

# Sur les blogs d'ADELI

*Nos adhérents communiquent*

*Les adhérents d'ADELI*

N'hésitez pas à faire de même. Chaque adhérent dispose d'un blog.

## Comment évaluer la qualité de son Service Desk ?

Soumis par Jean-Claude Fouquet le mardi, 19/03/2013 — 10:01

Mots-clés : Assistance aux Utilisateurs, Audit, Centre d'appels, Evaluation, Help Desk, Hot-Line, Service Desk

Il est comment mon Service Desk ?

Il est difficile de se faire une vision réaliste de la qualité de son Service Desk (service rendu, service perçu, valeur ajoutée pour les utilisateurs, vitrine de la DSI, taux de résolution, etc..).

En effet, de nombreux paramètres sont à prendre en compte et à pondérer pour avoir cette vision réaliste et objective, au-delà des outils et des moyens mis en œuvre.

Le temps fait son effet qui rend difficile les comparaisons dans le temps (évolution du périmètre, mise en place de nouveaux services, changements des personnes, etc..).

Pour une prestation réalisée dans le cadre d'une infogérance, il en est de même, à force de cristalliser sur certains défauts, on ne perçoit plus la performance d'ensemble.

Pour répondre à ce besoin de facturation, j'ai créé un Benchmark Service Desk qui permet de comparer son Service Desk avec 29 autres Service Desk au travers de 41 critères pondérés en appliquant la démarche d'Excellence de l'EFQM (European Foundation Quality Management).

Vous trouverez une description de ce Benchmark à l'adresse suivante : [www.jcf.fr/docs/benchmark-service-desk.pdf](http://www.jcf.fr/docs/benchmark-service-desk.pdf)

## Les ennemis d'Internet: Rapport 2013 de Reporters sans frontières

Soumis par Martine Otter le mardi, 12/03/2013 — 16:10

Mots-clés : Cybersécurité, Droit de l'internet, Espionnage, Humanisme

Les rapports de Reporters sans frontières sont actualisés chaque année et présentent l'état des lieux de la Cyber-censure.



« L'édition 2013 du rapport sur les Ennemis d'Internet traite de la surveillance, au sens de l'activité de veille destinée à contrôler les voix dissidentes et la diffusion d'informations sensibles, une activité instrumentalisée pour conforter les pouvoirs en place et prévenir toute déstabilisation potentielle. »

Les Ennemis d'Internet - Rapport spécial surveillance : <http://surveillance.rsf.org/>

Les pratiques de 5 « États ennemis d'Internet » (Syrie, Chine, Iran, Bahrein, Vietnam) et de 5 « Entreprises ennemies d'Internet » (Gamma, Trovicor, Hacking Team, Amesys et Blue Coat) y sont présentées. À noter que les logiciels utilisés pour la cyber-surveillance (matériel d'écoute, logiciels espions..) proviennent d'entreprises occidentales.

Le rapport souligne également que « les régimes autoritaires n'ont pas le monopole des initiatives législatives liberticides » et que « des pays considérés comme démocratiques et respectueux des libertés individuelles prennent des initiatives d'autant plus préoccupantes qu'elles justifient ensuite les dérives des premiers. »

## Vers des métadonnées politiques

Soumis par Jacky Vathonne le vendredi, 08/03/2013 — 09:53

Mots-clés : iDémocratie, Méta-modèle, XML

NB : Les sources de ce billet sont en anglais.

Présentation du projet LIPARM et de ses résultats : <http://www.headstar.com/egblive/?p=1377>

Le projet LIPARM (Linking Parliamentary Records through Metadata) était un projet d'un an destiné à créer un schéma de métadonnées XML, afin de standardiser la structuration et l'étiquetage de l'information et de rendre plus commode analyses et rapprochements ultérieurs.

Le site de LIPARM (<http://liparm.cerch.kcl.ac.uk/>), publie une copie du schéma PML ([http://liparm.cerch.kcl.ac.uk/?page\\_id=103](http://liparm.cerch.kcl.ac.uk/?page_id=103)) et des exemples.

PML : Parliamentary Metadata Language

## Chasse aux gaspis : chassez les normes

Soumis par Jacky Vathonne le vendredi, 08/03/2013 — 09:35

Mots-clés : Lean, Normes

On peut admettre facilement la nécessité d'alléger les procédures étatiques, notamment celles qui incombent aux collectivités locales. Toutefois l'enrobage et la présentation adoptés me laissent pantois. « Une norme supprimée pour chaque norme créée... un commissaire à la simplification créé »...

Question : combien de commissaires ou commissions supprimés ?

article plan anti-normes : <http://www.acteurspublics.com/2012/12/18/le-plan-antinormes-du-gouvernement>

article chasse-aux-normes : <http://www.acteurspublics.com/2013/02/22/une-chasseuse-de-normes-a-matignon>

Il est vrai que des normes peuvent subsister sur des actions ou des processus disparus ou décadents. Mais ne serait-ce pas plutôt un avatar du rejet gaulois de la qualité et du contrôle. On s'aperçoit après coup (coût !) de l'utilité de ce qu'on a supprimé.

Ne parlons pas non plus de risque d'écart avec d'autres pays européens ou avec les directives communautaires. À suivre.

### Commentaire de Martine Otter :

Attention aux sens multiples du mot norme

Le terme norme a des sens multiples et complémentaires :

- Dans un système juridique les normes sont les règles obligatoires : il peut s'agir de lois, de codes, d'une coutume, voire du droit naturel.
- Les normes produites par les organismes de normalisation tels que l'ISO ou l'AFNOR sont aussi (mais pas toujours) des normes au sens juridique.

Je pense que la simplification des normes avancée par le gouvernement vise avant tout la simplification du droit, le gouvernement français ayant peu d'influence sur l'évolution de la normalisation internationale.

## Avant le tactile, le clavier ! Et après, la voix ?

Soumis par Kim Estivalet le lundi, 04/03/2013 — 21:42

Mots-clés : IHM

Un historique du Cigref qui devrait nous permettre de réfléchir aux IHM des prochains terminaux.

« Pour combien d'entre nous le clavier reste-t-il indissociable de l'informatique et même de nombre d'objets numériques, qu'il soit tactile ou « ramasse-miettes », comme certains l'ont qualifié avec humour et affection ? Si l'histoire du clavier s'inscrit dans celle de l'écriture, plus précisément de « l'écriture mécanique », il faut se souvenir que même les premières machines à écrire, dont l'invention remonte à 1714, ne disposaient pas de clavier. »

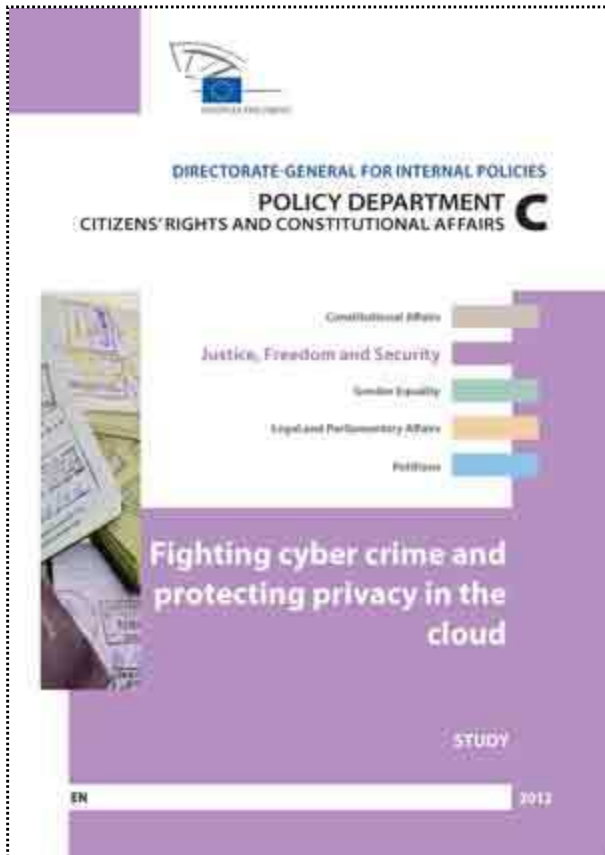
Historique à lire sur : <http://www.histoire-cigref.org/blog/avant-le-tactile-le-clavier>

Aujourd'hui la voix reste cantonnée à des usages « niches », mais comme le tactile, les interfaces vocales de demain seront-elles assez évoluées pour être utilisées avant la voix ? Et pourquoi pas la lecture faciale ?

## FISAAA, une menace plus grave que le Patriot Act pour la protection de nos données personnelles

Soumis par Martine Otter le mardi, 26/02/2013 — 09:23

Mots-clés : Cybercriminalité, Cybersécurité, Données personnelles, FISAA, Parlement européen, Patriot Act, Protection, USA



Le Foreign Intelligence Surveillance Amendment Act (FISAA) n'est pas nouveau puisqu'il date de 2008.

Il autorise la surveillance de masse des étrangers, en permettant la récupération de toute donnée déposée dans les nuages, à l'extérieur du territoire des USA. L'alerte sur ce dispositif n'a pourtant été donnée que courant janvier 2013 dans une étude du Parlement européen :

<http://www.europarl.europa.eu/committees/en/studies/download.html?languageDocument=EN&file=79050>

au titre révélateur, « Fighting cyber crime and protecting privacy in the cloud », et a été relayée par différents médias :

Comment les États-Unis peuvent cybersurveiller toute la planète : <http://www.01net.com/editorial/584637/comment-les-etats-unis-legitiment-la-cybersurveillance-mondiale/>

Les États-Unis, en route pour cybersurveiller toute la planète : <http://www.01net.com/editorial/583941/les-etats-unis-en-route-pour-telesurveiller-toute-la-planete/>

FISA / FISAA : c'est plus fort que toi et que le Patriot Act !

- Cloud Magazine :

<http://www.cloudmagazine.fr/dotclear/index.php?post/2013/01/11/FiSAA-%3A-c-est-que-fort-que-toi-et-que-le-Patriot-Act-!>

Les Européens tardent à réagir et les jeux de mot ne manquent pas sur le sujet :

Cloud Computing : les Européens auraient dû faire FISAA | Bakchich :

<http://www.bakchich.info/medias/2013/01/23/cloud-computing-les-europeens-auraient-du-faire-fisaa-62137>

En conclusion, l'étude du Parlement Européen émet plusieurs recommandations dont l'autonomie de l'Europe en matière de Cloud Computing et l'ouverture de nouvelles négociations avec les USA pour la reconnaissance d'un droit individuel à la protection des données personnelles « qui garantisse aux citoyens européens une protection équivalente devant les tribunaux américains ».

Il est urgent de faire FISA !

## Le gouvernement se soucie de l'identité numérique

Soumis par Patrick Kineider le vendredi, 08/02/2013 — 08:37

Mots-clés : Cybercriminalité, Cybersécurité, Identité numérique

<http://www.lemagit.fr/economie/2013/01/30/fleur-pellerin-deterre-le-projet-didentite-numerique-sanctifiee-par-letat/>

## Équilibre, réconcilier la vie d'entreprise et la vie privée. La démarche de Daimler.

Soumis par Kim Estivalet le lundi, 04/02/2013 — 22:54

Mots-clés : Daimler

Les basiques restent toujours d'actualité.

« Accélération, surabondance de données, sollicitations de l'attention en mode continue par mail, appels, notifications, perturbations en Open Space, autant de nouveaux constats et problèmes dont beaucoup de collaborateurs et organisations souffrent.

L'allemand Daimler a pris de l'avance en menant une étude approfondie et surtout en établissant de nouvelles règles de jeu en matière d'organisation du travail. L'objectif principal est de préserver le capital humain et réussir à concilier l'épanouissement professionnel dans le cadre du travail et sa vie privée. »

Cet article est à lire et à méditer sur : <http://www.demainlaveille.fr/2013/02/03/equilibre-reconcilier-la-vie-dentreprise-et-la-vie-privée-la-demarche-de-daimler/>

## « Nous entrons dans l'ère du travail contributif »

Soumis par Thomas Morisse le dimanche, 03/02/2013 — 23:42

Mots-clés : Numérique, Philosophie, Prospective

Un article de Rue89 qui complète l'article « Vers la démocratie collaborative » de notre Lettre 90.

Le philosophe Bernard Stiegler nous présente sa vision de l'évolution de la société actuelle, entre numérique, évolution des modèles....et nouvelle valeur.

<http://www.rue89.com/2013/02/02/bernard-stiegler-nous-entrons-dans-lere-du-travail-contributif-238900>

## Enfin un accord socio-économique entre un géant des NTIC et l'État !

Soumis par Patrick Kineider le dimanche, 03/02/2013 — 11:47

Mots-clés : Accord, Éditeur, État, Fond, Numérique, Presse

Depuis la montée en puissance des sites d'information WEB (lemonde.fr, nouvelobs.com, slate.fr, mediapart.com...), la presse française (quotidienne et magazine), parmi de nombreux autres secteurs économiques, subit une crise assez aiguë dans ses ventes. Le lectorat des « feuilles » régulières en kiosque fait place à un public beaucoup plus axé sur les infos en ligne, ceci étant d'ailleurs renforcé par les technologies mobiles d'accès au NET.

Par ailleurs, outre l'existence du site « news.google.fr », qui propose de très nombreux liens généraux ou spécialisés (culture, sport, high-tech) vers des organes d'information classiques, la multinationale GOOGLE utilise ces liens pour placer des spots commerciaux sur ses divers sites et moteurs de recherche, ce qui est une entorse au droit commercial. Au lieu d'une loi, le gouvernement a fait le choix d'une indemnisation de l'État par la multinationale :

<http://www.zdnet.fr/actualites/accord-entre-google-et-la-presse-un-fonds-pour-la-transition-numerique-de-60-millions-d-euros-39786850.htm>

qui sera reversé aux partenaires de presse impliqués dans le partenariat.

La France est le premier pays à conclure un accord de ce type. Gageons qu'il contribuera à « assainir » le marché numérique, qui comporte beaucoup d'autres problématiques, économiques, sociales et fiscales.

### **Commentaire de Martine Otter :**

Un accord a bien été conclu entre Google et les patrons de presse français, après de longues négociations. Mais même si le gouvernement français a fait (un peu) pression pour faire aboutir les négociations, on ne peut affirmer qu'il s'agit d'un accord entre Google et la France... sauf à assimiler l'État français aux groupes de presse...

Cet accord entre deux acteurs privés que sont Google et l'IPG (Association de la presse d'information politique et générale) est pour l'instant confidentiel et pourrait le demeurer. Nous n'en connaissons que les grandes lignes et pas les détails particuliers, dont les avantages consentis par Google sur l'utilisation de certains produits publicitaires tels qu'Adsense. Le SPIIL (Syndicat de la Presse Indépendante d'Information en Ligne) dont les adhérents pourraient ne pas bénéficier des dits avantages a demandé que cet accord soit rendu public :

<http://www.spiil.org/20130203/spiil-demande-l-accord-google-ipg-soit-rendu-public>

Pour en savoir plus :

[http://www.webrankinfo.com/dossiers/google/contrat-presse-france#utm\\_source=WebRankInfo&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=newsletter-2013-02-05&utm\\_content=newsletter-actualites](http://www.webrankinfo.com/dossiers/google/contrat-presse-france#utm_source=WebRankInfo&utm_medium=email&utm_campaign=newsletter-2013-02-05&utm_content=newsletter-actualites)

## **La dimension humaine redécouverte de la sécurité informatique**

Soumis par Pierre Fischof le vendredi, 01/02/2013 — 21:59

Mots-clés : Homme et Systèmes d'Information, Sécurité informatique

Sans le soutien des collaborateurs, le système d'information de l'entreprise se révèle pouvoir devenir comme « une passoire ». Les entreprises remettent donc davantage l'humain au centre de leur politique de sécurité. Elles déploient des plans de sensibilisation.

ADELI en était déjà convaincue : l'idée centrale devient que des salariés avertis constituent bien souvent la meilleure des lignes de défense !

« 01net » inventorie donc quatre méthodes principales pour sensibiliser les collaborateurs à la sécurité :

- la communication écrite,
- les audits,
- la formation en ligne,
- et enfin les réunions physiques.

Ces dernières permettent tout à la fois la présentation d'exposés et une véritable discussion.

Cette dernière méthode, par contact direct, se révèle finalement, effectivement, un levier essentiel à ne jamais négliger... !

<http://pro.01net.com/editorial/564825-1/des-raisons-specifiques-a-chaque-entreprise/>

## **Réseaux sociaux et harcèlements virtuels en entreprise**

Soumis par Pierre Fischof le vendredi, 01/02/2013 — 21:21

Mots-clés : Homme et Systèmes d'Information, Protection de la vie privée, Réseaux sociaux

Pour de nombreux salariés, l'explosion des réseaux sociaux a eu un impact négatif sur la protection de leur vie privée au travail, d'après 01net. Une étude de AVG technologies en a rendu compte.

Les cas de harcèlement virtuel ne touchent pas seulement la jeunesse mais aussi des adultes sur leur lieu de travail. Des collègues peuvent découvrir à quoi un salarié passe ses week-ends et peuvent alors publier des piques plus vite que si elles étaient faites à la machine à café...

Selon l'enquête citée, plus de la moitié des personnes (53 %) estiment que la prolifération des médias sociaux nuit à la protection de leur vie privée au travail.

Quatre personnes sur cinq (82 %) considèrent que l'envoi de commentaires désobligeants en ligne représente une forme de harcèlement virtuel.

D'autres formes de harcèlement virtuel existent comme l'envoi de critiques sur un collègue dans son dos par e-mail, messagerie instantanée, SMS ou sur un réseau social (69 %). Plus de la moitié des salariés ayant constaté ces dérives des réseaux sociaux font désormais attention aux messages qu'elles postent.

Pour Tony Anscombe, d'AVG : « Cette étude prouve qu'il est nécessaire de mieux former les gens aux médias sociaux, tout en appliquant des règles déontologiques plus strictes relatives à leur utilisation sur le lieu de travail. [...] Il est nécessaire de pouvoir garantir la vie privée au travail sans renoncer aux réseaux sociaux. » C'est ce qu'ont fait plusieurs sociétés telles France Télévisions, Axa, la Poste ou la Police nationale en sortant des guides de bonnes pratiques ou des vidéos alertant sur les dangers du Net.

<http://www.01net.com/editorial/585703/les-reseaux-sociaux-mettent-a-nu-la-vie-privée-des-salariés/>

## Abus d'écrans : 50 psys appellent à la vigilance !

Soumis par Pierre Fischof le vendredi, 01/02/2013 — 20:42

Mots-clés : Bien-être, Ergonomie, Homme et Systèmes d'Information, Informatique, Psychologie, Santé

« Psychologies Magazine » a publié un appel de 50 experts de la santé psychique pour une prise de conscience des risques liés à l'abus des écrans.

« L'usage abusif d'écrans induit une hypersollicitation permanente, source de stress et de fatigue. Il nous prive du temps de repos, de réflexion et de présence au monde indispensables au bien-être et au bien-penser. »

« Le travail d'équipe s'est déplacé sur l'écran, et c'est au salarié de résoudre les conflits d'intérêt entre les consignes contradictoires émanant de sources multiples ». Seul. « L'écran crée de l'isolement. L'individu bénéficie moins de l'enveloppe du groupe, où il pouvait se plaindre et être consolé par ses collègues », selon le sociologue Vincent de Gaulejac.

« ...Pour toutes ces raisons, nous appelons l'ensemble des acteurs concernés – citoyens, politiques et fabricants – à élaborer ensemble des règles de bon usage des nouvelles technologies, un code de bonne conduite de la vie numérique. »

[http://pro.01net.com/editorial/585503/trop-d-ecrans-50-psys-appellent-a-la-vigilance/#?xtor=EPR-14-\[NL-01net-Pro-Emploi\]-20130201](http://pro.01net.com/editorial/585503/trop-d-ecrans-50-psys-appellent-a-la-vigilance/#?xtor=EPR-14-[NL-01net-Pro-Emploi]-20130201)

## Wikipédia perd des contributeurs découragés

Soumis par Martine Otter le samedi, 05/01/2013 — 08:40

Mots-clés : Collaboration, Information, Qualité, Wikipédia

Wikipédia a perdu des contributeurs à cause de règles trop contraignantes :

[http://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2013/01/04/wikipedia-a-perdu-beaucoup-de-contributeurs-a-cause-de-regles-trop-contraignantes\\_1813155\\_3236.html](http://www.lemonde.fr/actualite-medias/article/2013/01/04/wikipedia-a-perdu-beaucoup-de-contributeurs-a-cause-de-regles-trop-contraignantes_1813155_3236.html)

La qualité de l'information était initialement obtenue par le travail collaboratif des contributeurs, chacun corrigeant les erreurs qu'il repérait et apportant les précisions utiles à la compréhension de tous. Cette régulation naturelle a désormais fait place à un contrôle qualité tatillon décourageant maints experts de partager leur savoir.

Le contrôle qualité ne devrait pas se transformer en inquisition.

### Commentaire d'Alain Coulon :

Le travail collaboratif doit-il s'exempter de tout contrôle ? Vive la liberté !

Chaque contributeur doit pouvoir exprimer, en toute liberté, ses certitudes et ses intuitions, sans qu'aucun Responsable ne soit autorisé à harmoniser les apports des uns et des autres.

« Qu'est-ce qu'un chameau ?

*C'est un cheval conçu par un travail collaboratif ! »*

Il est de bon ton, dans tous les dîners en ville de vilipender Wikipédia.

Mais, quoi qu'on en dise, la qualité actuelle de cet outil n'est-elle pas due au travail de fourmi des patrouilleurs qui traquent les incongruités glissées par des contributeurs ignorants, maladroits, prosélytes ou pervers.

Sans ces contrôles, Wikipédia, risquerait de sombrer rapidement dans un ramassis de lieux communs et de rumeurs, qui n'aurait rien à envier à certains réseaux sociaux. ▲