

Le SI et ses utilisa-tueurs...



Perspectives sur la stratégie IT des organisations à l'heure du Cloud Computing



Sébastien Tran **ISC Paris**

Emmanuel Bertin **Orange Labs**

Telecom SudParis



introduction

- évolution des usages vers le Bring Your Own Device - BYOD
- utilisation grandissante de services du Web à des fins professionnelles (e.g. Google Doc, Skype, Salesforce, etc.) grâce aux dispositifs de *Cloud Computing*
- Potentiel de marché très important avec le *Cloud Computing* (Markess, IDC, etc) notamment pour le SaaS
- « servicisation » accrue des SI par la mise en concurrence des services applicatifs internes à l'entreprise
- **Problématique de recherche :**
 - étudier les différentes possibilités de mise en œuvre d'un service SI
 - une analyse méso-économique des relations de l'objet « service SI » avec les entités parties-prenantes
 - clarifier les options possibles

plan de la présentation

1

l'approche structurationniste comme
cadre d'analyse

2

typologie des relations entre une
application SI et ses parties-prenantes

3

études de cas

l'utilisateur comme acteur central des SI

- choix et usage des SI de plus en plus co-construit entre les concepteurs et les utilisateurs métier
 - rapprochement (voire fusion) des rôles d'utilisateur et de développeur – théorie de la human agency (CSCW)
 - utilisation émergente (Saga et Zmud, 1996) : des transformations relevant d'un processus de structuration, qui a lieu à mesure que les utilisateurs s'approprient la technologie et la mettent en œuvre dans l'exercice quotidien de leurs tâches
- ➔ techno-aptitude des acteurs de l'organisation

influence de l'environnement et interpénétration des sphère privées et professionnelles

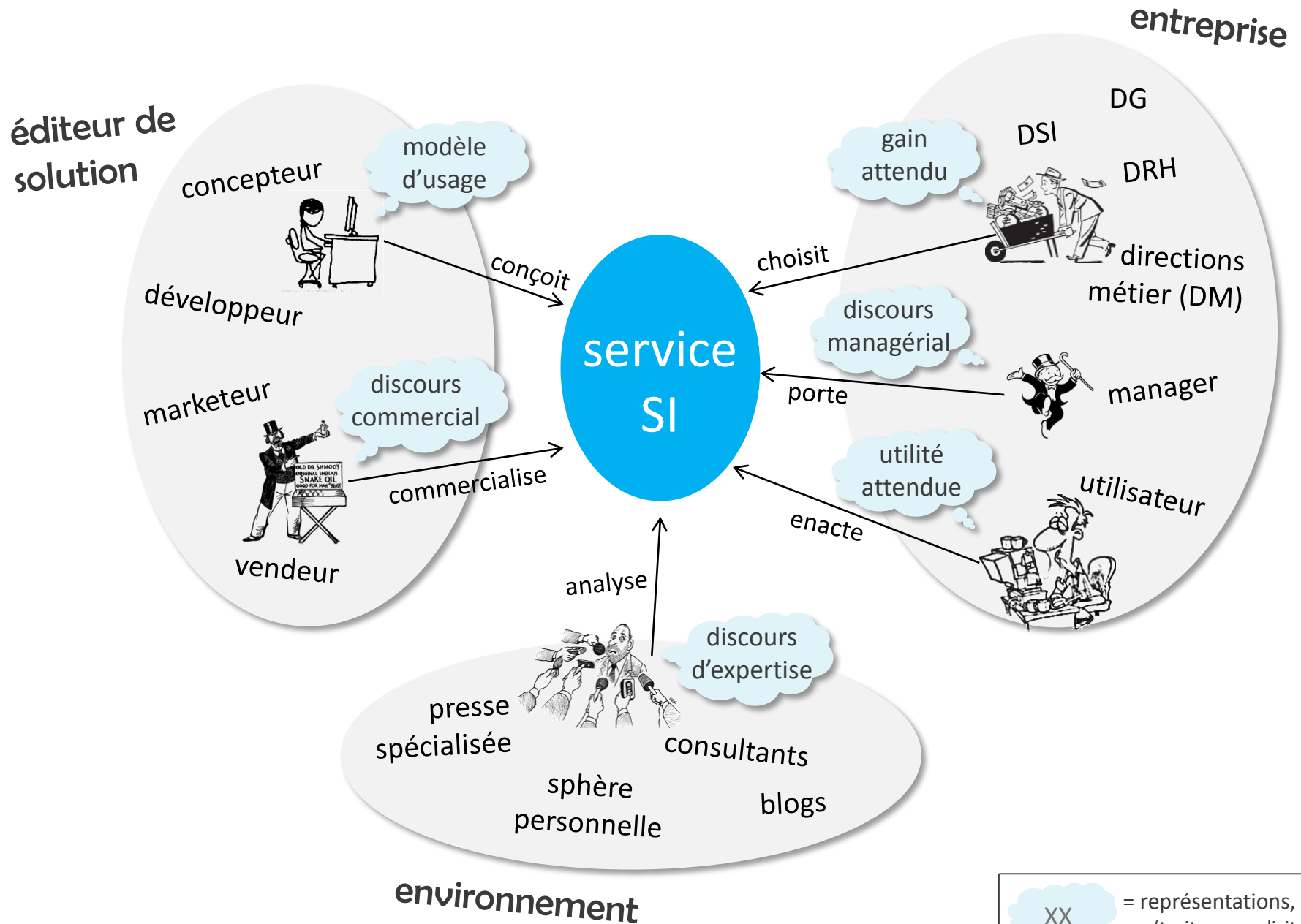
- influence de l'environnement interne mais aussi externe : analyse institutionnelle avec la vision organisante de Swanson et Ramiller (1997)
- porosité des frontières de l'organisation (Denervaud et al., 2012 ; Guesmi et Rallet, 2012) et tendance au BYOD
- influence des discours, forums ou magazines spécialisés créés par des acteurs externes (consultants, constructeurs informatiques, concurrents, fournisseurs, etc.): phénomène social ouvert et cycle médiatique

➔ influence des acteurs du web

sensemaking et rôle institutionnel des SI

- les interactions entre individus produisent de la construction de sens qui se matérialise par la mise en place plus ou moins durable de contextes de communication
 - choix d'un médium de communication par des facteurs objectifs relatifs à son utilité mais également par des explications subjectives liées à la formation des normes relatives à son utilisation (Kraut et al., 1998)
 - modèle de l'influence sociale (Fulk, Schmitz et Stenfield, 1990) : comportement des collègues, des expériences antérieures et des normes du groupe
- ➔ diminution du rôle de prescripteur de la DSI

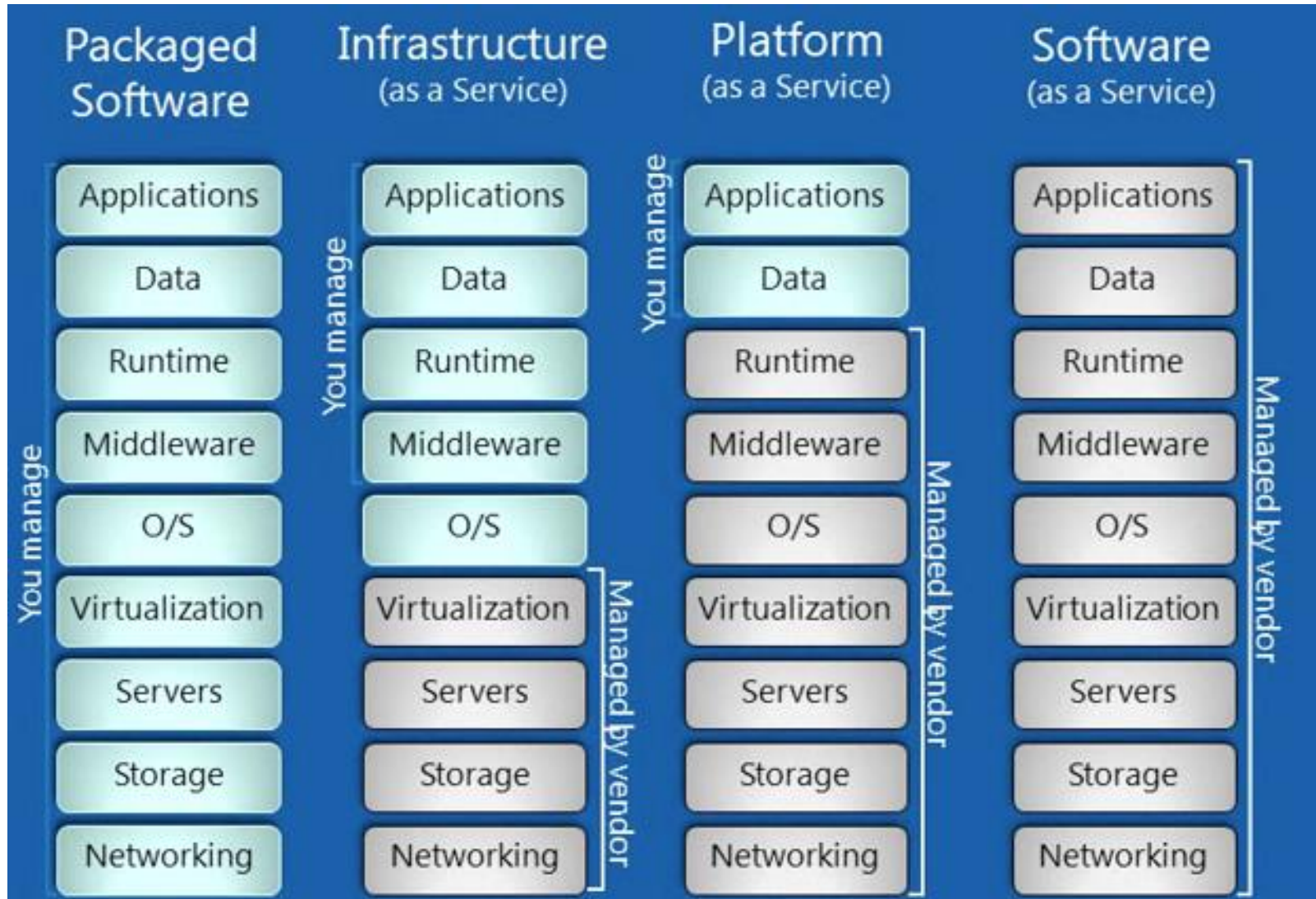
bref...



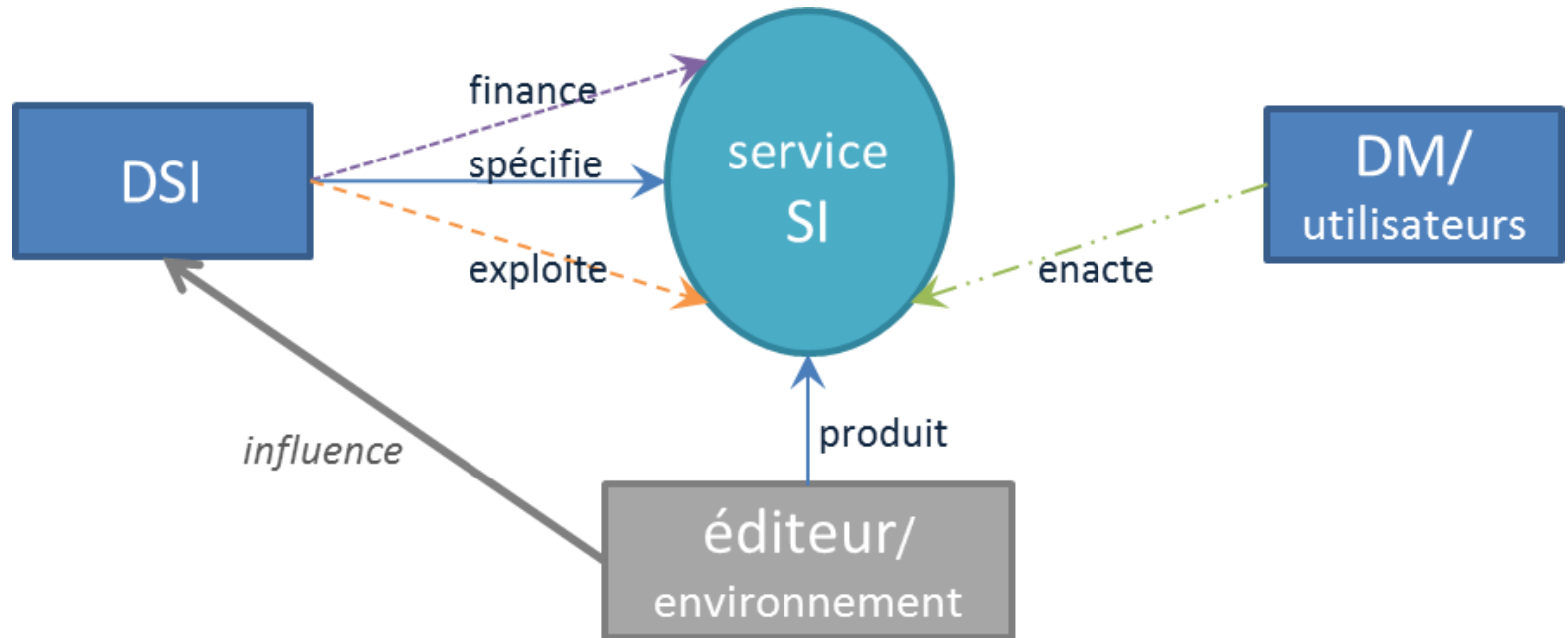
configurations possibles d'un service SI

- élaboration d'une typologie (Elman, 2005)
- relation entre les parties-prenantes dans la conception et l'usage d'un SI
 - la DSI
 - les directions métiers (DM)
 - les éditeurs de solutions
- matrices des relations de
 - financement
 - conception
 - exploitation
 - utilisation

Cloud Computing et rôle technique de la DSI



1/ IS as a product

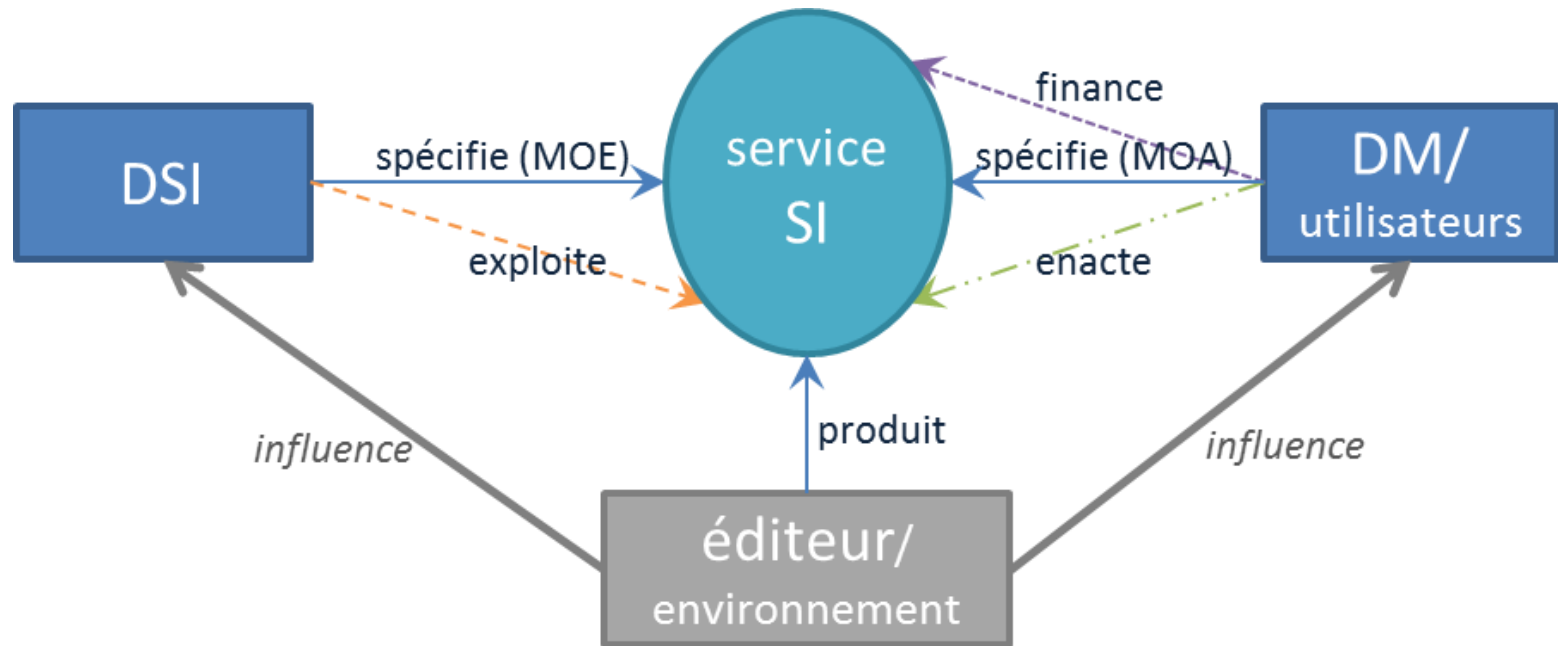


- ➔ modèle traditionnel et dominant, position centrale de la DSI
- ➔ on-premises ou IaaS/PaaS

Atos



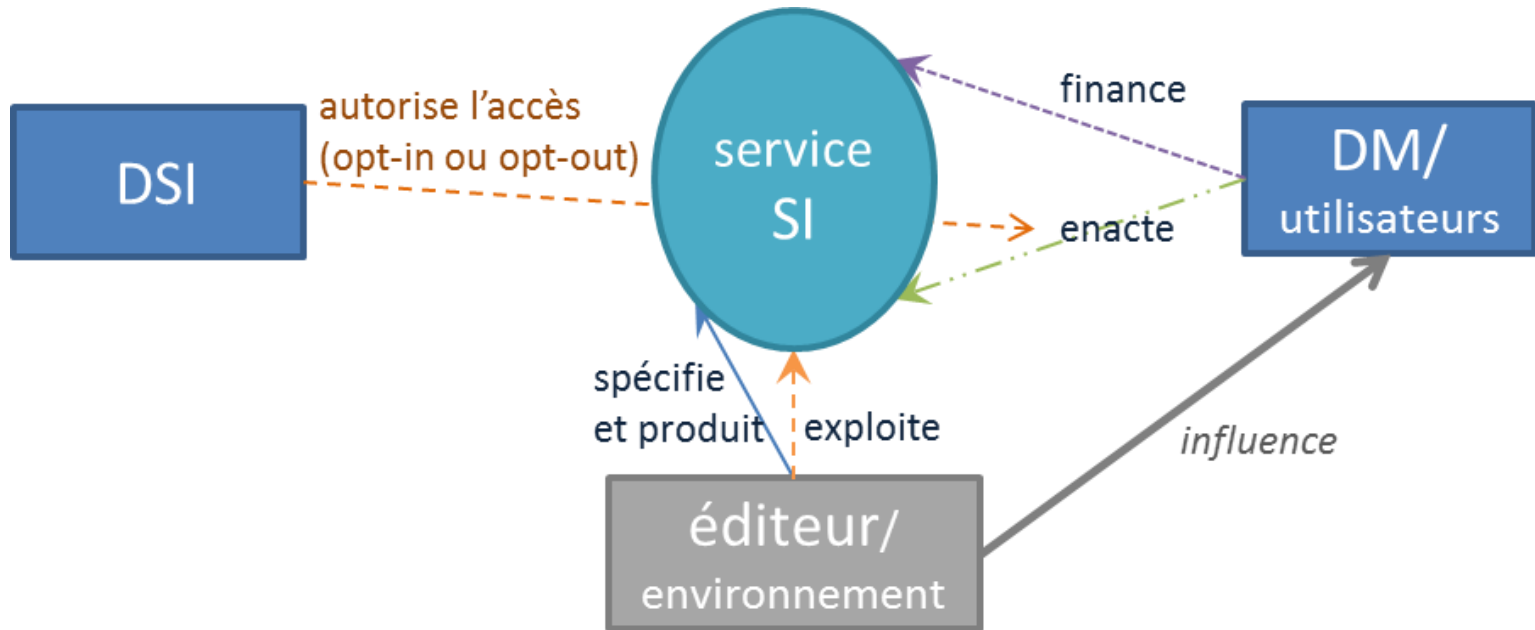
2/ IS as a service



- ➔ direction métier en position de MOA, DSI en MOE et exploitant, conserve un rôle central
- ➔ on-premises ou IaaS/PaaS



3/ IS as an access... bring your own IS



- ➔ modèle émergent SaaS, contournement de la DSI, consommerisation
- ➔ agilité versus capitalisation/sécurité
- ➔ SaaS

jive



IBM



Etude de cas n° 1: IS as a service

- recherche intervention démarrée en 2012 dans un établissement d'enseignement supérieur
- Modèle **IS as a service** : chaque direction métier est MOA et sélectionne la meilleure application par rapport à son cahier des charges en complément d'un ERP métier sélectionné par le COPIL
- 5 SI dédiés et spécifiques ont été mis en œuvre parallèlement à l'ERP cœur de métier
- La DSI garde le contrôle complet du réseau et de l'architecture technique et officie en tant que prescripteur/conseil auprès des directions métier

Etude de cas n° 2: IS as an access

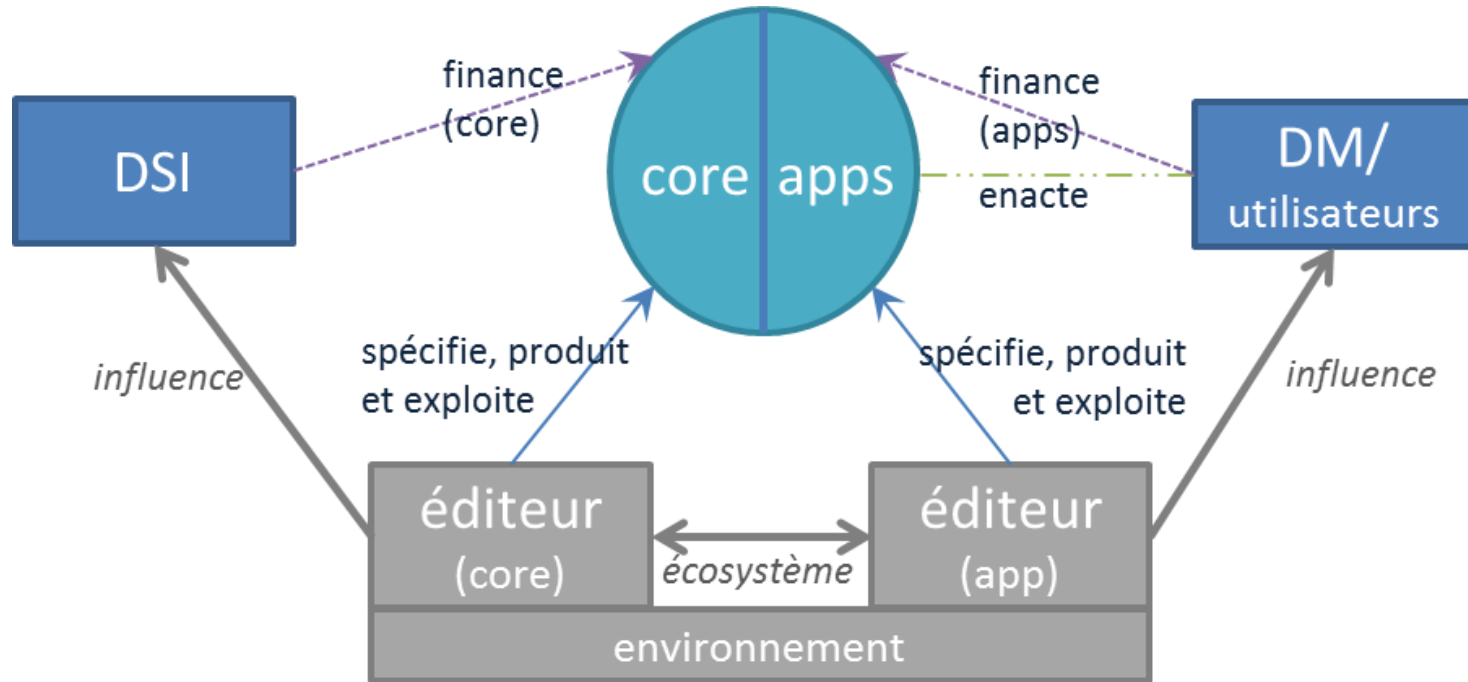


- recherche intervention chez Valeo sur la mise en place d'un nouveau SI entre 2010 et 2013
- déploiement des solutions Google en interne (Google apps for business)
- utilisation par la DSI du modèle **IS as an access** pour compléter et améliorer son offre en mode IS as a product
- La DSI a ainsi capitalisé sur ses compétences de conseil et d'accompagnement pour proposer aux directions métier l'utilisation de solutions en mode SaaS

analyse

	IS as a product	IS as a service	IS as an access
Logique interactionniste	<ul style="list-style-type: none"> ✓ co-construction faible ✓ logique normative 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ co-construction moyenne ✓ pilotage DM ✓ utilisateurs peu impliqués 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ co-construction forte ✓ outillage directement par les acteurs ✓ sans contrôle de la DSI
Influence de l'environnement et de la sphère personnelle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ influence faible 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ influence moyenne ✓ choix DSI challengés en fonction de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ influence forte ✓ acteurs directement influencés par les stratégies marketing ✓ sans néc. mesurer les impacts
Sensemaking	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prescription du sens par la DSI 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ co-construction du sens entre la DSI et DM 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ prescription du sens par les éditeurs ✓ effet de clique ✓ consumentisation

4/ IS as a platform



→ modèle émergent two-sided market, la DSI assume un rôle de gestionnaire de plateforme

16 → logique de co-construction

→ vers le SaaS



Conclusion

- Quatre modèles ont été dégagés : *IS as a product*, *IS as a service*, *IS as an access* et *IS as a platform*
- des formes différentes d'utilisation de la technologie *Cloud Computing* : le mode IaaS sera privilégié pour les deux premiers, et le mode SaaS dans le deux derniers
- pour éclairer les choix des acteurs de l'organisations
- repositionnement de la DSI comme un service participant à la création de valeur en développant ainsi les compétences appropriées (négociation commerciale avec les éditeurs, capacité d'intégration, connaissance approfondie des processus métiers...)
- voie de recherche : le dernier modèle *IS as a platform*

merci !

