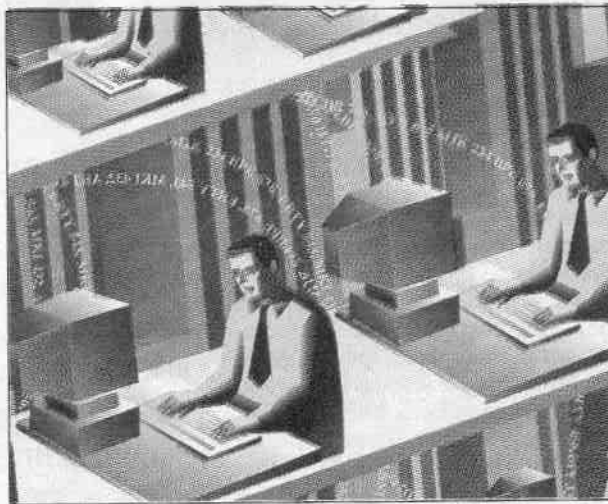


Gestion des services informatiques : les entreprises en quête de maturité

■ Selon l'observatoire Osiatis, la majorité des entreprises et administrations françaises s'appuient sur une méthodologie interne dont l'efficacité s'avère inégale.

Une gestion des services efficace autour de la production informatique constitue un atout primordial dans la stratégie de satisfaction des utilisateurs et de réduction des coûts d'une entreprise. Encore faut-il l'évaluer. Or, « la complexité et l'hétérogénéité des systèmes, la difficulté à mobiliser les différentes ressources nécessaires à la mise en œuvre d'un référentiel, ainsi que la difficulté à démontrer son retour sur investissement, sont autant de freins à l'évolution vers une gestion efficace des infrastructures », explique la société Osiatis dans une étude. Le pôle informatique du groupe de Walter Butler a mis sur pied, en collaboration avec IDC, un observatoire afin de faire le point sur la maturité de la gestion des services informatiques dans les entreprises et administrations françaises.

L'enquête effectuée en octobre et novembre 2004 révèle que les entreprises françaises entrent progressivement dans une démarche d'amélioration des services informatiques fournis aux utilisateurs. Une grande



LE COMMERCE
ET LES
ADMINISTRATIONS SONT
NETTEMENT
MOINS
SENSIBILISÉS À
CE PROCESSUS.

majorité des sociétés interrogées (56 %) utilise une ou des méthodes internes pour gérer leur système d'information. Elles sont 24 % à se baser sur la certification ISO. Le référentiel de la gestion des services Itil (IT Infrastructure Library), reconnu au niveau international, fait l'objet d'une « explosion d'intérêt » de la part des entreprises. 51 % lui donnent un niveau d'intérêt supérieur ou égal à 4 sur une échelle de 1 à 5. En 2004, le nombre d'inscriptions des entreprises françaises à ce référentiel est évalué à 1.200 contre 300 en 2003. A titre de comparaison, elles sont 3.250 en Hollande, pourtant marché bien plus restreint.

Toutefois 13 % des entreprises n'utilisent aucun référentiel ou mé-

thodologie. « Ce point montre que la très grande majorité des entreprises et administrations françaises est consciente de la nécessité d'une réflexion, qu'elle soit réalisée en interne ou par l'apport externe de référentiels existants », soulignent les auteurs de l'enquête.

Bien que certaines entreprises parviennent au niveau maximum de maturité sur certains processus, plus de 80 % restent sur un mode réactif, qui ne permet pas d'anticiper ni d'avoir un minimum de visibilité sur les processus clés. Elles ont identifié le processus mais n'ont pas de réelle stratégie concernant sa gestion ni de responsable désigné. Néanmoins, les structures françaises commencent à prendre conscience de la nécessité de structurer leur approche de la gestion des services. Plus l'entreprise dispose de postes de travail, plus son niveau de maturité est élevé.

« Investissements. » Le secteur des services financiers est le secteur le plus mature, suivi par l'industrie et les services. En revanche, le commerce et les administrations sont nettement moins sensibilisés à ce processus. « Cependant, le niveau global de maturité sur l'ensemble des secteurs d'activité reste faible. Les entreprises ont par conséquent un investissement important à poursuivre pour parvenir à un niveau leur permettant de délivrer plus de valeur aux métiers », concluent les auteurs de l'étude.

Floriane Degan