

ÉDITO

Le Green IT est-il de la poudre aux yeux ou une démarche efficace et indispensable ? Malgré les avis divergents sur cette question, de plus en plus d'entreprises s'emploient à réduire leur empreinte carbone. De plus, le Green IT et son corollaire l'IT for Green apparaissent plus que jamais comme une préoccupation sociétale lorsque l'on voit le résultat du premier tour des élections régionales en France. Le parti Europe Ecologie est ainsi apparu comme la 3^{ème} force politique de l'hexagone en récoltant 12,5 % des votes.

SOMMAIRE

RETOUR D'EXPÉRIENCES

L'éco-responsabilité, passage obligé pour l'IT p. 1 à 7

GESTION DE CARRIÈRE

Devenir DSI de transition p. 8 à 10

INTERNATIONAL

Les DSI peuvent demander du développement durable à leurs fournisseurs p. 11

SYSTÈME D'INFORMATION ET MÉTIERS

Les services généraux multiplient les logiciels spécifiques p. 13 à 14

HUMEUR

p. 15

RETOUR D'EXPÉRIENCES

L'éco-responsabilité, passage obligé pour l'IT

L'éco-responsabilité s'impose dans les entreprises. Pour les managers IT, les enjeux sont considérables. Ils doivent réduire autant l'empreinte carbone de leurs infrastructures que celle des métiers.

L'éco-responsabilité passe à la vitesse supérieure. Ce n'est plus un gadget à la mode pour les entreprises qui veulent soigner leur image auprès de leurs clients ou du public. Elle répond à des besoins réglementaires et légaux et signe la volonté d'un comportement citoyen. De plus, la taxe carbone, retoquée par le Conseil Constitutionnel en décembre dernier, semble préfigurer le nouveau mode de pensée de la société : l'empreinte carbone des entreprises doit passer sous contrôle ! Et il convient de s'y préparer. Face à ces multiples contraintes, les responsables informatiques ont un rôle clé à jouer. Coup de chance pour l'IT, c'est aussi souvent une manière de réduire les coûts de fonctionnement.

Classiquement, l'éco-responsabilité se décline en « Green-IT » et « IT for Green ». Dans le premier cas, la DSI doit être éco-responsable, dans le second, elle se place au service des autres fonctions de l'entreprise afin que celles-ci soient elles-mêmes davantage éco-responsables. Chacun des deux concepts possède sa propre réglementation, plus ou moins contraignante.

Les solutions techniques sont connues

Dans le cas du Green IT, les solutions technologiques sont identifiées. Elles aident souvent à économiser sur les coûts de fonctionnement, mais l'investissement au départ peut être conséquent. Il faut donc suivre les bons exemples. En particulier, la DSI est directement responsable de la performance énergétique des équipements informatiques ainsi que de ►

7 RESPONSABLES IT TÉMOIGNENT

Christian Mendelewski

CEA

René-Yves Labranche

Ville de Chelles

Marcel Lefeuvre

DGA

Françoise Bariset

EDF

Francis Aaron

Cigref / Bolloré

Christian Grellier

Bouygues Immobilier

Stéphane Le Coz

Marmara



Construire un nouveau centre informatique est plus rentable

Christian Mendelewski
CEA

L'optimisation de leur usage, ne serait-ce qu'en éteignant les dispositifs inutilisés. Une réglementation s'est constituée au cours de ces dernières années. Elle concerne la conception des produits informatiques et leur recyclage avec des cadres de référence comme DEEE ou RoHS. L'axe de l'efficacité énergétique est également ciblé par des référentiels tels que EuP, Energy Star ou Epeat, les acheteurs conservant le droit cependant de n'en tenir aucun compte. Mais le DSI pourra se voir imposé par son entreprise des équipements consommant moins d'énergie pour des questions de réduction de coûts.

Etre Green peut supposer de tout reconstruire...

Une réflexion très poussée prenant en compte l'ensemble de ces paramètres peut mener à une décision radicale. Le Commissariat à l'Energie Atomique (CEA) est ainsi conduit à bâtir un nouveau centre informatique. Il avait entamé sa réflexion sur l'optimisation énergétique de ses centres informatiques en 2008, ce qui correspond aux débuts de la prise de conscience sur le sujet en France. Pour l'instant, la démarche concerne les centres informatiques dits de gestion et pas encore ceux liés à la recherche scientifique mais l'unification des deux est prévue. La démarche a, comme souvent, débuté par la virtualisation des machines. Le parc matériel - des serveurs HP ou Sun - pourra ainsi, sous trois ans, être diminué de 60 % en nombre d'unités, avec la baisse induite de consommation. L'étude a été menée avec deux constructeurs concurrents afin de fiabiliser les résultats mais ceux-ci ont été cohérents et convergents.

Cependant, « nous avons rencontré de nouveaux problèmes, parfois assez inattendus » avertit **Christian Mendelewski, chef du groupe Infrastructure & Réseau du CEA**. La concentration des machines implique notamment l'apparition de points chauds dans la salle informatique qu'il faut traiter. La climatisation est aussi une source d'ennuis. La réglementation évolue, et certains fluides réfrigérants sont à changer sans que pour autant les nouveaux produits soient certifiés. En outre, restructurer les bâtiments des centres informatiques du CEA serait particulièrement complexe et nécessiterait de changer les plafonds et les circuits de climatisation. Résultat, le mieux sera de reconstruire un bâtiment entièrement neuf. « C'est plus rentable » commente Christian Mendelewski. La nouvelle ambition du CEA est d'ailleurs d'aller plus loin dans l'audit de ses bâtiments.

... mais ce n'est pas toujours obligatoire

« Mener une telle reconstruction est souvent nécessaire » affirme Laurent Trescartes, consultant de Critical Building, prêchant sans doute quelque peu pour sa paroisse puisqu'il est spécialiste de la conception de centres informatiques et de leur optimisation Green. Il justifie cependant son opinion : « le problème est l'obsolescence car environ 60 % de l'équipement ►

VOTRE FOURNISSEUR ADHÈRE-T-IL AU « CODE OF CONDUCT » DES CENTRES INFORMATIQUES ?

Paoli Bertholdi, directeur à l'énergie de la Commission Européenne, s'inquiète depuis 2007 de la croissance de la consommation électrique des centres informatiques toujours plus nombreux en Europe. Il a mené des réunions sur le sujet dès 2007 avec des hébergeurs (Telecity, Interxion...), des constructeurs (IBM, Schneider Electric...), des opérateurs (France Telecom, Deutsche Telekom...) et des associations professionnelles. « Si rien n'était fait, les datacenters allaient finir par produire autant de CO² que le transport aérien, d'où l'objectif d'en diminuer la consommation » résume Bernard Lecanu, directeur général du cabinet BLIC, membre du groupe de travail en tant que représentant de la Co-Hosting Association. L'objectif de ces réunions était de définir un « code de conduite » (European Code of Conduct) définissant des méthodes de gestion et des spécifications d'évolutions des matériels pour les datacenters. L'objectif est de diminuer la consommation des équipements, à capacité constante, de 20 % en cinq ans, limitant ainsi l'impact de la croissance du parc. Le code de

conduite a été signé fin 2008 et les premières sociétés volontaires ont déposé un dossier pour obtenir le label européen lié à ce code début 2009. Mais force est de constater que l'impact est limité. Tout d'abord, l'adhésion à ce code est volontaire, même si le passage par une réglementation européenne est envisagé au cas où trop peu d'entreprises s'y conformeraient. Mais, surtout, comme le souligne Bernard Lecanu, « chaque opérateur se mesure par rapport à lui-même : on ne juge pas les performances des datacenters mais des méthodes mises en place pour améliorer leur fonctionnement. » La pression du gouvernement britannique étant forte sur le sujet, les industriels de ce pays sont en pointe. Si le Benelux est également bien placé, Bernard Lecanu fustige le retard français. Pour tenter de le rattraper, une réunion de promotion avec Paoli Bertholdi et les industriels a lieu à Paris le 24 mars 2010 et le « Code of Conduct » est également l'un des thèmes de la manifestation Datacenters Europe à Nice des 22-23 avril 2010. ■



Une réduction de 73 % sur le coût de l'énergie et de 76 % sur la climatisation

Françoise Bariset
EDF

des centres informatiques est constitué de dispositifs techniques - comme la climatisation - qui ont une durée de vie de 15 à 20 ans. Face à un environnement technologique très évolutif, il peut y avoir de véritables difficultés à adapter les structures, ce qui peut justifier une reconstruction. »

Mais, dès lors que l'on parle reconstruction, les investissements sont vite colossaux alors que le calcul d'un retour sur investissement est assez délicat, selon Laurent Trescartes. D'autant que la consommation d'un centre informatique peut être constituée pour plus de la moitié voire les deux tiers de celle de ses dispositifs techniques, climatisation en tête. La hausse probable du coût de l'énergie dans les années à venir devrait toutefois amener une meilleure rentabilité finale d'un investissement dans ce domaine. En attendant, « *on peut aisément comparer le coût d'une solution interne avec celui d'une externalisation* » suggère Laurent Trescartes.

Virtualiser pour réduire la consommation

La virtualisation est souvent employée afin de réduire la facture énergétique globale. EDF s'est ainsi attaqué en 2008 à la virtualisation des quatre cents machines x86 qu'il possède. Et si, au final, seulement 60 % d'entre elles ont pu être virtualisées, les économies sont sensibles.

Françoise Bariset, responsable consultant à la direction des services partagés d'EDF annonce « *une réduction de 73 % sur le coût de l'énergie nécessaire et de 76 % sur la climatisation* ». La surface au sol ayant été réduite, cela on économise aussi sur les loyers.

René-Yves Labranche, DSI de la ville de Chelles (51 000 habitants) s'est aussi attaché à optimiser sa salle serveurs. L'agglomération a mené trente-trois actions depuis 2005 pour le développement durable parmi lesquelles certaines concernent spécifiquement l'informatique. La règle pour l'ensemble demeure d'associer le meilleur coût pour un service maximal, le plus faible impact carbone et une saine gestion du changement afin que chacun s'adapte à la dimension Green. A partir de 2006, le système d'information a été virtualisé. Pour l'héberger, une salle informatique Green d'une soixante de serveurs a été créée avec de la réplication entre deux sites. « *Il a fallu former nos techniciens avec des plans de formations importants* » prévient René-Yves Labranche.

L'amélioration de l'impact environnemental de la DSI ne concerne pas que les infrastructures centrales. La formation et les actions de sensibilisation ont également été importantes auprès des utilisateurs finaux: apprendre à moins imprimer, éteindre les ordinateurs (ou les passer en veille)... Pour que la sensibilisation se fasse en continu sans passer à la trappe au fil du temps, la DSI de la ville de Chelles affiche les relevés d'indicateurs ►

MESURER SON ÉCO-MATURITÉ AVEC LE CIGREF

Les obligations légales mais aussi les meilleures pratiques tant citoyennes qu'économiques ne sont pas nécessairement connues des entreprises françaises. Le Cigref (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises, qui regroupe 130 organisations publiques ou privées) a constitué, en 2008, un groupe de travail « SI éco-responsable » afin de dresser un état des lieux et améliorer la situation. « *Ce groupe de travail devait répondre à un triple impératif: social/sociétal, environnemental et économique* » relate Sophie Bouteiller, chargée de mission au Cigref. Cela recouvre la démarche citoyenne, les risques extra-financiers notamment en termes de réputation et d'image, la réduction des déchets et des consommations énergétiques et enfin, la réduction des coûts à court et moyen termes. Fin 2009, le groupe de travail a publié un premier résultat, le rapport « *SI éco-responsable: l'usage des TIC au service de l'entreprise durable* ». Il comprend une méthode d'auto-évaluation afin que les organisations apprécient objectivement leur maturité sur le sujet de l'éco-responsabilité et, ainsi, leurs axes de progrès. Chaque critère d'évaluation est estimé selon une échelle de 0 (rien n'est fait) à 4 (démarche d'amélioration continue) en passant par intention, formalisation de la démarche et mesure.

Cinq thématiques sont isolées par le Cigref: la conformité réglementaire et la gestion des risques, les relations humaines, les relations avec les fournisseurs et le recyclage, l'optimisation « Green-IT » des infrastructures et des équipements, et enfin la contribution « IT for Green ». Au final, les axes du Green-IT apparaissent, selon cet outil, assez bien maîtrisés par les organisations françaises, que ce soit l'optimisation des infrastructures, des impressions ou du recyclage. En revanche, l'optimisation des logiciels eux-mêmes pour les rendre moins gourmands en ressources (puissance CPU, espace mémoire) en est aux balbutiements. Nous ne sommes plus à l'époque des cabines Apollo où l'usage de chaque octet était pesé et repesé. La note globale des organisations évaluées est de 1,7 sur 4, avec une variation inférieure à 1 ou 2 selon les critères. Aucun critère n'atteint donc la moyenne sur l'ensemble des entreprises du Cigref évaluées. Mais si un tel outil a un grand intérêt pour le pilotage stratégique, il ne constitue pas la panacée. Sophie Bouteiller avertit ainsi: « *mettre en place des outils comme une page intranet pour organiser le co-voiturage par exemple ne sert à rien si l'entreprise n'éduque pas son personnel et ne fait pas preuve de pédagogie* ». La gestion du changement demeure une question clé. ■



En matière de développement durable, chacun doit être acteur et moteur

René-Yves Labranche
Ville de Chelles

(comme la consommation électrique) et leur évolution, service par service, dans des endroits stratégiques auprès de la machine à café ou de la pointeuse. « *En matière de développement durable, on ne peut rien faire si chacun n'est pas acteur et moteur* » martèle René-Yves Labranche. Le DSI a également troqué ses PC classiques pour des terminaux légers : « *Un PC consomme 250 à 300 watts alors que le boîtier installé ne consomme que 5 watts.* » Adopter des terminaux légers soulève toutefois des questions en matière de salle serveurs. Si l'on opte pour une solution récente de type VDI (Virtual Desktop Infrastructure), cela peut entraîner l'ajout de serveurs puissants dans la salle informatique afin d'héberger les machines virtuelles des postes des utilisateurs. L'équation globale doit tenir compte de cette contrainte.

Forcer la mise en veille

A la Délégation Générale à l'Armement (DGA), la réduction de l'impact environnemental a été réalisée par des mesures directives. Les postes bureautiques sont mis en veille automatiquement en cas de non-utilisation. La mise en veille est gérée à partir d'un domaine Microsoft Active Directory et concerne les principaux organes du PC, permettant d'économiser 90 % de la consommation du poste par rapport à son fonctionnement normal. Après un test sur le site de Paris Balard, la mesure a été généralisée fin 2009. De même, les imprimantes sont paramétrées pour forcer l'impression en recto verso, la plupart ayant été transformées en imprimantes départementales. Bénéfice : la consommation de papier est réduite de 30 à 40 %. La virtualisation des serveurs est en cours. A terme, le nombre de machines physiques sera réduit de 70 %.

La consolidation applicative est aussi menée. Elle servira à réduire encore le nombre de serveurs, tout en baissant les coûts de maintenance. Côté postes de travail, le recours de plus en plus systématique aux portables permet de diminuer la consommation électrique de 50 %. « *Comme les matériels informatiques des forces armées sont dérivés des matériels civils, cela nous conduit à respecter tous les normes environnementales* » se réjouit **Marcel Lefeuvre, responsable des technologies des SI opérationnels de la DGA**. La politique Green de la DGA profitera de la refonte complète du quartier général de Paris Balard. Lorsque les services s'y réinstalleront à la fin des travaux, ils seront dans un environnement « *orienté Green.* »

Pour en savoir plus



Retrouvez
les présentations
des intervenants
sur CIO Online

La pédagogie est primordiale

« *Pour adopter une démarche réellement éco-responsable, il faut clairement traiter tous ces points, sans en négliger un seul. Il fait miser sur de multiples petites victoires plutôt que de grandes batailles plus délicates à gagner* » réagit **Francis Aaron, DSI du groupe Bolloré** et administrateur co-président de la commission « SI éco-responsable » du Cigref (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises). Faire preuve de pédagogie auprès des utilisateurs finaux est fondamental, « *c'est toujours trop négligé* » soupire-t-il. L'une des bonnes pratiques recommandées par le Cigref est de publier des indicateurs simples, aisés à comprendre et mesurables. ▶

BCG : « LES TIC PEUVENT AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE »

Le cabinet de conseil en organisation et stratégie Boston Consulting Group (BCG) a réalisé une étude exhaustive sur les impacts chiffrés positifs et négatifs des TIC en terme d'éco-responsabilité. Guillaume Charlin, Directeur Associé du BCG, met en avant un chiffre impressionnant : « *32 millions de tonnes (MT) de CO₂, soit 7 % des émissions en 2020 pourraient être évitées par la mise en œuvre de technologies de type TIC* ». Télétravail, e-commerce, dématérialisation et vidéoconférences (pour diminuer les déplacements) permettent les gains les plus importants.

- ◊ **Les TIC peuvent contribuer à réduire les émissions de GES** (gaz à effets de serre) de 7 % à l'horizon 2020, soit une réduction des émissions de 32 MT de CO₂ en France.
- ◊ **La dématérialisation – au sens dématérialisation des rapports humains - a un impact mineur**, avec seulement 3 MT de CO₂ dont 0,6 pour la vidéoconférence, 1,2 pour le télétravail et 1,3 pour le e-commerce.
- ◊ **L'optimisation de la consommation électrique par le pilotage des appareils** (notamment domestiques) pourrait économiser 9 MT et celle des transports 15 MT dont 3,1 pour la seule optimisation des réseaux logistiques grâce à des logiciels spécifiques d'optimisation.
- ◊ **La source essentiellement nucléaire de l'électricité française a des conséquences sur les modalités des économies** : il faut de la consommation régulière (pouvant être couverte par le nucléaire) pour économiser au maximum le CO₂ en évitant le recours aux autres énergies fossiles (pour couvrir les pointes). Or, à ce jour, l'écart de consommation entre hiver et été est de 8,3 GW (51 %) et celui de consommation journalier 3,9 GW (29 %). Cette variation importante impose le recours aux énergies fossiles.



La réflexion doit être globale, de la fabrication des constituants jusqu'à leur utilisation puis leur élimination

François Chollet
CGIET

Par ailleurs, la DSI a également un rôle important à jouer dans l'utilisation des technologies afin de baisser l'impact écologique des autres divisions de l'organisation. C'est le sens de « *IT for Green* ». Selon l'enquête du Cigref basée sur l'auto-évaluation des organisations, cette thématique est nettement moins mature que le Green IT dans les entreprises. En la matière, plusieurs obligations très différentes pèsent sur les entreprises.

Tout d'abord, il y a les optimisations comme la réduction des déplacements - via l'usage de l'informatique embarquée, de PC portables, de smartphones ou de logiciels de calculs de trajets - ou l'optimisation du chauffage et de la climatisation des bâtiments via des logiciels de GTB (Gestion Technique des Bâtiments). Il y a aussi le cas particulier du recensement des substances employées dans l'industrie. Cela représente une tâche considérable (et bureaucratique) qu'il convient d'automatiser. Cela est exigé par la directive européenne Reach (Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals), entrée en vigueur en juin 2007. « *A ce jour 120000 substances sont identifiées dont seulement 10 à 15 % voient leurs risques identifiés* » souligne Yvon Martinet, avocat du cabinet Savin et Martinet. Des progiciels spécifiques servent à gérer les déclarations obligatoires dans le cadre de la directive Reach. Charge à la DSI de les mettre en œuvre.

Le prix reste privilégié sur la qualité

Plus globalement, les technologies de l'information peuvent rendre des services à l'écologie et au développement durable de la société. C'est que le CGIET (Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies) appelle l'éco-TIC. A ceci près que les TIC (Technologies de l'information et de la communication) ont des apports productivistes (travailler plus vite) tandis que le développement durable suppose à la fois le développement économique mais aussi le progrès social et le respect de l'environnement. Les TIC ont beaucoup à proposer dans chacun de ces trois aspects. François Chollet, ingénieur général des mines, président de la section régulation et ressources du CGIET attire toutefois l'attention sur les deux freins fondamentaux au développement de l'éco-TIC : « *Il y a d'une part les comportements des utilisateurs finaux et d'autre part le prix qui prédomine dans le rapport qualité/prix. Par ailleurs, la réflexion doit être globale sur l'ensemble des filières, de la fabrication des constituants jusqu'à leur utilisation puis leur élimination.* »

DES RÈGLES OBLIGATOIRES ET DES LABELS DE BONNE CONDUITE

En matière d'éco-responsabilité, des règles impératives s'appliquent au matériel et aux substances chimiques. Il convient de s'assurer du respect de ces obligations lors d'acquisitions de matériels importés dans l'Union Européenne, notamment en provenance d'Asie. Pour contrer la prise de risque ou s'assurer du respect de bonnes pratiques par les fournisseurs, Yvon Martinet, avocat du cabinet Savin et Martinet, recommande d'utiliser l'arme du contrat. La responsabilité d'un incident se verra alors transférée si le contrat (conditions générales d'achats incluses) est bien rédigé. Toutefois, « *l'assurance ne pourra jamais couvrir un risque juridique d'ordre pénal en dehors du financement de la défense* » rappelle Yvon Martinet.

- ◊ Directive européenne DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques) ou WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment) : elle oblige un vendeur à prévoir dès la conception le démantèlement et le recyclage des appareils électroniques en fin de vie via une filière de valorisation agréée.
- ◊ Reach (Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals) : concerne l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques employées dans l'entreprise. Le respect de cette règle implique l'usage d'outils logiciels mais concerne peu les équipements informatiques.
- ◊ RoHS (Restriction of the use of certain hazardous substances) : restrictions d'usage de certains produits dangereux pour l'environnement (plomb, mercure, cadmium...); certaines substances sont prohibées ou à usage en concentrations très limitées. Ces règles s'appliquent pour la conception et la fabrication des matériels informatiques et électroniques. Le respect de ces règles doit être garanti par l'importateur lorsque les appareils proviennent de l'extérieur de l'Union Européenne.

D'autres règles relèvent du volontariat :

- ◊ Plusieurs référentiels, en général d'origine américaine et validés par la Commission Européenne, concernent les économies d'énergie via l'efficacité énergétique ou les mises en veille automatiques (EuP, Energy-using Products; Energy Star 5.0...). Un appareil respectant le référentiel déterminé peut le mettre en avant via sa labellisation.
- ◊ EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment Tool) est un label qui cumule les considérations énergétiques et celle de l'éco-conception. Il est issu d'une démarche privée américaine du Green Electronics Council.
- ◊ La norme internationale ISO 14001 concerne une démarche de qualité et d'amélioration continue globale de l'impact environnemental de l'entreprise.
- ◊ Les lois françaises dites de Grenelle 1 et 2 posent des objectifs en termes de réduction de consommation de l'énergie électrique. Les règles contraignantes apparaîtront progressivement par voie de décrets.



La France est très en retard en termes de télétravail

Eric Joyen-Conseil
Syntec

Côté solutions, le syndicat des fournisseurs informatiques, le Syntec, a isolé dix thèmes au travers desquels les TIC aident à réduire l'empreinte écologique globale des entreprises, sous réserve que leurs processus internes soient modifiés en conséquence. L'une des plus bénéfiques est le télétravail. Le Syntec y a consacré un livre vert - comme il le fera pour chacun des dix thèmes - détaillant les bonnes pratiques en la matière. « *Ce livre vert est sorti le vingt janvier. Il a d'ailleurs été rédigé en téléconférence* » relève Eric Joyen-Conseil, membre du groupe de travail Green IT, responsable du groupe « Télétravail » du Syntec Informatique. « *La France est très en retard : 8 % de télétravailleurs en France contre 18 % en moyenne en Europe et 23 % en Allemagne ! Pourtant ni les aspects juridiques ni les aspects techniques ne sont bloquants. Le responsable est le retard dans l'évolution des mentalités et du management. L'encadrement intermédiaire, surtout, est réticent à l'idée de ne pas avoir ses subordonnées en permanence sous la main alors même qu'un télétravailleur est plus efficace qu'un salarié ordinaire, même s'il y a le risque de perte de lien social, ce qui peut se combattre avec des télécentres près du domicile* » pense-t-il.

Parler de nomadisme plutôt que de télétravail

Peut-être est-ce aussi une question de vocabulaire ? « *Plutôt que de télétravail, dont on ne parle que pour les malades ou les personnes en difficultés familiales ou autres, je préfère parler de travail nomade, ce que tout le monde fait* » indique **Christian Grellier, DSI de Bouygues immobilier**. Et les avantages effectivement ne manquent pas pour ce DSI : « *On économise de l'énergie grâce à la consommation électrique moindre des PC portables, on évite des retours inutiles au siège pour les personnels de terrain et on améliore donc leurs performances, on efface les effets des grèves dans les transports en commun ou les problèmes climatiques* ». Il reconnaît cependant que : « *Le dernier maillon à faire bouger, c'est clairement le management*. » La politique Green de Bouygues Immobilier a été établie très en amont de la vague actuelle, car dans la construction immobilière, les métiers sont obligés d'anticiper de très loin les évolutions des mentalités et des réglementations.

Autre exemple dans ce secteur, CBRE Investors a investi dans cette capacité à réduire l'impact environnemental des immeubles de bureaux comme le récent Le Mermoz, construit au Bourget (93), qui a été récompensé par le prix SIMI 2009. « *Pour que la démarche développement durable soit efficace, il faut que la DSI, la direction développement durable et les utilisateurs finaux travaillent la main dans la main* » a ainsi insisté Benjamin Lebaut, Asset manager de CBRE Investors. Dans Le Mermoz, la gestion technique des bâtiments (GTB) ►

CALCULER SON EMPREINTE CARBONE

La maîtrise de l'empreinte carbone devient une préoccupation de toutes les entreprises, même des sociétés de services. L'exemple de la SSII GFI est intéressant. Elle emploie 10 000 collaborateurs dont un grand nombre en clientèle. Elle entendait d'une part anticiper une future réglementation contraignante voire coûteuse, et d'autre part expérimenter sur elle-même des méthodes qui pourraient ensuite constituer de futures offres de Green-IT/IT-for-Green.

Commencer par connaître sa situation

La première étape a été de définir l'impact environnemental de l'entreprise. La SSII a eu recours au cabinet Zen'To, certifié par l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie) afin d'utiliser sa méthodologie Bilan Carbone™.

La quantification des émissions de CO₂ a nécessité la collecte de données relatives à l'activité de GFI sur une période d'une année afin d'obtenir une bonne représentativité.

Les données collectées concernent : la consommation des bâtiments par type d'énergie, la consommation électrique des datacenters, l'amortissement carbone des actifs (notamment les datacenters), le kilométrage parcouru par type de transport utilisé en distinguant les déplacements professionnels et pendulaires (les allers-retours domicile-bureau), la consommation de carburants, les déplacements en avions et trains, la quantité de déchets produits...

Le traitement de ces informations collectées a été réalisé dans le logiciel Acco2unterprise de GreenStone Carbon Management.

Résultat : en 2008, l'empreinte de GFI représentait 10 700 tonnes de CO₂, dont 7 500 concernent les déplacements professionnels et 1 300 les consommations directes d'énergie. La moyenne par collaborateur était donc de 1,8 t CO₂/an.

Des mesures concrètes à effet rapide

Avant cet audit, GFI avait déjà rationalisé son parc d'imprimantes et allongé la durée de vie de ses matériels informatique à 5 ans.

En 2009, GFI a installé un système de vidéo-conférence entre chacun de ses 17 sites afin de limiter les déplacements. Une optimisation de la flotte de véhicules professionnels a également contribué à baisser l'impact des déplacements.

Enfin, les résultats de l'audit de Zen'To amènent GFI à améliorer encore la maîtrise des déplacements professionnels de ses salariés en favorisant les solutions alternatives comme la vidéoconférence, et à mieux contrôler la dépense énergétique de son informatique interne, etc. ■

Bertrand Lemaire

Pour en savoir plus



Retrouvez
« La SSII GFI
maîtrise son
empreinte carbone »
sur CIO Online



**On me parle
du télétravail
pour les malades.
Je préfère parler
de nomadisme.**

Christian Grellier
Bouygues Immobilier

s'est enrichie de multiples capteurs et de reportings (consommation en énergie, en eau, etc.) gérés par les solutions de l'éditeur Vizelia.

Les reportings sont disponibles sur un portail intranet par immeuble. Pour Benjamin Lebaut, « la mise à disposition de l'information permet la sensibilisation, sans jamais entraver les politiques des entreprises louant des locaux dans nos bâtiments ».

Ne pas oublier la classique dématérialisation

Enfin, un autre axe traditionnel d'action de la DSI concerne la dématérialisation. **Stéphane Le Coz, directeur des ventes et chef de projet e-facturation du tour-opérateur Marmara** confirme qu'il s'agit d'un domaine dans lequel les équipes IT excellent pour diminuer l'empreinte environnementale de l'entreprise. Marmara vend un million de voyages par an et génère donc un million de factures à 5 000 agences de voyage indépendantes, auxquelles s'ajoutent un million de carnets de voyages.

Marmara s'est doté d'une facturation à valeur légale externalisée en s'appuyant sur la plateforme de B-Process afin de réaliser les échanges électroniques. « Nous avons eu 5 000 interlocuteurs différents et indépendants à convaincre. Si beaucoup ont dû évangéliser en interne, j'ai eu à m'occuper de l'externe » se souvient Stéphane Le Coz. Lancé fin 2007, le projet a patiné jusqu'à la mi-2008 puis a réellement décollé. En quatre mois, presque tous les interlocuteurs ont accepté la dématérialisation. Quant au livret de voyage, il a été scindé en deux. La partie « cadeaux de bienvenue » (sacs...) a été déportée sur l'aéroport d'embarquement, la livraison étant alors en masse, donc plus économique tant sur le plan financier qu'environnemental. La partie documentaire pour sa part est envoyée de façon électronique aux agences de voyage. « Les agences étaient d'abord réticentes à l'idée de ne remettre que quelques feuilles de papier imprimées à leurs clients. Elles se sont rendues compte ensuite que c'était beaucoup plus efficace. Le livret de voyage arrive immédiatement, en quelques secondes, sans délai postal pas toujours contrôlable, et avec la possibilité de mise à jour en cas de difficulté de dernière minute » se réjouit Stéphane Le Coz. Il chiffre les gains financiers ainsi obtenus : « la partie purement papier d'une facture coûte 1,20 €, nous l'avons descendu à 27 centimes ; pour le carnet de voyages, nous sommes passés de 2,50 € à 10-15 centimes ». Flexibilité accrue, moindre coût financier et impact environnemental réduit. Ce trio gagnant signe un développement durable bien compris. ■

Bertrand Lemaire

Pour en savoir plus



Retrouvez les vidéos du
Forum Green-ITI
du 9 février 2010
sur **CIO Online**

POSTE DE TRAVAIL

Les 7 convergences qui révolutionnent le poste de travail

Mardi 13 avril 2010 de 8 h 30 à 14 h 00 - Automobile Club de France - Paris 8^e

LA REVOLUTION SUR LE POSTE DE TRAVAIL

L'information doit désormais être accessible pour tous les collaborateurs de l'entreprise sur tous les postes de travail - fixe ou mobile - à tout moment, que l'on soit en situation de nomadisme ou dans les bureaux, et en toute sécurité. A l'ère du Web 2.0, on coopère en temps réel au travers des multiples outils de réseaux sociaux, de communications unifiées et les portails de gestion de projets.

La convergence fixe-mobile et la convergence entre le téléphone et l'informatique se démocratisent.

La révolution autour du poste de travail n'aboutit-elle pas à remettre en cause la notion même de poste de travail ? Depuis les origines de l'informatique, de la console de grand système jusqu'au PC, cette notion recouvrait un terminal identifié, unique, et professionnel qui permettait à l'utilisateur d'accéder au système d'information durant les heures de travail identifiées clairement comme telles, le cas échéant avec un système de pointeuse. Sept convergences aboutissent à rendre le concept obsolète et à remettre en cause les méthodes de travail voire notre approche même du travail :

PC/NetBook/Smartphone/PDA/Téléphone, voix/informatique, infrastructure acquise/SaaS-Cloud, outils partagés/logiciels propres, domicile/bureau, vie privée/vie professionnelle, SI interne/SI destiné à l'externe.

INSCRIVEZ-VOUS

« Si le DSI n'est pas l'homme de la technique, qui le sera ? »

Un DSI doit avant tout connaître le métier de DSI et la technologie. C'est l'opinion de Philippe Tassin DSI de transition, spécialiste du rattrapage des situations catastrophiques. Son discours valorisant la technique détonne à l'heure où l'on met souvent en avant le rôle de manager du DSI. Même si l'un n'exclut pas l'autre.

Q10 : *Vous êtes un ancien DSI classique mais comment qualifieriez-vous le virage que vous avez pris en 1997 ?*

Philippe Tassin : Ma fonction est de gérer les crises dans la DSI. En 1997, j'étais quasiment le seul. Il y avait quelques DAF (directeur administratif et financier) de transition mais c'est tout. Mon travail est de reprendre des situations très difficiles, par exemple lorsque des procès opposent l'entreprise à ses fournisseurs. J'ai notamment travaillé sur le projet Optimia d'EDF-GDF Services.

Q10 : *En quoi votre expérience de DSI vous a-t-elle été utile ?*

Philippe Tassin : Je ne fais du management de transition que dans le domaine que je connais, à savoir la DSI ! Connaître le métier de DSI est indispensable pour opérer dans ce métier. Lorsque l'on effectue du management de transition, on arrive dans une situation où la direction générale est désemparée. Elle s'est aperçue qu'il y avait des problèmes mais, le plus souvent, elle attend le crash pour appeler au secours. Mon premier vrai client dans ce domaine a été Manpower où, en particulier, la paie des intérimaires ne marchait plus correctement, ce qui posait de légers soucis. Pour reprendre une situation comme celle-là, il faut connaître d'abord son métier de DSI, pas forcément le métier de l'entreprise. Dans une situation de crise, il faut poser le diagnostic sans audit extérieur qui serait trop lent et rapidement, en quelques jours.

Q10 : *La tendance est pourtant à valoriser le rôle de manager du DSI ?*

Philippe Tassin : La plupart des DSI viennent actuellement du contrôle de gestion, ou d'ailleurs, et beaucoup ne connaissent pas le métier de DSI. Il faut certes du bon sens pour sortir un projet de l'ornière mais, d'abord, il faut une bonne connaissance technique.

Q10 : *Selon vous, c'est quoi le métier de DSI ?*

Philippe Tassin : Le métier est au départ essentiellement technique. Si le DSI n'est pas l'homme des technologies de l'information et de la communication dans l'entreprise, qui le ►

Le plus souvent, la direction générale attend le crash pour appeler au secours

*Philippe Tassin
DSI de transition*

UNE CARRIÈRE DANS L'INFORMATIQUE DÈS LE DÉPART

En 1967, Philippe Tassin débute comme consultant et ingénieur technico-commercial en informatique chez Siemens, Philips et Sliga, jusqu'en 1972. Il rejoint ensuite Havas et prend en charge la production informatique et la mise en place de la photocomposition des annonces de l'Office d'Annonce (ce qui constituait une première mondiale). Il rejoint Renault en 1975 où il sera notamment Chef du Service Organisation-Informatique de la Direction Industrielle. En 1983, il obtient son premier poste de « DSI », en l'occurrence il est Directeur de l'Informatique et des Télécommunications de Air Inter, où il est membre du comité de direction. Deux ans plus tard, il devient DSI de la division grand public de Thomson avant, en 1987, de rejoindre Michelin. Il a été membre du comité de direction et DSI du groupe Michelin de 1987 à 1997. A partir de ce moment-là, il devient consultant, DSI de transition, spécialiste dans le redressement

des projets en grandes difficultés. Il commence par la refonte des systèmes d'information du groupe de retraite et prévoyance Médéric en prenant la direction des équipes concernées de Sema Group et Unilog. Il s'est également occupé de l'un des avatars de la gestion de la relation client d'EDF-GDF Services, Optimia. Son tableau de chasse comporte ensuite, entre autres : Elf Atochem, Manpower, Guy Degrenne, Matra Marconi Space Astrium, France Télécom, Facom, AOL, Snecma, Vente-Privee.com ou Crédit Immobilier de France. Il est ainsi passé de l'industrie aux services, jusqu'aux start-up, avec des situations très variées à redresser, du projet mal conçu à la croissance délicate à maîtriser. Philippe Tassin a écrit plusieurs ouvrages sur le management de crise et sur l'innovation dans le contexte informatique. Il lui arrive également de réaliser des conférences et de la formation. ■



Un ancien d'une école de commerce ne fait pas de technique mais des budgets

Philippe Tassin
DSI de transition

sera ? Faut-il se rabattre sur un jeune ingénieur qui passe sa vie sur les ordinateurs depuis sa pré-adolescence ? A l'époque où j'étais chez Michelin, j'emmenais mes équipes aux Etats-Unis, pour voir les évolutions, une à deux fois par an. Un ancien d'une école de commerce ne connaît en général pas l'informatique. Il ne fait pas de technique mais des budgets. Cette tendance à nommer des DSI techniquement non-compétents a fait tâche d'huile. J'ai l'exemple dans une grande entreprise, d'un responsable qui n'avait jamais programmé de sa vie. Il a tout externalisé mais dans ce genre de cas, il est impossible de diriger des développements. Alors, certes, il faut être proche de la direction générale mais il faut maîtriser la technique. IBM prétend que le DSI passe 50 % de son temps à innover mais ce n'est absolument pas mon avis. Il passe 50 % de son temps à réduire les coûts ! Le DSI est le technologue de l'entreprise. Il doit être capable de conseiller les différentes directions de l'entreprise dans leurs choix de systèmes d'information métiers car le système d'information n'est plus et ne peut plus être centralisé. Or quel DSI actuel d'un grand groupe possède une bibliothèque avec des ouvrages techniques ? Aucun ! Si un DSI d'une grande société du CAC 40 se vante de n'y rien connaître à l'informatique, que penserait-on de son entreprise si elle nommait un DAF qui proclamerait : « *je ne connais rien à la finance, ni à la comptabilité ni à la trésorerie* » ? Le mal être des DSI est beaucoup lié à cette absence de compétences techniques. Le DSI est maltraité. On ne vire pas un DAF ni un directeur de production industrielle tous les deux ans comme on fait trop souvent avec les DSI.

Q : Mais les directions générales attendent-elles du DSI qu'il leur parle technique ?

Philippe Tassin : Le DSI doit leur parler français ! Chez Michelin, j'étais DSI mais je reportais directement aux gérants. Je leur parlais technique mais sous l'angle du business, pas des beautés des VM et du Java. Nous parlions centralisation des mainframes, des réseaux pour servir les métiers, etc. La centralisation des systèmes d'information de gestion chez Michelin a été présentée aux trois Gérants, dont François Michelin. Ils ont pris la décision alors qu'ils ne connaissaient pas grand-chose à l'informatique, ce qui était normal. S'y connaître en informatique, c'était mon travail à moi. Alors, effectivement, si l'on commence à parler en jargon, on finit à la cave. Il faut être politique, comme tout directeur, mais cela ne signifie pas qu'il ne faille pas connaître son métier !

Q : Le DSI doit-il connaître le métier de l'entreprise ?

Philippe Tassin : Le DSI doit avoir fait de la technique quand il était jeune. Connaître le métier de l'entreprise est un plus mais juste un plus. Bien connaître les métiers permet d'être plus efficace mais il faut déjà que cela marche. Le cas extrême, c'est le DSI d'un grand groupe du BTP qui est dans son entreprise depuis 35 ans. Il connaît son système d'information sur le bout des doigts. A l'inverse, les DSI des grands groupes du SBF 120 sont souvent debout sur les freins dès que l'on parle d'évolutions technologiques parce qu'ils n'y comprennent rien. Ce sont les mêmes qui, dans les années 1990, ne voulaient pas étudier internet.

Q : En quoi votre expérience de DSI était-elle insuffisante pour devenir consultant et manager de transition ?

Philippe Tassin : Très clairement, cela concerne le démarchage commercial et le marketing. Pourtant, c'est une nécessité quand on lance une activité. Cela s'apprend assez vite, finalement.

Mais, quand j'ai quitté Michelin, d'anciens collègues que je tutoyais depuis quinze ans m'ont ▶

LES 4 PILIERS POUR ÊTRE UN DSI HEUREUX ET RECONNU SELON PHILIPPE TASSIN

- 1 **Toujours rester compétent sur le plan technique, sans être ringard ni jargonneur** avec les directions métiers ni la direction générale. C'est sa compétence technique qu'un DSI valorise avant tout pour faire avancer sa carrière.
- 2 **Si on décide de se lancer en indépendant, il faut une spécificité à vendre face aux IBM, Accenture et autres sociétés de conseils.** Sinon, il n'y a pas d'avenir. « *Facturé plus cher que Mc Kinsey, j'ai toujours trouvé des clients* » déclare Philippe Tassin.
- 3 **Etre expert en technique ne signifie pas être autiste.** Il faut avoir des relations politiques dans l'entreprise, parler en public, se faire comprendre de gens dont l'informatique n'est pas la spécialité, se faire connaître et reconnaître, et au final se distinguer de la masse.
- 4 **L'âge est un pré-supposé idiot.** « *J'avais plus de 60 ans quand j'ai travaillé dans une start-up où la moyenne d'âge était de 25 ans ; tout le monde s'y tutoyait et cela ne m'a pas posé de soucis ; mais l'activité avait tellement augmenté que le système d'information ne suivait plus et la société a eu besoin de quelqu'un d'expérimenté pour passer le cap* » se souvient Philippe Tassin.

fait recevoir par leur secrétaire. Dès que l'on quitte son poste, on n'est plus rien. Il ne faut pas l'oublier. Quand je me suis lancé, j'avais 18 mois de carnet de commandes mais je ne savais pas faire de mailing. Je n'en ai d'ailleurs pas fait jusqu'à ce que mon réseau, qui m'appelait spontanément, s'épuise, beaucoup pour cause de départs en retraite. Ensuite, le bouche à oreille sur ma réputation a été ma meilleure publicité. Pour ma communication, j'ai fait appel à des professionnels. J'envoie 500 plaquettes par an avec un taux de réponse d'environ 1 pour 1000, ce qui me donne du travail pour deux ans. Cependant, j'ai toujours été très mobile, restant en poste en moyenne 18 mois, ce qui était d'ailleurs très mal vu à l'époque où j'ai commencé ma carrière, presque une marque d'incompétence. Il faut dire que le plafond était bas pour l'informatique qui dépendait le plus souvent de la comptabilité ! J'ai ainsi développé une forte expérience qui m'a permis d'être DSI de la branche industrielle automobile de Renault à 35 ans. Et de savoir me vendre.

Plus de services



Retrouvez
Philippe Tassin
sur son site web
www.philippe-tassin.fr

CIO : Les DSI ne doivent pourtant guère vous apprécier puisque vous venez les remplacer ?

Philippe Tassin : Pour être exact, je prends en main des situations très compliquées où le DSI a souvent déjà été licencié. Et, en fin de mission, j'installe le nouveau DSI. Mais tant que la situation n'est pas un minimum redressée, il est impossible de trouver un candidat qui accepte d'être DSI « normal ». D'où l'intérêt de recourir à un DSI de transition. Et celui qui prend le poste au final est plutôt reconnaissant que quelqu'un ait fait le ménage avant son arrivée. ■

Bertrand Lemaire

ASSURER SA PROPRE PROMOTION EFFICACEMENT

Si les premières missions de Philippe Tassin lui ont été confiées par le charme de son carnet d'adresses bien fourni, cette méthode a révélé ses limites. Il a donc confié à une agence graphique la conception d'une luxueuse plaquette au format « letter » d'une vingtaine de pages. S'ouvrant sur le slogan (déposé) « un pilote pour passer le c@p », elle le présente ainsi que sa carrière. La plaquette regroupe les citations favorables de grands patrons français, dont une reproduction d'un texte manuscrit de François Michelin en personne ! On y croise aussi

Bertrand Déchery (PDG de Guy Degrenne), René Colletti (DG de Sema Group), René Boulland (Manpower), Armand Carlier (président d'Astrium), Jacques Roos (DG de Gartner Group), Jacques Champeaux (directeur exécutif et secrétaire général de France Telecom), etc. Envoyée en masse plus ou moins une fois par an, selon les nécessités du plan de charge de l'agenda de Philippe Tassin, cette plaquette apporte aujourd'hui l'essentiel de sa clientèle. C'est bien la preuve qu'un DSI peut aussi avoir le sens des affaires. ■

CONFÉRENCE CLOUD COMPUTING

Quelles applications pour le Cloud Computing et à quel prix ?

Mardi 23 mars 2010 de 8 h 30 à 14 h 00 - Automobile Club de France - Paris 8^e

Le mouvement vers le Cloud Computing est inéluctable. Le Cloud promet une informatique flexible, réactive et facturée à la consommation, sans salle machines ni informaticiens, ou presque.

Les premiers déploiements donnent déjà des éléments d'appréciation de ses atouts. On trouve ainsi des usages pour des outils collaboratifs sur internet, des applications décisionnelles ou des jeux en ligne, des sites Web, de l'espace de stockage en ligne, des tests logiciels, des environnements de développement externalisés, du BPM (Business Process Management) dans le nuage, etc.

Ces premiers usages donnent aussi la mesure du terrain qu'il reste à parcourir.

- ➔ Quel Cloud choisir : privé, public, interne ou hybride ?
- ➔ Quelles applications basculeront en priorité dans un Cloud ?
- ➔ Comment marier son système d'information interne à un Cloud ?
- ➔ Comment contractualiser le recours au Cloud ?
- ➔ Quelle sécurité (confidentialité, récupération, traçabilité, sauvegarde) pour ses données ?
- ➔ Comment respecter les contraintes réglementaires ?
- ➔ Comment changer de fournisseur ?
- ➔ Quelle solution retenir : IaaS, PaaS ou SaaS ?

INSCRIVEZ-VOUS

Green IT : les DSI peuvent demander du développement durable à leurs fournisseurs

Une politique Green exige que les fournisseurs informatiques prouvent leur politique de développement durable. C'est ainsi que procède Pamela Rucker, Vice Présidente IT de la société PSC.

Ce cas d'entreprise obsédée par la réduction de l'empreinte carbone a été publié chez notre confrère américain CIO en ce début d'année 2010.

Pamela Rucker ne veut pas dépenser d'argent auprès de fournisseurs IT qui gâchent l'eau ou l'énergie, ou qui ont une empreinte carbone importante. Après tout, déclare-t-elle, en tant que Vice Présidente en charge des systèmes d'information pour la firme PSC, une société de services qui travaille dans l'environnement [services de recyclage, de transport et de nettoyage industriels], il serait hypocrite de ne pas demander aux fournisseurs de respecter des standards élevés

Les fournisseurs doivent prouver leur green attitude

Lorsqu'elle envisage un contrat avec un fournisseur de logiciel, de matériel ou de services, Pamela Rucker demande à voir ses politiques écrites de gouvernance du développement durable. En outre, son équipe informatique peut visiter les locaux du vendeur afin de vérifier les allégations écologiques de l'entreprise : quelle est la densité de chaleur dans la salle informatique ; comment la consommation d'eau est réduite au minimum ; si des sources d'énergie renouvelables sont utilisées ; comment les vieux PC sont recyclés. Pamela Rucker et son équipe ne s'en tiennent pas à des allégations purement verbales, elles veulent aussi des preuves.

« J'ai obtenu plus d'un 'Laissez-moi revenir vers vous' comme réponse de la part de fournisseurs de premier plan » déclare-t-elle. Une société a récemment prétendu être écologiquement responsable, mais elle n'avait pas documenté ses politiques. « Nous n'avons pas fait affaire avec eux. » Avec un chiffre d'affaires d'environ 644 millions de dollars en 2009, la société privée PSC est petite. Même comme cela, les efforts de Pamela Rucker aident à verdir la chaîne logistique, explique Ron Bilstein, chargé de cours au Cutter Business Technology Council et directeur général d'Improve Technology advisors. La clé est d'évaluer correctement les promesses du fournisseur en matière de développement durable, dit-il.

Les DSI peuvent évaluer les prétentions des fournisseurs à partir de données provenant des groupes environnementaux, ajoute Ron Bilstein. Ces ressources incluent le [Electronic Product Environmental Assessment Tool \(EPEAT\)](#), un ensemble de 51 critères environnementaux créé par le Green Electronics Council qui comprend des facteurs comme l'élimination de certains produits chimiques ou de plastiques, ainsi que la recherche menée par le Green Grid, un groupe de professionnels de l'IT travaillant à établir une mesure standard de l'efficacité des centres informatiques.

Vers une chaîne logistique totalement verte

Le développement durable, ou la durabilité, est une priorité importante pour les DSI, selon le sondage réalisé par CIO.com en Octobre auprès d'acheteurs informatiques. Alors que 32 % des 797 répondants ont dit qu'ils n'avaient pas l'intention de lancer un programme d'informatique verte, 68 % ont déclaré soit qu'ils en ont déjà un en place soit qu'ils commencent à s'attaquer au problème. Les grandes entreprises comme Disney et l'opérateur télécoms Verizon ont annoncé leur intention de réduire leur consommation d'électricité de manière substantielle, notamment en matière d'IT. Certains fournisseurs, comme Alcatel-Lucent, utilisent des initiatives écologiques dans leur argumentaire de vente. En interne, les objectifs Green de PSC donnent de l'impulsion à la fois pour de petits et de grands efforts. Par exemple, l'entreprise a un vaste programme de gestion des déchets électroniques qui traite de manière responsable le matériel informatique usagé et ses données. Ou, plus simplement, à la fin de chaque réunion du personnel IT, une personne a la responsabilité d'éteindre les lumières.

Auprès des fournisseurs extérieurs, Pamela Rucker exige des critères de développement durable, depuis l'exploitation du centre informatique, jusqu'à l'externalisation du help desk, en passant par le réseau télécoms, dans la majorité des propositions demandées. « Si vous voulez être pris au sérieux, vous devez faire quelque chose à ce sujet » déclare-t-elle. Ron Bilstein convient que la méthode du RFP (Request For Proposal) est une façon pour les DSI de pousser les fournisseurs vers le développement durable.

Les fournisseurs de Pamela Rucker doivent également documenter le fait qu'ils prennent le Green IT au sérieux. Aussi difficile que cela puisse être, elle aimerait disposer un jour d'une chaîne logistique verte totale. « Cela ne suffit pas de dire que vous êtes responsable uniquement pour le carbone que vous produisez » précise-t-elle. « Si j'utilise des transports ou un centre informatique externalisé qui sont une source de gaspillage, alors j'ajoute du carbone additionnel à l'environnement. Et je ne veux pas de cela. » ■

Pour en savoir plus



Retrouvez
La version
originale
sur CIO Online

Par Kim S. Nash, CIO

CONFÉRENCE ORGANISÉE LE 9 FÉVRIER 2010 PAR CIO

Éco-responsabilité des entreprises et IT

Les entreprises sont sous la pression écologique due autant aux réglementations qu'aux exigences de leurs clients et à la nécessité de réduire les coûts. Un déchet est une perte, de l'énergie consommée se traduit par une facture. Dès lors, une attitude éco-responsable se traduit aussi par des bénéfices financiers directs.

Réduire les coûts tout en étant éco-responsable n'est pas contradictoire. En fait, cela est même concordant. Respecter les obligations légales n'est plus une option. CIO a organisé une conférence stratégique sur le sujet de l'éco-responsabilité des entreprises face à l'IT le 9 février 2010 au Pavillon Dauphine, à Paris, en partenariat avec Novell, Microsoft et Interxion et réunissant un public d'une centaine d'IT managers. En ouverture, l'avocat à la Cour Yvon Martinet a rappelé les obligations légales des entreprises en matière de Green-IT.

Sophie Bouteiller, chargée de mission au Cigref, a ensuite introduit la démarche que le club informatique des grandes entreprises françaises recommande afin de réussir sa démarche éco-responsable. Le point de départ repose sur une auto-évaluation de son niveau de maturité.

L'interopérabilité, clé de l'éco-responsabilité

Gilles Lunzenfichter, directeur marketing Linux & datacenter de Novell EMEA et Sebastian Tischer, director customer advocacy and licensing de Microsoft EMEA, ont alors présenté comment la virtualisation de systèmes interopérables permet d'engager une démarche éco-responsable. Deux centres informatiques sur trois combinent Linux et Windows. La virtualisation d'applications Linux sur Hyper-V avec des performances quasi-natives permet d'obtenir de meilleurs ratios de consolidation de serveurs et donc de réduire la consommation électrique.

Une première table ronde a abordé la problématique de l'éco-responsabilité de la DSI elle-même, le Green-IT. Elle réunissait Francis Aaron, DSI du groupe Bolloré, administrateur et co-président de la commission "SI éco-responsable" du Cigref, René-Yves Labranche, DSI de la ville de Chelles, Marcel Lefeuvre, responsable des technologies des SI opérationnels de la DGA, Christian Mendelewski, chef du groupe Infrastructure & Réseau du CEA et Laurent Trescartes, consultant de Critical Building, spécialiste de la conception des datacenters Green.

Un quart du coût de l'exploitation du datacenter : l'énergie

Fabrice Coquio, directeur général d'Interxion France, a pris la parole pour souligner l'importance de l'efficacité énergétique des datacenters, et les conséquences financières induites. Il a ainsi rappelé que 25 % du coût annuel d'un hébergement de serveurs est lié à la consommation électrique. L'efficacité énergétique a donc des conséquences sonnantes et réverbérantes. Pour le directeur général, si l'on veut suivre l'état de l'art en cette matière et investir en conséquence, les coûts sont tels qu'aucune entreprise utilisatrice ne peut plus se le permettre en interne. Une externalisation des datacenters s'impose donc.

La seconde table ronde a permis de valoriser le rôle de la DSI dans l'éco-responsabilité globale de l'entreprise. Elle a réuni Christian Grellier, DSI de Bouygues Immobilier, Stéphane Le Coz, directeur des ventes et chef de projet e-facturation du tour-opérateur Marmara, François Cholley, président de la section réglementation et ressources du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies, Benjamin Lebaud, Asset manager de CBRE Investors, Cédric Gossart, maître de conférence à Télécom Ecole de Management et Eric Joyen-Conseil, membre du groupe de travail Green IT, responsable du groupe « Télétravail » du Syntec Informatique.

La matinée s'est conclue par l'intervention de Guillaume Charlin, Directeur Associé du Boston Consulting Group qui a présenté les impacts chiffrés positifs et négatifs des TIC en termes d'éco-responsabilité. ■

Pour en savoir plus

CIO

www.cio-online.com

Les Services Généraux multiplient les logiciels spécifiques

En dehors des outils collaboratifs basiques, les services généraux recourent à de multiples outils spécifiques. En outre, la frontière bouge avec la DSI. C'est ce que décrivent deux directeurs des services généraux, Mario Soares, de Nestlé Waters FT, et Hubert Leclerc, de la Saur, société de services aux collectivités.

CIO : *Quels sont les besoins informatiques des services généraux et de leur directeur ?*

Mario Soares : Nos besoins sont avant tout très classiques : la bureautique, la messagerie... Je dois également disposer d'Autocad. Il s'agit d'un logiciel de CAO qui sert à la conception des locaux par les architectes mais aussi à gérer tous les aménagements et toutes les modifications de nos locaux une fois les plans initiaux récupérés.

Hubert Leclerc : Nos besoins relèvent en effet pour le plus gros de la bureautique, avec la nécessité d'un support ordinaire comparable à celui dont bénéficient toutes les directions. Mais nous avons tout de même de très gros besoins en termes de logiciels métiers.

CIO : *De quels types d'outils métiers s'agit-il ?*

Mario Soares : Parfois, certains directeurs de services généraux disposent d'outils de gestion technique des bâtiments mais ce n'est pas mon cas dans mon poste actuel. En revanche, j'ai besoin d'outils pour la gestion administrative des biens immobiliers et gérer ainsi les loyers et les paiements de taxes.

Hubert Leclerc : Si la DSI est déjà souvent responsable de la téléphonie sur le plan technique, les services généraux sont en revanche responsables de la gestion administrative du parc téléphonique. Cela représente chez nous 30 000 abonnements avec la gestion des souscriptions et des résiliations, de l'attribution des terminaux, etc. Nous disposons pour cela d'un logiciel de gestion de flotte supporté par la DSI. De même, nous disposons d'un outil de gestion des réservations de salles de réunions et de ressources diverses associées sous Exchange/Outlook, bien entendu administré par la DSI. Quant à la gestion technique des bâtiments, la prestation est, chez nous, externalisée chez des prestataires reliés à notre propre réseau et à notre bâtiment, par fibre optique. ▶

LA FRONTIÈRE BOUGE ENTRE LA DSI ET LES SERVICES GÉNÉRAUX

L'évolution technique fait basculer des outils des services généraux vers la DSI. Les deux exemples les plus classiques sont les copieurs, remplacés par des machines multifonctions « copieurs-imprimantes-scanners », et la téléphonie. « Lorsque la téléphonie bascule en ToIP, elle emprunte de ce fait les moyens gérés par la DSI et la passer sous la responsabilité de la DSI est alors logique, comme c'est aussi logique de lui confier les multifonctions » admet Mario Soares. Il précise cependant : « la partie opérationnelle est, comme chez nous, le plus souvent conservée par la direction des services généraux : attribution des postes, gestion des consommables, gestion du parc, etc. La DSI a beaucoup externalisé et n'a donc plus, très souvent, d'opérationnels sur le terrain. Elle est donc amenée à s'appuyer sur les services généraux. » Le fax n'étant pas passé sous IP le plus souvent, les services généraux le conservent en général sous leur responsabilité. Mais, là encore, la bascule est en cours. De plus en plus, les fax sont intégrés aux multifonctions avec des sorties analogiques des PBX dont les lignes sont gérées par la DSI, même si les

contrats sont gérés par les services généraux. « Si nous gérons la flotte de téléphones ou le parc de multifonctions, avec les contrats associés, le paramétrage est sous la responsabilité de la DSI » complète Hubert Leclerc. Il ajoute : « le parc de téléphones est de plus en plus composé de smartphones qui doivent être paramétrés pour se connecter au système d'information, notamment aux outils de messagerie, et cela reste de la responsabilité de la DSI. La validation technique de chaque type de téléphone relève aussi de la DSI. » Cette évolution est-elle une source de conflits ? « Pas du tout car tout ce qui est technique est géré par la DSI tandis que la gestion administrative est sous la responsabilité des services généraux. La séparation est nette et donc sans souci » considère Hubert Leclerc. Dans les appels d'offres comme dans le suivi des contrats, un troisième acteur vient se glisser dans le couple DSI/Services généraux : la direction des achats. Les services généraux réalisent le cahier des charges fonctionnelles, la DSI le cahier des charges techniques et la direction des achats la gestion du processus. ■

CIO: Comment pilotez-vous les services généraux des établissements distants ou des filiales ?

Mario Soares : Actuellement, nous n'avons pas d'outils spécifiques dans mon entreprise. Le principe est plutôt d'ailleurs l'autogestion de chaque site. Les services généraux ne sont pas suffisamment reconnus comme une fonction à part entière pour qu'il y ait un pilotage centralisé. La plupart des directeurs des services généraux proviennent encore aujourd'hui d'une autre fonction, tels que les achats. La nouvelle génération se professionnalise. On trouve aussi dans certaines entreprises des outils de pilotage et de reporting, soit achetés à l'extérieur et adaptés aux besoins propres, soit entièrement développés en interne. Mais aucun logiciel du commerce n'est totalement adapté à toutes les entreprises. Les situations sont trop variées pour cela.

CIO: Qu'attendez-vous plus spécifiquement du DSI ?

Mario Soares : Nos attentes sont très classiques: il faut l'efficacité de la mise en œuvre. Les DSI ont acquis un pouvoir stratégique car tout le monde est aujourd'hui conscient de l'importance du système d'information pour le fonctionnement d'une entreprise. A l'inverse, dans 99 % des cas, les directeurs des services généraux restent en retrait.

Hubert Leclerc : Nous avons surtout besoin de réceptivité, d'écoute et de réactivité. Quand nous allons voir la DSI, c'est qu'il y a un souci d'exploitation. Ceci dit, il est rare que je doive la solliciter car la DSI fait le plus souvent spontanément ce qu'il faut. Après tout, nous partageons la même attitude d'exploitant de ressources partagées.

Mario Soares : Nous avons besoin d'être intégrés à la stratégie de l'entreprise au lieu d'être un simple centre de coût. A nous de prouver que sans intégration des services généraux dans la stratégie, cette stratégie ne pourra pas être appliquée. Dans les pays anglo-saxons, les services généraux sont dans les comités exécutifs depuis trente ans mais on en est très loin en France. Le DSI a un rôle à jouer dans notre propre évolution car la DSI peut nous doter des outils qui vont nous permettre de bien nous intégrer à la stratégie de l'entreprise. Notre seul véritable problème avec la DSI, finalement, c'est quand des fonctions en son sein sont externalisées. Ce sont en général des décisions imposées par des sièges mondiaux, en oubliant les paramètres pratiques du terrain.

CIO: Si vous n'aviez qu'une seule chose à demander à votre DSI, quelle serait-elle ?

Mario Soares : Clairement, on ne peut pas fonctionner séparément, chacun dans son coin. Nous avons besoin de travailler ensemble. Alors, ce que je demanderais, ce serait plus d'interaction.

Hubert Leclerc : Même si chez nous cela se passe bien, j'aimerais que lorsque les services informatiques interviennent dans des baies de brassage il n'y ait pas d'effets secondaires comme la suppression de la ligne téléphonique d'une salle de réunion. ■

Mario Soares, de Nestlé Waters FT, et Hubert Leclerc, de la Saur, sont également membres du club AgoraSG.

Pour en savoir plus



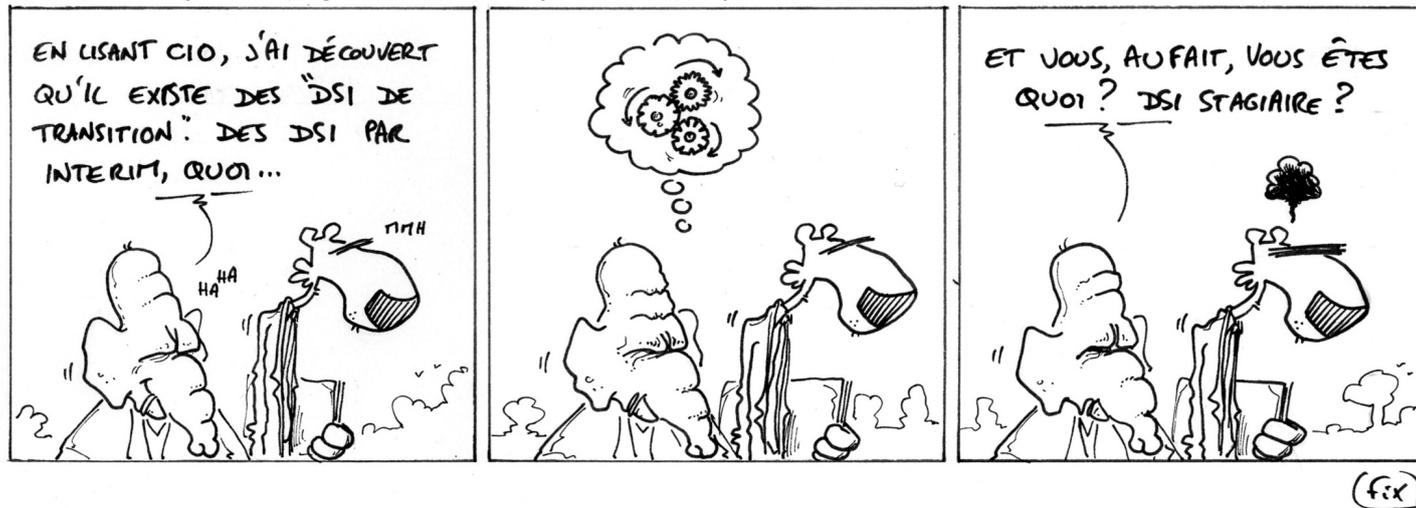
www.cio-online.com

Bertrand Lemaire

QUATRE MOYENS DE FÂCHER UN DIRECTEUR DES SERVICES GÉNÉRAUX QUAND ON EST DSI

- ❶ **Etre procédurier.** Il faut certes appliquer des procédures garantes de saine gestion mais la DSI doit garder une souplesse opérationnelle nécessaire pour bien répondre aux besoins quotidiens des utilisateurs finaux. Il est donc inadmissible de perdre plus de temps à mettre en route une procédure d'intervention dans le cadre de « bonnes pratiques certifiées » que de régler effectivement un problème. La seule chose qui compte, c'est la satisfaction de l'utilisateur final.
- ❷ **Ne pas être réactif.** Quand il y a un problème informatique, c'est un souci en général bloquant qui empêche de travailler et de faire avancer les autres métiers. Il faut donc résoudre le problème tout de suite. L'informatique n'est pas une fonction qui peut se permettre d'attendre.
- ❸ **S'exprimer dans un langage technique incompréhensible pour un non-informaticien.** Le langage est un moyen de communication nécessaire pour échanger sur la nature d'un problème et les moyens de le résoudre. Les informaticiens ont tendance à l'oublier.
- ❹ **Maintenir les locaux en désordre et générer ainsi des risques opérationnels.** Laisser des câbles trainer dans les salles informatiques peut être dangereux : chute des personnels, prises débranchées en butant dedans... Surtout, laisser trainer des cartons dans des locaux techniques est grandement imprudent : les cartons peuvent brûler lorsqu'un appareil électrique chauffe à côté (un serveur dont l'entrée d'air est ainsi bouchée par exemple) et alimenter un incendie. Une salle informatique doit être impeccablement rangée.

DE NOUVEAUX STATUTS POUR LES DSI



CIO EVENEMENTS 2010

Inscrivez-vous dès à présent aux conférences 2010 sur cio-online.com

23 mars 2010

CLOUD COMPUTING

Le Cloud Computing promet une informatique flexible et facturée à la consommation, sans salle machines ni informaticiens, ou presque. Pour autant, la technologie soulève autant de questions qu'elle annonce de solutions : quelles applications basculeront dans un Cloud ? Comment marier son système d'information interne à un Cloud ? Comment contractualiser le recours au Cloud ? Quelle sécurité pour ses données ? Comment changer de fournisseur ? Quelle solution retenir : IaaS, PaaS ou SaaS ? Les premiers déploiements donnent déjà des éléments de réponse et la mesure du terrain qu'il reste à parcourir.

13 avril 2010

LA RÉVOLUTION SUR LE POSTE DE TRAVAIL

L'information doit désormais être accessible pour tous les collaborateurs de l'entreprise sur tous les terminaux de communication, depuis les PC – fixes ou portables – jusqu'aux smartphones et autres netbooks, en toute sécurité. A l'ère du Web 2.0, on coopère en temps réel au travers des réseaux sociaux, des outils de communications unifiées et des portails collaboratifs de gestion de projets. La convergence fixe-mobile et la convergence entre le téléphone et l'informatique se démocratisent.

20 mai 2010

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE SON SYSTÈME D'INFORMATION

Délivrer le bon service au bon prix nécessite l'usage raisonné des référentiels de bonnes pratiques (ITIL, Cobit, ValIT, eSCM, CMMI, Lean...) ainsi que le recours aux technologies novatrices (Cloud Computing, Saas, BPM, convergence...) et le management des bons prestataires. Au-delà de l'excellence opérationnelle, les managers IT doivent s'appuyer sur une solide gouvernance de la DSI afin de transformer l'IT en avantage concurrentiel pour l'entreprise. Cette conférence analyse la feuille de route des décideurs IT selon les priorités des métiers et de la direction générale et les leviers d'actions afin de réussir leurs missions.

SOMMAIRE N° 16 - MARS 2010

RETOUR D'EXPÉRIENCES : Les leviers d'action de la DSI

GESTION DE CARRIÈRE : Le Correspondant informatique et liberté, allié ou adversaire de la DSI ?

FACE AUX METIERS : Le directeur du développement durable garant de la réduction de l'empreinte carbone

Une publication de :

IT NEWS INFO - 6 août, rue Jean-Jaures 92 800 Puteaux • Tél. : 014197 6145

Directeur de la rédaction : Jean-Pierre Blettner • jpblettner@it-news-info.com

Chef des informations : Bertrand Lemaire • blemaire@it-news-info.com

A participé à ce numéro : Thierry Lévy-Abégnoli

Principaux associés : Adthink Media et International Data Group Inc.

Président : Bertrand Gros

Directeur de publication : Marc Lavigne Delville

Directeur général : Jean Royné

Président du groupe Adthink Media : Sylvain Morel

Réalisation : Rémy Beaudégel

SEPIA Studio - 6 rue Jules Simon 92 100 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