



**CIO.FOCUS**

---

**Transformer la DSI  
pour innover en business**

# EN BREF

Le métier veut du neuf. La direction générale veut de l'innovation. Mais le quotidien doit toujours être assuré. Le DSI doit donc à la fois servir l'innovation globale de son entreprise, en être un moteur, mais aussi savoir transformer l'organisation de son propre service.

Démonstration au travers de témoignages de DSI de grands comptes.

**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 :**  
IT Facto et International Data  
Group Inc.

**Président et Directeur de publication :**  
Nicolas Beaumont

**Directeur général :** Jean Royné

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

Siret : 500034574 00029 RCS Nanterre

# SOMMAIRE

## / STRATÉGIE

Stéphane Rousseau (Eiffage) : « *Nous sommes en train de découvrir des métiers au croisement IT/contrôle de gestion/achats* » ..... **3**

## / STRATÉGIE

Jean-Claude Laroche, DSI d'Enedis :  
« *Nous avons une ambition, avoir la totalité de la DSI en mode agile* » ..... **8**

## / PROJETS

Les magasins 7-Eleven testent les chatbots, le machine learning et les drones..... **12**

## / STRATÉGIE

François Madjlessi (Université de Paris Dauphine) :  
« *la transformation numérique doit partir de l'enseignement* » ..... **15**

## / STRATÉGIE

Vincent Dussaucy (MGEN) : « *J'ai une certaine expérience des GIE informatiques et du monde de la protection sociale* » ..... **19**

## Stéphane Rousseau (Eiffage) : « Nous sommes en train de découvrir des métiers au croisement IT/contrôle de gestion/achats »

Stéphane Rousseau, DSI du groupe Eiffage, détaille ici la stratégie IT de son entreprise répartie sur des milliers de sites. Le cloud, le collaboratif et la réalité virtuelle s'y font des places certaines et contribuent à une révolution numérique en cours dans les pratiques quotidiennes, notamment grâce à Office 365. Mais sans oublier des fondamentaux comme l'optimisation des ressources et la sécurité, avec PRA testé pour de bon.



Pour Stéphane Rousseau, DSI du groupe Eiffage, un PRA doit être testé pour de vrai avant validation définitive.

### CIO : Comment est organisée la DSI du groupe Eiffage ?

**Stéphane Rousseau :** Notre groupe est organisé en quatre branches [voir encadré] avec des milliers de sites. Par principe, le BTP est très local. Nous opérons ainsi des milliers de chantiers chaque année, pas seulement de grands ouvrages comme le Viaduc de Millau mais aussi des chantiers bien plus modestes.

Mais, par contre, notre DSI est aujourd'hui complètement centralisée. Nous l'avons voulu ainsi en 2006 à l'occasion de la mise en chantier d'un ERP groupe unique, en l'occurrence PeopleSoft intégré par CSC. La DSI a alors fédéré les IT des branches. De ce fait, aujourd'hui, il n'existe plus de forces informatiques dans les branches en dehors de référents et, bien entendu, de maîtrises d'ouvrages.

La DSI a donc, bien sûr, une activité groupe mais aussi des activités pour les branches, parfois avec des impacts métier directs. Par exemple, nous avons développé pour notre activité de promotion immobilière une application de réalité virtuelle permettant de choisir l'équipement et l'aménagement des ventes en état futur d'achèvement. Nos clients n'achètent plus sur plan mais en immersion. Nous sommes aussi en train de réaliser un logiciel pour piloter le pesage des camions sortant de nos carrières ou un autre gérant l'éclairage public d'une ville.

Nous avons une certaine taille qui nous permet de mener des projets ambitieux mais aussi pour disposer de capacités suffisantes mutualisées. Par exemple, certains applicatifs ont été partiellement recyclés dans d'autres activités. Je pense au logiciel mobile pour gérer la maintenance des lignes TGV qui a été partiellement réutilisé pour la maintenance des éclairages publics. Nos équipes sont communes, sans silo.

## **CIO : Comment gérez-vous vos infrastructures et leur pérennité ?**

**Stéphane Rousseau :** Nous avons bien sûr une paire de datacenters redondants, etc. Je suis arrivé à l'été 2014 et je voulais faire un test de PRA. A l'époque, on m'a dit que tout n'était pas prêt. J'y suis revenu plusieurs fois et, fin 2016, on a fait un vrai test de PRA avec aller-retour.

Aujourd'hui, la notion de PRA est toujours intégrée dans tous les projets, avec un budget dédié prévu. C'est un point sur lequel nous sommes de plus en plus audités. La gestion de crise doit être anticipée, planifiée, décrite et son efficacité prouvée. La gestion de crise IT doit en plus être totalement intégrée dans la gestion de crise de l'entreprise dans sa globalité.

## **CIO : Vous avez cependant recours à du SaaS, par exemple Microsoft Office 365... L'avez-vous installé dans un hébergement dédié ?**

**Stéphane Rousseau :** Non. Nous utilisons Office 365 dans le cloud public. Nous avions Exchange Online depuis un moment ainsi qu'une implémentation dans une ferme locale de SharePoint. Et on se posait la question d'évoluer vers Office 365 depuis un certain temps.

Chez nous, il existe des milliers de sites -comme les chantiers- où des gens font le même métier mais ne se connaissent pas. Nous avons donc déployé, dans Office 365, Yammer afin de faciliter le partage de bonnes pratiques. Et les professionnels sont parfois surpris d'avoir rapidement une réponse à une question, grâce à un pair. Office 365 est en train de transformer l'entreprise. La DSI a réalisé un « Office 365 Tour » avec des stands dans différents locaux pour parler des outils et de leurs usages. Aux différentes cérémonies de vœux des branches, les dirigeants de ces branches parlent d'Office 365 !



Les personnels sont ravis d'avoir au bureau des outils aussi bons qu'à la maison ! C'est, ne nous en cachons pas, aussi un sujet de marketing de la DSI.

Quant à Sharepoint, c'est pour nous un moyen de développer de nombreuses applications métiers en mode PaaS.

## **CIO : Vous avez aussi adopté le SaaS Workday. Pour quelle raison ?**

**Stéphane Rousseau :** Nous utilisons PeopleSoft mais pour notre gestion. Nous sommes d'ailleurs en train de le déployer dans des filiales étrangères. Par contre, pour les nouveaux process, nous ne voulions pas les développer sur PeopleSoft. Nous utilisons pour notre paye Arcole, un produit en voie d'obsolescence qui était installé sur de vieilles instances par branche. Nous avons donc, de toutes façons, besoin de relancer un appel au marché.



Je suis un DSI informaticien. Je viens de la technique. Et je suis donc tout à fait persuadé de l'importance des infrastructures. Mais le cloud fait partie de l'infrastructure. Nos datacenters sont installés sous forme de cloud privé. Et il n'y a pas d'opposition mais un continuum entre notre cloud privé, le cloud hybride, le cloud public, le SaaS...

Nous avons aussi mis en place une sauvegarde dans le cloud Azure au lieu de baies propres. C'est moins cher, plus sécurisé et plus flexible. Nous utilisons aussi le cloud pour du développement afin de bénéficier d'infrastructures flexibles. Parfois, le développement spécifique est moins cher que l'achat d'un logiciel couplé à de l'intégration. Des DSI sans développeur, c'est tout simplement fini.

Dans l'avenir, nous allons regarder attentivement le cloud brokering pour choisir à la volée entre Azure, AWS, Google... Il est indispensable d'être agnostique en matière de cloud afin de garder la maîtrise de ce que l'on fait. Et, de ce fait, nous sommes en train de découvrir des métiers au croisement de l'IT, du contrôle de gestion IT et des achats IT.

## CIO : Le cloud brokering vise-t-il à réduire les coûts ?

**Stéphane Rousseau :** La question des coûts est fondamentale. Comme m'a dit mon président : « réduire les coûts de 15 %, tout le monde peut le faire. Mais -40 % ou -60 %, c'est une rupture ».

Et c'est un vrai indicateur de la performance de la DSI. Vous avez remarqué que Eiffage n'est pas une banque. Notre geste métier n'a rien d'informatique. La DSI est donc un service support même si elle régalienn sur des sujets comme la paye, l'ERP ou la sécurité. Bien entendu, la DSI est aussi une source de propositions et de progrès technologique auprès des métiers, ce qui accroît notre visibilité auprès d'eux.

Par exemple d'informatique arrivant de plus en plus dans les métiers, on peut citer le cas de la maintenance des voies ferrées. Les agents qui marchent le long des voies avec un carnet, c'est terminé. Maintenant, ils ont des tablettes qui leur permettent de prendre des photos géolocalisées.

Mais notre Président voulait aller bien au delà de la paye, avoir une véritable gestion des talents, des mouvements, et des autres process RH. Nous avons donc voulu remplacer notre logiciel de paye par une gestion complète des ressources humaines. Nous avons lancé une consultation dans ce sens. Pour la paye elle-même, nous avons choisi un service managé, GXP Link chez ADP. Et, pour la GRH, nous avons donc opté pour Workday à cause de son déploiement simple (c'est du SaaS) et de son ergonomie moderne avec un usage simple pour les managers. Nous sommes donc là doublement dans le cloud avec une circulation de données de cloud à cloud.

## CIO : Est-ce que la multiplication des clouds ne met pas en danger la DSI ?

**Stéphane Rousseau :** Absolument pas. C'est une autre manière de gérer les projets, les recettes, etc. Cela implique des besoins de nouvelles compétences, un mode de travail plus agile. Mais la DSI n'est pas déresponsabilisé du tout. Elle demeure l'intégrateur de l'ensemble.

## CIO : Avez-vous un autre exemple de transformation de vos métiers par le numérique et le collaboratif ?

**Stéphane Rousseau :** Nous avons développé « Safety Force ». C'est une application mobile qui s'adresse à tous les collaborateurs du groupe. L'objectif est de sensibiliser tout le monde dans l'entreprise aux risques sur les chantiers. Chacun est responsable de la sécurité. Si je viens, moi DSI, sur un chantier, peux signaler un mauvais cheminement piéton, un trou non-protégé, etc. L'application ne prend pas de photo pour des raisons réglementaires. Ensuite, il y a une évaluation du chantier sur un mode Trip-Advisor avec géolocalisation, partage social... Puis les informations sont consolidées, ce qui permet de mettre à l'honneur les meilleurs chantiers. Il y a 3500 utilisateurs actuellement. La vocation de Safety Force est positive : il s'agit d'améliorer la sécurité. Ce n'est pas un audit de sécurité mais un accompagnement du progrès, une promotion des bonnes pratiques.

Nous développons d'autres applications mobiles dans d'autres cadres métiers mais avec le même genre de logique. Par exemple, nous une application pour gérer le workflow de factures. Nous faisons du développement en natif à chaque fois.

## CIO : Vous avez participé à l'Open CIO Summit 2017. Quelle est votre stratégie Open-Source ?

**Stéphane Rousseau :** L'open-source est une belle promesse, une façon de reconquérir notre indépendance face aux éditeurs. Nous n'avons pas de stratégie déclarée de type « open-source first » chez nous pour l'instant. Mais l'open-source fait clairement partie de l'éco-système de façon incontournable. Il n'existe plus de réticences ou de craintes spécifiques concernant l'open-source. C'est un modèle qui s'est imposé dans les operating systems (Linux, Android), la supervision (Nagios), le Middleware (Apache Camel ou Tomcat), etc. Pour l'instant, nous ne montons pas encore de logiciels open-source au contact des utilisateurs finaux.

Les risques principaux sont identiques dans l'open-source et dans le logiciel propriétaire : la pérennité, la flexibilité... Mais je suis persuadé que l'open-source est un vrai champ d'innovations grâce à la richesse et la diversité des communautés, sans l'attitude protectionniste des éditeurs. Les freins, actuellement sont d'abord la réticence des éditeurs à certifier des environnements open-source (typiquement la base de données PostgreSQL) et ensuite la compréhension des modèles (ce n'est pas un simple acte d'achat et il faut être plus structuré).

## CIO : Avez-vous d'autres grands chantiers en cours ou prévus dans les prochains mois ?

**Stéphane Rousseau :** Nous sommes en train de réaliser une gestion de chantiers allant de l'étude de prix / chiffrage à la constatation des coûts et la gestion budgétaire. Le chef de chantier bénéficiera d'une gestion dématérialisée globale des engins de chantier, de la consommation de fournitures (bitume, granulats...) et du personnel.

Pour les métiers à forte conception (construction métallique...), nous développons une maquette numérique avec un suivi unique de la conception à la production et à l'installation (de type BIM) sur un mode PLM. Nous nous basons pour cela sur le logiciel de maquette numérique 3D TeamCenter de Siemens.



## CIO : Nous n'avons pas encore parlé de recrutement. Rencontrez-vous des difficultés en la matière ?

**Stéphane Rousseau :** Nous avons bien sûr besoin de compétences, mais pas seulement sur des profils ingénieurs, aussi sur des profils plus intermédiaires. Il est tout de même ennuyeux que l'accès à la ressource humaine redevienne difficile malgré des millions de chômeurs. Le secrétaire d'Etat Mounir Mahjoubi a demandé que nous poussions davantage nos formations comme celles de receteur, d'assistants, d'installateurs, pas seulement celles destinées aux experts de haut niveau.

Bien entendu, la féminisation permet d'éviter de se couper de 50 % des ressources humaines disponibles. Or, actuellement, il y a une régression dans les filières numériques avec environ 10 % de femmes.

Donc, si je dois conclure par un message, c'est : « venez dans le BTP ! L'emploi intéressant n'est pas un monopole des start-ups ! »



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

**Bertrand Lemaire**, Rédacteur en chef de CIO



## A propos du Groupe Eiffage

Avec un chiffre d'affaires de 14 milliards d'euros et un effectif global d'environ 63 000 personnes, Eiffage est présent dans 70 pays. Il a été créé en 1993 par fusion de Fougerolle et de SAE, deux groupes de BTP. SAE s'était rapproché de Eiffel, spécialiste de la construction métallique, en 1990. Le nom Eiffage est issu de la contraction des noms de Eiffel, SAE et Fougerolle. Ses racines sont issues d'entreprises ayant le plus souvent plus d'un siècle : les entreprises de bâtiment et travaux publics Fougerolle (fondation en 1844), Quillery (1863), Ballot (1903) et SAE (1924) ; les industriels de la route SCR (1928) et Gerland (1948) ; les électriciens Clemessy (1908), Forclum (1922) et Norelec (1959) ; et enfin le spécialiste de la construction métallique Eiffel (1866).

Le groupe a de ce fait des activités très variées. Côté BTP, il opère de la construction de logements comme de locaux tertiaires, pour des tiers ou dans le cadre de ses activités de promotion immobilière. Il réalise de la construction métallique (ponts, ferroviaire...) avec des réalisations prestigieuses telles que le Viaduc de Millau, la charpente du Musée Louis Vuitton. Ses compétences en énergies et systèmes l'amène à travailler sur l'énergie thermique, l'électricité mais aussi la smart-city (signalisation, éclairage public, ville connectée...). Enfin, il a, à l'instar de ses concurrents directs (Vinci et Bouygues), une importante activité dans les concessions et les Partenariats Public-Privé : autoroutes (société APRR), Stade Pierre Mauroy à Villeneuve d'Asq, hôpitaux et collèges, ligne TGV Bretagne-Pays-de-Loire...

/ STRATÉGIE

## Jean-Claude Laroche, DSI d'Enedis : « Nous avons une ambition, avoir la totalité de la DSI en mode agile »

La DSI d'Enedis que dirige Jean-Claude Laroche change, parce que l'entreprise, l'ex-ERDF, se transforme pour devenir un acteur des systèmes énergétiques décentralisés, proches des clients. Dans ce contexte, la DSI fait de l'agilité son maître-mot.



Le DSI d'Enedis, Jean-Claude Laroche réorganise sa direction pour être en avance sur les démarches agiles (photo Bruno Lévy).

### CIO : Comment la DSI d'Enedis répond-elle aux demandes des métiers ?

**Jean-Claude Laroche :** D'abord, répondre aux demandes des métiers c'est sa vocation ! Mais cette action est en pleine transformation, on le vérifie à l'échelle de nos quatre comités de gouvernance du SI : le comité des SI techniques, celui des SI de la relation avec les clients et les territoires, celui des SI support de la transformation numérique et celui des SI des fonctions transverses, comme les ressources humaines ou les finances. Nous sommes en pleine transformation parce que notre périmètre a évolué. Notre budget a fortement augmenté entre 2011 et 2016 pour accompagner notre mutation et il s'est stabilisé depuis. D'acteur du réseau, nous sommes devenus un acteur des systèmes énergétiques décentralisés. Les besoins en SI permettant de gérer toutes les dimensions de la transition énergétique ne cessent d'augmenter, ce qui n'est plus le cas des ressources que le distributeur peut allouer au SI. Ce contexte nécessite de faire évoluer la relation que la DSI entretient avec les métiers, pour mieux prioriser les besoins, tout en répondant plus vite et de manière plus ajustée aux attentes.

La DSI d'Enedis se réorganise donc pour être en avance sur les démarches agiles. Par exemple, le SI Linky est conçu en mode agile, ce qui n'est pas encore le cas pour tous les SI d'Enedis. Pour autant, nous essayons désormais d'éviter les développements, avec des cycles en V.



Sur certains SI emblématiques de la démarche, nous sommes en capacité de développer des évolutions et de les mettre en production à la volée. C'est dans ce mode ultra agile que fonctionne la plateforme de monitoring et de pilotage de notre parc applicatif appelé idatha.

## CIO : Vous avez été nommé il y a un an à ce poste, avec quelle mission ?

**Jean-Claude Laroche :** Le sujet principal pour la DSI d'Enedis est de « faire du design to cost » dans le cadre d'un budget stabilisé, tout en répondant aux enjeux stratégiques du distributeur, enjeux liés notamment au développement économique et à la transition énergétique des territoires.

C'est un défi dans la mesure où simultanément notre SI est confronté à un effet volume important dû à Linky. Huit millions de compteurs étaient déjà installés fin 2017, nous arriverons à 35 fin 2021. Derrière ce déploiement, nous traitons des flux d'information en croissance massive et, forcément, plus vous déployez de compteurs, plus vous augmentez le nombre de serveurs et de vos équipements.

Sur le plan fonctionnel, nous mettons en service une nouvelle version de notre back office et de nos chaînes facturières pour nous adapter à Linky. Nous prévoyons le développement des services qui seront rendus possibles par ce compteur, par exemple l'autoconsommation collective. Pour prendre cet exemple précis, dans un immeuble où sera installée une source d'énergie alternative, il sera possible de reconstituer les flux entre le détenteur de cette source d'énergie et les habitants de l'immeuble, sur la base des données fournies par Linky. Nous développons donc et mettons en place toutes les fonctionnalités autour de ces nouveaux services : autoconsommation collective justement, mais nous prévoyons également les modes de fonctionnement des bornes de recharge de voitures électriques par exemple. Vu de la DSI, et dans cette phase de transition, nous avons deux systèmes d'information en parallèle, l'un pour les anciens compteurs, l'autre pour Linky.

Nous avons une ambition, passer à l'échelle pour l'agilité de la DSI et l'organiser en conséquence en interne et dans sa relation avec les métiers. Nous décentralisons les priorisations des besoins au niveau des équipes agiles, de la gestion des « backlogs », et nous impliquons les acteurs de terrain dans les équipes de développement. Naturellement, cela suppose d'éclairer le sens dans lequel doivent s'effectuer les priorisations, la vision de moyen et long termes des évolutions des métiers et de leur SI, ce qui devient le rôle premier des comités de gouvernance.

## CIO : Que signifie une DSI totalement en mode agile ?

**Jean-Claude Laroche :** C'est une DSI dans laquelle l'organisation des équipes de développement se structure par grande chaîne de valeur pour l'entreprise. Vous travaillez avec un budget donné, dans vos usines agiles structurées par chaînes de valeur et dimensionnées par le budget, chaque usine développant quelques grands SI. Une usine agile est composée de plusieurs équipes agiles qui peuvent se secourir mutuellement en fonction des urgences du moment.

Cette agilité, nous ne la concevons pas seulement en termes de développement mais aussi de modulation de nos efforts sur chaque SI en fonction des besoins et de la stratégie du moment. Tout cela suppose un travail amont d'urbanisation et d'architecture du système d'information. Enfin, grâce à la démarche devops, nous faisons entrer l'agilité jusqu'à la mise en production.

Nous créons donc les conditions pour décommissionner au plus vite le plus ancien et récupérer ses données dans le nouveau SI.

## CIO : Etes-vous absent du métier de transport de l'électricité donc du réseau ?

**Jean-Claude Laroche :** RTE assure le transport au-dessus de 63 000 volts, en dessous de ce niveau de tension nous assurons la gestion du réseau de distribution en apportant l'électricité directement chez les clients. Pour les clients particuliers, avec Linky nous n'aurons quasiment plus d'interventions sur les compteurs, tout se fera à distance ou presque, que ce soit pour les relevés, la mise en service, les changements de niveau de puissance. Tout cela entraîne une évolution des métiers en interne à Enedis : en particulier nous créons des équipes polyvalentes d'intervention sur le réseau ou chez le client, étant donné que les équipes spécialisées exclusivement sur les interventions clients verront leur charge de travail diminuer fortement. Nous réorganisons et optimisons les tournées d'intervention de ces équipes, avec de nouveaux outils de planification terrain.

## CIO : Quels sont vos choix en matière de cloud computing ?

**Jean-Claude Laroche :** Nous restructurons notre infrastructure informatique en trois niveaux de service. D'abord, celui du cloud public, pour proposer très rapidement une offre de machines et de services filtrée par un courtier, pour des SI ne présentant pas de sensibilité particulière. Ensuite, une offre interne « standard », et enfin une offre interne d'infrastructure de haut niveau de sécurité. Nous restons prudents sur l'utilisation du cloud public : récemment, les failles Meltdown et Spectre ont bien montré que les cyber attaques peuvent descendre très bas dans le hard et que le cloud public peut être plus vulnérable qu'un SI interne.

## CIO : L'un des grands sujets d'actualité porte sur la conformité GDPR, où en êtes-vous à la DSI d'Enedis ?

**Jean-Claude Laroche :** Nous avons sur ce sujet une structure de gouvernance au sein d'Enedis, un comité de direction ad hoc avec des représentants des directions du numérique, du juridique et de la DSI. Un pilote est désigné pour ce projet, notre CIL et futur DPO. Lui est là pour piloter tous les aspects de la conformité réglementaire et sensibiliser les acteurs de terrain. Pour la partie purement SI, c'est un très gros chantier, la DSI s'est dotée d'un responsable GDPR qui est le RSSI et qui pilote notre groupe de travail en lien étroit avec le futur DPO.

Je voudrais prendre un peu de recul sur ce sujet. Le GDPR ne peut s'envisager de manière isolée, car de nombreux textes entrent en vigueur sur la circulation des données et leur sécurité et nécessitent des traitements différents. Par exemple, il existe un projet de règlement européen sur la libre circulation des données autres que personnelles. Nous devons donc adopter une vision plus large du paysage des données et faire co-exister données et méta données permettant leur contrôle, le tout dans le cadre d'une gouvernance générale de la donnée.



A mon avis, de plus en plus les données seront associées à un « passeport », précisant leur origine, leur propriétaire, leur nature, qui peut y avoir accès, leur durée de validité, etc.. . C'est pourquoi Il faut mettre en place une gouvernance de la donnée, qui dépend à Enedis du patron du numérique et chacun doit y être sensibilisé à l'intérieur de l'entreprise. La DSI est dans ce cadre la mieux placée pour offrir les systèmes qui permettent de gérer les données conformément à leur niveau de sensibilité.

## **CIO : Une question plus personnelle, quels mots vous définissent le mieux ?**

**Jean-Claude Laroche :** L'important à mes yeux en tant que DSI, c'est de proposer une vision sur ce que deviendront dans quelques années les SI et leur modalités de développement et de maintien en condition opérationnelle, dans un cadre où ils sont de plus en plus liés au coeur de métier du distributeur. J'essaie de me placer dans l'anticipation et la conduite du changement. Dans cette vision, les modalités de mise en oeuvre des changements que je propose sont résolument dans la décentralisation et le collaboratif. Il est également important de co-construire la vision avec les équipes dans l'IT, les équipes gèrent de nombreux projets avec des échéances de très court terme, une raison de plus de travailler notre vision et notre anticipation et d'essayer de traduire ces idée en réalité .



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

**Didier Barathon**, Journaliste



7-ELEVEN

/ PROJETS

## Les magasins 7-Eleven testent les chatbots, le machine learning et les drones

Redoubler d'innovations pour séduire et fidéliser les clients, c'est l'orientation des magasins de proximité 7-Eleven.



Gurmeet Singh, DSI et CDO de 7-Eleven, veut étendre ses innovations aux 63 000 magasins du groupe dans le monde (photo : DR)

Cherchant à renforcer la fidélité de ses clients, 7-Eleven a lancé un chatbot et une nouvelle application de récompense pour leur fidélité. La chaîne de magasins a expérimenté d'autres technologies émergentes telles que les drones, la biométrie et les paiements peer-to-peer. « Si toutes ces initiatives fonctionnent comme prévu, elles aideront la chaîne à redéfinir le confort du client pour les 55 millions de consommateurs qui visitent l'un des 63 000 magasins de la chaîne dans le monde chaque jour », a souligné Gurmeet Singh, DSI et CDO.

« Nous avons la possibilité de redéfinir ce confort grâce au numérique en construisant des expériences dans le magasin et à l'extérieur du magasin », a déclaré Gurmeet Singh, qui a rejoint 7-Eleven l'an dernier. Il évoluait auparavant dans une banque, Capital One. Son attention principale porte sur une expérience utilisateur transparente. La transaction client moyenne est déjà de deux minutes et sans friction. C'est un acquis.

7-Eleven maîtrise l'art du parcours client et de son confort dans la vente au détail, permettant aux consommateurs d'acheter et de retirer du café et des cigarettes, des billets de loto, des bidons d'essence et divers autres articles. C'était la première chaîne de dépannage ouverte 24-7 et la première à vendre du café dans des tasses à emporter ou du soda à la fontaine en libre-service. Environ 50% de la population américaine vit à moins d'un mille d'un 7-Eleven, qui traite 20 milliards de transactions par an.

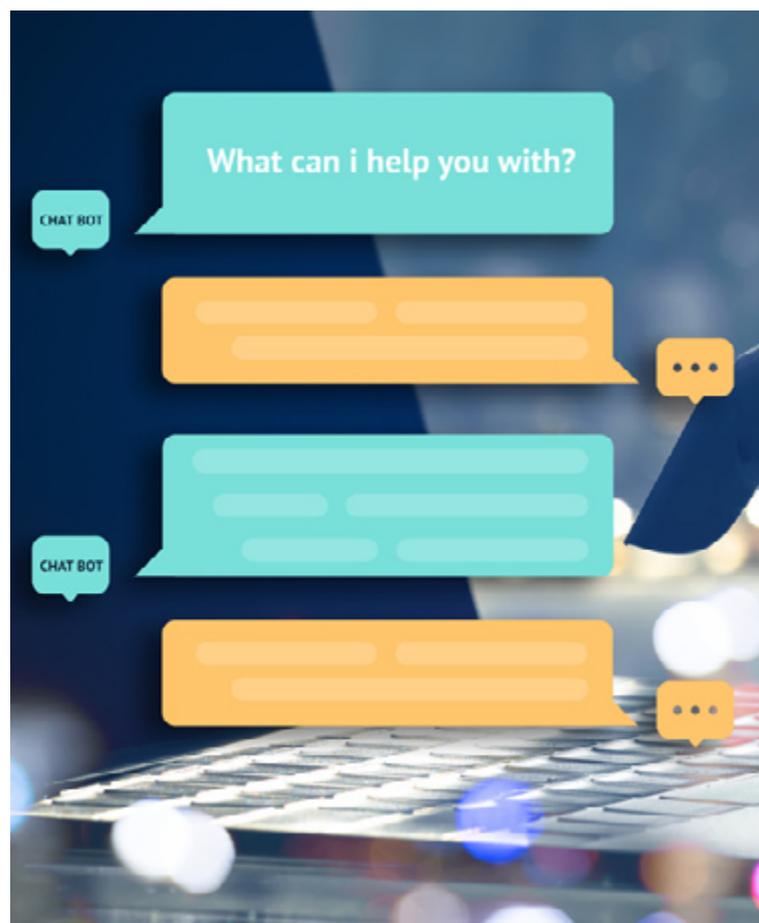
## Privilégier le confort client

Pourtant, la chaîne est confrontée à une perturbation numérique qui prend plusieurs formes. Le rétrécissement des délais de livraison par Amazon.com et d'autres services à la demande ont accru les attentes des consommateurs. La perspective de livraisons de drones, promet de secouer encore davantage le commerce de détail. Pour un grand nombre de jeunes consommateurs, le confort client doit encore s'améliorer, obligeant les marques à améliorer leurs pratiques grâce aux nouveaux services numériques livrés à tout consommateur, sur n'importe quel périphérique informatique et dans le contexte approprié.

« Les consommateurs sont connectés 24 heures sur 24 », explique encore Gurmeet Singh. « Ils sont affamés et leurs attentes pour les marques augmentent avec les nouvelles possibilités de la technologie ». Le DSI et CDO pousse son équipe à introduire de nouveaux services. Le premier, sorti en novembre, est un chatbot sur Facebook Messenger. Les clients peuvent envoyer un texto au robot 7-Eleven, qui répond aux questions ou facilite les transactions en imitant la parole humaine. Il permet de s'inscrire à la plateforme de fidélisation de la clientèle 7Rewards, de trouver un magasin et d'en savoir plus sur les remises.

## Du commerce conversationnel

Le robot 7-Eleven est alimenté par la startup Conversable, qui fournit des services similaires de «commerce conversationnel» pour d'autres marques. Mais la solution mise en oeuvre chez 7-Eleven est unique car elle numérise la plate-forme de fidélité de l'entreprise au sein du chatbot. Lorsque les clients s'inscrivent, ils reçoivent immédiatement une carte numérique dans Messenger et peuvent numériser pour commencer à accumuler des points, vérifier leur statut et collecter des coupons.



En novembre, 7-Eleven a également repensé et étendu son programme de fidélisation 7Rewards, qui offrait au départ aux clients un café, un soda ou un Slurpee [boisson gazeuse réfrigérée] gratuit après leur sixième achat. Les membres 7Rewards, qui sont plus de 9 millions, peuvent désormais gagner et échanger des points contre des achats (sur 80% des produits disponibles dans un magasin) et recevoir des coupons numériques. Les clients scannent un article applicable et les coupons numériques seront immédiatement activés via l'application 7Rewards. 7-Eleven utilise également les technologies d'apprentissage automatique pour améliorer le système de récompenses à chaque transaction, offrant des coupons plus personnalisés et d'autres offres aux consommateurs.



## Livraisons par drones

Au cours des dernières années, l'entreprise a également livré des Slurpees [boisson gazeuse réfrigérée], des sandwichs et d'autres produits via des drones, en partenariat avec Amazon.com. Elle a installé Amazon Lockers dans son magasin pour le ramassage de colis et installé des services de livraison à la demande. Il a également conclu un accord avec PayNearMe pour aider les utilisateurs à payer leurs factures dans un magasin 7-Eleven.

Le chatbot 7-Eleven n'est que la première de plusieurs innovations numériques conçues pour rendre l'expérience du consommateur plus pratique. Par exemple, 7-Eleven expérimente la biométrie qui permet aux clients de payer les marchandises en les authentifiant simplement à travers les veines de leurs paumes. Un utilisateur peut, par exemple, simplement placer sa paume sur un scanner numérique pour effectuer une transaction en quelques secondes.

Gurmeet Singh voit également un brillant avenir dans l'expansion des solutions de monnaie numérique de 7-Eleven pour permettre les paiements peer-to-peer. Un parent, par exemple, pourrait utiliser un tel service pour envoyer de l'argent à son enfant à l'université, partout dans le monde. « *Nous avons la possibilité de mettre de l'argent en monnaie numérique dans les magasins* », explique le DSI et CDO.

## AWS et Azure en test

Associer de tels services dans une expérience riche est considéré comme une transformation numérique. Mais de nombreuses initiatives de 7-Eleven représentent en fait une «transformation complète de l'entreprise» couvrant tout, de l'infrastructure aux technologies destinées aux consommateurs. À cette fin, l'entreprise adopte DevOps et conçoit des processus de réflexion. Elle teste également Amazon Web Services et Microsoft Azure tout en investissant dans l'architecture de microservices et la conteneurisation pour accélérer la livraison de logiciels. De telles technologies fondamentales et orientées client exigent de nouveaux talents. Gurmeet Singh dit qu'il embauche toujours de nouveaux chefs de produits, des spécialistes des données, des ingénieurs, des développeurs de logiciels et des concepteurs d'UX capables de tester et d'apprendre de manière agile.

## Le cloud est la clé de la transformation

« L'idée pour nous n'est pas de faire de la technologie pour la technologie, mais de résoudre le problème du client, qu'il soit exprimé ou non », explique M. Singh. « *Nous sommes convaincus que la transformation intégrale est la voie à suivre et que les technologies cloud nous permettent d'agir plus rapidement pour nos clients et d'améliorer l'efficacité de nos magasins* ».

En fin de compte, l'objectif est de donner aux consommateurs le choix de faire leurs achats chez 7-Eleven. « *Nous voulons que chaque interaction soit utile et confortable, laissez-les choisir leur façon d'interagir* », explique le DSI et CDO qui a promis encore plus d'initiatives à l'avenir.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

Clint Boulton / IDG News Service

## François Madjlessi (Université de Paris Dauphine) : « *La transformation numérique doit partir de l'enseignement* »

Distingué en 2014 en tant que DSI de la Ville de Vincennes pour avoir mis en place un accueil unique multicanal pour les citoyens, François Madjlessi, devenu DSI de l'Université Paris Dauphine, y met en oeuvre actuellement une transformation numérique globale. L'enseignement lui-même est transformé par le numérique. Au delà, c'est l'ensemble de la communauté universitaire qui connaît une révolution. Pour Djali Chafai, mathématicien et Vice-Président de Paris Dauphine en charge du Numérique : « *Paris-Dauphine est un établissement d'enseignement supérieur et de recherche avec une ambition et des moyens. Il offre la possibilité de faire de l'informatique au service d'un projet noble et qui fait sens.* »  
Démonstration.



François Madjlessi est devenu DSI de l'Université Paris Dauphine en 2015.

### **CIO : Vous avez été DSI d'une grande ville. Vous êtes aujourd'hui DSI d'une université. Est-ce si différent que cela ?**

**François Madjlessi :** Tout à fait. Dans une ville, il faut une certaine appétence des édiles pour l'acceptation du numérique et ainsi amorcer le changement. A l'université, les étudiants sont nés avec le numérique alors que, pour la plupart des chercheurs et des enseignants, moins jeunes, le numérique n'est pas en général naturel. Nous vivons ainsi une sorte de crise.

Le numérique remet en cause la manière même de réaliser des enseignements. Il faut par conséquent une transformation digitale de la pédagogie mais celle-ci doit partir de l'enseignement, du métier. Il ne s'agit pas de plaquer un enseignement sur des outils digitaux.

A ce jour 8800 heures de cours des matières telles que les mathématiques, les finances, sont enseignées en utilisant les salles informatiques, plus de 20 salles, 600 postes et une quarantaine de logiciels pédagogiques, comme Bloomberg, SAS, Reuters, Qlikview. Par ailleurs nous avons mené de nombreuses innovations dans ces salles pour faciliter le parcours pédagogiques : boîtier de partage de projection pour vision simultanée des écrans entre les étudiants et l'enseignant, prêt de portable, webconférence, espace de co-working avec mur digital, application de sondage en direct, ...



## CIO : C'est à dire ?

**François Madjlessi :** Pour développer la présence d'étudiants étrangers, il faut mieux les accueillir et faciliter l'inscription (y compris à la sécurité sociale) depuis l'étranger. Et, après des échanges courts, il faut aussi éviter de les faire revenir en France juste pour passer un examen.

De la même façon, pour faciliter le départ de nos étudiants à l'étranger, il faut permettre de suivre des modules à distance car, parfois, il y a des problèmes de calendrier qui empêchent de valider un module avant un départ.

De plus, l'université possède des campus dans plusieurs villes à l'étranger (Londres, Tunis...). Mais nous manquons de professeurs à y détacher, les déplacements coûtent cher et prennent du temps. Le digital nous permet de délivrer des cours à distance grâce à des dispositifs de vidéo-conférence mobile simples à déployer, à base d'un kit Logitech et d'un vidéoprojecteur connecté à un PC. N'importe quelle salle peut ainsi devenir une salle pédagogique. Si la qualité de connexion est satisfaisante, nous utilisons Skype Enterprise. Sinon, Vydio dont le codec permet de s'adapter en conservant la qualité du son et en diminuant le cas échéant la qualité de l'image.

Parmi les possibilités de développement à l'étranger, il existe d'énormes potentialités en Afrique. Nous avons des liens historiques liés à la francophonie. Mais il est souvent difficile d'ouvrir des lieux physiques. Notre idée est donc, comme Harvard, de pouvoir, via des plates-formes pédagogiques, délivrer des diplômes à distance en misant sur du 100 % en ligne, de la sélection initiale à l'examen final en passant par l'inscription, le paiement et le parcours pédagogique.

Nous avons des enjeux autour du BYOD et de l'interopérabilité des applications pédagogiques. Plutôt que de les réserver à des salles dédiées, il faudrait pouvoir les utiliser de manière ubiquitaire. Nous discutons avec des acteurs du cloud public pour y héberger les API de nos applications développées en mode SOA.

En amphithéâtres, les cours restent plutôt théoriques tandis que les TD sont, bien sûr, plus pratiques. Mais les étudiants demandent sans cesse qu'il y ait moins de théorie, plus de pratique et surtout plus d'interactivité. Et, pour cela, le recours à l'informatique est croissant.

## CIO : Comment peut-on être interactif dans un amphithéâtre avec des centaines d'étudiants ?

**François Madjlessi :** Si un étudiant assistant à un cours a l'impression de lire un polycopié, il préfère rester chez lui à lire le polycopié. Développer l'interactivité en amphithéâtre, c'est mettre en place une plate-forme qui permette de poser des questions, ce qui est impossible oralement, mais aussi, par exemple, de réaliser des quiz pour vérifier la compréhension de ce qui vient d'être dit ou pour vérifier un état préalable de connaissances... A terme, dès que nous aurons résolu le problème du contrôle de l'identité, nous voulons aussi pouvoir réaliser des examens en ligne sur un modèle similaire.

Le digital est aussi un vrai enjeu pour le développement et les relations internationales de l'université.

## CIO : Le numérique facilite-t-il la collaboration au sein de la communauté universitaire ?

**François Madjlessi** : Il s'agit en fait de décloisonner entre étudiants, enseignants et chercheurs. Nous avons en effet 10 000 étudiants, 592 chercheurs et enseignants-chercheurs permanents et assistants, plus de 2000 intervenants extérieurs et 495 personnels administratifs.

Auparavant, il existait une possibilité de partager des documents au sein d'une communauté avec des droits d'accès gérés par la DSI. Il était donc impossible pour un enseignant de partager avec des étudiants ou avec des chercheurs externes. De ce fait, le recours au shadow-IT était très fréquent.

Depuis deux ans, nous avons choisi de basculer vers Office 365. Nous avons commencé par mettre en avant la collaboration avec des outils comme Sharepoint, Teams, Note... Nous avons mis en place des pilotes d'usages dans des communautés puis, de façon virale, 300 communautés se sont créées. Petit à petit, le shadow IT s'est résorbé car la solution officielle offrait tous ses avantages avec en plus la sécurité, grâce à un annuaire LDAP que nous gérons localement, et un pack bureautique complet. Grâce à un accord entre l'éditeur et notre ministère de tutelle, nous avons un accès gratuit. Nous pouvons donc, sans frais, offrir une adresse mail à vie à nos étudiants.

Et nous avons mis en place de l'e-learning pour 400 logiciels (Office, Photoshop...).

## CIO : Au delà de la collaboration, qu'en est-il de la bureautique ordinaire ou des services numériques de base ?

**François Madjlessi** : La migration vient de s'achever. En tout, nous avons migré plus de 30 millions de fichiers. Contrairement à l'offre de Google, Microsoft a pu nous garantir que les données mises dans son cloud public étaient stockées en Irlande en attendant qu'elles ne le soient en France. Cela dit, il nous a fallu mettre à niveau nos infrastructures, notamment réseau (déploiement d'un wi-fi de qualité dans tous nos locaux) et postes de travail (avec bascule vers Windows 10).

Les étudiants, quant à eux, utilisent beaucoup de smartphones et de tablettes. Nos services doivent donc être autant que possible en responsive design. Nous n'avons pas encore mis en place de push s'il y a un problème de dernière minute (par exemple un changement de salle, une annulation de cours...). Nous avons créé un environnement numérique de travail sous Drupal, baptisé MyDauphine, pour offrir un bouquet de services.

Plusieurs projets existent pour développer notre offre numérique : une application pour faire le lien entre le calendrier des cours (sous Drupal) et les agendas personnels (sous Office 365), la géolocalisation indoor, une application de co-voiturage...

Tout ce que nous faisons s'inscrit au sein du pôle PSL (Paris Sciences et Lettres) qui fédère plusieurs établissements tels que, avec nous, l'Ecole Normale Supérieure, le Collège de France, l'Ecole des Mines, etc. L'idée est d'expérimenter des modèles qui seront ensuite réutilisés au sein des autres établissements du PSL.



## CIO : Concrètement, qu'est-ce que cela a changé ?

**François Madjlessi :** Auparavant, chaque laboratoire de recherche avait en fait son propre SI. La DSI ne s'occupait en fait que des services administratifs. Désormais, les laboratoires travaillent avec la DSI qui opèrent donc pour l'ensemble de l'université.

Nous transformons d'ailleurs la DSI en Direction du Numérique pour appuyer une vision service. La Direction Numérique comprendra un pôle dédié à la transformation digitale, un autre aux business analysts opérant en co-construction (scolarité, RH, recherche...), un pôle d'intégration, un pôle de développement et un centre de services pour garantir la qualité de nos prestations et l'accompagnement des appropriations des nouveaux usages.

## CIO : Récemment, il y a eu une crise politique autour d'APB, le logiciel d'admission post-bac de l'Education Nationale. Au sein de votre établissement, comment gérez-vous l'afflux de vos candidatures ?

**François Madjlessi :** L'Université de Paris Dauphine a quelques particularités que les outils mis à disposition par le ministère ne permettaient pas de gérer. De plus, nous voulions pouvoir dématérialiser tout le processus, y compris la gestion des commissions et le scoring.

Nous développons donc en mode agile une plate-forme qui sera mise en production en février 2018 pour gérer la rentrée de l'automne 2018 à base de technologies de type Java / Angular.js. A moyen terme, nous y ajouterons une GED Alfresco et du développement low code dans le BPM Bonitasoft pour gérer les processus métier des commissions.

Le choix du développement agile est une nouveauté dans les universités mais c'est absolument nécessaire pour ce genre de projets. Il en est de même pour le principe de capitalisation des développements antérieurs. Pourtant, amener les métiers et les informaticiens à adopter une démarche de co-construction, c'est une double révolution culturelle dans la communauté universitaire.

Même si le monde universitaire a sans doute un certain retard sur celui des entreprises, il y a une forte pression pour que nous rattrapions le privé. L'AMUES (Agence de Mutualisation Universités et Enseignement Supérieur), qui nous fournit la plus grande part de nos logiciels métier, est également en train de connaître une grande mutation qui devrait aboutir d'ici deux à trois ans.

## CIO : Côté pédagogie pure, nous n'avons pas parlé d'outils très à la mode : les MOOC (Massive Open Online Course). En disposez-vous ?

**François Madjlessi :** L'Université propose en effet du e-learning avec Black Bird. Mais il y a un vrai problème de modèle économique car, normalement, et en tous cas au départ, les MOOC sont gratuits. Nous réfléchissons donc à des parcours mixtes, avec partage des documents de cours en ligne (dans Black Bird ou Sharepoint) grâce au déploiement du wi-fi de qualité dans nos locaux.

Il faut surtout adapter les cours pour que le passage au numérique leur donne une valeur ajoutée. Les repenser permet aussi de délivrer des formations tout au long de la vie et à distance avec des CES (certificats d'études spécialisés) sanctionnant des formations courtes.

L'Université de Paris Dauphine songe donc plutôt à développer des SPOC (Small Private Online Course). La différence consiste à passer de cours généraux à des cours sur mesure avec certification et personnalisation. Nous envisageons notamment d'en créer pour former notre propre personnel.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

**Bertrand Lemaire**, Rédacteur en chef de CIO

## Vincent Dussaucy (MGEN) : « J'ai une certaine expérience des GIE informatiques et du monde de la protection sociale »

Vincent Dussaucy, directeur des systèmes d'information de la MGEN et directeur général du GIE MGEN Technologies analyse les spécificités de son secteur et détaille ses projets dans un contexte budgétaire contraint.



Vincent Dussaucy, DSI de la MGEN, est devenu un spécialiste des GIE informatiques qui doivent servir à la convergence des membres.

### CIO : Pour commencer, quel est votre profil personnel ?

**Vincent Dussaucy :** Je suis ingénieur Supélec. Après avoir passé une dizaine d'années dans le conseil, notamment chez Price Waterhouse, j'ai travaillé à l'architecture du SI de SFR en 1997. Etape suivante : Humanis pour une aventure de quinze ans. J'entre alors dans le monde de la retraite complémentaire Agirc Arrco, marqué par des créations de GIE informatiques, des arrêts ou suppressions de GIE. Certains ont très bien marché, d'autres pas. J'ai donc une certaine expérience des GIE informatiques et du monde de la protection sociale, où les fusions ne manquent pas et subissent le même sort que les GIE. La tentative de fusion envisagée entre Malakoff Médéric et la Mutuelle Générale, il y a trois ans, n'a pas abouti.

### CIO : Avez-vous retrouvé cette formule du GIE à la MGEN ?

**Vincent Dussaucy :** Notre informatique a suivi différents mouvements dont la création d'un GIE pour mieux servir la mutuelle. L'idée, en mutualisant nos ressources, était de réduire nos coûts et d'augmenter la qualité de service. C'était le pari des GIE Effigie puis Choregie, créés avec les mutuelles de MFPS qui n'en est plus membre aujourd'hui. La DSI de MGEN correspond désormais au GIE MGEN Technologies, notre GIE interne. L'enjeu est maintenant de faire travailler les métiers et l'informatique ensemble.

Après ces différentes expériences, j'ai une conviction sur les GIE. On ne peut justifier ce type d'organisation que s'il existe une volonté forte de converger au sein de ses membres, si le GIE n'est motivé que par la seule réduction des coûts, c'est rarement un succès. Si son seul projet stratégique est cette réduction des coûts, le GIE et donc la DSI perdent la proximité avec les métiers qui se sentent dépossédés. Même si la qualité de service est bonne, l'adéquation avec les métiers n'est pas forcément au rendez-vous.

C'est un point essentiel, la gouvernance du GIE doit être partagée par les métiers. Je n'ai pas vu cette question se poser uniquement à la MGEN. Depuis trois ans, notre Gie se transforme en une DSI partenaire des métiers, en collaboration avec eux pour la transformation de l'entreprise. Nous sommes là au coeur du sujet.

## CIO : Quelle est la place de l'informatique à la Mgen ?

**Vincent Dussaucy :** L'informatique est au coeur de notre activité d'assureur, notre métier c'est de traiter de l'information. L'informatique doit être au service des métiers, elle doit en être proche. Cette proximité passe par une totale transparence, il faut dire ce qu'on fait, partager ses décisions et ses difficultés. C'est aussi une question d'image. Sinon, on a l'image d'une informatique qui coûte cher et qui ne répond pas aux besoins des métiers.

Nous avons plusieurs grands domaines : pour le régime obligatoire et le régime complémentaire, la santé, la prévoyance, la gestion des établissements de santé du Livre 3. On a comparé nos coûts informatiques avec ceux du marché et trouvé qu'ils étaient un peu plus élevés. On a donc mis en place un plan de réduction de nos coûts, nous permettant de revenir totalement dans les normes. Par exemple, alors que nous avions recours à de nombreux prestataires de services, nous concentrons désormais ces prestations sur quelques ESN gérées sous forme de centres de services sur les différents domaines applicatifs.

La transformation se met en place. Nous l'avons menée à travers un grand programme nommé Swing sur deux ans, programme désormais terminé.



L'aspect certification est également pour moi très important, elle montre la qualité de nos systèmes et de nos engagements, nous étions déjà agréés Hébergeurs de Données de Santé (HDS), la certification ISO 27 001 est en cours, ISO 20 000 se fera début 2019. Nous avons la structure nécessaire pour rendre le bon service et le piloter avec les métiers.

## CIO : Pouvez-vous donner une photographie de votre DSI ?

**Vincent Dussaucy :** Aujourd'hui, l'informatique à la MGEN c'est 500 salariés, répartis sur trois sites : Paris, Nancy, Tours. A Nancy se situe notre datacenter avec deux salles machines redondantes, avec double induction, il a toujours été maintenu à un très bon niveau de qualité. Tous les postes des gestionnaires sont désormais virtualisés sous Citrix, c'est dix fois moins cher. Au total, nous servons 10 000 utilisateurs. La virtualisation de nos serveurs est assurée à 75%. Dès 2016, nous avons procédé à la virtualisation du stockage, en 2017 à celle de la sauvegarde. Nous étudions celle des réseaux.

On ne s'interdit pas d'aller dans le cloud. Nous avons déjà migré beaucoup d'applications, les sites Internet, une partie de la gestion des ressources humaines. Si des systèmes ont les mêmes niveaux de service dans le cloud qu'ailleurs, on y va, à condition d'être sécurisés.



## CIO : Comment piloter votre portefeuille applicatif ?

**Vincent Dussaucy :** Nous avons un comité de gouvernance par activité : santé, cotisations, prévoyance, support RH ou finance... Toutes les six semaines, nous nous réunissons pour piloter avec les métiers, à la fois la maintenance et les projets. Les grands enjeux de ces projets, c'est le retour sur investissement.

## CIO : Quel sont vos grands projets ?

**Vincent Dussaucy :** Nous avons engagé un grand programme de refonte des logiciels métiers. On peut citer le système de prestations santé à travers le programme Orion, de refonte et d'unification des outils de la liquidation pour les régimes obligatoire et complémentaire. Le développement d'un CRM adapté à notre spécificité, c'est-à-dire tourné vers nos adhérents mutualistes, une sorte de GRM, gestion des relations mutualistes. Au mois de mars prochain, nous terminerons le projet de refonte du décisionnel.

Ces différents projets passent par une phase de dé-commissionnement, l'arrêt des vieilles applications dans Gcos, chères et mobilisant des ressources rares. Nous avons fait partager ce risque par le contrôle interne et fait remonter le dossier au conseil d'administration.

Bien entendu, nous mettons l'accent sur le digital, avec le développement de nouvelles offres, des projets très opérationnels pour nos adhérents. La MGEN a par exemple lancé Vivoptim pour la prévention des risques cardio-vasculaires. Nous avons monté un POC pour un robot qui peut dialoguer avec nos adhérents. Il a été montré aux métiers. Actuellement, nous travaillons plusieurs points, en particulier les réponses qui ne sont pas encore satisfaisantes.

## CIO : Quelle relation entretien votre DSI avec les utilisateurs ?

**Vincent Dussaucy :** Nous avons mené une enquête de satisfaction. Le résultat n'était pas bon, avec 35% de participation. On veut inverser la tendance en repérant les points irritants. Tout est mis en oeuvre : des visites terrain, l'amélioration de la collaboration avec nos référents informatiques, présents sur tous les sites. Une collectivité que nous n'animons pas encore suffisamment. Nous réfléchissons également à l'ouverture d'un kiosque porte ouverte.

A un moment donné, l'informatique pensait avoir l'interdiction d'aller voir les utilisateurs. J'ai mis en place des visites terrain dans 130 sites, agences ou délégations. En une journée, tout est abordé, quel que soit le sujet : impression, câble, réseau, changement de version sur un poste. Et on les tient au courant des avancements.

Cette relation utilisateur se transforme sur d'autres points très visibles. L'espace de travail par exemple pour 300 salariés de MGEN Technologies au Kremlin Bicêtre. Le collaboratif avec le déploiement d'Office 365. Nous lançons du télétravail de manière expérimentale. Et les commerciaux disposent de PC portables connectés, désynchronisés lorsqu'ils sont en rendez-vous.

## CIO : Peut-on avoir une idée de votre budget ?

**Vincent Dussaucy :** Il est en baisse dans un processus normal de bonne gestion, avec un objectif tout à fait accessible de 7%. Des économies annexes sont possibles, les déménagements assurent des économies sur les frais logistiques. Avec les métiers, nous allons piloter différemment notre portefeuille d'activités. Au total, nous allons réaliser 20% d'économies sur 4 ans.

## CIO : Quel type de DSI êtes-vous Vincent Dussaucy ?

**Vincent Dussaucy :** Passé la cinquantaine, la vision de notre métier change ! Désormais, la matière la plus intéressante pour moi, c'est de faire travailler des hommes et des femmes dans le même sens. Le Codir de MGEN Technologies est une instance d'échanges et de décision. Des décisions suffisamment étayées pour être assez facilement relayées aux 500 salariés des différentes organisations. J'ai plutôt un profil de manager qui est là pour faire évoluer ses équipes, en lien avec le Président de MGEN Technologies, un élu mutualiste.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

**Didier Barathon**, Journaliste