



**Interview de
Andreas Latz,
Président de la
Commission
Organisation et
Gouvernance**

■ ■ ■ **Comment s'est construite cette commission et quelle est sa mission ?** Après avoir travaillé pendant plus de trois ans au sein d'une commission axée sur les méthodes et la qualité, nous nous sommes rendu compte, au fur et à mesure de nos rencontres, que notre démarche débouchait tout naturellement sur une réflexion autour de la gouvernance des systèmes d'information et au delà, sur le concept d'urbanisme appliqué à l'entreprise. Nous avons constaté parallèlement, que SAP devenait de plus en plus un acteur majeur dans l'écosystème qui sous-tend la gouvernance à travers les missions d'infogérance que beaucoup d'entreprises lui confient. En effet, une grande partie des développements du système d'information des entreprises a été externalisée vers SAP à travers la prise en compte de solutions métiers. L'éditeur de progiciels est devenu, en quelque sorte, infogéreur en matière de développement et maintenance de logiciels. En somme, la relation client/éditeur, traditionnellement fondée sur la vente de licences, ne suffit pas pour appréhender la réalité du métier de client, car ces mêmes clients deviennent dépendants des développements autour des modules logiciels SAP. Dans un tel contexte, la vente d'une licence implique que l'implémentation soit efficace et de qualité et qu'elle s'accompagne d'un niveau de service qui prenne réellement en compte la dimension métier. L'infogérance, associée couramment à l'exploitation, prend alors une tournure beaucoup plus stratégique et il était donc nécessaire de penser et d'organiser autrement la relation avec l'éditeur. De son côté, SAP a acquis une forte expérience et une agglomération de savoirs qui lui donne une crédibilité indiscutable dans ce rôle, même si cette crédibilité s'est enrichie grâce au dialogue et à l'apport des clients.

Le Printemps de l'USF

Inscrivez-vous dès maintenant au séminaire gratuit du 23 mars 2006

Matinée publique

- 9:30 Ouverture par **Didier Gamain**,
Président de l'USF
- 9:45 **Pascal Rialland**, Directeur Général SAP
France
- 10:15 **Jacques Attali**, Président de Planet
Finance
- 11:15 Table ronde animée par **Patrick
Arnoux**, Rédacteur en chef du Nouvel
Economiste, entouré de:
 - **Jean-Michel Franco**, SAP France
 - **François Bonifacio**, HP France
 - **Dany Bolduc**, BlackBerry
 - **Thierry Hanset**, USF
- 12:30 Cocktail déjeunatoire

Après-midi réservée aux adhérents

- 14:00 – 17:00 Réunion des commissions
- 17:00 – 17:30 Pause
- 17:30 – 19:30 Assemblée Générale de l'USF

Agenda de mars/Avril

- 08.03 Plénière RETAIL
- 10.03 Plénière HR
- 14.03 Plénière BI
- 14.03 Soirée/débat du Cercle de Réflexion
stratégique Supply Chain
- 15.03 Groupe de travail PM
- 15.03 Workshop Galia
- 16.03 Plénière Technologie
- 23.03 Plénières lors du Printemps de l'USF :
Automotive, CRM, SRM, PLM, Gestion-
Finance, Décisionnel BI, HR, Retail,
Technologie, O & G.
- 29.03 Plénière Service Public
- 30.03 OSS Sunset
- 04.04 SOLMAN Implémentation
- 04.04 SOLMAN Support
- 27.04 Groupe de travail Gestion Finance

En bref

Parmi les nouveaux adhérents qui viennent de rejoindre l'USF, nous saluons l'arrivée d'ALSTOM, BACOU DALLOZ, GAGGENAU Industrie et NOURICIA. Nous leur souhaitons la bienvenue.

Quel type de relation avez-vous noué avec l'éditeur pour répondre à cette attente ? Précisons tout d'abord, que la relation ne peut être superficielle, car elle touche à des orientations stratégiques liées à des activités multiples et variées (aéronautique, sidérurgie, transports, chimie, pharmacie, etc.) et même si l'architecture du SI est quasiment identique, à travers le progiciel SAP, les métiers sont différents et par voie de conséquence l'urbanisme diverge. Le premier thème de réflexion concerne la façon de contrôler et de vérifier la qualité du développement à travers un dialogue avec l'éditeur devenu infogéreur, malgré la difficulté de langage. Le but étant, je le rappelle, de rechercher une adéquation entre des objectifs métiers et les résultats du développement. Il est bon également de souligner que la mise en place d'un progiciel implique l'élaboration d'un urbanisme et la création d'une structure interne pour assurer la maintenance à travers les centres de compétence. Ce n'est pas une commission technique, elle ne s'adresse donc pas à des informaticiens, mais plutôt à des responsables de type CIO qui possèdent une vision des problématiques métiers de l'entreprise.

Pouvez-vous nous donner quelques exemples concrets du résultat de vos travaux ? Nous avons tout d'abord défini les centres de compétences, c'est-à-dire la bonne structure en termes de ressources humaines et techniques afin d'obtenir un dimensionnement ajusté à chaque contexte. Nous avons également réalisé une étude sur les développements spécifiques afin de mesurer leur pertinence. À cet égard, nous avons constaté que plus de 20% des développements internes, à caractère spécifique, n'étaient pas ou peu exploités. Nous avons mené une réflexion sur le thème de la gouvernance à mettre en place pour mieux évaluer les besoins et leurs coûts, notamment pour éviter de se laisser entraîner inutilement sur des développements qui ne seraient pas cohérents vis-à-vis de la stratégie de l'entreprise. Nous menons également une enquête sur le support maintenance SAP afin de nous assurer qu'il répond bien aux attentes des clients. Les premiers résultats de ces travaux sont disponibles sur le site de l'USF. En outre, un groupe de travail sur Solution Manager opère actuellement sur la partie support projet pour évaluer la mise en place des processus avec une réflexion permanente en arrière plan, sur l'urbanisme. À noter également que la commission représente l'USF à l'ICCC (*International Competence Center Community*) et que d'autres enquêtes sont en cours d'élaboration.