



# CIO.FOCUS

**La révolution numérique est avant  
tout une révolution des données**

# EN BREF

Le truisme habituel de la donnée pétrole du XXIème siècle est tellement répété qu'on a tendance à hausser les épaules lorsqu'on l'entend. C'est une erreur. Oui, les données sont l'essence de la révolution numérique, autrement dit de la transformation radicale des organisations. Ces données sont notamment le coeur de nouveaux services, certains reposant sur une Arlésienne : l'intelligence artificielle.

**Pour toute demande concernant CIO.focus :**  
contact-cio@it-news-info.com

**Crédits photos :**  
Alexia Perchant, Fotolia

**Une publication de IT NEWS INFO :**  
26-28 rue Danielle Casanova 75002 Paris

**Rédacteur en chef :**  
Bertrand Lemaire  
blemaire@it-news-info.com  
Tél. : 01 41 97 62 10

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

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

**Directeur général :** Nicolas Beaumont

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

Siret : 500034574 00029 RCS Nanterre

# SOMMAIRE

## / INTERVIEWS

Marie-Laure Denis (CNIL) :

« *La protection des données personnelles et l'innovation ne sont pas antinomiques* » ..... **3**

## / PROJETS

L'État détecte les entreprises risquant d'être en difficultés grâce à l'IA ..... **7**

## / PROJETS:

« *Les Galeries Lafayette digitalisent la relation client dans le magasin des Champs Elysées* » ..... **10**

## / INTERVIEWS

Jean-Luc Galzi (GEFCO) : « *Transformer l'IT pour remonter la chaîne de valeur* » ..... **12**

/ INTERVIEWS

## Marie-Laure Denis (CNIL) : « La protection des données personnelles et l'innovation ne sont pas antinomiques »

Deux mois après sa prise de fonction comme présidente de la CNIL, Marie-Laure Denis réaffirme les fondamentaux et dresse des lignes directrices à l'heure du RGPD. La première autorité administrative indépendante française accompagne ainsi la révolution numérique qui est aussi une révolution des données, notamment des données personnelles.



Succédant à Isabelle Falque-Pierrotin, Marie-Laure Denis a été nommée présidente de la CNIL en février 2019. (Crédit Photo : Alexia Perchant).

### **CIO : Aujourd'hui, quarante ans après sa création, comment peut-on décrire la CNIL dont vous venez de prendre la présidence ?**

**Marie-Laure Denis :** La CNIL est la toute première autorité administrative indépendante créée en France. Elle l'a été à une époque où il n'y avait que 12 000 ordinateurs dans tout le pays. Les missions ont donc évidemment évolué avec le temps et le développement du numérique, et considérablement avec le RGPD.

Nous devons d'abord mettre l'accent sur les droits traditionnels : les droits d'accès, de rectification et d'opposition. Le RGPD a, de plus, créé un droit de portabilité des données, c'est à dire un droit de récupération de toutes les données nous concernant, éventuellement pour pouvoir, le cas échéant, les transmettre à un autre opérateur.

Autre changement important depuis la création de la CNIL, nous sommes passés d'un système très administratif à un système de mise en conformité par les acteurs eux-mêmes.

Les entreprises doivent percevoir le RGPD comme un vecteur essentiel et un facilitateur de leur transformation numérique. La CNIL se doit donc autant d'accompagner cette mise en conformité que d'en contrôler l'effectivité. A cela s'ajoute, avec le RGPD, une dimension européenne qui s'accroît, avec la création d'un standard unique et une coopération au niveau européen.

## **CIO : Le RGPD était évidemment le sujet majeur de l'année qui vient de s'achever. Qu'est-ce que celui-ci change pour la CNIL en tant qu'organisation ?**

**Marie-Laure Denis :** Le RGPD nous amène à renforcer nos deux piliers d'actions.

Le premier est bien sûr l'accompagnement des entreprises et administrations. Pour cela, nous mettons à disposition en ligne une boîte à outils pour les entreprises. Notre site a ainsi vu ses visites s'accroître de 80 % pour atteindre le 8 millions de visiteurs. Cette boîte à outils comprend un guide pour les TPE/PME, un logiciel libre et gratuit aidant à la réalisation des analyses d'impact (150 000 téléchargements, 18 langues) ainsi qu'un MOOC, destiné notamment aux DPO autant des entreprises que du secteur public. 50 000 organisations ont aujourd'hui désigné 18 000 DPO parfois mutualisés.

Le second pilier est le contrôle. C'est essentiel pour crédibiliser le RGPD. Il portera prioritairement sur le traitement des plaintes que nous recevons.

## **CIO : Quels focus souhaitez-vous effectuer dans votre action en 2019 ?**

**Marie-Laure Denis :** Le RGPD a introduit une nouveauté sur la répartition des obligations entre sous-traitants et responsables de traitements. Le premier focus de notre action de contrôle sera donc de vérifier que les sous-traitants respectent leurs obligations.

Nous allons également vérifier que les droits définis et que je viens de rappeler peuvent bien s'exercer. Nous allons porter une attention particulière aux droits des mineurs et notamment sur le recueil du consentement des parents pour des activités sur les réseaux sociaux en dessous de quinze ans.

Nous voulons également développer la présence européenne avec le développement de la doctrine commune et la collaboration avec nos homologues. 850 procédures européennes sont actuellement en cours. La CNIL est cheffe de file sur une quarantaine et est concernée par 600.

Sous peu, nous allons publier une feuille de route détaillée pour la période 2019-2021.



## CIO : En une quinzaine d'années, l'effectif de la CNIL a quadruplé en dépassant aujourd'hui les 200. Quelle évolution voyez-vous dans l'organisation interne de la CNIL ?

**Marie-Laure Denis** : Nous cherchons à démultiplier les actions car nous devons nous adresser à la fois à tous les individus, aux quatre millions d'entreprises et aux administrations. Nous travaillons notamment avec des « têtes de réseaux » comme les organisations professionnelles. Nous cherchons à toucher tout le monde mais en hiérarchisant nos priorités.

C'est un peu prématuré pour savoir si une réorganisation sera nécessaire car cela dépendra notamment de l'évolution de nos effectifs dans les prochaines années. La CNIL dispose heureusement de compétences et expertises bien reconnues, notamment celles de nos informaticiens et de nos juristes.

## CIO : Quels défis avez-vous à relever ?

**Marie-Laure Denis** : Notre défi principal consiste à continuer d'élever le niveau de confiance dans l'environnement numérique, tout en régulant au plus près des usages. Cela suppose de décrire les systèmes complexes de façon accessible et de réaliser des préconisations en conséquence, par exemple concernant les assistants vocaux ou le cloud. Sur ce dernier point, nous nous intéressons notamment à la migration, à la sécurité, aux contrats, aux notifications de violations et à la conservation des données.

Dès la conception d'un système, il faut prendre en compte la sécurité des données. Pour développer ce réflexe et dans la foulée du dernier Cahier IP « *La forme des choix* », nous allons lancer une plateforme d'échanges pour les designers. Ils doivent bien sûr faire preuve d'agilité et de souplesse mais pas au détriment de la conformité.

La protection des données et l'innovation ne sont pas antinomiques.

## CIO : Parmi vos préoccupations, vous citez la sécurité. Du coup, y-a-t-il concurrence entre la CNIL et l'ANSSI ?

**Marie-Laure Denis** : Nos territoires sont très complémentaires. L'ANSSI vise à la protection des organisations tandis que la CNIL recherche la protection des données personnelles des individus. Notre collaboration est très positive. Nous participons depuis deux ans aux côtés de l'ANSSI au mois européen de la cybersécurité. Nous sommes aussi présents au salon FIC depuis trois ans.

En outre, la CNIL est un acteur naturel de la cybersécurité. Le cadre juridique du RGPD consacre le fait que protection des données personnelles et sécurité sont devenues indissociables ; il est aussi une opportunité pour diffuser largement une nouvelle culture de la cybersécurité. La CNIL est compétente pour contrôler le respect de ces obligations, et en sanctionner le non-respect. Les incidents de sécurité relatifs aux données personnelles doivent être consignés et certains incidents doivent nous être notifiés dans les 72 heures. La CNIL a adopté, en priorité, une démarche d'accompagnement : elle discute avec l'organisation en cause pour juger de la pertinence d'informer les personnes concernées. Au final, le RGPD dispose des clés permettant d'élever le niveau de sécurité à travers la gestion des risques, l'amélioration continue et une gouvernance effective de la protection des données.





## CIO : Un des sujets du moment est le contrôle des GAFA. Quelles actions envisagez-vous ?

**Marie-Laure Denis :** La coopération est très active avec nos homologues concernés, c'est-à-dire là où les filiales européennes ont leurs sièges (Irlande et Luxembourg notamment). Il y a une procédure européenne pour traiter les plaintes, notamment les actions collectives portées par des associations.

La récente sanction de 50 millions d'euros, c'est à dire d'une hauteur inédite, ayant frappé Google en début d'année est un premier signe. Rappelons que, avec le RGPD, la CNIL peut prononcer des sanctions jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires mondial.

Réjouissons-nous que le RGPD ait créé un standard élevé en matière de protection des données qui inspire d'autres pays, par exemple le Japon ou le Brésil ou bien un éventuel projet de loi fédéral aux Etats-Unis. Il y a un début de prise de conscience mondiale qui tient compte de la sensibilité nouvelle des utilisateurs. Et il s'agit donc de conforter la confiance des citoyens dans le numérique.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

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



/ PROJETS

## L'État détecte les entreprises risquant d'être en difficultés grâce à l'IA

**Accompagner les entreprises avant qu'il ne soit trop tard : c'est l'ambition de la détection opérée par Signaux Faibles, une Start-up d'État.**

Si beaucoup de particuliers ne demandent pas à bénéficier de droits qui leur sont ouverts, c'est aussi le cas de nombreuses entreprises. Pour des firmes qui commencent à rencontrer de premières fragilités, l'État peut pourtant les accompagner au travers de dispositifs appropriés, notamment portés par Bpifrance. Lorsque les entreprises appellent spontanément au secours, c'est que l'heure du dépôt de bilan approche et c'est en général trop tard. Comment détecter ces premières difficultés, généralement discrètes, et aller présenter les dispositifs nécessaires au plus tôt afin d'éviter les catastrophes ? C'est l'ambition de Signaux Faibles, une start-up d'État. « Identifier le plus en amont possible les difficultés des entreprises afin de mieux les accompagner constitue une orientation prioritaire du gouvernement, portée par Bruno Le Maire, ministre de l'Économie et des Finances, dans le cadre du plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises (PACTE) » précise la Direction générale des entreprises (DGE) dans son communiqué.

Le principe est simple : il s'agit de mettre en valeur des données détenues par les administrations (Ministère de l'Économie et des Finances, Ministère du travail, ACOSS/URSSAF, Banque de France,...) sur la vie des entreprises (retards de paiements, mauvais ratios économiques, recours à l'activité partielle des salariés...) et de repérer les motifs (ou « profils statistiques récurrents ») significatifs de futures difficultés. « Nous utilisons des techniques de machine learning pour apprendre, à partir d'un historique d'entreprises défailtantes au cours des dernières années, à détecter les signaux faibles présents et à venir » précise Stéphanie Schaer, pilote de la start-up d'État [voir encadré]. Celle-ci ajoute : « il y a un changement de logique dans l'action de l'administration : les entreprises ont tendance à saisir les administrations parfois tardivement et dans l'urgence, Signaux Faibles repose au contraire sur une logique pro-active où l'administration prend l'initiative de contacter l'entreprise au moment le plus opportun. L'algorithme a été calibré pour intervenir environ 18 mois avant un possible dépôt de bilan ».

## Une convention pour utiliser les données de plusieurs sources

Le projet est né au sein de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi) de Bourgogne Franche-Comté en 2016, « au plus proche des besoins des entreprises » souligne Stéphanie Schaer. Il est opérationnel dans cette région depuis un an. Le 3 avril 2019 a été signée une convention entre la DGE (Direction générale des entreprises du Ministère de l'économie et des finances), la Banque de France, la DGEFP (Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle, Ministère du Travail), l'ACOSS (Agence centrale des organismes de sécurité sociale, qui fédère le réseau des URSSAF) et la DINSIC (« DSI groupe de l'Etat », Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication) pour préparer le déploiement national du dispositif. La signature d'une telle convention était nécessaire pour encadrer entre les partenaires les croisements de données qui ne sont réalisés que dans l'unique objectif de détection et d'accompagnement des entreprises fragilisées. Ce service mobilise des données d'entreprises et non des données personnelles au sens du RGPD, au moyen de leur code SIRET.

Une expérience de déploiement est actuellement menée en Pays-de-la-Loire. Les quatre premières régions où Signaux Faibles sera ensuite testé et déployé sont la Nouvelle-Aquitaine, l'Auvergne Rhône Alpes, l'Occitanie et les Hauts-de-France. Au cours de l'année 2018 en Bourgogne Franche-Comté, 63 entreprises appelées à connaître des difficultés ont été identifiées et 48 ont fait l'objet d'un rendez-vous entre un agent de la DIRECCTE et le chef d'entreprise (en général une PME de moins de 100 salariés) déclenchant 40 accompagnements préventifs par les services de l'Etat.

## Une Start-up d'Etat

Stéphanie Schaer explique ce décalage dans les nombres : « le refus de recevoir un agent apportant un regard extérieur est marginal mais, comme nous intervenons très en amont et non dans l'urgence, il peut s'écouler quelques semaines entre la prise de contact et le rendez-vous, en fonction notamment des disponibilités du dirigeant.

Dans 80 % des cas, nous avons apporté une solution à laquelle le dirigeant n'avait pas pensé. Les PME industrielles ne connaissent pas toujours les possibilités d'accompagnement adaptées à leur situation. » Il est par contre trop tôt pour avoir un bilan macro-économique (répercussions sur l'emploi, etc.).

Même si elle est ingénieure, l'initiatrice du projet n'avait pas les compétences techniques et les ressources internes nécessaires pour mener seule une expérimentation reposant sur des technologies numériques. Elle a donc eu recours au dispositif de Start-Up d'État porté par la DINSIC qui a prêté des ressources, essentiellement en data science. De plus, le projet a bénéficié de compétences utiles issues du privé en data science et développement via le programme « entrepreneur d'intérêt général » (EIG), toujours sous l'égide de la DINSIC, durant dix mois. Les postes ont d'ailleurs été pérennisés pour consolider le projet et mener son déploiement sans recours à des prestations externes.





## Des données mises à jour par lot, mensuellement

Le projet repose sur des développements spécifiques opérés en open-source, le code étant déposé sur GitHub. Les algorithmes s'appuient sur les dernières avancées en la matière. Les données proviennent des différents partenaires via des transferts mensuels ou annuels, selon les types de données. L'import dans Signaux Faibles s'opère donc par lot, ce qui est largement suffisant vu le type de données traitées qui sont issues de déclarations ponctuelles, mensuelles ou annuelles.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

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



### Stéphanie Schaer, ingénieur et fonctionnaire spécialiste des entreprises en difficulté

Stéphanie Schaer est ingénieur X-Télécoms (diplômée en 2002). Elle est également titulaire d'un diplôme universitaire sur le droit des entreprises en difficulté de l'Université Paris-Sorbonne (2017). Elle a réalisé la quasi-totalité de son expérience professionnelle en administrations d'État. Débutant comme chargée de mission Relations Internationales à la Direction centrale de la sécurité des systèmes d'information (ancêtre de l'ANSSI, de 2002 à 2006), elle a ensuite rejoint le Ministère de l'Economie.

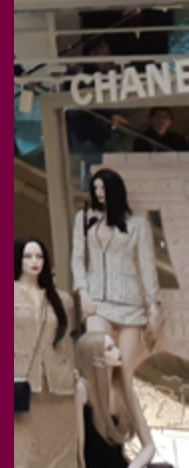
A l'exception d'une période en Allemagne dans le secteur privé, elle est restée fidèle à cette administration où elle a évolué autant en administration centrale que déconcentrée. D'abord Chargée de mission sur l'électronique embarquée (2006-2008), elle a été également Chef de bureau de l'industrie du logiciel (2008-2009) et Commissaire au redressement productif de la DIRECCTE (Direction régionale des entreprises, de la concurrence, du travail et de l'emploi) en Bourgogne puis en Bourgogne Franche-Comté (2014-2019). Depuis janvier 2019, elle est Adjointe du délégué aux Territoires d'industrie mais reste en charge du pilotage de la Start-up d'État « Signaux Faibles » qu'elle a lancée en Bourgogne Franche Comté.



/ PROJETS

## Les Galeries Lafayette digitalisent la relation client dans le magasin des Champs Élysées

Le magasin Galeries Lafayette des Champs Élysées a adopté un nouveau concept pour l'enseigne avec notamment un paiement mobile.



Les Galeries Lafayette ont ouvert un magasin sur les Champs Élysées avec un nouveau concept. En particulier, la relation client a été totalement transformée par rapport aux autres magasins de l'enseigne. Celle-ci, digitalisée, permet notamment, dans beaucoup de cas, un paiement mobile. Lorsque c'est nécessaire, des caisses fixes demeurent. Le paiement reste un élément essentiel dans les Grands Magasins pour l'expérience client.

La clientèle très internationale bénéficie toujours, comme dans les autres magasins de l'enseigne, de la détaxation instantanée par des bornes automatisées où il suffit de scanner le QR Code du ticket de caisse. L'opération est instantanée. Une particularité de ce magasin est de ne pas disposer de « corners »,

contrairement aux autres de l'enseigne. Dans un « corner » dédié à une marque, le personnel est dédié à cette marque et dépend de celle-ci : les vendeurs n'y sont donc pas des collaborateurs de l'enseigne Galeries Lafayette. Dans le magasin des Champs Élysées, tout le personnel présent est bien constitué de collaborateurs de l'enseigne. On y trouve des « personal stylists » (vendeurs), des grooms, des « stock runners »...

## Une organisation spécifique pour une relation client particulière

Le vendeur est polyvalent et va accompagner le client sur l'ensemble de son parcours dans tout le magasin. Son premier rôle est donc de faire connaissance : il va « OnBoarder » le client. Doté d'un smartphone, il va donc enregistrer le client avec des informations comme ses coordonnées, ses goûts, voire des photos de ce qu'il achète. De ce fait, le client va disposer d'un vendeur dédié pour l'ensemble de ses achats dans le magasin, d'où le terme choisi de « personal stylist ». Leur rôle s'appuie sur une application mobile dédiée. « *Tous les vendeurs sont Personal Stylists et tous les clients peuvent bénéficier gratuitement de ce service* » précise Nathalie Espitallier, directrice des projets informatiques Champs Elysées au sein des Galeries Lafayette.

Le cas échéant, clients et « personal stylists » peuvent échanger après-coup par messagerie instantanée ou par SMS (et bientôt via Whatsapp et Wechat) au sujet, par exemple, de nouveaux articles entrés en disponibilité dans le stock. Afin d'être aptes à effectuer cet accompagnement global, les « personal stylists » ont été formés en interne, grâce à un partenariat avec l'Institut Français de la Mode. Enfin, une visite pourra être préparée à l'avance. Nathalie Espitallier précise : « *Le site Internet GLCE.com offrira bientôt un service de prise de rendez-vous direct pour les clients.* »

## Digitalisation d'une relation de service global

Une particularité du magasin des Champs Elysées est de mettre en valeur les articles, ce qui implique de ne pas tout exposer. Chaque modèle ne sera ainsi présent en rayon qu'avec une taille et une couleur (ou très peu). Mais le « personal stylist » peut consulter l'état des stocks sur son smartphone, en scannant le code-barre de l'étiquette de l'article, et commander une taille ou une couleur présente en arrière-boutique. Le « stock runner » va alors l'apporter dans le rayon. En cas d'attente, un groom pourra proposer des boissons au client. Celui-ci va pouvoir essayer l'article choisi. Reste à conclure l'achat et, donc, à payer.

Béatrice Mouchet, Responsable département SI Encaissement et Front de vente magasin aux Galeries Lafayette, explique : « *si un paiement électronique est possible (cartes bancaires, Apple Pays, Alipay, WeChat, cartes cadeaux...), l'encaissement pourra se faire sur le smartphone.* » Dans ce cas, le « personal stylist » accompagnera le client jusqu'à des plots qui lui permettront de retirer l'anti-volet, de récupérer le ticket monétique et un sac. « *Cash et chèques cadeaux nécessitent encore un passage en caisse fixe* » regrette Béatrice Mouchet. Le « personal stylist » accompagnera donc, le cas échéant, son client jusqu'à une caisse fixe. Béatrice Mouchet rappelle : « *le paiement en liquide demeure important pour une partie de notre clientèle.* »

Les Galeries Lafayette ne souhaitent pas communiquer sur les fournisseurs impliqués dans ce projet.



De gauche à droite : Béatrice Mouchet, Responsable département SI Encaissement et Front de vente magasin aux Galeries Lafayette, et Nathalie Espitallier, directrice des projets informatiques Champs Elysées au sein des Galeries Lafayette. (Crédit Photo : Galeries Lafayette)



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

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

/ INTERVIEWS

## Jean-Luc Galzi (GEFCO) : « Transformer l'IT pour remonter la chaîne de valeur »

Doté d'une forte expérience de DSI, Jean-Luc Galzi, vice-président exécutif IT chez GEFCO, a rejoint récemment le groupe de transport et logistique GEFCO. Sa mission principale est de transformer la DSI pour l'aligner avec les objectifs de la société. Il revient pour nous sur ce chantier et sur les autres enjeux de la DSI.



*Succédant à Isabelle Falque-Pierrotin, Marie-Laure Denis a été nommée présidente de la CNIL en février 2019. (Crédit Photo : Alexia Perchant).*

### **CIO : Pouvez-vous nous donner des détails sur votre mission ?**

**Jean-Luc Galzi :** Ma mission principale est d'accélérer la transformation de l'IT de GEFCO et de la resynchroniser avec la transformation de la société. Historiquement, GEFCO était la filiale logistique de PSA qui a cédé, en 2012, 75% de l'actionnariat. Depuis, la société évolue autour de trois axes : la bascule d'un marché assuré vers un marché concurrentiel, l'internationalisation et la globalisation de son mode fonctionnement, le développement de nouveaux business models. La transformation de l'IT doit servir ces trois axes.

### **CIO : Que représente cette transformation de l'IT ?**

**Jean-Luc Galzi :** J'ai lancé un plan pour repositionner l'IT dans la chaîne de valeur qui, par son histoire, a conservé des métiers comme la maintenance et le développement des applicatifs. Des tâches qui sont aujourd'hui « commoditisées » et que le marché sait très bien gérer à des coûts concurrentiels.

Il faut donc abandonner ces métiers pour aller plus haut dans la chaîne de valeur, c'est à dire l'innovation. Dans ce schéma, la DSI change pour avoir une logique d'assembleur et non de manufacturier. Cela signifie d'articuler les efforts autour de 4 compétences : le design d'architecture, la direction de projets avec un changement de culture pour renforcer la responsabilité du résultat, le pilotage des contrats de service et enfin, la capitalisation du savoir-faire métier et la connaissance des évolutions technologiques sur le marché. La DSI doit donc être capable de « lever » les technologies, de les positionner et de les assembler dans le paysage des systèmes de la société.

### **CIO : Cela implique-t-il un changement de culture ?**

**Jean-Luc Galzi :** Il y a effectivement un gros changement de culture dans l'exercice des rôles : le sens de l'accountability dans la gestion de projet, le bon exercice des responsabilités réciproques dans les contrats de service, le savoir-faire d'assemblage versus celui des fabricants. Pour apporter de l'oxygène à ce changement de culture, nous sommes à la recherche de sang neuf en recrutant de jeunes talents pour ces rôles cibles. Nous souhaitons embarquer des talents orientés résultats et vitesse, ainsi que plaisir. Dans les organisations IT, une des composantes essentielles de la performance est le plaisir que les gens ont dans l'environnement de travail.

### **CIO : Pouvez-vous nous en dire plus sur la « commoditisation » de certains métiers, qui est touché et comment allez-vous procéder ?**

**Jean-Luc Galzi :** Il s'agit de la maintenance et du développement applicatif. Dans ce cadre, nous souhaitons tirer parti de l'excellence informatique indienne. Le bénéfice attendu dans le recours à l'offshore n'est pas celui d'un différentiel de TJM (taux journalier moyen) mais celui d'une productivité de process permettant de faire les choses avec moins de jours/homme. L'informatique indienne a la meilleure formation académique dans le monde et la maturité des process la plus aboutie (automatisation, migration de portefeuilles applicatifs, ...).

### **CIO : En matière d'innovation ?**

**Jean-Luc Galzi :** Sur le paysage IT, il n'y a pas que l'informatique centrale, il y a deux dispositifs. D'abord, la GEFCO Innovation Factory est un incubateur interne où les salariés ou groupes de salariés peuvent venir avec un projet, le présenter devant un comité auquel la DSI est associée. Les contributions sont relativement larges (impression 3D, IA, IoT, etc.). Si le projet est retenu, GEFCO l'accompagne pour démarrer un PoC. Par ailleurs, GEFCO a lancé une initiative nommée « Car as a customer » reposant sur une plateforme digitale en parfaite collaboration avec la DSI.



## CIO : Comment on adresse ces technologies ?

**Jean-Luc Galzi :** Les opportunités d'introduction de nouvelles technologies sont appréciées et testées par les équipes d'innovation et les équipes en charge de la plateforme digitale, puis mises en oeuvre par des équipes dédiées hors DSI. La DSI, elle, est en charge de préparer l'entreprise du côté des legacy. Ces deux efforts se complètent dans une gouvernance partagée et une coordination régulière des chantiers. C'est l'image du « tunnel sous la Manche » où chacun creuse de son côté et doit se rencontrer à un moment, avec l'objectif partagé de réussir un seul ouvrage d'art.

## CIO : Et le cloud ?

**Jean-Luc Galzi :** Sur le plan applicatif, le SaaS ne fait plus débat, car cela permet de rester dans un standard qui de plus apporte une évolution fonctionnelle rapide. Par contre, tout le monde partageant le même service SaaS, il n'y a plus ce côté différenciant et c'est là qu'intervient l'aspect assembleur en allant chercher des technologies et solutions complémentaires. Le cloud en tant que ressources IaaS et PaaS est utilisé nativement par les équipes de l'innovation et de la plateforme digitale. Pour ce qui concerne les systèmes gérés par la DSI en mode infogéré, nous regardons activement comment basculer une partie de notre architecture classique sur du cloud public. Les résultats sont attendus dans les prochaines semaines.

## CIO : Quel va être le rythme de cette transformation ?

**Jean-Luc Galzi :** Le rythme dans une transformation est très important. Plus elle est importante, plus il est essentiel de la mener sur une durée courte. Sinon, l'effort s'essouffle. Dans notre cas, la transformation va durer un an.

## CIO : Le monde du transport et de la logistique évolue avec les technologies : IoT, blockchain,.... Quels sont vos focus sur ces sujets ?

**Jean-Luc Galzi :** Nous avons deux angles d'entrée. Une approche par technologie (IoT, blockchain, intelligence artificielle) et une seconde consistant à regarder les initiatives mises en place chez les acteurs logistiques et dans les offres des acteurs IT pour la logistique.

## CIO : Y a-t-il parmi ces technologies certaines qui sont incontournables ?

**Jean-Luc Galzi :** Il y a deux registres. L'un plus visible où l'on retrouve les technologies qui permettent de mieux garantir la traçabilité, comme par exemple l'Internet des objets. L'autre plus interne et donc moins visible, qui regroupe l'ensemble des technologies qui permettent de préparer les systèmes legacy pour accueillir ces innovations externes. Ce point-là est essentiel pour assurer les nouveaux business models.

## CIO : Avec votre expérience de DSI, quels changements voyez-vous dans le rôle de DSI ?

**Jean-Luc Galzi :** Je vois deux changements importants. D'une part, la « commoditisation » d'une partie des métiers. Les DSI auparavant faisaient tout en propre même s'ils avaient recours à des forces externes. Aujourd'hui, l'offre du marché est mature pour reprendre ces métiers commoditisés. La seconde évolution est que les DSI n'ont plus le monopole de l'introduction des technologies dans l'entreprise. Leur rôle est d'accepter cela et non pas de chercher à le contrôler, et de gérer cette dualité en apportant une valeur ajoutée de leur côté. C'est probablement l'enjeu le plus important dans la transformation du rôle de DSI.



UN ARTICLE RÉDIGÉ PAR

**Jacques Cheminat**, Rédacteur en chef adjoint