



Dossier IT for BUSINESS

STRATÉGIES ET MANAGEMENT DU NUMÉRIQUE

Quand la DSI organise son absence

Il semble difficile pour les DSI de partir en vacances sereinement. Malgré le recours croissant au cloud, ils prennent encore moult précautions et restent pour la plupart joignables presque en permanence.

• Thierry Lévy-Abégno

Durant les vacances d'été, le système d'information tourne à plein régime. Et pendant ce temps, la moitié des effectifs IT est en vacances, y compris le DSI en personne. Irresponsabilité ? Pas forcément, si toutes les précautions sont prises, dont la plupart relèvent d'une organisation normale. Chez Mondial Assistance par exemple, les congés n'introduisent pas de risques spécifiques, bien qu'ils coïncident avec des périodes très chargées. « Notre activité étant en 24/7/365, nous avons pris l'habitude de nous organiser en conséquence », explique ainsi Patrick Joly, DSI France chez Mondial Assistance. En juillet-août, Bonduelle subit pour sa part un pic lié à la production des usines de légumes. Mais paradoxalement, la DSI est alors moins sollicitée et part en vacances sans organisation spécifique ni fractionnement des congés. « Durant cette période, nous nous interdisons de prendre des risques par des mises en production et des changements sur l'ERP », explique en effet Ludovic Decourcelle, DSI de Bonduelle. Chez Gerflor, le système d'information est stratégique car s'il s'arrête, la production des sites industriels est interrompue. « Le seul risque lié aux vacances, c'est un délai de →

P. 57 Outils bureautiques : travailler sur mobiles

P. 58 Stocker et transférer des fichiers grâce au cloud

P. 59 Accéder à son PC à partir d'Android ou iOS

P. 60 Visioconférence : Hangouts et Skype incontournables

P. 61 18 produits nomades pour le DSI en vacances

© alexandre ziegler - Fotolia.com



Dossier DSI en vacances

→ *dépannage allongé* », explique Thomas Cheftec, DSI de Gerflor. Mais là encore, la recette première consiste à éviter les mises en production juste avant l'été. Chez Ceva Santé Animale, du fait que le SI est fortement orienté Internet, les crises viennent moins de problèmes métiers que de problèmes de sécurité, comme des risques de phishing. « *Nous devons donc mettre en place des procédures de gestion de sécurité qui puissent tolérer l'absence* », explique Vincent Brillot, directeur informatique de Ceva Santé Animale. Dans ce cadre, il a déjà été sollicité pendant ses congés pour valider l'identité de certains salariés.

Le cloud computing permet de s'affranchir des contraintes d'exploitation

L'infogérance et plus récemment le cloud computing ont permis de déléguer largement la gestion des problèmes liés à la production. Tel est le cas chez Ceva Santé Animale, dont la DSI compte 35 personnes. Son ERP est déployé dans un cloud privé hébergé par Cheops Technology. Et de nombreuses applications dont le CRM ont été réalisées sous QuickBase d'Intuit, un service entre SaaS et PaaS. « *On s'affranchit ainsi un maximum des contraintes d'explo-*



« **Mon rôle est de gérer des crises, pas d'effectuer les résolutions techniques. Même hors congés, je pourrais à la limite assurer ma fonction de DSI entièrement à distance.** »

Thomas Cheftec, DSI de Gerflor

tation », commente Vincent Brillot. L'entreprise conserve chez Mikit, dont le SI est sous Salesforce et Microsoft Office 365, avec quelques serveurs en info-gérance chez Intrinsec.

La présence physique n'est plus nécessaire

La gestion des ressources de l'IT relève d'une démarche globale qui ne se limite pas aux périodes de vacances. Chez Mondial Assistance, 50 % des équipes IT s'absentent en juillet et août, soit 30 à 35 personnes. « *Cela ne change pas notre gestion des astreintes, planifiées un mois à l'avance* », confirme Patrick Joly. Chez Gerflor, il n'y a pas non plus d'organisation particulière pour gérer les congés, au sein de cette DSI d'une quarantaine de personnes. « *J'impose aux managers d'être joignables, et ils déclinent cette consigne auprès de leurs collaborateurs* », explique Thomas Cheftec, qui s'assure surtout qu'un pan entier du SI n'est pas orphelin pendant deux semaines. Par exemple, les administrateurs système ne partent pas tous en même temps. Le fonctionnement du SI, même hébergé en interne, est beaucoup plus automatisé qu'il y a encore une dizaine d'années. « *De nos jours, une production informatique tourne presque toute seule* », confirme Ludovic Decourcelle, qui n'a pas mis en place d'astreintes spécifiques aux vacances, faisant juste attention à conserver une personne compétente pré-



« **Je ne sais pas m'arrêter longtemps. Étant un DSI plus constructeur que gestionnaire, je réfléchis à de nouvelles idées dans une démarche ludique et passionnée.** »

Jean-Michel Mougeolle, DSI de Mikit

sente sur chaque sujet. D'autres DSI considèrent même que la présence physique n'est plus nécessaire. « *La gouvernance par téléphone au bord de la piscine est possible, et même les techniciens peuvent intervenir à distance* », affirme Laurent Singer, ancien DSI aux Galeries Lafayette. Cela pose des questions de législation et de rémunération des astreintes et heures supplémentaires en cas d'intervention. « *Il faut instaurer un dialogue social qui peut déboucher sur un accord salarial* », prévient Laurent Singer.

LA GESTION DU SI RELÈVE D'UNE DÉMARCHE GLOBALE

Monsieur le DSI, soyez joignable en permanence et ultra-connecté ! La direction générale devrait-elle avoir cette exigence ? « *La mienne ne m'impose rien* », affirme pourtant Thomas Cheftec, comme la plupart de ses collègues. Première explication : le poste de DSI est en réalité souvent doublé. Chez Ceva Santé



« **La gouvernance par téléphone au bord de la piscine est possible, et même les techniciens peuvent intervenir à distance.** »

Laurent Singer, ancien DSI des Galeries Lafayette



Animale, il y a ainsi un DOSI et un directeur informatique qui évitent de s'absenter en même temps. « Avec mes deux adjoints, nous vérifions juste que l'un d'entre nous reste présent. Si ce n'est pas le cas, ce qui arrive uniquement la semaine du 15 août, l'un d'entre nous reste joignable », explique pour sa part Ludovic Decourcelle.



« Nous mettons en place des procédures de gestion de la sécurité qui puissent tolérer l'absence. »

Vincent Brillot, directeur informatique de Ceva Santé Animale

L'absence de consigne claire s'explique aussi par un cadre réglementaire qui s'applique difficilement aux dirigeants. Le DSI prend lui-même ses responsabilités, de façon informelle. « En tant que DSI, on ne me demandait pas officiellement d'être joignable mais je considérais que cela faisait partie de mon job de cadre dirigeant », raconte ainsi Laurent Singer.

Rester à 30 minutes d'une cyber-oasis

La grande majorité des DSI s'arrange donc pour rester joignable. Ils ne partiront donc pas en trekking dans l'Himalaya pendant trois semaines. Jean-Michel Mougeolle, DSI de Mikit, regarde les moyens de connexion disponible sur sa destination - filaire à l'hôtel, 3G, cybercafé - et reste toujours à moins de 30 minutes de ces cyber-oasis, tout en étant joignable à tout moment par mobile. « Même à l'étranger, on a mis en place une

capacité de connexion 3G/4G, coûteuse mais nécessaire, à utiliser en cas d'urgence », précise Jean-Michel Mougeolle. « Les critères de connectivité n'arrivent pas en tête de liste mais je me renseigne en privilégiant le Wi-Fi ou à défaut, la 3G », affirme de son côté Patrick Joly. Quant à Thomas Chefec, il reste juste joignable par téléphone. « Mon rôle est de gérer des crises, pas d'effectuer les résolutions techniques. Même hors congés, je pourrais à la limite assurer ma fonction de DSI entièrement à distance », estime-t-il.

Encore faut-il emporter le terminal et les outils permettant d'exploiter cette connectivité. Massivement, les DSI interviewés évitent de stocker applications et données sur les terminaux, et privilégient les clients légers et l'accès au cloud. Faisant figure de précurseur, Vincent Brillot emporte un Chrome Book en plus de son smartphone. « Il me sert uniquement en cas de besoin afin d'accéder à l'ensemble des applications de l'entreprise et à consulter mes e-mails ou mes documents stockés à distance », explique-t-il. Jean-Michel

Mougeolle met dans ses bagages un PC, un smartphone et un iPad. Ce dernier est utilisé en consultation et pour analyser les problèmes, par exemple en se connectant



« Notre activité étant en 24/7/365, nous avons pris l'habitude de nous organiser en conséquence »

Patrick Joly, DSI France de Mondial Assistance

à l'interface d'administration d'Office 365 ou de Salesforce. Mais pour créer ou modifier des documents, il préfère son PC. Patrick Joly emporte aussi la panoplie complète (smartphone, PC et tablette) qui lui donne accès à son environnement de travail via un VPN. Il utilise le Pack Office pour travailler sur des documents qui ne sont jamais stockés en local. Le disque dur du PC est quand même crypté et la messagerie n'est accessible que via la plateforme sécurisée de Good Technology. Voyageant très léger, Ludovic Decourcelle →

IL FAUT VOYAGER LÉGER ET ACCÉDER AU CLOUD





Dossier DSI en vacances

→ n'emporte que son iPhone, suffisant pour consulter des documents. Au besoin et pour plus de confort, il empruntera un PC dans son entourage pour accéder à Google Apps, déployé à l'échelle de l'entreprise. Pour la plupart des DSI, ces terminaux ont vocation à rester au fond d'un sac, tant que tout va bien. Certains d'entre eux aiment toutefois emporter un peu de travail. C'est le cas de Jean-Michel Mougeolle, incapable de s'arrêter longtemps. « *Étant un DSI plus constructeur que gestionnaire, je réfléchis à de nouvelles idées dans une démarche ludique et passionnée* », raconte-t-il.

Un retour en catastrophe est-il toujours possible? Chaque DSI y va de son anecdote. Patrick Joly a ainsi dû interrompre ses vacances mais sans cause technique. C'était dans le cadre d'un dossier d'achat d'une structure externe qui avait été inopinément validé en plein été. « *Le comité de direction a été contraint de revenir afin de valider, chacun pour sa partie, les éléments contextuels de l'accord* », raconte-t-il. Dans un poste précédent, Thomas Cheffec a pour sa part annulé ses vacances d'une semaine à cause d'un crash, tout en estimant que s'il était déjà parti, il aurait pu traiter le problème à distance. « *Du fait que l'on est dans le cloud, on peut tout faire avec une connexion à dis-*



tance », confirme de son côté Jean-Michel Mougeolle pour conclure que la nécessité d'un retour est improbable... tout en ajoutant que la question s'est déjà posée!

Les DSI stockent leurs documents personnels sur des services cloud grand public

Les DSI sont aussi des individus numériques soucieux de mettre à l'abri leurs do-

cuments personnels quand ils s'absentent. Sans complexe, ils recourent presque tous aux services cloud grand public. Vincent Brillot et Ludovic Decourcelle stockent ainsi leurs documents importants, éventuellement scannés, sur Google Drive. Patrick Joly gère un dossier d'archives personnelles sur le système de messagerie interne auquel il accède via le Web. Il emporte également ses données sur un disque dur externe, ce qui lui a sauvé la mise quand il s'est fait voler ses papiers en Espagne! Après une longue négociation, les copies numériques de sa carte d'identité et de son passeport lui ont permis de prendre le vol de retour. Jean-Michel Mougeolle cumule pour sa part plusieurs technologies: ses documents sont sauvegardés sur un NAS domestique synchronisé avec un compte Dropbox. De plus, il emporte les documents les plus importants sur un disque dur externe. Les photos, dont les fichiers sont souvent très lourds, posent toutefois un problème spécifique. Vincent Brillot les copie sur un disque dur qu'il place hors de son domicile avant de partir en vacances. Tandis que Thomas Cheffec grave ses quelque 30 000 photos sur des DVD, qu'il stocke chez des proches. •

TOUJOURS PRÉVOIR AU MOINS UN MOYEN DE SAUVEGARDE



« **Durant cette période, nous nous interdisons de prendre des risques par des mises en production et des changements sur l'ERP.** »

Ludovic Decourcelle, DSI de Bonduelle