

“IT MANAGER, OSEZ PARLER STRATÉGIE BUSINESS!”

Dans une PME, l'IT doit participer au développement de l'activité plutôt qu'être un poste de coût. Et l'IT manager doit devenir un interlocuteur du CEO en associant stratégie IT et stratégie business. Dixit Jean Gabriel, partenaire associé chez Just In Time Management (), à l'invitation de Waslet IT. Marc Husquinet*

Si l'alignement IT/business est bien perçu dans les plus grandes organisations, le rôle du responsable informatique de la PME est également en évolution.

ALIGNEMENT

“Une PME est souvent une entreprise familiale qui considère l'IT comme un coût. Or l'informatique peut être une source de productivité, voire permettre le développement de l'activité, analyse Jean Gabriel. En effet, l'IT est au coeur du métier et impacte tant les employés que les clients et prospects, les fournisseurs et même les autorités publiques. De même, l'IT est souvent un facteur de frustration plutôt que de satisfaction. Et en cas de panne, le CEO est en général impliqué trop tard dans le processus.”

Bien sûr, il existe quelques mesures de base pour garantir un bon fonctionnement de l'IT, comme le recours à des antivirus, la prise de backups réguliers, le monitoring des systèmes ou la maintenance proactive. “L'IT devrait être impliquée beaucoup plus tôt dans la réflexion stratégique et ne pas se limiter à déployer des solutions à la demande du business, mais plutôt anticiper les demandes du business. Il faut éviter de dissocier stratégie business globale et stratégie IT.”

Avant d'ajouter: “Dans une PME, le vrai talent du CEO est de bien s'entourer, notamment en informatique. Comme le CEO doit être partout à la fois, il a intérêt à être bien conseillé.”

NOUVEAU RÔLE

Pourtant, dans la PME, le responsable informatique ou IT manager est trop souvent encore un technicien, un spécialiste de la technologie, quand ce rôle n'est pas

dévolu à une “bonne âme” qui a une affinité plus ou moins proche avec l'informatique. “Or le rôle de l'IT manager doit s'élargir pour passer de la technologie pure et dure à la gestion business, et même à la réflexion commerciale et marketing”, estime encore Jean Gabriel.

Et de recommander tant au CEO qu'à l'IT manager de faire entrer l'informatique au comité de direction.

DÉLÉGUER

Comme l'informatique a un impact direct sur le business, Jean Gabriel considère que “la bonne approche dans une PME est un IT manager proche du CEO et qui participe à la stratégie business.” Mais quid alors de la gestion au quotidien de l'infrastructure? “Il appartient au responsable IT de choisir et de coordonner les ressources et prestataires IT, tant internes qu'externes.”

Et si le choix est fait de confier l'IT à un fournisseur, “il faut que ce prestataire n'offre pas seulement des solutions, mais participe également à la réflexion stratégique et aide à définir les besoins. Bref,

être proactif plutôt que réactif. Le fournisseur ne doit pas hésiter à challenger la PME”, estime encore Jean Gabriel. ☺

(*) Just In Time Management est un cabinet conseil composé exclusivement de partners qui ont une expérience confirmée de la direction générale, ce qui leur permet de partager leur know-how ainsi que d'accompagner et de conseiller d'autres chefs d'entreprises.



JEAN GABRIEL:
“La bonne approche dans une PME est un IT manager proche du CEO et qui participe à la stratégie business.”

Waslet IT Services & Solutions

Fondée en '47, Waslet IT propose des solutions visant à assister ses clients (essentiellement des PME) dans la conduite de leurs projets IT ainsi qu'à en assurer la mise en oeuvre et le suivi dans le but de maximiser la rentabilisation de leurs investissements IT.

Depuis 2011, la société propose sous le nom Seren-IT un ensemble de managed services permettant de gérer une infrastructure IT de bout en bout à coût fixe et avec garantie de résultat (selon des niveaux de service à définir).