats ou les enfants... Bref, j'ai limité l'adhérence au poste de travail ancienne version.* » A la même époque, la ville est passée en ToIP.

Au départ, les raisons d'une telle guerre de fond n'étaient pas comprises par les utilisateurs. Lorsque, plusieurs années plus tard, les postes ont commencé à être virtualisés, la compréhension a commencé. « *A partir du moment où vous savez que rien n'appartient à l'utilisateur sur le poste lui-même, c'est très facile de virtualiser* » confirme David Larose.

Ne pas remplacer de vieux PC

Le problème rencontré, en 2010, était celui du vieillissement du parc de PC. Les postes avaient en moyenne plus de cinq ans. La virtualisation des serveurs s'étant bien passée, l'idée est venue de virtualiser également les postes de travail sans remplacer les postes physiques. Au départ, il a tout de même fallu investir dans une infrastructure dédiée, soit environ 260 000 euros, pour accueillir les postes virtuels. Il s'agissait d'un serveur 16 lames avec 64 Go de RAM par lame. « *Avec cette configuration qui n'est pas énorme, je peux faire fonctionner 1 000 postes virtuels simultanément, ce qui ne veut pas dire que nous sommes limités à 1 000 utilisateurs nommés* » se réjouit David Larose.

Simultanément à la virtualisation des postes, la DSI a également virtualisé les applications. Pour David Larose, « *cela facilite tellement la vie que ça serait bête de s'en priver* ». L'un des gros avantages de cette technique est de limiter drastiquement la taille des machines virtuelles de chaque utilisateur puisque les applications sont hébergées de manière mutualisée par ailleurs. « *Nous avons une série de modèles, selon les profils d'utilisateurs (service, fonction, etc.), et la création d'une machine virtuelle à partir d'un de ces modèles ne coûte que 300 Mo d'espace disque* » souligne David Larose.

Le principe appliqué à Drancy est celui de machines virtuelles créées à la connexion des utilisateurs et détruites à leurs déconnexions, en fonction de leurs profils. Seuls les postes « VIP » sont persistants, soit moins de 3 % de l'ensemble. Chaque poste de travail est donc parfaitement « propre » chaque jour, sans virus ou autres scories indésirables.

Des postes de travail virtualisés

En virtualisant ainsi les postes de travail, les anciens PC ont pu être conservés dans un premier temps, mais transformés de fait en simples clients légers avec un noyau Linux minimaliste permettant une connexion RDP au serveur de postes virtuels. La consommation de ressources sur le PC devenant ainsi extrêmement faible, cela ne posait pas de problème. « *Je n'avais de toute façon pas le budget pour renouveler les 1 000 postes* » souligne David Larose. Mais, ensuite, le renouvellement a pu être progressivement lancé. Les agents ont vite apprécié de disposer d'un petit terminal léger ultra-fin et assez design par rapport au PC classique qui prenait de la place et demeurait bruyant.

David Larose s'amuse d'une anecdote : « *nous sommes même passés, à la DSI, pour des magiciens -terme exact employé par des utilisateurs- car, après une coupure d'électricité sur un site, les agents ont retrouvé leur poste de travail dans l'état où ils l'avaient laissé, y compris la place de la souris* ». C'est en effet la magie de la virtualisation : le poste de travail se situe de fait dans un datacenter dont l'alimentation électrique ne souffre pas. Et la « magie » ne ►

Pour en savoir plus



Retrouvez
« **L'ergonomie
des terminaux tactiles
est attendue
comme intuitive** »
sur **CIO Online**





Un DSI n'est pas payé à vérifier qu'une LED sur un serveur est allumée verte ou rouge

David Larose
Communauté
d'Agglomération
de l'Aéroport du Bourget

s'arrête pas là puisque, désormais, les agents peuvent travailler de chez eux, sur une tablette personnelle, etc. et cela partout de la même façon, avec le même poste de travail. « Il y a quelques temps, j'ai même déplanté le serveur de messagerie de l'office HLM à partir de mon smartphone alors que j'étais à Toulouse » se souvient David Larose.

Ubiquitaire par nature

Pour le travail à domicile ou en mobilité, il n'est même pas nécessaire de prévoir un VPN, toujours complexe à mettre en place, puisque les machines virtuelles sont détruites à la déconnexion. La connexion est en SSL mais c'est tout. Un simple navigateur ordinaire acceptant le HTTPS suffit à retrouver un poste de travail complet. Comme la ville est en ToIP, le softphone suit le poste de travail et la liaison téléphonique est donc disponible pour l'agent partout où il peut se connecter à son poste de travail.

Cette virtualisation « classique » a cependant atteint progressivement ses limites. Le datacenter commençait en effet à s'essouffler, l'infrastructure VMware progressant, avec des exigences croissantes, alors que les serveurs, eux, n'évoluaient pas. Remplacer le datacenter n'enthousiasmait pas particulièrement David Larose : « J'estime qu'un DSI n'est pas payé à vérifier qu'une LED sur un serveur est allumée verte ou rouge. Si, dans cinq ans, un DSI s'occupe encore de serveurs, c'est qu'il n'a rien compris. »

Le cloud pour remplacer le datacenter

L'évolution technologique des datacenters posait déjà à la base un problème de ressources humaines. Maintenir les compétences en interne impliquait des formations récurrentes importantes. Embaucher des spécialistes avec les grilles salariales de la fonction publique était impossible. Enfin, mettre à niveau le datacenter aurait nécessité un nouvel investissement de plus d'un demi-million d'euros. Du coup, la décision a été prise de simplement tirer une fibre optique jusque dans un point de connexion d'opérateurs, les liaisons d'opérateurs pouvant alors relier à très haut débit la ville et un datacenter externe. La ville s'est dotée à l'occasion d'un Cisco Nexus 7000.

Un datacenter infogéré classiquement aurait coûté au minimum, selon les devis faits, 250 000 euros par an pour lui seul, sans oublier de maintenir la connexion Internet 100 Mo/s chez SFR à un millier d'euros par mois. Un appel d'offres a donc été lancé pour une solution ►

L'UBIQUITÉ TRANSFORME L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

« L'innovation était jadis portée par le marché entreprises mais, aujourd'hui, c'est bien le marché grand public qui tire les usages, avec l'ubiquité, et les mises au point de nouvelles technologies » constate Emmanuelle Olivé-Paul, directrice associée de Markess International. Ce cabinet étudie toute l'année les nouveaux usages en entreprises, autant côté DSI que côté métiers, y compris au niveau utilisateurs finaux. Emmanuelle Olivé-Paul veut rassurer face à la révolution en cours : « les initiatives sont aujourd'hui très nombreuses dans les entreprises pour s'adapter aux nouvelles pratiques mais c'est plutôt récent, deux à trois ans en général. »

Ce qui a constitué la vraie révolution est le constat qu'ont fait de nombreux cadres : leurs outils personnels étaient plus pertinents et les rendaient plus performants que les outils fournis par leurs entreprises. De ce fait, ces cadres se sont mis à passer outre aux consignes de leurs entreprises, simplement pour être plus efficaces. Une simple tablette était ainsi un très bon outil de prise de note, sans même parler de smartphone. Heureusement, Emmanuelle Olivé-Paul note : « 80 % des décideurs informatiques des secteurs privés et publics prévoient de faire évoluer d'ici 2015 l'environnement des postes de travail de leurs collaborateurs ».

Les initiatives avec une vraie stratégie d'entreprise se multiplient cependant également. L'émergence des tablettes dans les mains des vendeurs dans certains magasins transforme la rela-

tion de vente et les modes de travail. Les vendeurs n'ont plus à chercher d'information en s'éloignant des clients, à un poste fixe, mais ils peuvent conseiller le client sans le quitter.

La révolution est un fait : 50 % des possesseurs de téléphones mobiles possèdent en fait un smartphone et 18 % des Français ont une tablette numérique. Un quart des cadres dirigeants a plus de quatre terminaux pour accéder à leur environnement professionnel, y compris des outils personnels. 14 % des professionnels utilisaient un outil personnel à des fins professionnelles en 2013. Selon Markess International, ce chiffre sera de 23 % en 2015. « Il faut accompagner le BYOD » insiste Emmanuelle Olivé-Paul. L'interdire est de toutes manières vain.

Si le télétravail complet reste marginal à ce jour, la mobilité est par contre générale. Il peut s'agir d'une mobilité en dehors des locaux de l'employeur comme d'une mobilité à l'intérieur de ceux-ci sans oublier, bien entendu, le travail à domicile en dehors des heures normales de travail. Plutôt que de mobilité, il convient donc de parler d'ubiquité. Du coup, 80 % des organisations prévoient d'équiper elles-mêmes leurs collaborateurs de terminaux dits « de nouvelle génération » (smartphones, tablettes, etc.). ■

Pour en savoir plus



Retrouvez
« Le Poste de Travail
est bien en pleine
transformation »
sur CIO Online



Pour en savoir plus



Retrouvez
« Le smartphone triomphe mais la 4G et le BYOD rebutent »
 sur **CIO Online**



de type cloud et la ville a choisi le cloud français d'OVH. Le fait que l'hébergeur soit français était d'ailleurs un impératif légal. Certes, le coût est toujours de 250 000 euros par an mais ce prix inclut la connexion Internet collective 20 Go/s. La latence entre la ville et le datacenter n'est que de 6 ms alors que les serveurs sont physiquement situés à Roubaix et ceux du PRA à Strasbourg. Le marché public conclu prévoit un niveau de qualité de service précis avec de fortes pénalités en cas d'indisponibilités de l'infrastructure. Les postes virtuels et le PRA ont été testés lors du pilote. Le remontage des machines virtuelles peut se faire en deux heures et la synchronisation entre le datacenter principal et celui de secours n'est pas en temps réel, ce qui aurait été beaucoup trop onéreux. Les backups se font une fois par jour.

Du mix OpEx/CapEx au pur OpEx

Le coût est passé d'un mixte investissement-fonctionnement à du fonctionnement presque pur. Mais, malgré l'augmentation de la part des coûts récurrents, la rentabilité a été acquise en un an et demi. Cette rentabilité a notamment été obtenue grâce à la suppression des coûts de maintenance, notamment les 160 000 euros par an pour VMware, désormais inclus dans le coût facturé par OVH. David Larose se réjouit : « *chaque poste de travail me coûte désormais, tout compris, 5 euros/mois.* » Ce prix n'inclut bien sûr pas les logiciels spécifiques.

De plus, ce tarif est provisoire et bénéficie d'un flou juridique. En effet, les licences Windows XP OEM achetées avec les anciens PC ont été conservées (les souris ont été conservées pour le permettre juridiquement). La licence mensuelle de connexion à un Windows virtualisé (WDA) n'est donc pas, pour l'instant, réglée alors que son coût normal est d'une dizaine d'euros par personne et par mois. Microsoft n'a jamais répondu aux questions ni de Drancy ni d'OVH. Par contre, le passage à une version plus récente de Windows supprimera cet avantage. Mais l'évolution de Microsoft Office aura lieu avant celle de Windows : Office est en effet intégré avec des logiciels métiers qui, eux, évoluent et une version trop récente de Windows risquerait de consommer trop de RAM alors que celle-ci est désormais facturée à l'usage.

Un tel bouleversement dans les habitudes des utilisateurs (jusqu'à la suppression des personnalisations du poste de travail) ne va pas forcément sans heurts. « *Cela s'est bien passé parce que j'ai l'appui de mon directeur général des services et de mon maire* » confirme David Larose. L'appui du DGS a été acquis pour des raisons financières, celui du maire pour les avantages politiques. « *Le maire a bien compris que la virtualisation permettait de mettre deux fois plus de postes dans les écoles pour le même coût, ce qui a une valeur politique* » explique le DSI.

Pour en savoir plus



Retrouvez en vidéo
David Larose
 sur **CIO Online**



Le PC n'est pas mort mais se renforce

Les difficultés à gérer un changement important sur un outil de travail aussi passionnel que le poste de travail peuvent être aussi aplanies en ayant recours à un « DSI de transition ». Un tel DSI intervient de manière temporaire, soit pour régler une crise ou remplacer un DSI au pied levé, soit pour mener ou reprendre en main un projet important, notamment de transformation. Une fois sa mission achevée, au bout de douze à dix-huit mois, il quitte l'entreprise. Après avoir été notamment DSI à l'Établissement Français du Sang, l'organisme qui gère toutes les transfusions sanguines en France grâce à ses 10 000 collaborateurs, Thierry Adenis est un tel manager de transition qui dirige actuellement la migration de Windows XP vers Seven au sein de l'ensemble du groupe Areva. 30 000 postes de travail doivent migrer avant la fin de la maintenance de Windows XP, en avril 2014. « *Areva a voulu faire de cette contrainte une opportunité* » se réjouit Thierry Adenis. Ainsi, Areva va en profiter pour rationaliser son parc applicatif, rationaliser les coûts, faciliter la réappropriation de son poste de travail par chaque utilisateur...

Mais faire évoluer le parc des postes de travail n'implique pas, loin s'en faut, que le PC traditionnel soit mort. Depuis des années, les analystes, tels que le Cabinet Gartner, proclament cette mort du PC. Thierry Adenis sourit : « *la réponse dépend de la personne à qui vous posez la question de savoir si oui ou non le PC est mort ! J'ai même lu un avis d'analyste il y a peu indiquant qu'il n'y aurait plus de PC dans les entreprises en juin 2014... Dans les faits, et si l'on pose la question aux DSI, les entreprises sont remplies de PC.* »

Le PC uniquement où il est pertinent

Bien entendu, le PC est en décroissance (Voir à ce sujet l'encadré « L'ubiquité transforme l'environnement de travail »). Mais il ne disparaît pas. Il est juste complété par de multiples terminaux : tablettes, smartphones, etc. « *Le but du DSI doit être de s'approprier cette richesse de terminaux pour répondre à chaque problématique par le terminal le plus approprié à chaque fois* » martèle Thierry Adenis. Il insiste : « *le PC, loin d'être mort, est en fait renforcé* ▶



Le DSI doit s'approprier la richesse de terminaux disponibles pour répondre à chaque problématique par le terminal le plus approprié à chaque fois

Thierry Adenis
 DSI de Transition

Pour en savoir plus



Retrouvez la tribune
de Thierry Adenis
« **Le poste de travail :
l'évolution
perpétuelle** »
sur **CIO Online**



puisque, précisément, il n'est plus employé que lorsqu'il est pertinent, les autres usages étant remplis par d'autres terminaux. Même si cela peut aller jusqu'à la grande mission du DSI chaque mois de Janvier : intégrer la tablette que le PDG a reçu pour Noël, avec le petit paramètre qui met à plat les méthodes employées jusqu'alors ! »

L'existence de multiples terminaux est à la fois une contrainte et une opportunité pour les DSI. « *Le DSI vit de toutes les façons dans un monde de contraintes aussi diverses que les technologies et les budgets* » soupire Thierry Adenis. La principale difficulté concerne la maintenance et la conservation en conditions opérationnelles. Car, pendant la révolution des terminaux, pendant que les utilisateurs demandent des tablettes et des smartphones avec des applications rendues plus « sexy » pour s'adapter à l'air du temps, le quotidien continue. Et les équipes en charge de la gestion du parc de terminaux, elles aussi, sont toujours là. Thierry Adenis en déduit : « *le rôle du DSI, en tant que manager, est donc également de faire évoluer ses équipes pour qu'elles puissent suivre le rythme des évolutions techniques. Et ces équipes doivent aussi s'adapter aux autres nouveautés : nouvelles méthodes de travail, nouvelles relations avec les métiers, etc.* ».

Rationaliser le parc en préalable

Pour l'heure, chez Areva, la migration des postes de travail de XP vers Seven se fait en iso-fonctionnalités et iso-technologies. La seule évolution sensible est la rationalisation applicative et l'optimisation des coûts. Comme souvent, des applications peuvent toujours être présentes dans le système d'information mais ne plus avoir d'usage ou alors avoir un usage redondant. Il convient alors de faire des choix et de supprimer ces non-optimisations. « *Typiquement, il peut y avoir dix applications en cinq versions chacune pour compresser des fichiers* » dénonce Thierry Adenis. Il faut donc à la fois écouter l'utilisateur mais aussi expliquer ce qui est fait, « à livre ouvert », en toute transparence, pour rendre les changements acceptables par l'utilisateur final.

Une telle migration révèle le fameux « shadow IT ». Les bases Access, les fichiers Excel remplis de macros, etc. sont victimes des montées de versions. Il faut l'anticiper et le gérer.

La rationalisation passe aussi par une plus grande autonomie de ces utilisateurs qui disposent désormais d'un appstore privé pour charger les applications qu'ils désirent dans un catalogue mis en œuvre par Areva. Mais les demandes des utilisateurs doivent toutes être jugées à l'aune de l'alignement sur la stratégie de l'entreprise, quitte à modifier cette stratégie. Lorsqu'un smartphone ou une tablette est confiée à un agent de terrain, le travail de celui-ci doit être transformé, sinon cela se sert à rien. « *Donner un iPad ou un iPhone à un commercial ne transforme pas l'entreprise si, en même temps, ces nouveaux terminaux n'ont pas permis de transformer les processus de travail* » constate Thierry Adenis.

Se méfier mais gérer le BYOD

Et si l'utilisateur commence à développer des nouveaux processus avec ses propres terminaux, dans une démarche de BYOD plus ou moins maîtrisée, la catastrophe peut survenir à tout moment. Thierry Adenis interroge : « *comment faites-vous si l'utilisateur se fait voler ou casse son terminal, devenu stratégique pour lui, et qu'il n'a pas les moyens de s'en racheter un ?* »

Conclusion : le DSI doit assurer le bon fonctionnement du système d'information en bonne intelligence avec les utilisateurs. C'est ce que résume Thierry Adenis très simplement : « *le DSI doit être un homme d'écoute et de dialogue* ». ■

Bertrand Lemaire

Pour en savoir plus



Retrouvez l'interview
de Thierry Adenis
« **Le DSI ne doit pas être
un expert métier** »
sur **CIO Online**



Pour en savoir plus



Retrouvez en vidéo
Thierry Adenis
sur **CIO Online**



Quand les systèmes d'information sont mis en œuvre à partir de l'organisation

Florence Delacour-Lepetit a pris la responsabilité des SI de la Fondation de France en venant de la DRH. Ce parcours a une logique : celle de la révolution des process et de l'organisation pour aligner les systèmes sur les logiques métier.



© A. Chazard

CIO : *Vous êtes entrée à la Fondation de France pour en devenir DRH mais vous avez aujourd'hui sous votre responsabilité notamment la DSI. Quelle est la logique de cette évolution ?*

Florence Delacour-Lepetit : En fait, je suis passée de l'organisation aux systèmes d'information. Même si je suis passionnée par l'informatique depuis mon adolescence, être DSI n'est pas un métier avant tout technique.

Notre problème de départ était que l'informatique n'était jamais alignée sur les process métiers, process qui devaient, de plus, être optimisés. Le but était donc de refondre les process et d'aligner les systèmes d'information sur ces nouveaux process, l'optimisation des process supposant d'ailleurs de disposer d'un système d'information à la hauteur.

J'ai donc voulu mettre en place une « vraie » DSI en lieu et place d'une direction informatique « primitive ». Cette mise en place a permis ensuite la création d'un système d'information renouvelé et d'une nouvelle infrastructure.

CIO : *Quelle est le lien fonctionnel entre la DSI de la Fondation de France et les « fondations sous égide » [voir encadré] ?*

Florence Delacour-Lepetit : La logique, dans l'évolution de la Fondation de France, est de devenir un fournisseur de services des « fondations sous égide » (FSE). C'est notamment vrai pour la DSI. Les FSE sont, pour nous, des « clients » mais font néanmoins parties intégrantes de la Fondation de France.

Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la Fondation de France est en situation concurrentielle. En premier lieu, les FSE peuvent choisir une autre fondation pour leur hébergement. De plus, elles peuvent aussi demander leur reconnaissance d'utilité publique et quitter alors notre giron. Enfin, nous sommes bien sûr en concurrence avec tous les autres organismes de collecte comme destinataire des dons et legs. ▶

FLORENCE DELACOUR-LEPETIT : DE LA DRH À LA DOSI

Florence Delacour-Lepetit a une formation initiale universitaire en histoire économique et sociale suivi d'un DEA en développement des ressources humaines et des organisations obtenu en 1993. Elle suit ensuite, parallèlement à son activité professionnelle, une formation doctorale en organisation et travail à l'Université Paris 1. Elle débute dans la vie professionnelle comme chargée de mission à la direction de la Bourse de Paris, de 1994 à 1997. Elle vivra notamment la fin de la crise des valeurs à terme en 1997, dix ans après celle des actions.

Elle rejoint alors l'OPAC de Paris comme adjoint du DRH de l'Exploitation de 1998 à 2000. Puis, jusqu'en 2003, elle sera directrice des ressources humaines d'une SSII où elle crée la fonction.

En 2003, elle rejoint la Fondation de France comme DRH puis prend aussi en charge, en 2005, le management par les processus. Elle y devient en 2007 directrice des ressources internes, avec notamment la direction des systèmes d'information sous sa responsabilité. ■

Q10 : Informatiquement, quels sont les conséquences pour la DSI ?

Florence Delacour-Lepetit : La DSI doit s'occuper de l'informatique propre de la Fondation de France. Les FSE, pour leur part, consomment progressivement de l'infrastructure, de l'hébergement web et du conseil en droit informatique. Elles consomment le système informatique existant, sans spécifique.

La conséquence, c'est que nous n'avons certes que 200 utilisateurs sur notre système d'information mais nous devons avoir l'organisation d'une très grande entreprise aux multiples établissements. Les 14 personnes de la comptabilité gèrent en effet 730 bilans !

Pour un fournisseur, la Fondation de France est de ce fait un compte très particulier. Nos moyens sont issus de donateurs et nous n'avons de ce fait pas le droit au moindre gaspillage. Un sou est un sou ! De plus, nous sommes une petite structure mais notre SI est complexe. Et puis notre conseil d'administration comprend des représentants de toutes les grandes banques et de grandes entreprises : un problème a donc de ce fait un impact immédiat. Ou, à l'inverse, nous donner satisfaction entraîne également une crédibilité sur le marché.

Q10 : Avez-vous, de ce fait, consolidé vos applications ?

Florence Delacour-Lepetit : Pas vraiment : nous sommes passés d'une trentaine à une centaine d'applications en dix ans, avec une croissance particulièrement forte entre 2007 et 2012 ! Mais cette inflation est normale. En effet, nous avons informatisé des processus qui ne l'étaient pas vraiment. Par exemple, les legs étaient jadis gérés à la main sous Excel !

En 2008, nous avons mis en place une GRC sous Selligent. La comptabilité et la gestion sont aujourd'hui sous PeopleSoft. Et la paye est, pour l'instant, infogérée chez ADP.

Q10 : Et qu'implique le fait d'avoir une DSI « intégrée » avec la DRH et l'organisation ?

Florence Delacour-Lepetit : Toutes les réunions sont globales process/moyens/métiers. L'IT n'est pas isolée dans son coin. Nous gagnons donc du temps car nous réglons les problèmes là où ils sont vraiment, sans faire de l'IT le bouc-émissaire permanent. De plus, la logique de référentiels et de vocabulaires communs s'est naturellement imposée.

Et il arrive qu'un RSSI ou un architecte réseau doive faire une note de consultation au Comité d'Entreprise ou au Comité de Direction, bien entendu dans un langage compréhensible. Rien ne sort de notre direction tant que tout le monde -IT ou non- n'a pas parfaitement compris de quoi nous parlons. Bien entendu, l'intégration a aussi fonctionné dans l'autre sens et la charte informatique deviendra partie intégrante du règlement intérieur.

Q10 : Comment les développeurs et les autres techniciens se sont-ils insérés dans ce schéma ?

Florence Delacour-Lepetit : Nous n'avons, en interne, aucun développeur hormis un profil. Notre seul logiciel métiers en développement spécifique (fondations, legs, redistribution et immobilier) a été développé par Orange Business Services qui en assure la maintenance applicative à Rennes.

Les chefs de projet de la DSI font donc les paramétrages classiques et managent les expertises externes. Chacun a en moyenne la responsabilité de huit applications. De plus, les chefs de projet animent les formations des utilisateurs afin de rester toujours proches d'eux. Les formations ne sont pas seulement à un outil mais associent les process et les outils associés. La logique n'est donc jamais celle d'une application en tant que telle mais celle d'un univers global. ►

LA FONDATION DE FRANCE : LA MAISON COMMUNE DU MÉCÉNAT

La Fondation de France a été créée en 1969. A l'origine, un conseiller du ministre de la culture André Malraux, Michel Pomey, est revenu en 1965 des États-Unis avec l'idée de créer une grande fondation généraliste afin de développer en France le mécénat, alors quasi-inexistant. La Fondation de France reçoit la mission d'héberger juridiquement et de gérer des œuvres créées autour d'une cause. Ces œuvres peuvent être des fondations pérennes ou non. Elles sont gérées par des comités d'experts bénévoles.

La Fondation de France est sous statut totalement privé et n'obtient ses fonds que par la générosité de donateurs et les résultats des

placements de ses actifs. Sa gestion suit les règles des grandes banques (comités d'audit, séparation engagement/paiement...) et les membres de son conseil d'administration sont issus très souvent des grandes banques françaises.

A ce jour, la Fondation de France gère 1,8 milliard d'euros d'actifs et héberge environ 730 fondations « sous égide » (sans personnalité morale propre) dont une soixantaine de fondations d'entreprises. Elle emploie 180 salariés directs dont 14 à la DSI (en plus de six prestataires en moyenne). Les fondations sous égide peuvent disposer de personnel propre. ■

Quatorze modules ont été mis en place en « formation à la demande » en complément aux formations ponctuelles.

CIO : *Comment, dans votre contexte, vous adaptez-vous à la vague numérique ?*

Florence Delacour-Lepetit : Notre ambition est de devenir une entreprise numérique. C'est un projet organisationnel, une révolution par les usages. Nous comptons ainsi nous rapprocher des attentes à la fois des FSE et des donateurs.

Mais les pratiques ont tendance à dépasser les prévisions. Par exemple, nous fournissons des PC et des smartphones mais la pratique du BYOD se développe.

A l'inverse, sur les réseaux sociaux, nous avons une présence institutionnelle classique. Mais notre ambition est que chacun soit un relais de la fondation.

On ne peut pas se décréter « entreprise numérique » du jour au lendemain. Il y a de toute évidence des changements importants à gérer, notamment à cause des différences d'attitudes en fonction des générations. Notre projet est donc encore en pleine évolution. ■

Bertrand Lemaire



Mardi 18 mars 2014 • de 8 h 30 à 12 h 30 • Centre d'affaires Paris Trocadéro • Paris 16^e

LE DSI AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Intégration, Innovation et Disponibilité

Le client-roi n'accepte plus que le service rendu par l'entreprise ne soit pas à la hauteur à cause de l'informatique. La DSI doit donc garantir que le client ne verra pas les difficultés internes ou la complexité de ses demandes. Elle doit même anticiper de nouvelles demandes et permettre ainsi l'innovation dans un sens marketing du mot. Cela implique que le système d'information soit totalement intégré, fluide et souple.



INSCRIVEZ-VOUS

Conférence gratuite réservée aux décideurs informatiques des entreprises utilisatrices.

Le Big Data aide les cabinets médicaux Walgreens à traiter les patients sans rendez-vous

Une solution d'analyse des données médicales basée dans le cloud permet aux praticiens de la chaîne de cabinets médicaux Walgreens d'améliorer le diagnostic et le traitement des patients dans ces établissements. Nos confrères américains de CIO.com ont étudié ce cas. Notons que la solution serait délicate à mettre en œuvre de la même manière en France où la législation est différente des Etats-Unis.

Les thérapeutes travaillant au sein de la chaîne de cabinets médicaux Walgreens utilisent du Big Data en plus des outils courants pour réaliser les examens des patients. L'objectif est de mieux évaluer l'état de chaque patient et de délivrer des prescriptions optimisées.

En premier lieu, il s'agit de traiter les motifs médicaux immédiats ayant amené ces patients à consulter. Mais le but est aussi d'offrir une expérience médicale holistique permettant d'améliorer la santé globale du patient et d'éviter les coûts médicaux futurs. « La capacité à fournir des analyses poussées au sein même du cabinet médical peut aider à identifier et résoudre les lacunes dans la qualité des soins », se réjouit Heather Helle, qui supervise plus de 400 cabinets en tant que directeur des opérations de la division des cabinets médicaux de Walgreens.

Analyser les big datas pour mieux diagnostiquer

Les cabinets médicaux constituent un gros enjeu pour Walgreens, dont le PDG Greg Wasson a déclaré aux analystes financiers que la société veut « jouer un rôle central dans les modèles de soins émergents. » Walgreens gère également des centres de santé dans les grandes entreprises qui veulent des soins sur place pour leurs employés. L'année dernière, Walgreens a commencé à déployer la suite logicielle d>Inovalon baptisée Electronic Patient Assessment Solution Suite (ePASS). Ce système expert en mode SaaS permet de stocker et traiter les données médicales. La suite inclut des données fournies par les compagnies d'assurance de santé et offre un accès à un registre d'informations concernant 7,5 milliards d'événements médicaux impliquant plus de 100 millions de personnes.

Les données comprennent les données démographiques, les inscriptions, les diagnostics, les protocoles suivis, les informations relatives à la pharmacie et les résultats de laboratoire, et les informations d'assurance-maladie. Des centaines de programmes de couverture sociale aux États-Unis et à Porto Rico font partie du système, qui gère plus de 140 millions d'assurés, 540 000 médecins et 220 cliniques, selon Inovalon.

Contrôle de votre propre santé

Quand un patient de l'un des assureurs de santé qui collaborent avec Inovalon demande des soins dans un cabinet médical Walgreens, ePASS analyse des données agrégées et donne les détails aux soignants sur l'état de santé du patient, les antécédents de traitement et les éléments manquants. Par exemple, le logiciel peut identifier que le patient est en retard pour un dépistage de routine ou n'a pas rempli une prescription. Le système avertit le praticien de ces lacunes afin qu'il puisse faire des recom- ►

mandations au patient parfaitement adaptées. « La consultation peut être extrêmement personnalisée » indique Heather Helle.

En revanche, un médecin traitant un patient dont les dossiers ne font pas partie du système devra passer du temps à recueillir oralement l'histoire médicale de ce patient en détail. Mais, dans ce cas, les thérapeutes ne peuvent pas connaître les éventuels examens non passés ou les prescriptions non-respectées.

Cynthia Burghard, directrice de recherche chez IDC Health Insights, estime que les praticiens de Walgreens devraient être en mesure d'obtenir grâce à ePASS une vision qu'ils ne pouvaient pas obtenir sans analyse. Mais l'analyse d'étapes de parcours de soins est un jeune domaine. Burghard dit, et il est trop tôt pour déterminer à quel point les analyses peuvent améliorer la santé des patients.

Cependant, selon Cynthia Burghard, ePASS pourrait permettre Walgreens de se démarquer de ses concurrents. Par exemple, CVS fonctionne également avec des cabinets médicaux tandis que Rite-Aid a lancé des cabinets médicaux en ligne via des kiosques dans certains de ses magasins. Si les assureurs voient que Walgreens peut soigner efficacement à moindre coût, ils peuvent diriger leurs adhérents vers cette chaîne pour faire baisser leurs coûts globaux. ■

Mary K. Pratt / CIO.com / Traduction : Bertrand Lemaire

Pour en savoir plus



Retrouvez

la version originale

sur

CIO.com



Mardi 20 mai 2014 • de 8 h 30 à 12 h 30 • Centre d'affaires Paris Trocadéro • Paris 16^e

Maîtriser le risque à l'heure des menaces complexes

De la cybercriminalité au risque fournisseur

Les entreprises se retrouvent plongées dans un monde toujours plus complexe et incertain.

Le système d'information, devenu vital, est en lui-même une source importante de risques, notamment face aux cybercriminels.

Mais il peut aussi être une partie de la réponse pour mieux maîtriser les risques.



INSCRIVEZ-VOUS

Conférence gratuite réservée aux décideurs informatiques des entreprises utilisatrices.

VIRTUALISATION, CLOUDIFICATION, SMARTPHONISATION...
LES NOUVEAUX ENJEUX SÉCURITÉ DU POSTE DE TRAVAIL



CIO EVENEMENTS 2014

Inscrivez-vous dès à présent aux conférences 2014 sur cio-online.com

18 mars 2014

LE DSI AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Intégration, innovation et disponibilité au service du client-roi

20 mai 2014

MAÎTRISER LE RISQUE À L'HEURE DES MENACES COMPLEXES

De la cybercriminalité au risque fournisseur

Pour toute demande concernant CIOpdf : cio-abonnement@it-news-info.com - N° de téléphone dédié : 03 27 32 26 29

Une publication de :

IT NEWS INFO - 40 boulevard Henri Sellier 92150 Suresnes • Tél. : 01 41 97 62 10

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

Ont participé à ce numéro : Oscar Barthe

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

Réalisation : Rémy Beaudégel

SEPIA Studio - 6 rue Jules Simon 92100 Boulogne

CIO est édité par IT NEWS INFO, SAS au capital de 3 000 000 €

Durée de la société : jusqu'au 7 septembre 2106

Siret : 500 034 574 00029 RCS Nanterre