



Module: **Organisation**

3.3. L'informatique dans la structure d'une organisation

Abdessamed Réda GHOMARI

Maître de Conférences

a_ghomari@esi.dz



Plan

■ Introduction

- Informatique dans les organisations
- Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation
- Organisation d'une structure informatique ou DSI
- Rôle du Directeur des Systèmes d'information
- Conclusion



L'informatique des organisations:

Constat

- L'informatique
 - est un outil
 - au service de l'organisation
 - par la structuration de son Système d'Information
- Souvent seulement pour l'automatisation de tâches procédurales centralisées
 - paie, comptabilité, ...
- Néanmoins, prise de conscience des managers
 - Rôle potentiel des TIC en entreprise



Plan

- **Introduction**
 - Informatique dans les organisations
- Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation
- Organisation d'une structure informatique
- Rôle du Directeur des S.I
- Conclusion



Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation

Six solutions possibles, Source: [Hussain et Hussain (Information Resource Management)] dans [Peaucelle 1990]

1. Un service rattaché à la direction générale
2. Un service dans la division qui l'utilise le plus
3. Un service dans chaque division (dissémination réduite)
4. Un service dans chaque département utilisateur (dissémination poussée)
5. Un service rattaché à la direction générale pour coordonner une informatique disséminée
6. Pas de direction informatique (sous-traitance de l'informatique)



Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation

Il existe **des variantes** entre ces solutions.

Exemple : Informatique centralisée pour les SI communs, disséminée pour la bureautique.



1. Centralisation de l'informatique

L'informatique se place naturellement dans la technostructure:

- **L'exploitation** contraint de manière forte la manière de travailler dans le centre opérationnel.
- **Les études** et la conception des applications interviennent directement sur les procédures et la manière de travailler des .



2. Dissémination de l'informatique

La dissémination prend des formes plus ou moins poussées

<p>Un service informatique par division Exemple : Ministère des Finances Service informatique à la Direction générale des impôts, à la Comptabilité publique, aux douanes,...</p>	<p>La structure de l'entreprise est divisionnalisée : Chaque division a une grande autonomie (le jugement est fait sur les résultats)</p>
<p>Une cellule informatique par service utilisateur Ex : Une cellule par agence bancaire</p>	<p>L'informatique est intégrée au travail des gens et son usage est géré par les structures utilisatrices elles-mêmes</p>
<p>Informatique personnelle Ex : Micro-ordinateurs, portables, stations de travail</p>	<p>Gestion par chaque individu du matériel et de ses applications propres (bureautique)</p>



2. Dissémination de l'informatique

Raisons de la dissémination:

- Ampleur du problème de communication entre les usagers et les producteurs du service informatique.
- Affectation des ressources selon les priorités de gestion et les délais de réaction.
- Autonomie des usagers dans leurs méthode de travail.



2. Dissémination de l'informatique

Problèmes induits par la dissémination

- Compétence des équipes (trop réduites) difficile à garantir.
- Rentabilité des investissements difficiles à évaluer et à contrôler
- Usage des machines difficile à évaluer car intégré au travail des gens.
- Cohérence et communication entre applications laissé au bon vouloir des personnes.
- Sécurité des données plus délicate à cause de la délocalisation.

Solution aux effets négatifs de la dissémination



- Les services informatiques centraux gardent un œil sur cette informatique disséminée pour définir des politiques
 - de gammes de matériel,
 - de standardisation de logiciel,
 - d'usage privilégié,
 - de formation
 - et d'assistance



3. Sous-traitance des services informatiques

- Faire appel aux compétences plus spécialisées et donc plus productives.
- Malgré que la rémunération des experts ou services extérieurs plus importante, la prestation revient moins chère.
 - raisonnement économique bien connu pour les progiciels: en revendant plusieurs fois l'investissement de programmation, les vendeurs réalisent un gros bénéfice et proposent un prix très bas aux clients.



3. Sous-traitance des services informatiques

La sous-traitance crée des tâches nouvelles liées à la formalisation du contenu des prestations:

- **Négociation commerciale** (consultation de fournisseurs, appel d'offres, dépouillement de propositions, décisions,...)
- **Négociation des contrats** (définition des services, clauses de pénalités en cas de retard, garanties juridiques...)



3. Sous-traitance des services informatiques

- **Surveillance de l'exécution des clauses de fournitures** (réception technique, tableau de bord qualité, surveillance de calendriers...)
- **Mécanismes de sécurité** en cas de défaillance du fournisseur (back up, solutions concurrents...)



3. Sous-traitance des services informatiques

- Ces tâches nouvelles sont **de nature technique** et exigent une bonne compétence.
- Il est souhaitable qu'ils soient **exécutées par des équipes internes**, éventuellement assistées d'experts indépendants des sociétés prestataires de services.



3. Sous-traitance des services informatiques

Raisons de sous-traitance des divers niveaux de production du service informatique

- Raisons générales :
 - Contraintes sur l'embauche d'informaticiens
 - Flexibilité souhaitée dans la charge de travail (délais souhaités courts)



3. Sous-traitance des services informatiques

- Raisons spécifiques :

- **Exploitation des applications :**

- Logiciels performants pour des applications standard (paie, comptabilité,...)

- **Etudes**

- Fonctionnalités en commun, progiciels.
- Outils et méthodes performantes
- Manque de compétence des équipes internes.

- **Planification des S.I**

- Manque de compétence en interne



Plan

- **Introduction**
 - Informatique dans les organisations
- Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation
- Organisation d'une structure informatique
- Rôle du Directeur des S.I
- Conclusion



Structure informatique

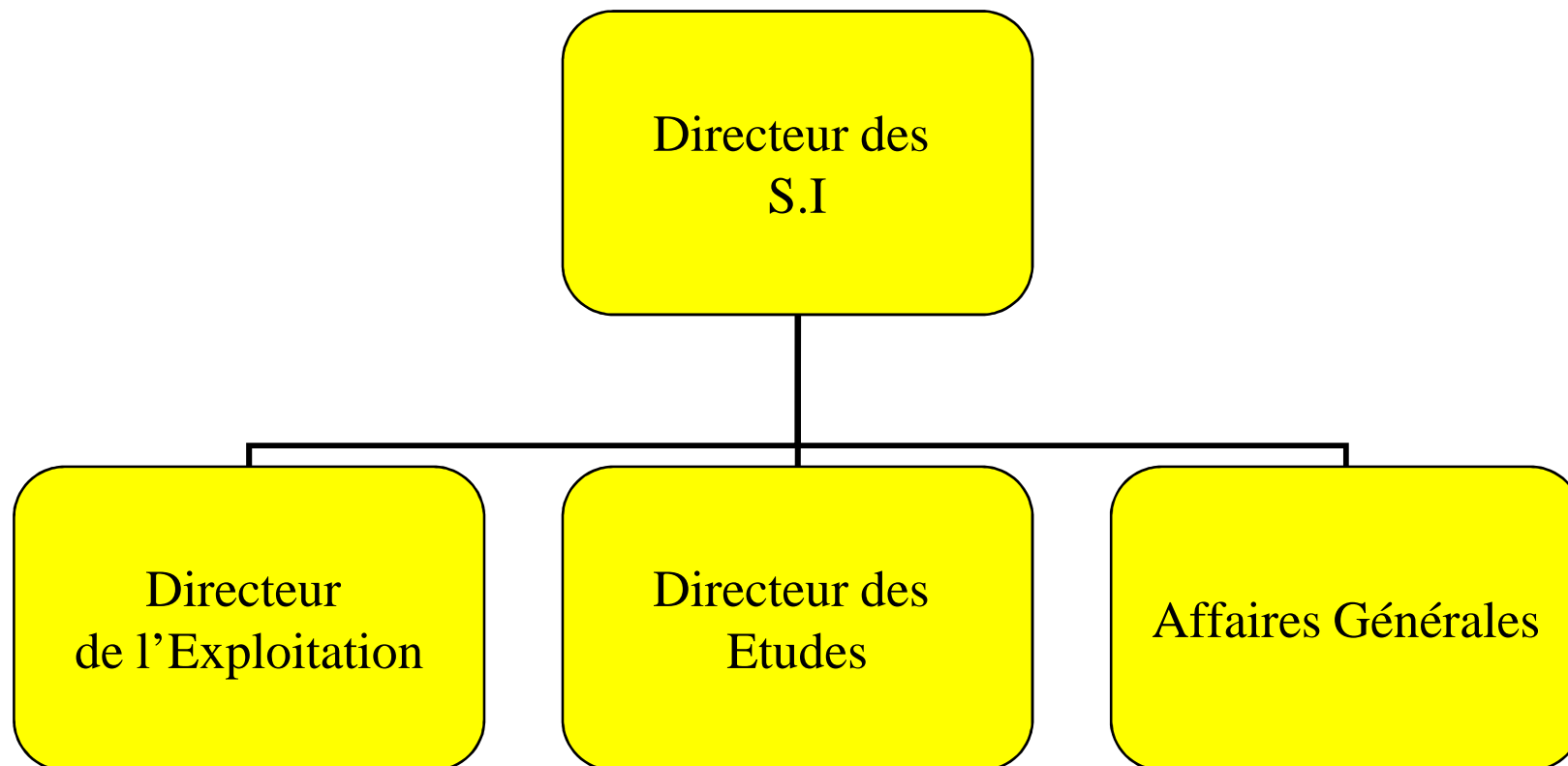
- Le service informatique est le lieu de rassemblement de compétences techniques.
- La logique de son existence est **la spécialisation**.
- Quelques **critères** selon lesquels se réalise cette spécialisation:
 - Le type de machine,
 - La gamme commerciale, le constructeur,
 - le système d'exploitation spécifique et ses outils propres,
 - Le langage,
 - les méthodes,
 - Les types d'application,
 - Les directions utilisatrices dans l'entreprise,
 - ...



Structure informatique

- Dans une entreprise de petite taille dans un service informatique disséminé,
 - les effectifs sont moindres
 - une structure simplifiée avec une **plus grande polyvalence.**

Organigramme général d'une structure informatique d'une grande entreprise

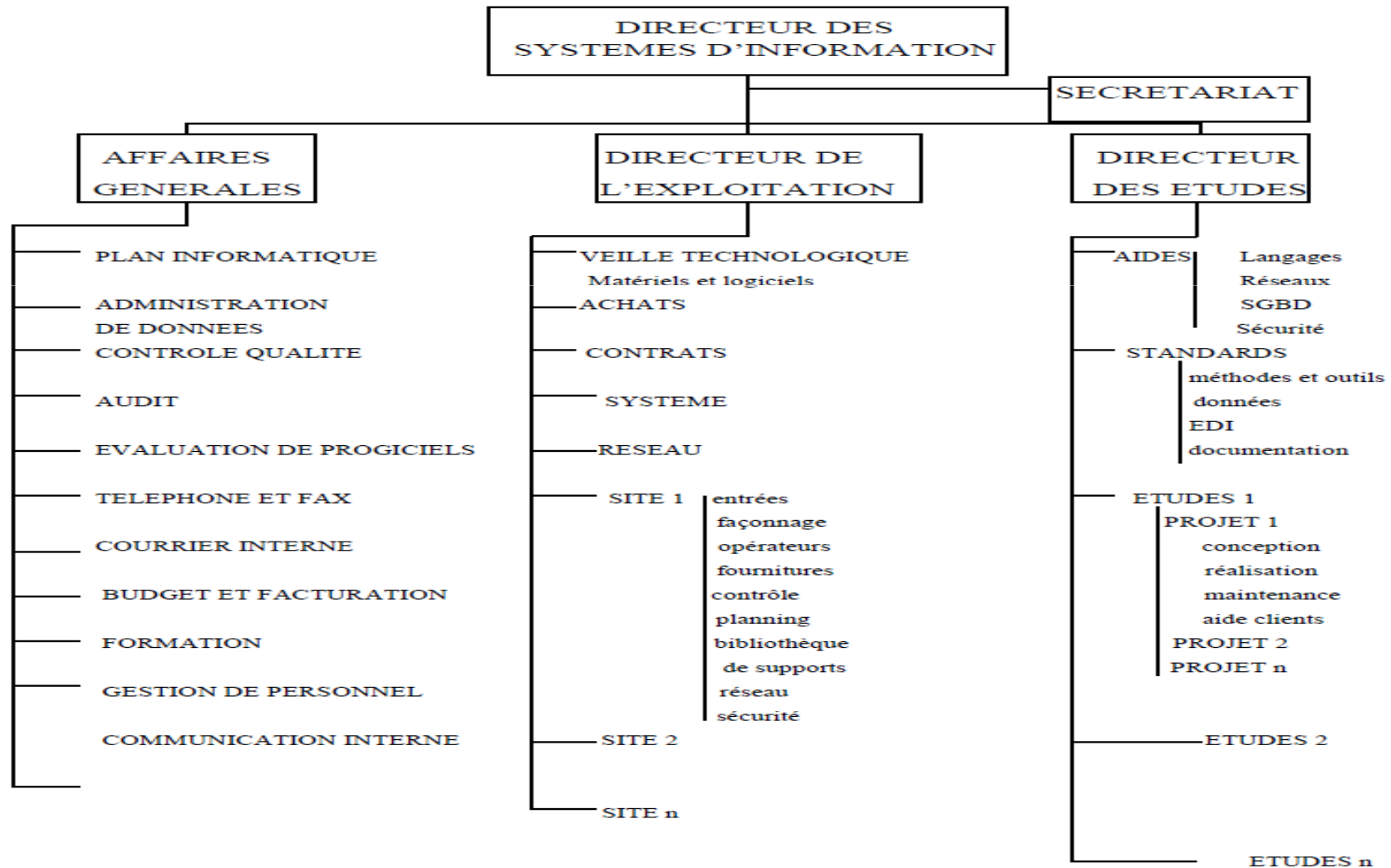




Organigramme d'une structure informatique

- L'exploitation: structurée par **site**
- Les études: structurées par **équipes de projet**
- Les affaires générales:
 - regroupant des tâches de support de plus en plus importantes,
 - Exemples: Plan informatique, audit qualité des applications, contrôle de qualité, communication, courrier,...

Organigramme détaillé d'une structure informatique d'une grande entreprise

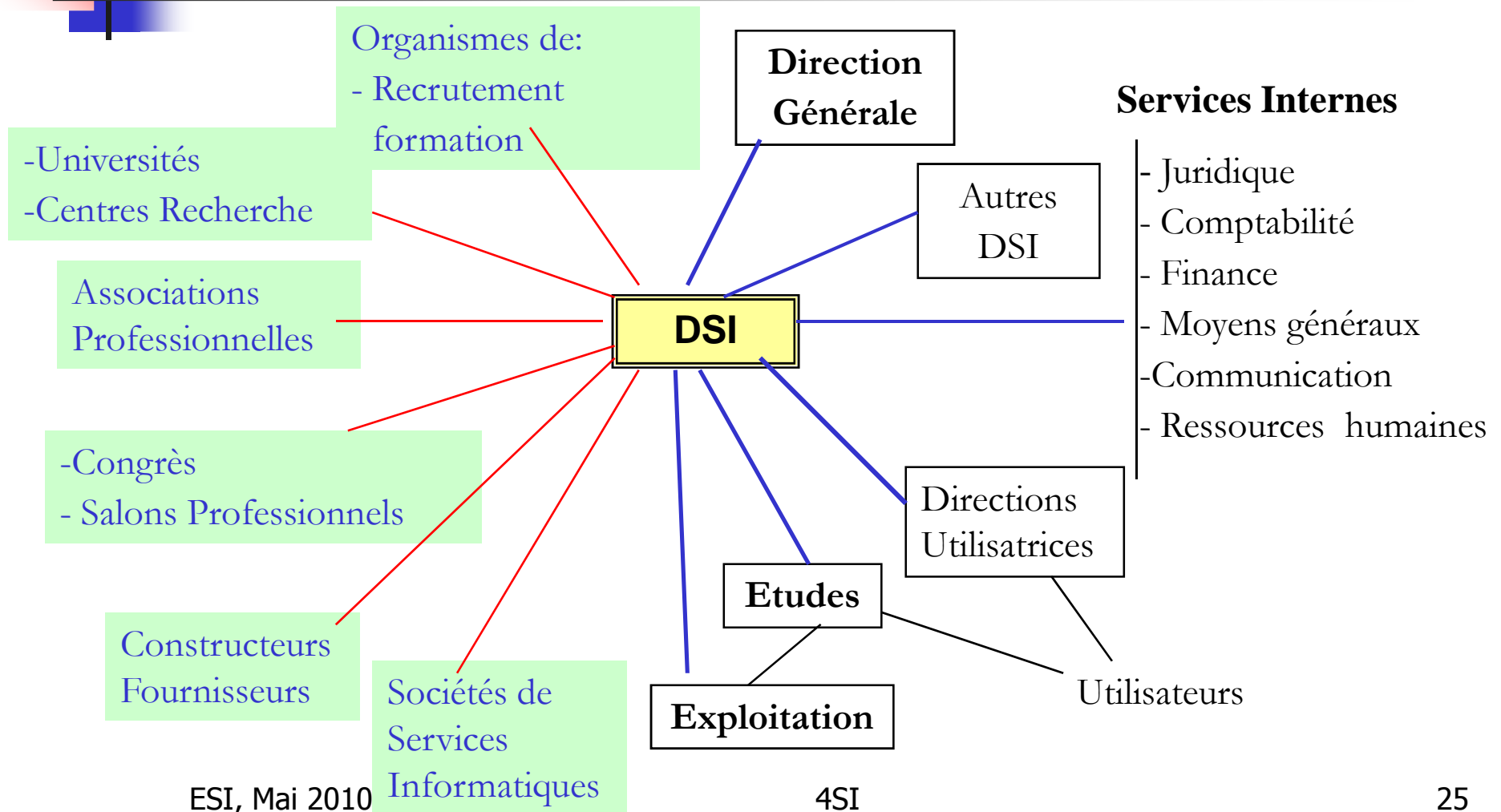




Plan

- **Introduction**
 - Informatique dans les organisations
- Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation
- Organisation d'une structure informatique
- **Rôle du Directeur des S.I**
- Conclusion

Le rôle du DSI dans l'entreprise





Rôles du directeur des S.I [Peaucelle 1990]

- Gestionnaire du SI :
 - les attentes ont évolué vers un rôle plus gestionnaire de la part du directeur informatique.
 - Le métier de gestion des SI comporte une plénitude dans ses aspects tant stratégiques que techniques, tant innovateurs que relationnels, tant réalistes que formalisateurs.
- 2. Gestionnaire des projets informatiques:
 - Les projets menés dans les services informatiques et selon leur importance nécessitent la mise en commun de plusieurs connaissances et profils différents. Or organiser les équipes et gérer le travail des membres d'une équipe pluridisciplinaire regroupant des métiers impliqués dans le projet est la meilleure réponse aux impératifs suivants :
 - Réduire le temps de conception/industrialisation/fabrication/distribution du produit.
 - Diminuer globalement les coûts du projet.



Trois qualités indispensables chez un DSI

- **Persuasion**: Capacité de persuader:
 - ses supérieurs hiérarchiques (aspects financiers)
 - Ses collaborateurs (objectifs à atteindre)
 - Les directions utilisatrices (changements induits par les projets)
- **Volontarisme**
 - Attitude proactive face aux nouveaux défis
- **Dynamisme**
 - Toujours à l'écoute de l'environnement (veille technologique)



Plan

- **Introduction**
 - Informatique dans les organisations
- Rattachement de l'informatique à la structure de l'organisation
- Organisation d'une structure informatique
- Rôle du Directeur des S.I
- Conclusion



Conclusion

- L'informatique est l'un des outils contribuant à l'atteinte des objectifs globaux de l'entreprise comme support à son **pilotage**, à **sa gestion** et à **sa production** en automatisant une partie de l'activité de son Système d'Information.



Conclusion

- Si l'outil informatique ne peut se substituer aux organes de production, il doit contribuer à :
 - Sécuriser (indicateurs qualité...).
 - Augmenter la productivité (autonomies...).
- S'il ne peut se substituer aux organes décisionnels de l'entreprise, il doit permettre :
 - d'instaurer un langage commun en favorisant la communication.
 - de donner les moyens de contrôler et de piloter (contrôle de gestion, SIAD, EIS,..).
- S'il ne peut se substituer aux organes de gestion, il doit contribuer à :
 - Mesurer, qualifier, analyser et maîtriser le fonctionnement de l'entreprise.
 - contrôler et surveiller que les objectifs donnés sont atteints.



Références

- Lemaire B. « Entrepreneurs et entreprises du 4ème type » Ed. Ntr-Conseil, 1996C.
- Morley, « Management d'un projet système d'information : principes, techniques, mise en œuvre et outils », 4ème Edition, Dunod, 2004
- R. Reix « Systèmes d'information et Management des organisations », Vuibert, 1995.
- J.L Peaucelle «La gestion de l'informatique», Les Editions d'Organisations, 1990