

Distr.
GÉNÉRALE

CES/AC.71/2005/3 (Summary)
28 janvier 2005

FRANÇAIS
Original: ANGLAIS

COMMISSION DE STATISTIQUE et
COMMISSION ÉCONOMIQUE
POUR L'EUROPE

CONFÉRENCE DES STATISTICIENS
EUROPÉENS

COMMISSION EUROPÉENNE

OFFICE STATISTIQUE DES
COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES
(EUROSTAT)

ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES (OCDE)
DIRECTION DES STATISTIQUES

Réunion mixte CEE/Eurostat/OCDE sur la gestion des systèmes d'information statistique
(Bratislava, Slovaquie, 18-20 avril 2005)

Thème i): La bonne gestion des technologies de l'information dans les services de statistique

LA BONNE GESTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Communication sollicitée

Émanant de Statistics Austria¹

Résumé

I. INTRODUCTION

1. En 2004, «**la bonne gestion des technologies de l'information**» constituait l'un des thèmes les plus fréquemment abordés dans les enquêtes et lors des conférences consacrées aux technologies de l'information. En cette époque marquée par la multiplication des opérations de fusion-acquisition, des projets d'externalisation des approvisionnements et services informatiques et des programmes de réduction des frais généraux, la question de l'alignement optimal, de l'organisation et de la gestion des technologies de l'information se pose. Dans le domaine informatique, les nombreux projets qui se sont soldés par un échec montrent que les entreprises, les organisations et les institutions éprouvent des **difficultés** à trouver une bonne méthode de gestion adaptée à leurs besoins.

¹ Document établi par Dieter Burget (dieter.burget@statistik.gv.at).

A. Alignement des technologies de l'information sur la stratégie d'entreprise

2. Naguère considérées comme des auxiliaires, les technologies de l'information sont en train de devenir une source d'avantage en termes de compétitivité. La constante évolution de l'environnement stratégique doit s'accompagner d'une évolution parallèle des technologies de l'information. Cependant, il est fréquent que les investissements réalisés par les entreprises dans ces technologies ne soient pas alignés sur les nouvelles priorités stratégiques. Pour que les technologies de l'information soient créatrices de valeur durable, la stratégie dans ce domaine doit être étroitement liée à la stratégie d'entreprise. Une bonne gestion des technologies de l'information constitue le cadre qui fournit les orientations et les structures nécessaires pour définir et mettre en œuvre une véritable stratégie en matière de technologies de l'information. Elle permet de structurer les interactions entre les acteurs qui, au sein d'une même entité, sont concernés par les technologies de l'information. Par ailleurs, les prescriptions juridiques et la nécessité d'un alignement sur la gestion de l'entreprise appellent une gestion intégrée et systématique des technologies de l'information. On dispose de systèmes normalisés ou particuliers de gestion des technologies de l'information centrés sur divers aspects qu'il convient de déployer en fonction des caractéristiques différentes des entreprises et des situations. À l'image de tout autre changement, la pleine **mise en œuvre** de la gestion des technologies de l'information est une tâche complexe et doit venir s'ancrer globalement dans la structure informatique existante.

B. Valeur ajoutée apportée par les technologies de l'information

3. Au quotidien, les technologies de l'information sont encore largement perçues comme un coût. Mais s'en tenir à cette conception revient à ne faire aucun cas de la valeur ajoutée générée par ces technologies. Il est facile de ne voir que l'aspect «coûts», car ceux-ci sont plus ou moins transparents, alors que la valeur ajoutée est plus difficile à mettre en évidence et à gérer. Pourtant, les trois autres éléments déterminants de la valeur ajoutée (découlant des technologies de l'information), à savoir les avantages qu'elles procurent, les risques qui s'y rattachent et le capital utilisé, sont au moins aussi importants que leur coût. C'est une réalité que certaines entreprises ont apprise à leurs dépens, à la suite d'une panne totale des outils informatiques ou, pis encore, après la perte d'un avantage compétitif liée à l'insuffisance des moyens informatiques. Les trois niveaux d'optimisation des technologies de l'information sont expliqués: 1) optimisation stratégique, 2) optimisation de l'efficacité, 3) optimisation de la productivité. Enfin, différents instruments d'optimisation de la valeur ajoutée par les technologies de l'information sont présentés: contrôle, métrologie, étalonnage, comptabilité et facturation interne, fiche de notation équilibrée, etc.

C. Macroorganisation des technologies de l'information

4. Quelle est l'organisation informatique optimale? Des facteurs tels que le caractère centralisé, par opposition au caractère local ou même fédéral d'un système sont passés en revue du point de vue des différentes entreprises et au regard des différentes situations en matière informatique. Par ailleurs, les entités et institutions qui entrent généralement en jeu dans l'organisation interne et externe en matière de technologies de l'information sont décrites dans le document. Concernant l'importante question de la «source d'approvisionnement», des aspects tels que le plan directeur pour les instruments informatiques, le système de gestion des programmes informatiques, ainsi que la stratégie d'approvisionnement définie et le modèle

d'approvisionnement sont abordés. L'expérience a montré qu'il était important pour la satisfaction des consommateurs et l'efficacité des services informatiques que la qualité de ces services fasse l'objet d'un accord, d'une description ainsi que d'un contrôle et d'un suivi s'exerçant dans la transparence. C'est pourquoi les buts et objectifs des accords sur les niveaux de service et de la gestion opérationnelle des niveaux de services sont aussi présentés. Enfin, la gestion des risques liés aux technologies de l'information est également examinée à la lumière des principales fonctions: gestion des risques opérationnels, gestion de la continuité de l'activité, gestion de la sécurité et contrôle des risques informatiques.

D. Micro-organisation des technologies de l'information

5. Ce chapitre porte sur les autres questions liées à l'organisation interne des outils informatiques, et notamment sur les aspects suivants:

- Structures organisationnelles;
- Processus;
- Gestion des interfaces;
- Personnel:
 - Recrutement;
 - Mise en valeur des ressources humaines;
 - Motivation du personnel;
 - Contrôle des ressources;
- Technologie:
 - Difficultés liées à la gestion des technologies;
 - Architecture des systèmes en tant que cadre de gestion de la technologie;
 - Processus de gestion de la technologie;
 - Répartition des rôles;
 - Critères de décision et données principales;
- Savoir-faire:
 - Importance du savoir-faire;
 - Catégories de savoir-faire;
 - Gestion du développement et de l'utilisation du savoir-faire;
 - Culture du recyclage;
 - Transfert du savoir-faire.