

Yves CASEAU

Le S.I. démystifié: Neuf scènes de la vie quotidienne d'un DSI

**Dunod, 2012 (2^e édition), 242 pages,
ISBN 978-2-10-057635-7, 24 €**



Le rôle fondamental du SI dans le fonctionnement, le succès et l'évolution d'une entreprise n'est plus à démontrer. Au sein des organisations, la gestion et le pilotage du SI sont devenus des tâches prioritaires, et la responsabilité du directeur du SI (DSI) est grande pour aider l'entreprise à fixer ses objectifs et surtout à les atteindre. Alors qu'un grand nombre d'ouvrages est publié sur les SI en général, cet ouvrage se distingue par son focus sur le management du SI et sur les problèmes spécifiques auxquels est confronté le DSI. Il est composé d'une préface et de 9 chapitres répartis en trois parties. Chaque chapitre commence par une mise en situation sous la forme d'une scène imaginaire ayant lieu dans une entreprise bancaire fictive intitulée « Monepargne.com ». Grâce à ce cas pédagogique qui se décline tout au long de l'ouvrage, l'auteur introduit en début de chaque chapitre des questions clés du management de SI. Le côté ludique et concret de ces mises en scène facilite la lecture des chapitres et apporte une touche de vulgarisation à un ouvrage qui ne l'est pas. L'auteur est en effet non seulement un DSI expérimenté mais aussi un bon connaisseur de la littérature scientifique et technique du domaine des SI.

Les trois chapitres de la première partie abordent le triptyque sacré du management appliqué au SI: coût, valeur et

performance (ou rendement). Ces trois chapitres développent une idée fondamentale, celle de la *mesure* et insistent sur la difficulté à définir ce qu'il faut mesurer (le périmètre) et comment mesurer (la métrique) lorsqu'on parle de SI. Pour le coût, le concept de point de fonction est mis en avant, alors que pour la valeur, ce sont les concepts de « *Goodwill* » (capital immatériel et valorisation stratégique) et qualité de service. Enfin, pour la performance, l'auteur explique l'importance du *benchmarking* (la comparaison avec les concurrents et avec les standards du marché) ainsi que la difficulté à optimiser le ratio coût/valeur.

La deuxième partie se penche sur l'organisation de l'entreprise. Le chapitre 4 est un peu plus théorique que les autres et aborde plusieurs aspects : les flux d'information et la structure de la chaîne de prise de décision, l'optimisation permanente et le Lean Management, la communication et le partage d'information et son impact sur la réactivité de l'entreprise. Le chapitre 5 complète cette analyse en se penchant sur les outils bureautiques et comment optimiser leurs usages et en tirer le meilleur bénéfice en termes de fonctionnement. On y trouve notamment une discussion intéressante des différents usages en entreprise des moyens modernes de communication (téléphone, voix sur IP, messagerie électronique, messagerie instantanée). Enfin,

le chapitre 6 aborde la gestion des compétences et des ressources humaines et son importance dans la maîtrise du SI. L'auteur évoque notamment la gestion des connaissances, et sans la nommer explicitement, discute de l'arrivée de la génération Y dans l'entreprise et de son impact sur les modes de gestion et d'organisation.

La troisième partie concerne les tâches qu'on pourrait qualifier de standard ou de traditionnelle pour le DSI. Le chapitre 7 analyse la fiabilité et la performance des infrastructures techniques du SI. La problématique du coût revient ici au premier plan afin de montrer que la haute disponibilité, la tolérance aux pannes et la sécurité totale, sont des solutions dont le coût financier et organisationnel devient vite exorbitant et que le DSI doit élaborer des compromis selon le contexte spécifique de son entreprise. Le chapitre 8 revient de nouveau sur la question des coûts à travers les questions de pilotage budgétaire et de gouvernance

des projets. Sont discutés dans ce chapitre l'équilibre (financier et organisationnel) entre la maintenance de l'existant et l'innovation à travers de nouveaux projets. Enfin, le chapitre 9 est consacré aux problèmes d'ingénierie logicielle et de gestion de projet. Là encore, la question des coûts revient sans cesse à travers des questionnements tels que comment réduire les coûts de développement sans dégrader la qualité des systèmes, ou comment prendre en compte les coûts d'intégration d'un composant logiciels dans un système existant.

Cet ouvrage s'adresse autant aux praticiens qu'aux étudiants et enseignants en SI, et le chercheur pourra également y trouver pistes à réflexion ainsi que plusieurs pointeurs vers d'autres publications plus spécifiques sur les thèmes traités. Et on y trouvera aussi matière pour enrichir tout cours de niveau Licence ou Master sur les systèmes d'information.

Par Saïd ASSAR

Télécom Ecole de Management

Reproduced with permission of the copyright owner. Further reproduction prohibited without permission.