

Novembre 2016

Valoriser l'action de la DSI



En bref

Le DSI a l'obligation de satisfaire les métiers avec les services IT qu'il apporte. Si les indicateurs objectifs sont évidemment une nécessité, ils sont insuffisants. Au travers des témoignages de DSI de l'Académie de Versailles, de l'Institut Catholique de Paris, du Groupement Carte Bancaire, de Aliaxis, des hôtels Accor ou d'EDF Citelum sans oublier l'expertise de McKinsey, les participants à la Matinée Stratégique CIO du 22 novembre 2016 ont pu apprendre des bonnes pratiques et en débattre.

Sommaire

Stratégie

Savoir valoriser l'action de la DSI

Stratégie

Comment McKinsey voit la valorisation de la DSI

Projets

Comment les DSI se valorisent en interne

Projets

Agilité, efficacité et qualité à l'Académie de Versailles

Projets

Savoir communiquer la performance IT auprès des métiers

Savoir valoriser l'action de la DSI



(c) Alexia Perchant

« Valoriser l'action de la DSI », une matinée stratégique organisée par CIO le 22 Novembre 2016 à Paris.

CIO a organisé le 22 novembre 2016 une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI vis-à-vis des métiers, de la DAF, de la DG et des clients » à Paris en partenariat avec Bonitasoft, Easyvista, Google, LRS, Net Quality et Service Now.

Le 22 novembre 2016 au Palais Brongniart à Paris, CIO organisait une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI vis-à-vis des métiers, de la DAF, de la DG et des clients ». Outre la divulgation des résultats de l'étude [« Comment transformer la DSI pour faire mieux et moins cher ? »](#), cet événement a été l'occasion d'entendre les témoignages de nombreux DSI et experts ainsi que de participer à des moments conviviaux pour des prises de contact ouvrant des perspectives enrichissantes.



(c) Alexia Perchant

Christèle Genty, Sales Manager, Google, a expliqué que « la transformation digitale

Valoriser l'action de la DSI

n°128 - Novembre 2016

[c'est] mettre votre collaborateur au centre avec Google Cloud ».



(c) Alexia Perchant

« Démontrer la création de valeur par l'IT » : c'était le thème de l'intervention d'expert de Matteo Pacca, Directeur Associé Senior, McKinsey & Company.



(c) Alexia Perchant

« Comment la DSI peut devenir le moteur d'Innovation ? » s'est interrogé Philippe Croix, Consultant Solution chez ServiceNow.



(c) Alexia Perchant

La première table ronde, « Comment rendre la relation client interne plus performante ? » a réuni, de gauche à droite, Anthony Hié (Directeur des systèmes d'information et du numérique à l'Institut Catholique de Paris), Stéphane Jouanne (RSI du Groupement Cartes Bancaires) et Thierry Leduc (DSI Europe du groupe Aliaxis).

Comment McKinsey voit la valorisation de la DSI



(c) Alexia Perchant

Pour Matteo Pacca, McKinsey, le débat entre l'IT et les métiers est encore trop faible.

CIO a organisé une Matinée Stratégique, « Valoriser l'action de la DSI », avec, en ouverture, l'analyse de Matteo Pacca, de McKinsey & Company.

Il appartenait à Matteo Pacca, directeur senior associé au bureau parisien de McKinsey & Company d'ouvrir les débats de la Matinée Stratégique CIO du 22 novembre 2016, consacrée à la valorisation de l'action de la DSI. L'occasion de prendre un peu de hauteur et de remettre les priorités dans le bon ordre. Matteo Pacca rappelle d'abord le poids de la technologie. Hier, c'était une fonction support pour les métiers, vue comme un centre de coût par la DG et beaucoup de dirigeants dans l'entreprise. Aujourd'hui, cette technologie façonne les stratégies, les business models, l'innovation, les services digitaux, bref tout ce qui est apporté au client.

Pour la DSI, c'est un changement total. La technologie est devenue un enjeu stratégique. Or, le paysage interne est celui « d'un réseau complexe et interconnecté d'applications, d'interfaces et de bases de données où de nombreux éléments doivent communiquer avec des systèmes externes, API ». Matteo Pacca cite deux chiffres marquants : 90% des datas créées, l'ont été ces deux dernières années, un SI bancaire dispose de 3 à 500 applications en moyenne. Mais certains chiffres font plus mal que d'autres : 64% des projets IT sont hors budget et 78% hors délais !

L'exemple de Target

C'est la donnée qui est au coeur du sujet et plus particulièrement son aspect sécurité. Un nombre limité d'informations stratégiques ou sensibles à protéger, stockées dans des silos et difficiles à cracker, ou alors un par un. En revanche, un nombre exponentiel de données stockées et circulantes rend l'entreprise plus vulnérable. Faut-il rappeler l'exemple de Target, le grand distributeur américain, qui s'est fait voler 40 millions de

aires en 2013. Préjudice : 100 milliards de dollars. Le CIO et le CEO ont
Valoriser l'action de la DSI n° 128 - Novembre 2016

perdu leurs postes.

Il y a bien un avant et un après. Avant, la DSI était un centre de coûts et de complexité, elle doit devenir une organisation générant de la valeur. Mais le langage entre l'IT et les métiers reste encore trop différent, paralysant le dialogue. Les métiers se font pressants, demandant si l'IT peut lui apporter de la valeur dans le développement de projets IT importants, en combien de temps il développe, déploie et avec quelle efficacité.

Des indicateurs IT tournés vers les métiers

Là où les deux divergent c'est justement sur la mesure de performances. L'IT parle de structure, d'applications, alors que les métiers veulent mesurer la performance financière, celle du marché, de l'organisation ou de tout ce qui est opérationnel. Les indicateurs de performance fournis par l'IT sont truffés de termes techniques et restent trop tournés vers l'intérieur. Il est donc nécessaire maintenant que l'IT fournisse des indicateurs tournés vers les métiers.

C'est une approche agile, comme celle de tout l'IT et de l'entreprise qui doit servir à créer de nouveaux indicateurs. Le fonctionnement est plus intégré, métiers et IT vont créer des équipes SCRUM auto-organisées. A un financement annuel doit succéder une approche budgétaire différente où les financements dépendront des résultats du produit. Un changement de nature pour le DSI qui doit « aller bien au-delà de la gestion des budgets et des plannings... et devenir un ambassadeur de l'agilité ». A lui de diffuser dans l'entreprise le concept d'agilité impliquant la centralité du client et de ses besoins, un circuit en boucle courte et une démarche « test and learn ».

Matteo Pacca a cherché à dédramatiser le débat avec quelques remarques plus personnelles. Pour souligner que le débat entre l'IT et les métiers n'était pas encore très bien installé, que parfois les interlocuteurs ont l'impression que l'autre cherche à les enfumer. D'origine italienne, en France depuis 20 ans, Matteo Pacca s'étonne encore de certains particularismes. Les budgets pluri-annuels qui peinent à se mettre en place. Ou l'existence de l'inénarrable MOA, « qui place une couche entre ceux qui ont besoin de quelque chose et ceux qui ont la compétence pour le faire » !

En savoir plus

- Télécharger [les documents associés à l'événement](#) (Contenus ajoutés au fur et à mesure)
- Télécharger les résultats de l'étude « [Comment transformer la DSI pour faire mieux et moins cher ?](#) »

Didier Barathon
Journaliste

Comment les DSI se valorisent en interne



De gauche à droite : Anthony Hié (Institut Catholique de Paris), Stéphane Jouanne (groupement Cartes Bancaires), Thierry Leduc (Aliaxis).

CIO a organisé le 22 novembre 2016 une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI » avec les témoignages des DSI de Aliaxis, de l'Institut Catholique de Paris, du Groupement des Cartes Bancaires et de l'Académie de Versailles.

Comment font les DSI pour mettre en oeuvre des pratiques efficaces et acceptées, de valorisation de leur action, vis-à-vis des métiers et des utilisateurs de l'entreprise ? A cette question posée lors de la première table ronde de la Matinée Stratégique CIO, le 22 novembre, ont répondu trois DSI : Anthony Hié (Institut Catholique de Paris), Stéphane Jouanne (groupement Cartes Bancaires) et Thierry Leduc (Aliaxis). Le grand témoin de la matinée, Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles, a également apporté son éclairage.

Thierry Leduc d'Aliaxis intervenait en premier. D'abord pour préciser ce qu'est son entreprise, très internationale, mais peu connue. C'est une spécialiste des tuyaux plastiques, présente de ce fait dans tous les domiciles. Son DSI est allé vers les métiers avec une enquête de satisfaction menée auprès de 3 000 utilisateurs. Un travail réalisé en cinq langues, avec 20 questions, réparties en 10 thèmes. Il suffit de 10 minutes pour la remplir. Décidée début juillet, l'action a été menée fin août. Avec la collaboration de l'agence A2JV, le créateur de BaroDSI.

Qualités et défauts de la DSI ressortent

Le but de Thierry Leduc ? Aller vers une intégration européenne plus poussée. On ne peut aller vers cette intégration que si on sait ce que les utilisateurs attendent. Premier indice, l'enquête a obtenu un taux de retour de 58%, 1 800 réponses sur 3 000 questionnaires envoyés en moins de 15 jours, on est monté à 86% en Espagne et 84%

affirmé le DSI. Des failles apparaissent, comme la vidéo-conférence très demandée par les utilisateurs. Inversement, des qualités ressortent comme la proximité de la DSI avec le terrain. Les utilisateurs, c'est une surprise, trouvent le SI très sécurisé.

Pour le Groupement des Cartes Bancaires, la mise au service des métiers est passée par une agilité particulière. Celle-ci a reposé sur la possibilité de créer aisément et rapidement des applications au travers d'une plate-forme de développement à bas niveau de code.

Toute autre démarche avec Anthony Hié DSI et directeur du SI et du numérique à l'Institut Catholique de Paris (ICP), une DSI orientée utilisateurs. Attentive par exemple à l'innovation et à la formation, qui passe dans cet Institut par le e-learning. « On s'est lancé principalement dans la mise en place d'un centre de services en lien avec les utilisateurs, nous avons co-construit le catalogue de services avec eux » a témoigné ce DSI. Les utilisateurs se connectent via un portail dédié, qui ouvre également sur les services généraux. D'autres directions comme les RH, se montrent intéressées pour se greffer sur ce portail.

Une DSI bi-modale

« Le vrai problème pour la DSI de l'ICP, comme pour d'autres, c'est la forte dose de legacy. Nous sommes bi-modale, à la fois dans le legacy et tournés vers l'agilité. Il faut mixer les deux. Stéphane Jouanne, lui, le RSI du groupement des Cartes Bancaires, s'est concentré sur le service de supervision, qui gérait des projets, sous Word ou Excel. L'informatique a mis au point des formulaires, interfacés avec d'autres applicatifs, mis à disposition sur le portail web. « Tous les chefs de projets y vont pour amender les dossiers ou faire des remarques ».

Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles et grand témoin de la matinée s'est montré surpris qu'on ait parlé de solutions techniques et oublié l'homme, la conduite du changement qui est la problématique majeure, vis-à-vis des clients internes ou du personnel de la DSI. Le DSI a également besoin d'un sponsor. « Le levier décisif, pour moi c'est les clients, s'ils prennent la défense et militent pour aller dans le sens de la DSI on a fait la moitié du chemin. La transformation ne se fait qu'avec les clients et les personnels.

En savoir plus

- Télécharger [les documents associés à l'événement](#) (Contenus ajoutés au fur et à mesure)
- Télécharger les résultats de l'étude [« Comment transformer la DSI pour faire mieux et moins cher ? »](#)

Didier Barathon
Journaliste

Agilité, efficacité et qualité à l'Académie de Versailles



Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles, a été le Grand Témoin de la Matinée Stratégique « Valoriser l'action de la DSI », organisée par CIO le 22 Novembre 2016 à Paris.

CIO a organisé le 22 novembre 2016 une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI » avec le témoignage de Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles, Grand Témoin de la manifestation.

L'Académie de Versailles représente 10 % des effectifs de l'Education Nationale, qui regroupe la moitié de la Fonction Publique. Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles, est donc en charge de 5 % des effectifs de l'Etat. Il a témoigné en tant que Grand Témoin sur la Matinée Stratégique « Valoriser l'action de la DSI », organisée par CIO le 22 Novembre 2016 à Paris. Couvrant les départements des Yvelines, des Hauts de Seine, de l'Essonne et du Val d'Oise, l'Académie de Versailles comprend bien sûr des personnels administratifs et techniques, des enseignants et, bien entendu, 1,2 million d'élèves.

« Cela fait onze ans que j'occupe cette fonction et j'avais pu constater qu'une grande proportion des chefs d'établissements étaient très mécontents des services IT » s'est souvenu Jacky Galicher. Et aucune réponse n'était apportée. Même quand, excédé, un chef d'établissement prenait la peine d'écrire. Il fallait donc agir, « améliorer la relation avec les clients internes » selon les propres mots de Jacky Galicher.

Tout commence par un help-desk

La première action menée peut sembler triviale. Il s'est agi d'organiser un help-desk unifié au lieu de divers agents répondant au téléphone à partir de bureaux séparés. Le help-desk a, de ce fait, été géré comme un service, avec un responsable et des règles évidentes comme une rotation des absences pour garantir une continuité du service rendu. Jacky Galicher a regretté : « auparavant, les congés étaient accordés selon les désirs des agents sans se préoccuper des besoins des clients internes. » L'inspiration a été recherchée dans une entreprise sans boutique, donc avec un besoin de grande

Révolution culturelle, le plateau comprenait un tableau affiché avec, en face du nom de chaque agent, le nombre de prises d'appels, les temps de pause, etc. « même si à l'époque la performance individuelle ne faisait pas partie de la culture de la fonction publique » a remarqué le DSI. Depuis, les choses ont changé dans toute la fonction publique et l'Académie de Versailles y a sans doute contribué. Pour contrer l'argument qu'un plateau unique était bruyant, Jacky Galicher est venu travailler sur place durant trois jours sans difficulté.

La création de ce help-desk, outillé avec Easivista, a été en elle-même un facteur de nette amélioration de la satisfaction des utilisateurs et donc de la relation avec ceux-ci. Désormais, la DSI possède des accords de niveaux de service avec les chefs d'établissements, les métiers... Les résultats des calculs d'indicateurs de performance sont publiés. Cette manière de procéder a pu objectiver les relations entre la DSI et les autres directions en prouvant la performance réelle. Lorsqu'un débordement des capacités a lieu, le help-desk ne prend plus de nouveaux appels, les appels entrants étant redirigés vers un message.

Améliorer la communication

« Améliorer la relation utilisateurs, c'est aussi un soucis d'efficience du help-desk car, quand un utilisateur est mécontent, il n'appelle pas une seule fois mais plusieurs » a souligné Jacky Galicher. Et, quand il y a un incident, une communication claire et compréhensible par les utilisateurs doit être mise en place. Des ingénieurs réseaux jargonnant sont à l'antithèse de ce qu'il faut. Jacky Galicher a donc décidé de mettre en place un chargé de communication qui cible ses messages car « une communication inappropriée peut être anxiogène ».

Parmi les éléments de communication, il y avait la nécessité de disposer d'un indicateur clair. « Trop d'indicateurs tuent les indicateurs » a jugé le DSI. Il a donc participé à un groupe de travail mis en place par l'éditeur Orsyp (aujourd'hui Automic) pour concevoir le TRS (Taux de Rendement Synthétique). Qualité, performance et d'autres indicateurs clés sont combinés pour disposer d'un indicateur unique, aisé à communiquer. Pour Jacky Galicher, « quand vous avez 150 indicateurs dans une présentation plus personne ne les regarde ; un indicateur unique, au contraire, facilite le pilotage. » Surtout, un indicateur unique est effectivement suivi et utilisé en étant compréhensible par tous. Les quantité d'outils installés -sans être nécessairement utilisés- par de nombreuses DSI ne débouchent souvent sur pas grand'chose. En période de disette budgétaire dans le secteur public, ce n'est pas acceptable. L'Académie de Versailles convertit donc les résultats de ses outils en TRS.

Un indicateur et un bilan clairs

Expliquer l'emploi des ressources de la DSI est devenu un objectif en soi. Qu'est-ce qui a été maintenu ? Qu'est ce qui a été déployé ou non ? Qu'est-ce qui a été dépensé et pour quoi ? « Trop souvent, la DSI est une boîte noire, alors j'ai voulu un bilan clair mais sans en écrire une seule ligne, chaque agent expliquant son propre bilan, ce qui le valorise, et on ajoute les indicateurs » s'est réjoui Jacky Galicher.

Parmi les éléments importants, il y a le rattachement hiérarchique. Jacky Galicher a en effet jugé : « si la DSI est rattachée à la DAF, c'est un centre de coût ; si, comme au sein de l'Académie de Versailles, elle est rattachée au secrétariat général, c'est un centre de valeur. » Comment imaginer la paye de 200 000 salariés ou l'organisation des examens sans informatique ? C'est évidemment impossible.

Une gestion de tickets pour objectiver les traitements d'incidents

Désormais, les incidents sont gérés uniquement au travers d'un système de tickets. S'il n'y a pas de ticket, il n'y a pas d'incident. Et chaque ticket fait l'objet d'un suivi strict. Par ailleurs, Jacky Galicher s'est engagé à répondre à tout courrier des chefs d'établissements dans des délais raisonnables. Du coup, dans les dialogues sociaux avec les organisations syndicales, la DSI a disparu des points d'achoppement alors qu'elle était un bouc émissaire facile.

En savoir plus

- Télécharger [les documents associés à l'événement](#) (Contenus ajoutés au fur et à mesure)
- Télécharger les résultats de l'étude « [Comment transformer la DSI pour faire mieux et moins cher ?](#) »

Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Savoir communiquer la performance IT auprès des métiers



(c) Alexia Perchant

La deuxième table ronde de la matinée, « Comment mesurer et communiquer la performance IT », a réuni Yves Djedje, DSI d'AccorHotels France (premier plan), et Samatar Morin, DSI de Citelum Groupe EDF.

CIO a organisé le 22 novembre 2016 une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI » avec les témoignages des DSI de AccorHotels France et de Citelum Groupe EDF sur la deuxième table ronde. Le Grand Témoin de la matinée, Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles, a également apporté son commentaire.

Disposer d'un niveau de service satisfaisant, c'est bien. Mais, pour une DSI, c'est insuffisant. Il est nécessaire que les métiers soient satisfaits. Le 22 novembre 2016, CIO a organisé une Matinée Stratégique sur le thème « Valoriser l'action de la DSI » et la deuxième table ronde a réuni Yves Djedje, DSI et ancien responsable support d'AccorHotels France, et Samatar Morin, DSI et ancien directeur de la production de Citelum Groupe EDF, précisément sur le thème « Comment mesurer et communiquer la performance IT ».

Entreprise connue et donc exposée, AccorHôtels comporte 18 marques dans l'hôtellerie (Ibis, Novotel, Pullman...). 1640 hôtels et 35 000 collaborateurs accueillent des clients qui vont réclamer du wi-fi, des applications mobiles ou une réservation en ligne, etc. Les clients de la DSI sont donc, chez AccorHôtels, autant internes qu'externes. Impossible d'invoquer un plantage informatique pour justifier une mauvaise prestation. Or un système d'information hôtelier implique de très nombreuses applications, de la gestion de réservation à tous les outils pour la gestion interne.

Unifier les supports et améliorer la compréhension mutuelle

« Chaque application avait son support et chaque directeur d'hôtel avait donc une liste de 40 à 50 numéros de téléphones pour les différents cas » s'est souvenu Yves Djedje.

De ce fait, côté DSI, il était aussi très compliqué d'avoir une vision du niveau de service global puisqu'il fallait réconcilier les indicateurs de chaque prestataire et de chaque service. La première action menée a donc été de regrouper tous les supports sur un seul centre de contacts. Yves Djedje a constaté : « de ce fait, chaque hôtelier n'avait plus qu'un seul numéro de téléphone à appeler, charge ensuite à l'IT d'aiguiller la demande au bon interlocuteur. » Cette étape a eu lieu vers 2002-2003. De la même façon, les clients externes ont bénéficié d'un centre de support unifié par plaque linguistique. Ce sont des clients qui ont été embauchés pour s'occuper de ces centres de contact afin qu'ils aient la connaissance pratique de la vie du client.

Une difficulté était que la plupart des questions relevait plus du métier que de l'IT. « Le premier irritant était le sentiment d'incompréhension de l'objet du problème lorsqu'un utilisateur contactait le support, sentiment partagé par le technicien en centre de contact » a confirmé Yves Djedje. Il existait donc une difficulté de vocabulaire, difficulté d'autant plus importante que certains mots pouvaient avoir un sens différent pour les différents intervenants. Un effort de clarification a donc été mené : d'un côté une présentation de l'IT au cours de *Digital Days* à l'attention des hôteliers, de l'autre une formation au métier pour les techniciens IT. Les deux ont finalement été accompagnés pour se comprendre, notamment avec des dictionnaires. Le *parcours hôtelier* visant à l'intégration des responsables hôteliers, notamment à l'Académie Accor, a aussi intégré une formation IT. Et les hôteliers ont été amenés à réaliser des immersions dans les centres de support comme les techniciens en hôtels. Du coup, la satisfaction de chacun a été considérablement améliorée.

Eclairer la qualité de service

Filiale à 100 % de l'énergéticien EDF présente dans 14 pays, EDF Citelum s'adresse à une clientèle qui n'est pas moins exigeante que celle des hôtels Accor mais qui est bien différente. Il s'agit en effet de grands acteurs publics et privés qui recourent à cette société pour gérer leur éclairage public ou de bâtiments, y compris pour des événements, ainsi que des prestations connexes rendues possibles par le matériel déployé pour l'éclairage. Son et lumière de la Tour Eiffel, complexes industriels, feux de circulation, éclairage public d'un millier de grandes villes (dont Paris), réseaux wi-fi grâce à des antennes sur lampadaires, etc. sont des exemples de réalisation de cette société. Mais, pour couvrir 14 pays par 130 sites d'implantation, le SI de Citelum Groupe EDF n'a que 1500 utilisateurs. « Nous avons une énorme dispersion de nos utilisateurs » a constaté Samatar Morin.

De ce fait, Citelum Groupe EDF fonctionnait davantage comme une fédération de PME « avec un très fort pouvoir des directeurs généraux locaux » comme l'a souligné le DSI. Et ceux-là (mais pas forcément les réels utilisateurs quotidiens), très souvent, se plaignaient de la qualité du service de la DSI dans un contexte de fortes disparités des processus métier selon les lieux. Samatar Morin a ainsi souligné : « que ce soit en termes de *time2market*, de qualité ou de coût de la vie, il y a de grosses différences entre des villes comme Paris et Mexico. »

L'importance des éléments intangibles

Alors qu'il était directeur de la production, Samatar Morin avait bien sûr mis en place toute une série d'indicateurs techniques traditionnels. « Or ces indicateurs révélaient un niveau de service pas si mauvais que cela en le comparant à d'autres » a rapporté le DSI. Malgré tout, à sa nomination, la nouvelle direction a relayé les plaintes récurrentes des directions de sites. A cela s'est ajoutée une demande de baisse de budget très significative.

Prenant le taureau par les cornes, Samatar Morin a « décidé d'investir sur les éléments

intangibles de la qualité du service IT puisque les éléments objectifs étaient bons. » Les bons indicateurs étaient simplement non-pertinents. « Notre métier, tout le monde s'en fout, il faut que ça marche, point final, quand on clique ça doit répondre » a martelé Samatar Morin. La première action corrective réalisée a donc été de transformer les consommateurs passifs du SI en consommateurs actifs. Pour cela, le DSI a redonné du pouvoir aux directions locales.

Rendre les consommateurs co-responsables

Centralement, la DSI a mené la mise en place d'un socle applicatif commun pour lequel le cloud a été un élément fort. Des RSI ont été nommés localement dans chaque pays en étant rattachés hiérarchiquement aux directeurs de chaque pays et fonctionnellement à la DSI. Ces RSI sont notamment en charge de l'adaptation locale du socle commun SI. « Comme ils sont désormais co-responsables, la critique est moins facile et ils sont davantage satisfaits » s'est réjoui Samatar Morin.

Cette action a eu un effet de boucle vertueuse. Samatar Morin a ainsi expliqué : « comme ils étaient co-responsables, ils ont commencé à s'intéresser à l'IT et j'ai pu ainsi plus facilement pousser des standards et élever le niveau de maturité (très hétérogène au départ) de chacun. » Un pays générant 60 millions d'euros de chiffre d'affaires n'est évidemment pas du tout dans la même situation qu'un pays générant deux millions. Cette élévation de la maturité IT et son homogénéisation a permis d'avancer sur des sujets comme la sécurité, avec un niveau minimal fixé en central mais sans obliger le siège à s'en occuper directement.

La complexité des organisations est une difficulté

« La complexité des organisations et la multiplication des interlocuteurs est une difficulté majeure » a commenté en conclusion Jacky Galicher, DSI de l'Académie de Versailles. Dans l'Education Nationale, les infrastructures sont désormais sous la responsabilité des collectivités territoriales gérant les bâtiments. Il a souligné : « la collaboration n'est pas naturelle ! »

En savoir plus

- Télécharger [les documents associés à l'événement](#) (Contenus ajoutés au fur et à mesure)
- Télécharger les résultats de l'étude [« Comment transformer la DSI pour faire mieux et moins cher ? »](#)

Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Pour toute demande concernant CIO.focus :

contact-cio@it-news-info.com

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

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

Tél. : 01 41 97 62 10

Principaux associés : Adthink Media et International Data Group Inc.

Président : Bertrand Gros

Directeur de publication : Bertrand Gros

Directeur général : Jean Royné

Président du groupe Adthink Media : Sylvain Morel

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

Siret : 500034574 00029 RCS Nanterre

