

2008

Vient de paraître: "Performance du Système d'Information Analyse de la Valeur; Organisation de Management Neuf scenes de la vie quotidienne d'un DSI" (Caseau, 2007)

Rolande Marciniak

Université Paris Ouest Nanterre La Défense, rolande.marciniak@u-paris10.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Marciniak, Rolande (2008) "Vient de paraître: "Performance du Système d'Information Analyse de la Valeur; Organisation de Management Neuf scenes de la vie quotidienne d'un DSI" (Caseau, 2007)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 13 : Iss. 2 , Article 6.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol13/iss2/6>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

VIENT DE PARAÎTRE

« *Performance du système d'information Analyse de la valeur, organisation et management Neuf scènes de la vie quotidienne d'un DSI* »

Y. Caseau, Dunod, 2007, ISBN 978-2-10-050596-8, 254 pages

L'ouvrage se décompose en trois parties et neuf chapitres ; chaque chapitre est introduit par une scène de la vie professionnelle de Caroline, responsable informatique.

La première partie (soixante pages), consacrée à l'analyse de la valeur du système d'information, traite de la performance économique du SI, sujet difficile et complexe. La mesure et la compréhension des coûts informatiques et de l'efficacité du SI peuvent être abordés de manière relativement simple, alors que la mesure de sa valeur reste « intrinsèquement complexe ».

Il est fondamental de mesurer le parc applicatif régulièrement, objectivement et avec la participation active des directions utilisatrices. Le diagnostic du patrimoine applicatif nécessite une connaissance de son évolution temporelle. Il faut mesurer la puissance du parc matériel, comprendre et surveiller l'âge moyen des ressources matérielles et logicielles, les coûts de développements applicatifs. Le premier levier de réduction des coûts d'une DSI est la suppression des applications faiblement utiles. Le développement durable du SI implique de conserver un ratio constant dépenses informatiques sur chiffre d'affaire, bien qu'il faille l'utiliser plutôt comme un ordre de grandeur d'une analyse économique.

L'analyse de la valeur du SI doit comprendre des dossiers d'investissement bien construits (pertinence des dossiers

d'engagement, recours à des spécialistes pour l'évaluation de la valeur créée, gestion des risques, flexibilité par une analyse de scénarios) et le suivi du patrimoine applicatif (qualité de service notamment).

La seconde partie (soixante pages) traite de problèmes situés à l'interface de l'organisation et des évolutions sociétales.

Un chapitre examine les flux d'informations traversant l'entreprise, dont l'organisation doit permettre de réduire la latence des transferts d'information pour augmenter la réactivité ; les outils de communication peuvent contribuer à cette réduction. Cette optimisation continue passe par la recherche de la simplification qui est obtenue plus par la suppression du travail sans valeur que par la réduction des ressources. Un autre axe d'optimisation concerne le « système réunion » qu'il convient d'appréhender en termes de circuits de distribution, afin de pouvoir diminuer le temps consacré aux réunions planifiées et favoriser le temps libre nécessaire pour capitaliser et anticiper.

Le rôle des outils informatiques est ensuite analysé sous l'angle de leur contribution à l'efficacité du travail. L'entreprise doit traiter ce sujet de façon globale et édicter des règles et des recommandations favorisant l'efficacité collective. En particulier, en matière de régulation du courrier électronique, le travail de ses lecteurs doit être facilité en responsabilisant chaque émetteur sur les flux qu'il en-

gendre. La transformation des façons d'agir et de communiquer, au travers des outils installés sur le poste de travail, relève de la responsabilité des directions utilisatrices.

Il est aussi nécessaire de suivre l'évolution de la pyramide des âges, des qualifications et des compétences en construisant une cible à long terme et en alignant la politique de gestion des ressources humaines. Trois faits majeurs, facilités par la technologie, doivent être pris en compte : l'irruption de la vie professionnelle dans la vie personnelle, le plus grand désir d'expression des personnes et l'interopérabilité des applications.

La troisième partie (soixante huit pages) se penche sur le pilotage du système d'information. Ce pilotage comporte deux facettes distinctes mais inséparables : la production des services et les projets informatiques.

Un chapitre est consacré à la fiabilité du système d'information. Le risque zéro panne n'existe pas, mais les méthodes et les solutions de réduction de risque existent, jusqu'à des niveaux très faibles, mais avec des coûts importants. Le positionnement entre ces échelles de risque et de coûts relève de la responsabilité du DSI.

Un chapitre, consacré au budget de la DSI, insiste sur le facteur primordial dimensionnant le budget de la DSI : le périmètre du parc applicatif ; à budget constant, la maîtrise de ce périmètre change radicalement le volume des dépenses récurrentes et... celui des nouveaux projets. En conséquence le nettoyage applicatif est un levier important d'un pilotage efficace.

Le dernier chapitre se penche sur les projets et l'ingénierie logicielle. Il est recommandé de s'appuyer sur un référentiel de processus pour piloter les projets, cependant le référentiel ne peut en aucun cas garantir la réussite des projets. En effet, le développement informatique demeure toujours un « art », avec des règles explicites et tacites. La démarche d'architecture constitue l'épine dorsale de la stratégie de mutualisation et de réutilisation interne dans l'entreprise ; c'est à travers elle que l'on peut efficacement concevoir et construire un SI durable et donc, flexible ou agile.

Des annexes (quarante deux pages) mettent en œuvre les principes énoncés dans les différents chapitres de l'ouvrage, qui reflète la richesse des parcours académique, informatique et managérial de l'auteur.

Par Rolande MARCINIAK