

# RAPPORT

## RESULTATS DE QUESTIONNAIRE

**Votre informatique est elle bien gérée et pilotée ?**

# Sommaire

1. Introduction .....	p. 3
2. Société .....	p. 3
Taille entreprise .....	p. 3
Implantation .....	p. 4
Structure .....	p. 4
Secteur d'activité .....	p. 5
Situation de l'entreprise .....	p. 5
3. Ressources Informatiques .....	p. 6
Ressources .....	p. 6
Direction informatique .....	p. 6
Gestion des projets informatiques .....	p. 6
Appartenance à un Groupe .....	p. 7
4. Pilotage stratégique .....	p. 7
Pilotage et gestion stratégique .....	p. 7
Pilotage et gestion Budgétaire .....	p. 7
5. Pilotage opérationnel .....	p. 7
Performance et disponibilité .....	p. 7
Plan de reprise et continuité informatique .....	p. 8
7. Monitoring et Documentation .....	p. 8
Monitoring et Tableau de bord .....	p. 8
Documentation du SI .....	p. 8
8. Sécurité et conformité .....	p. 8
Conformité .....	p. 8
Sécurisation du SI .....	p. 9
Gestion des licences .....	p. 9
9. Digitalisation .....	p. 9
Digitalisation e-commerce .....	p. 9
Flux d'échanges .....	p. 9
10. Bilan .....	p. 9
11. En savoir plus ? .....	p. 10

# 1. Introduction

**L'informatique, tout comme les autres métiers de l'entreprise, se doit d'être pilotée et gérée sur les plans stratégiques, budgétaires et bien sûr opérationnels.**

Pourquoi ?

Quelque soit votre secteur d'activité, l'informatique peut être un vecteur de compétitivité. Au-delà des gains de productivité internes, l'informatique s'immisce de plus en plus dans la gestion des relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs. La surface couverte par l'informatique augmente : en quelques années, le budget moyen est passé de 1,5% à 3,6% du CA. Il est donc important d'avoir une gestion stratégique et financière dédiée à ce métier de l'entreprise.

L'importance grandissante de l'informatique dans l'entreprise oblige à en fiabiliser le fonctionnement et à en garantir la disponibilité, dans le respect des budgets impartis. Selon l'adage "ne s'améliore que ce qui se mesure", l'informatique doit être gérée et pilotée sur le plan opérationnel.

Où en êtes vous sur ces 3 points ?

Quelle est votre feuille de route pour vous approcher des bonnes pratiques ?

## 2. Société

### Taille entreprise

En tant que **PME**, vous êtes dans une logique d'outils apportant avant tout de **la simplicité et de la souplesse**. Vous devez vous appuyer prioritairement, d'une part sur des logiciels standards du marché et largement diffusés et, d'autre part, viser une grande externalisation des infrastructures (serveurs, réseau, etc...).

Il est en effet important de limiter au maximum les équipements internes afin de ne pas être confronté à une charge d'exploitation trop lourde et de pouvoir ajuster vos coûts au plus prêt de l'évolution de votre activité.

Par ailleurs, le système doit permettre de disposer facilement de l'ensemble des informations de mesure de la performance de vos équipes.

## Implantation

**Votre société ayant une implantation internationale**, votre infrastructure réseau est stratégique. Il est nécessaire de pouvoir assurer le bon fonctionnement de votre informatique au niveau international sur les plans technique et fonctionnel.

Vous avez la possibilité de vous appuyer sur des professionnels du secteur informatique ayant une bonne couverture du territoire national et des pays dans lesquels vous êtes présent. Il est souhaitable de désigner un coordinateur en interne qui sera l'interlocuteur du prestataire et sera chargé de contrôler la qualité des services rendus par celui-ci. Ce coordinateur pourra être global pour votre entreprise ou par pays en fonction de la cartographie de votre système d'information (SI homogène ou spécifique par pays).

En parallèle, si vous avez des enjeux pour faire évoluer votre système d'information, pensez au DSI (Directeur des Systèmes d'Information) en temps partagé.

## Structure

**Votre entreprise est constituée de plusieurs sociétés ou filiales** (au sens juridique du terme).

Votre système d'information doit être capable de consolider les informations issues de vos différentes entités juridiques. Plus le nombre d'entités juridiques est important et plus il sera utile que les travaux de consolidation soient automatisés. Plus votre système d'information sera homogène et moins cette automatisation sera complexe à mettre en oeuvre.

Votre système d'information devra également être capable de vous fournir des indicateurs de pilotage par entité ou filiale afin de vous permettre de faire du benchmarking entre vos sociétés ou filiales.

Si vous avez mis en place des services mutualisés ou un centre de services partagé pour vos entités ou filiales, il faudra définir des clés de répartition afin de refacturer les coûts des services en fonction des usages réels.

## Secteur d'activité

**Votre entreprise fait partie du secteur Industrie/fabrication à l'affaire.**

Les solutions informatiques disponibles sur le marché à l'attention des entreprises industrielles sont principalement les ERP et les solutions de supervision d'installations industrielles. Deux mondes qui doivent être connectés pour permettre l'exploitation de l'outil industriel dans la perspective d'une prise en charge globale des processus de l'entreprise sur sa chaîne de valeur.

Les principaux enjeux relatifs au système d'information dans le domaine industriel sont les suivants :

- la prise en compte des réglementations dans les processus de conception comme dans les activités de production (ex : risques liés à l'environnement, recyclage des déchets, mesure de l'empreinte carbone),
- l'interopérabilité entre les différents composants du système d'information, la capacité à dialoguer avec d'autres systèmes (ERP, laboratoire qualité, GMAO, PLM, chaîne logistique, outils de pilotage et de surveillance des équipements industriels),
- la gestion en temps réel : la solution logicielle mise en place doit être en mesure de prendre en charge les informations en continu et de propager en temps réel les événements qui nécessitent une intervention,
- fiabilité et disponibilité : pour répondre aux impératifs de continuité de service, tous les mécanismes de sécurité et de redondance doivent être exploités afin de garantir la disponibilité sans faille des applications,
- évolutivité et agilité : le système d'information doit faciliter et accompagner les processus d'amélioration continue afin de permettre aux entreprises de se transformer en profondeur et de répondre à des exigences sans cesse croissantes tant au niveau de la productivité qu'au niveau de la qualité produit. Pour les industriels travaillant sur de la fabrication à l'affaire, celle-ci est caractérisée par des produits de nature unique ou faisant l'objet de demandes irrégulières, nécessitant souvent, lors de la conception, un savoir-faire de haut niveau. Elle permet de regrouper, si nécessaire, plusieurs commandes au sein d'un même projet industriel, de découper celui-ci en grandes étapes, de connaître en temps réel leur état d'avancement et de déterminer le bilan financier de l'affaire. Vous pouvez vous appuyer sur un ERP du marché spécialisé dans ce domaine.

## Situation de l'entreprise

**Votre société se développe de façon régulière, dans le cadre d'une organisation interne et d'un écosystème stables.**

Votre système d'information est globalement calé sur les processus et les organisations en place.

La qualité du service apporté doit toutefois être améliorée tout en assurant une rationalisation des coûts de fonctionnement.

Rigueur, qualité du pilotage budgétaire de l'informatique, sens du service aux utilisateurs et réactivité sont les enjeux à relever.

## 3. Ressources Informatiques

### Ressources

**Vous ne disposez pas de ressources informatiques internes.** La gestion de votre informatique est totalement externalisée, sur le plan fonctionnel comme sur le plan technique.

Cette situation présente l'avantage de ne pas avoir à manager de ressource informatique en interne, population dont il est difficile d'apprécier les performances par manque de compréhension d'une discipline par essence très technique.

Il faudra toutefois vous organiser et consacrer le temps nécessaire au suivi de l'avancement et de la qualité des travaux réalisés par vos prestataires, que ce soit sur l'exploitation quotidienne ou sur les projets.

### Direction informatique

**Vous ne disposez pas de Direction Informatique.** Votre informatique ne semble pas être stratégique pour le fonctionnement et le développement de votre entreprise.

Pourtant, vous utilisez des matériels et logiciels au quotidien et nous vous conseillons à minima de définir vos grandes priorités, étudier vos concurrents (services digitaux, flux...), prévoir une enveloppe budgétaire.

Le rôle de la Direction Informatique évolue, porté par la digitalisation et l'ouverture des systèmes d'information. Au-delà de la gestion du système d'information et de la gestion des projets, le Directeur Informatique assure la gouvernance du SI et son alignement stratégique avec l'entreprise. Il anticipe les besoins, dégage de la valeur sur chaque projet, contribue au business de l'entreprise.

Si vous souhaitez donner une dimension stratégique à votre informatique et mettre en place une Direction des systèmes d'information, vous pourrez éventuellement vous faire aider par un professionnel. Il vous aidera à bâtir votre plan informatique et vous communiquer les bonnes pratiques adaptées à votre entreprise (choix des outils, budget d'acquisition et de fonctionnement associé).

### Gestion des projets informatiques

**Vos projets IT ne peuvent pas être menés en interne.**

Vous avez sans doute une culture très opérationnelle et vous ne souhaitez pas alourdir votre fonctionnement au détriment de la réactivité.

Posez-vous toutefois la question de savoir si vos projets IT, dont la mise en œuvre est sûrement externalisée, délivrent les résultats attendus en respectant les délais et les budgets prévus et si vous pourriez mieux faire.

Si vous envisagez d'internaliser la gestion de vos projets, vous pourrez utilement vous faire assister par un professionnel (consultant cabinets de conseil, SSII ou organismes de formation). Il vous apportera les bonnes pratiques de la gestion de projets adaptées à votre contexte afin de répondre à vos besoins métier dans le respect des délais et des budgets prévus.

Si la gestion de vos projets est externalisée, nous vous conseillons de vous faire aider par un professionnel de la conduite de projets. Il vous apportera les bonnes pratiques, en particulier sur la manière de piloter efficacement vos prestataires.

## Appartenance à un Groupe

**Votre entreprise ne faisant pas partie d'un groupe**, vous ne pourrez pas faire appel à des ressources informatiques internes à ce groupe.

Il est d'autant plus important de bien réfléchir à votre organisation informatique et à la répartition entre les ressources internes et les ressources externes dont vous avez besoin.

Si vous faites appel à des ressources externes, il est important de pouvoir les piloter et de suivre la qualité de service qu'elles apportent.

## 4. Pilotage stratégique

### Pilotage et gestion stratégique

**Vous disposez d'un pilotage stratégique.** Votre informatique n'est pas perçue comme un mal nécessaire mais comme un ensemble d'outils à minima utiles à l'entreprise et parfois comme un véritable vecteur de compétitivité.

C'est bien, mais votre gestion stratégique reste toutefois améliorable. Votre vision à 3 ans en sera améliorée, les décisions à prendre seront plus claires et donc mieux maîtrisées.

### Pilotage et gestion Budgétaire

Votre pilotage budgétaire est de bonne qualité. La répartition de vos dépenses en coûts de fonctionnement ou en investissement est bien maîtrisée. Elle vous permet de trouver des marges de manoeuvres utiles et un fonctionnement optimal.

## 5. Pilotage opérationnel

### Performance et disponibilité

Votre informatique est moyennement fiable. Vos équipes rencontrent des lenteurs ou non disponibilité des logiciels, ce qui peut impacter leur rentabilité. La gestion opérationnelle doit être renforcée afin de garantir une bonne performance du système et pouvoir se consacrer ensuite à de nouveaux projets.

## Plan de reprise et continuité informatique

Vous n'avez pas de Plan de Continuité d'Activité Informatique. Nous ne vous souhaitons pas un sinistre informatique grave, mais s'il advenait, votre interruption d'activité serait plus longue.

Il est important de rédiger les procédures qui permettent, en fonction, du niveau de criticité sur votre business des logiciels sinistrés, de fonctionner sans informatique, le temps de la remise en service, ou de basculer sur le système de secours.

## 7. Monitoring et Documentation

### Monitoring et Tableau de bord

Vous ne mesurez pas ou peu le niveau de fiabilité de vos systèmes : nombre de recours au support, niveau de disponibilité, voire le niveau de satisfaction.

En l'absence de ces mesures, vous avez des difficultés à percevoir rapidement toute dérive.

Votre capacité à anticiper, donc à gagner du temps et de l'argent dans la gestion de l'évolution de votre système d'informations est obérée.

### Documentation du SI

Votre SI est en partie documenté. Pour ce qui est documenté, cela vous permet de gagner en efficacité au niveau de la résolution des problèmes ; pour le reste, cela peut impacter la disponibilité du SI en rendant les actions correctives laborieuses. Un effort est nécessaire pour couvrir les domaines manquants. Le cas échéant, en cas de départ d'une ressource interne ou de changement de partenaire, la reprise de l'exploitation quotidienne de votre SI pourrait s'avérer difficile.

## 8. Sécurité et conformité

### Conformité

Vous n'avez pas mis en place de démarche de mise en conformité RGPD. Sachez que toutes les organisations, qu'elles soient orientées BtoB ou BtoC, manipulent des données à caractère personnel : données RH, adresses mail (même lorsqu'il s'agit de coordonnées professionnelles).

L'entrée en vigueur du RGPD a considérablement majoré le montant des amendes encourues. Aussi, il serait judicieux d'initier cette démarche.



## Sécurisation du SI

Vous estimez que votre SI n'est pas correctement protégé contre les intrusions.

La sécurité du SI est devenue aujourd'hui un enjeu incontournable, il convient d'implémenter des protections à la hauteur de la confidentialité des données que vous stockez et manipulez.

## Gestion des licences

Vous ne disposez pas d'un système de gestion des licences. A une époque où les audits mandatés par les éditeurs se multiplient, et où les coûts de régularisation peuvent être conséquents, nous vous conseillons de veiller à votre conformité en suivant l'usage de vos licences.

# 9. Digitalisation

## Digitalisation e-commerce

Vous envisagez de mettre en place un site de vente en ligne. Pour mener à bien ce projet, il conviendra de réfléchir aux outils logiciels à mettre en place afin qu'ils soient parfaitement intégrés à vos autres logiciels (ERP, stock, CRM, ...). Mettre en place l'e-commerce, c'est aussi l'opportunité de développer des approches complémentaires en BtoC de fidélisation.

## Flux d'échanges

Votre entreprise a su profiter des optimisations permises par la mise en place de flux d'informations échangées avec différentes parties prenantes dans votre écosystème.

Ce type de mise en place impose de construire une véritable approche référentiel de données (PIM par exemple) qui sera le socle d'échange entre les outils mis en oeuvre. Une démarche par demi-interface (ETL ou EAI) est le plus souvent source de pérenité et d'évolutivité.

# 10. Bilan

### **Challengez votre organisation pour l'améliorer !**

Le bon sens et le professionnalisme de vos équipes vous amène à disposer d'une informatique correctement pilotée et gérée. Vous avez toutefois des axes clés d'amélioration. Quelques échanges programmés avec un DSI expert vont permettre à vos équipes de rapidement améliorer leurs pratiques sur les points où elles sont perfectibles.

## 11. En savoir plus ?

Au-delà de cette première approche, vous aimeriez échanger avec un expert pour faire un point plus détaillé sur le pilotage de votre Système d'Information et les perspectives d'évolution ?

Contactez nous !

Par mail : [contact@referencedsi.fr](mailto:contact@referencedsi.fr)

Par téléphone : 01 82 73 01 11