

Regard d'Expert

L'ANALYSE ET LE CONSEIL D'ECS

N° 21

Anticipez la fin de vie de vos matériels informatiques dès la décision d'équipement ou de renouvellement

La gestion de fin de vie commence avant même l'installation de l'équipement. Intégrée à une gestion durable des ressources informatiques, la gestion de fin de vie s'appuie sur une traçabilité complète de l'actif informatique tout au long de son cycle de vie, depuis son entrée dans l'entreprise jusqu'à son recyclage par un prestataire agréé. En raison de la nature même de leur activité, les loueurs ont déjà largement anticipé ces problématiques, et disposent d'une expertise et d'une expérience de terrain à forte valeur ajoutée pour les entreprises.

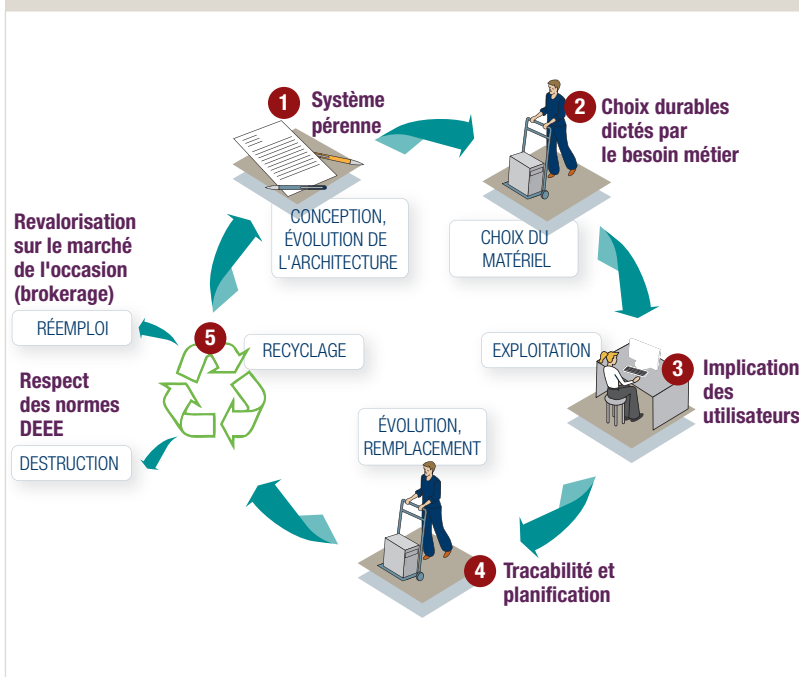
Avec la croissance du nombre d'ordinateurs utilisés dans les entreprises, la problématique de recyclage en fin de vie est non seu-

lement une obligation légale, mais une contribution indispensable des entreprises à la préservation de l'environnement. Toute la difficulté consiste à rendre cette obligation compatible avec les objectifs des entreprises en matière de réduction des coûts et de productivité.

Pour que les entreprises ne supportent pas seules l'intégralité des coûts, la directive 2002/96/CE a prévu une écotaxe, en vigueur en France depuis 2005. Dans ce dispositif, une taxe ajoutée au prix de vente (0,01 % de celui-ci) sert à financer son recyclage dans le futur.

En instituant ce mécanisme d'épargne, la directive européenne désigne la voie à suivre : celle d'une consommation responsable basée sur l'anticipation. Mais elle contribue aussi à masquer derrière la seule question du financement du recyclage toute la problématique de gestion de la fin de vie. Épargner n'est pas gérer. Dans la pratique, et une fois l'écotaxe payée, nombre d'entreprises n'abordent la problématique de gestion de la fin de vie qu'au dernier moment. ➔➔

INTÉGRER LA FIN DE VIE POUR UNE GESTION DURABLE DES RESSOURCES INFORMATIQUES



➔ Mise à l'écart égale coût caché

Dans de nombreux cas, fin de vie devient synonyme de mise à l'écart, autant du point de vue administratif que technique. Même lorsque les informations disponibles sur l'équipement (localisation, configuration) ne sont pas perdues, le lien de corrélation avec le métier de l'entreprise est systématiquement rompu, et les responsabilités sont diluées. Durant tout le cycle de vie d'un équipement, bénéficiaires et gestionnaires sont clairement identifiés et doivent, chacun à sa manière, rendre des comptes sur l'utilisation ou l'exploitation de l'équipement. En fin de vie, ces parties prenantes se déchargent volontiers de leurs responsabilités sur les équipes d'exploitation ou de maintenance du service informatique, voire sur les services généraux de l'entreprise. D'un coût visible et prévisible, associé à un objectif métier précis tel que le service à la clientèle, la saisie des commandes, etc., la mise en fin de vie fait passer l'équipement dans la nébuleuse des coûts cachés et variables. De façon immédiate, le grand perdant est la direction informatique qui se voit demander de supporter ces coûts cachés, tout simplement parce qu'il s'agit d'ordinateurs, de PDA, d'écrans, etc. Mais, à moyen terme, la compétitivité de l'entreprise toute entière peut se trouver affectée. Car les ressources humaines et financières que la direction informa-

tique consacre à gérer, souvent dans l'urgence et par obligation, le recyclage de ses DEEE, sont autant de moyens qui ne seront pas mis à la disposition de tâches à plus forte valeur ajoutée.

Orchestrer une gestion durable des ressources informatiques

Pour limiter ce risque, il convient de faire de la gestion de fin de vie un véritable projet d'entreprise, en lien avec la stratégie de compétitivité et de réduction des coûts. Cela est possible en inscrivant la gestion de fin de vie dans une démarche plus globale de gestion durable et écologiquement responsable des ressources informatiques. De par ses responsabilités, la DSI est évidemment le chef d'orchestre de cette démarche, mais elle ne pourra réussir seule. Toutes les directions de l'entreprise, depuis les services opérationnels jusqu'à la direction générale, doivent être impliquées. Il s'agit, en premier lieu, de faire changer les mentalités pour promouvoir une gestion collaborative et un partage plus large des responsabilités.

Par exemple, la décision d'adopter une nouvelle technologie logicielle, impliquant de renouveler un parc de postes de travail, peut être conditionnée à la possibilité, pour un autre service de l'entreprise, de réutiliser les équipements promis à l'obsolescence. De même, les utilisateurs finaux peuvent être sensibilisés à la nécessité d'un nettoyage régulier de leur écran LCD, celui-ci étant appelé à survivre à l'unité centrale avec laquelle il est actuellement utilisé. Pour réussir, la démarche doit avoir le soutien de toute l'entreprise, depuis les utilisateurs jusqu'à la direction générale.

La traçabilité de bout en bout pour un pilotage efficace

Forte de ce soutien, l'informatique peut dès lors remplir réellement son rôle de pilote de la démarche. C'est en effet à la DSI de définir les procédures d'intégration de la gestion de fin de vie à toutes les étapes du cycle de vie des équipements. Il s'agit d'engager la gestion des ressources informatiques dans un cercle vertueux d'amélioration continue, qui favorise la prise en compte des problématiques de réemploi et de recyclage dans tous les principaux processus de décision et de planification des actions. La qualité



POINT DE VUE

La charte d'utilisation : un outil de sensibilisation et de responsabilisation

Une fois l'équipement informatique déployé, son maintien en condition opérationnelle dépend, pour l'essentiel, de l'utilisateur final à qui il a été confié. Qu'il s'agisse de prolonger la durée d'utilisation de l'équipement en fonction des besoins du métier, ou d'en réduire le coût de gestion de vie, la direction informatique doit pouvoir compter sur ses utilisateurs. En élaborant une charte d'utilisation, la DSI se donne les moyens de transmettre un certain nombre de messages. Il peut s'agir de rappeler aux utilisateurs que l'informatique reste un outil au service du métier et de la compétitivité de l'entreprise. La charte peut aussi sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques, comme un nettoyage régulier favorisant le réemploi, ou des règles précises de gestion

des données personnelles facilitant leur migration en fin de vie. Dans de nombreuses entreprises, il existe déjà des règlements d'utilisation de l'informatique. Mais ces documents se concentrent souvent sur la prévention des risques d'intrusion et de pertes de données sensibles. Pour y intégrer avec succès les bonnes pratiques de gestion durable, ces règlements doivent évoluer et se transformer en véritables chartes, en faisant appel au sens de l'engagement et à la responsabilité des utilisateurs. Dans ces documents, il s'agit autant de définir des règles que d'expliquer pourquoi ces règles sont nécessaires et quel est l'objectif poursuivi. La communication autour de la gestion durable est un atout clé pour optimiser et réduire le coût de la gestion de fin de vie.

Le saviez-vous ?

5 : c'est le nombre d'années de prison que risque un directeur informatique, si lui-même ou son prestataire sont condamnés comme pollueurs industriels pour avoir abandonné un matériel informatique obsolète dans une décharge publique.

24 à 48 mois : les cycles de vie des ordinateurs portables (24 mois), des postes de travail (36 mois) et des serveurs (48 mois ou plus) exigent une gestion différenciée du renouvellement de parc.

➔ de ce pilotage dépend en premier lieu de l'exhaustivité et de la précision des informations disponibles sur les équipements. Sont à mesurer des critères comme la durée de vie théorique des équipements, la fréquence des opérations de maintenance matérielle, ou encore la dispersion géographique. Il conviendra aussi d'évaluer le coût et la stratégie de regroupement en cas de remplacement, l'impact potentiel du vieillissement de l'équipement sur la productivité des utilisateurs, etc. Lorsque la décision est prise et que le renouvellement du parc intervient, les informations collectées facilitent considérablement l'organisation logistique et la planification (simultanéité des opérations d'installation et de désinstallation, instructions de conditionnement et d'inventaire, logistique de regroupement, etc.).

Le rôle de conseil de la DSI est renforcé

L'une des clés de la réussite d'une gestion durable est la traçabilité complète des équipements, depuis leur entrée dans l'entreprise jusqu'à leur destruction éventuelle par un prestataire DEEE agréé, ou leur cession à un tiers. Mais la traçabilité en elle-même ne fournit que la matière de cette gestion. C'est à la DSI de concevoir et de faire évoluer les procédures pour répondre de façon proactive aux demandes de renouvellement des parcs et aux problématiques de gestion de fin de vie. Ce faisant, la DSI renforce son rôle de conseil vis-à-vis des métiers et de la direction générale. Au service de tous les métiers de l'entreprise, la DSI peut s'appuyer sur cette vision globale pour anticiper et surtout planifier les besoins de renouvellement de parc, au mieux des intérêts stratégiques de l'entreprise. Il s'agit, bien sûr, d'éviter d'agir en urgence, par exemple pour recycler des équipements stockés depuis près d'un an dans le parking du siège social. Mais il est aussi question de sensibiliser les directions métiers et les utilisateurs à l'ensemble des contraintes de renouvellement du parc, afin, par exemple, de négocier un délai ou d'anticiper très en amont des renouvellements par tranche. La réussite des démarches de gestion durable des ressources informatiques passe aussi par la capa-

cité à élaborer des stratégies de gestion et à tirer de façon continue les leçons de l'expérience. Cela est vrai pour le choix d'un prestataire de recyclage agréé, aussi bien sur la question du coût que sur celle des prestations logistiques associées. Mais la remarque est aussi valable lorsqu'il s'agit d'affiner les procédures de conditionnement et de regroupement des équipements, ou bien d'optimiser les processus techniques d'anonymisation des configurations, etc.

Une expertise et une expérience à construire

Au bout du compte, la réussite de la démarche repose autant sur une implication générale de l'entreprise, que sur une expertise combinée de la gestion administrative et technique des actifs informatiques jusqu'à leur fin de vie. Dans de nombreuses entreprises, cette combinaison d'expertises et d'implication est encore à développer, surtout lorsque ces entreprises ont fait le choix d'acheter en propre leur équipement informatique. Elles ont alors à construire par elles-mêmes l'ensemble des procédures nécessaires à une gestion durable. Procédures outillées et documentées de gestion des déploiements et de la maintenance, consignes et charges d'utilisation, traçabilité technique et administrative en temps réel : ces avantages connus des services de location évolutive, comme celui d'ECS, sont aujourd'hui devenus des atouts clés pour réussir la mise en œuvre d'une gestion durable et écologiquement responsable des ressources informatiques. Par la nature même de leur activité, les loueurs comme ECS apportent dans ce domaine une expertise avancée et une véritable expérience de terrain disponible immédiatement. Confrontée à la complexité de ses missions et à la pression de la compétitivité de l'entreprise, la DSI peut être tentée de n'aborder les problématiques de gestion de fin de vie qu'en dernier ressort, perdant ainsi tout le bénéfice d'une démarche pérenne, parce que fondée sur l'anticipation. En externalisant la gestion de son parc, la DSI peut s'assurer d'une gestion durable de bout en bout du cycle de vie de ses équipements, et se concentrer sur ses missions à forte valeur ajoutée au service des métiers de l'entreprise. ■