



Pour répondre aux exigences des utilisateurs et de sa direction générale, le DSI se transforme de plus en plus en prestataire de services internes. De consommateur de services, la DSI devient prestataire en mêlant refacturation, engagement de service, méthodologies, offres packagées.

SERVICES

Le modèle SSII déteint sur les DSI

“ **L**es DSI doivent surveiller la sécurité, la qualité de service – suivi des SLA, qualité des systèmes d'information –, mais également l'engagement de leurs prestataires lors de projets d'externalisation”

estime Emmanuelle Oliivié-Paul, associée du cabinet Markess International. D'ailleurs, ont-ils vraiment le choix ? Pas vraiment, car entre des directions générales de plus en plus exigeantes et des utilisateurs insatisfaits, le métier de DSI n'est pas de tout repos, à supposer qu'il l'ait été un jour. Le DSI s'inspire de plus en plus du modèle prôné depuis longtemps par les SSII (qualité de service, offres packagées, à la demande, refacturation et conseil) et se transforme en prestataire de services informatiques internes. De fait, l'essentiel du métier de DSI tient en quatre actions : identifier les prestations qu'il fournit à des clients internes, aligner celles-ci sur la stratégie de l'entreprise, en mesurer la qualité, et mettre en évidence la productivité de la DSI ainsi que la valeur créée. Si les SSII ont acquis une longueur d'avance en terme de maturité de leurs offres, par rapport aux DSI, ces derniers sont encore en phase de construction de cette stratégie. Ainsi, à l'instar d'un prestataire, le DSI va

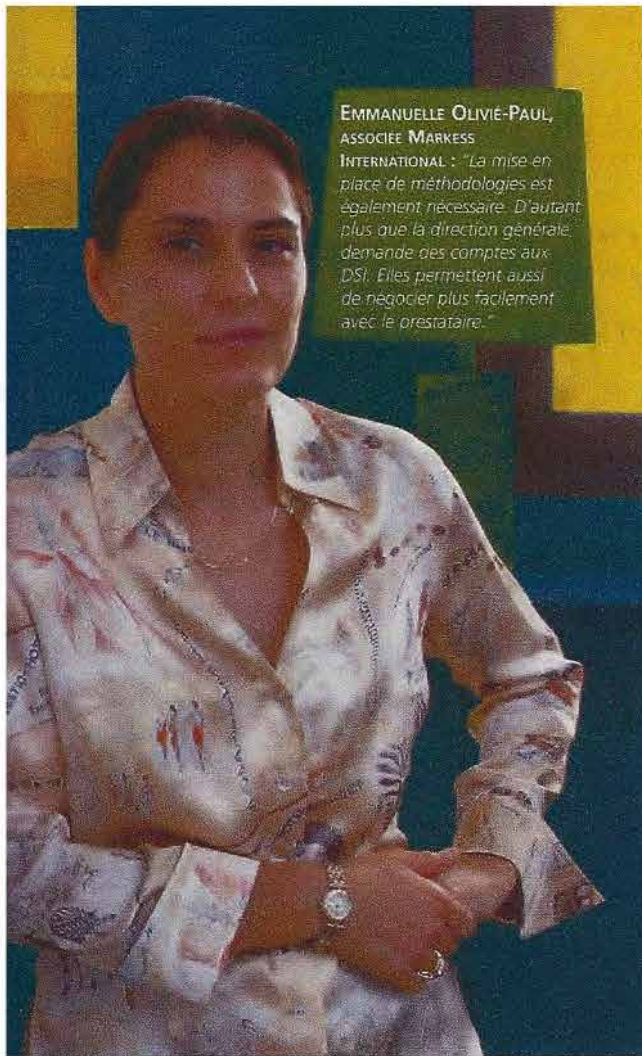
s'armer pour justifier ses dépenses informatiques en imposant une refacturation interne. D'autant plus qu'il apparaît encore aux yeux de sa direction générale comme un centre de coûts. Pour inverser la vapeur, beaucoup d'entreprises se sont restructurées pour faire de leur direction informatique un centre de valeur et, plus précisément, un centre de services partagés. Elles passent ainsi d'une logique orientée utilisateurs à une logique orientée clients, ce qui débouche généralement sur une refacturation des coûts en interne. Cette démarche constitue un moyen efficace pour démontrer la valeur de ses prestations, mais elle a une autre vertu.

Responsabiliser l'utilisateur

La refacturation a également pour objectif de sensibiliser les utilisateurs aux coûts de l'informatique tout en les responsabilisant sur leurs demandes et leurs budgets. Quant aux directions métiers, elles peuvent ainsi mieux maîtriser leurs dépenses, les suivre sur un service donné et les recalculer par rapport à l'offre du marché, avec la possibilité de comparer les prix facturés avec ceux du marché de l'externalisation.

L'autre cheval de bataille du DSI porte sur la qualité du service apporté aux utilisateurs,





EMMANUELLE OLIVIE-PAUL,
ASSOCIÉE MARKESS
INTERNATIONAL : "La mise en place de méthodologies est également nécessaire. D'autant plus que la direction générale demande des comptes aux DSI. Elles permettent aussi de négocier plus facilement avec le prestataire."

DES ENTREPRISES EN MANQUE DE CONSEIL

Conduit par les secteurs de la finance, des télécoms et du secteur public, le marché du conseil a augmenté de +6,5 % en 2005, selon Pierre Audoin Consultants. "Le nouvel élan du marché ERP et CRM, l'évolution constante des infrastructures et des technologies (politiques renforcées de sécurité et d'optimisation des infrastructures ; développement de solutions mobiles...) et l'émergence de besoins d'intégration technologies-processus (SOA, BPM...) poussent les entreprises à recourir à des services externes de conseil afin de rationaliser leur IT et de prendre les bonnes décisions organisationnelles", souligne les consultants de PAC. Les nombreuses restructurations-fusions-acquisitions dans l'industrie, la banque, le commerce et les services ont conduit les chefs d'entreprise à reconsidérer leur stratégie de développement et d'expansion : logique, ces questionnements favorisent l'intervention de consultants externes en stratégie et transformation. La conduite du changement est redevenue un thème conducteur dans la réflexion stratégique des grandes sociétés. Le marché devrait croître en moyenne de 5 % à 6 % par an d'ici à 2009 : cette évolution varie selon les secteurs avec une croissance plus forte pour ceux de la finance, du public et des télécoms. Les projets demanderont des compétences internationales et le conseil se fera donc au niveau européen, voire mondial. Les projets de transformation du business et de conquête de nouveaux marchés sont en bonne croissance. Une tendance qui devrait largement profiter aux acteurs bien installés tels que Capgemini, Accenture, IBM, Unilog et CSC, les cinq premiers sur le marché français, selon PAC.

MARK GILLIARD

surtout si ceux-ci sont refacturés aux vrais prix. Cela suppose de se doter d'outils de mesure des performances et de la qualité. Et, il va de soi, d'être irréprochable sur les fameux SLA (Service Level Agreement ; engagement de service), indicateurs de performances à la clé. L'exercice est plus difficile qu'il n'y paraît, surtout lorsque, avec la montée en puissance des logiciels utilisés en mode hébergé (l'application, accessible depuis une connexion Internet, est louée à un prestataire externe), le DSI peut en outre se retrouver tributaire de son hébergeur en cas de panne. En cas de problème, la direction générale ne manquera de recourir à un audit en interne en vue d'assurer les prestations au meilleur coût et avec le

meilleur niveau de qualité, y compris en recourant à des méthodes radicales telles que l'infogérance.

S'appuyer sur des méthodes

Si la mise en place de SLA est nécessaire, ces contrats restent insuffisants. "La mise en place de méthodologies est également nécessaire (Itil, CCMI...). D'autant plus que la direction générale demande des comptes aux DSI. Elles permettent aussi de négocier plus facilement avec le prestataire. D'ailleurs, on voit apparaître des auditeurs de systèmes d'information. L'audit s'appuie sur ce que va dire le DSI, comment cela a été développé, comment est exploité le système d'information et quelles sont les méthodes utilisées", précise Emmanuelle

Olivie-Paul. Pour assurer pleinement la qualité de service, le DSI doit donc s'appuyer sur des méthodes ou des référentiels (Cobit, ISO, Six Sigma, Itil ou CMMI...), la plupart sont conçus pour répondre aux préoccupations et aux besoins des services informatiques. Grâce à ces référentiels, le DSI peut établir un diagnostic de ses propres pratiques afin d'améliorer ses processus. Et ainsi, mieux maîtriser les délais, les coûts et la qualité des produits et services délivrés. Enfin, qualité de service rime aussi avec choix. Rien d'étonnant donc que le DSI propose un ensemble d'offres packagées ou à la demande comme le ferait un prestataire de services. Car le client est roi. Qu'il soit externe ou interne. ■

SANDRINE CHILOTTI