

Analyser les usages des systèmes d'information et des TIC : quelles démarches, quelles méthodes?

Préface de Didier LAMBERT

Président du CIGREF¹

DSI groupe ESSILOR

La réflexion sur l'usage des systèmes d'information est au centre des préoccupations du CIGREF. Cette réflexion a donné lieu à un programme de recherche mené, entre 2004 et 2007, par notre association dont la mission est de « *promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeur et source d'innovation pour l'entreprise* ».

Dans le présent ouvrage, les auteurs proposent des méthodes d'analyse des usages des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour les entreprises. Les différentes contributions s'inscrivent parfaitement dans les travaux de recherche du CIGREF autour des usages, porteurs d'innovation et de valeur, ainsi que dans nos réflexions autour de la place des systèmes d'information dans le capital immatériel de l'entreprise.

Les contributions montrent qu'en se positionnant au croisement de plusieurs disciplines telles que la sociologie, la psychologie, la cognition, l'anthropologie, l'ergonomie ... et en mobilisant des techniques complémentaires, quantitatives et qualitatives, il devient alors possible d'appréhender la diversité des données contextuelles et les processus en profondeur.

De fait, l'introduction et l'implantation des TIC dans l'entreprise n'est qu'une des phases initiales d'un projet. A l'issue de cette étape, on entre dans la phase d'appropriation et d'usage des TIC qui fait apparaître un écart entre les usages prescrits ou attendus et les usages réels. C'est la partie la plus délicate de la mise en œuvre.

Je voudrais partager ici, avec vous, un certain nombre de points de vue des Directeurs des Systèmes d'Information (DSI) des entreprises membres du CIGREF concernant l'usage des systèmes d'information, et qui montrent que cet ouvrage propose des réflexions et des observations particulièrement pertinentes.

Tout d'abord, les démarches d'analyse des usages des TIC décrites dans cet ouvrage montrent bien l'effet des TIC dans l'efficacité collective et la transformation des entreprises. Les TIC constituent un véritable levier de performance et une opportunité de changement dans la

¹ Club Informatique des GRandes Entreprises Françaises (www.cigref.fr)

mesure où l'on sait prendre en compte les questions liées à l'appropriation et au développement des usages. Au CIGREF, quelle que soit la catégorie à laquelle elles appartiennent, les TIC n'ont de sens que si elles sont intégrées au système d'information de l'entreprise de manière à servir les objectifs et les choix stratégiques de celle-ci, tout en favorisant l'activité des utilisateurs.

En second lieu, le défi, pour les DSI, est de veiller à leur bonne articulation pour en tirer le meilleur profit pour leurs entreprises. Ainsi, nous pensons que la relation *TIC, performance et capacité des organisations à changer*, repose sur les acteurs de l'organisation et leurs pratiques professionnelles. Les DSI et leurs collaborateurs savent qu'il est fondamental d'impliquer les utilisateurs dans les projets SI pour une conception d'usage des solutions déployées et assurer une meilleure appropriation de celles-ci. C'est un point fort du présent ouvrage de souligner cette dimension.

Enfin, nous pensons qu'en matière d'usage des systèmes d'information, les schémas organisationnels doivent aussi évoluer pour prendre en compte la réalité des usages et favoriser la réalisation des solutions implantées. Au CIGREF nous avons la conviction que les systèmes d'information participent à la réelle création de valeur et à la véritable innovation organisationnelle, dont les entreprises françaises ont besoin. Les TIC sont un moyen, parmi d'autres, de transformation des organisations et des modes de travail. Leur utilisation peut favoriser la réussite des changements organisationnels et/ou managériaux, à condition d'être associées à une politique de gestion des compétences, à l'évolution des structures organisationnelles et du management ainsi qu'à une conduite du changement adéquate pour aider les entreprises à se transformer et à être performantes dans la durée. Savoir analyser l'usage est un levier de création de valeur dans la mesure où l'on pourra anticiper, ajuster et suivre les conditions nécessaires à l'appropriation du SI par l'organisation et ses utilisateurs.

Cet ouvrage, avec ses contributions associant des chercheurs et des consultants permet d'enrichir la réflexion des DSI et de leurs collaborateurs pour les aider à conduire une démarche d'analyse de l'usage des TIC. Il n'y a pas seulement une perception « théorique » des bénéfices mais aussi un retour terrain « pratique » et effectif. En cela, c'est un ouvrage nécessaire qui renforce la collaboration entre le CIGREF et le réseau ANACT.

Paris le 5 septembre 2008