

2005

Vient de paraître: "Systemes d'Information et management de crise" (Tassin, 2005)

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 (2005) "Vient de paraître: "Systemes d'Information et management de crise" (Tassin, 2005)," *Systemes d'Information et Management*: Vol. 10 : Iss. 1 , Article 7.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol10/iss1/7>

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

Systèmes d'information et management de crise

Philippe TASSIN

Hermès Lavoisier, 2005, 319 pages

Spécialisé dans le redressement de DSI en déshérence, l'auteur nous livre dans cet ouvrage une expérience riche et originale.

En guise d'apéritif, l'auteur nous sert l'histoire de WEG un grand projet en perdition. Le décor est planté : nous sommes autour des années 80 dans un grand groupe international ; tous les ingrédients des causes d'échec sont présents et particulièrement les fondements culturels qui permettent de telles situations dans de telles organisations (« ...il y avait un manque de talents, un manque de moral, un conformisme et un fatalisme terrifiants... ») ; notre intervenant est conduit à « griller » en moins d'un mois deux chefs de projet. Cette narration nous permet en même temps de découvrir comment procède P. Tassin dans ces situations de crise : curiosité, goût de la précision et de la technique, profondeur, connaissance des êtres humains en milieu organisationnel et surtout meneur d'hommes...

Dans le second chapitre sont décrites les caractéristiques des SI au cours des différentes phases de la vie d'une entreprise : stabilité ou croissance lente, croissance rapide, recentrage, fusion-acquisition...

La seconde partie (154 pages) traite du management de crise dans les DSI. Tout d'abord il faut sortir l'entreprise de l'im-

passee et il ne semble pas que les grands cabinets de conseil soient présents sur ce créneau. Il est vrai que le manager de crise intervient seul et en position de directeur, c'est semble-t-il la manière la plus efficace pour prendre vite les décisions, élément clé de la mission. La crise des SI est le plus souvent, non la conséquence d'une simple erreur, mais la résultante d'une longue série d'errements et d'erreurs de management devenus tangibles dans les dysfonctionnements des systèmes d'information. Ensuite, pour porter un bon diagnostic d'une situation de crise il faut savoir écouter, observer, avoir les compétences techniques nécessaires, mais aussi conserver une ouverture d'esprit qui permette de saisir des opportunités originales que la complexité de la situation peut laisser entrevoir. Car aucune situation n'étant semblable à une autre, le « sur mesure » s'impose dans chaque cas pour sortir de l'impasse. Une chose pourtant est commune aux situations de crise des SI, la nécessité d'une opération de chirurgie lourde et par voie de conséquence le courage de prendre des décisions impopulaires et de les assumer face aux critiques. Enfin, il faut maîtriser le changement : fixer des objectifs, mobiliser les équipes, faire confiance et créer la confiance... et choisir ceux qui poursuivront ensuite le travail. Dans ce dernier cas le coaching peut être utile pour aider les personnes à prendre toute la mesure

de leur nouveau poste, surtout lorsqu'il s'agit « d'apprendre à naviguer en eau profonde avec les grands squales » et de surmonter un univers particulièrement machiste lorsque le candidat... est une candidate.

Les chapitres 5 et 6 examinent l'état de l'art afin de sortir les DSI du monde artisanal et tirer parti des opportunités technologiques : urbanisation, sécurité, management par processus, la modernisation des infrastructures, la rénovation des architectures logicielles...

La troisième partie (80 pages) examine comment il convient de prévenir les crises. Un chapitre est consacré aux tâches et fonctions de la DSI : positionnement, rôle, profil et compétences du DSI. Le chapitre 9 examine la gouvernance des SI : processus et mise en place d'une gouvernance des SI, indicateurs de pilotage, processus de communication et de concertation, cadres de référence dont COBIT... Le dernier chapitre décrit les relations de la DSI avec la DG et les différentes directions opérationnelles ou fonctionnelles.

Par Rolande MARCINIAK