

« Dans quelle mesure les systèmes d'information peuvent-ils contribuer à rendre une entreprise toujours plus compétitive? »



Sébastien Wingerter

Senior manager Financial Services
(NGR Consulting)

Le système d'information (SI), dans la littérature des sciences de gestion qui reconnaît son rôle grandissant dans la performance des organisations, fait l'objet de développements théoriques importants. Il est légitime de s'interroger sur sa valeur contributive à la performance globale et de considérer à quelles conditions cette contribution est positive. Le retour d'expérience montre que si tous les managers comprennent l'importance du SI, peu s'intéressent à la mesure de la valeur qu'il produit, leurs décisions d'investissement étant corrélées à des impératifs d'ajustement budgétaires. Or, si la maturité des pratiques de la place en termes de conception de SI a évolué, elle reste encore insuffisamment développée sur deux éléments qui conditionnent la réalisation de la contribution positive du SI à la valeur globale de l'entreprise. La première condition, essentielle, est celle de son alignement avec la stratégie de l'entreprise : fournir un

avantage comparatif à l'entreprise revient à développer des capacités organisationnelles, intégrant des ressources technologiques du SI. Ainsi (2^e condition), les investissements au sein du SI ne créent de la valeur que s'ils répondent à la création d'un avantage comparatif stratégique et/ou améliorent (coûts, qualité...) les capacités qui sont des facteurs clés de succès en terme de positionnement marché. La nécessaire mesure de ces éléments est à intégrer grâce à une gestion prospective de la définition de ces capacités, et la mise en place d'un modèle de mesure adéquat. Ce n'est pas sans poser des soucis organisationnels. Ce rôle devrait-il incomber aux départements de MOA, la faisant évoluer vers une fonction à plus forte valeur ajoutée : une MOA stratégique ? Le cabinet NGR Consulting a pour sa part développé de nouveaux modèles pour ce qui nous semble être le prochain défi à relever par les départements en charge du SI. »