

# Infogérance : Saint Graal ou miroir aux alouettes ?

Les grandes SSII auraient trouvé là un nouveau cheval de bataille: car nul doute que s'accumule une quantité de contrats juteux, pour le plus grand bonheur de grandes organisations et de leurs décideurs financiers en perpétuelle recherche de nouvelles réductions de coûts. Les services informatiques des grands utilisateurs sont aujourd'hui touchés de plein fouet par cet engouement pour l'infogérance dont profitent des commerciaux affamés par une disette de trois ans. Mais les décideurs réfléchissent-ils vraiment aux conséquences de ces réorganisations sur la productivité de leurs salariés utilisateurs? Analysons, de manière empirique, les étapes d'une décision d'externalisation globale: – Au commencement, tout allant pour le mieux dans le meilleur des mondes, les directions des deux parties signent un accord, leur promettant un ciel sans nuage où les économies réalisées seront aussi nombreuses que les étoiles brillant dans l'univers. – Très rapidement, les anciennes équipes internes sont déplacées vers la société de service contractante et perdent, par la même occasion, leur ancienneté ainsi que leurs avantages sociaux et sont priées de travailler 2 fois plus pour remplacer ceux qui ont préféré partir. Il ne fait aucun doute que leur motivation va fortement baisser sachant qu'en général, les équipes dirigeantes ont nié jusqu'au dernier moment qu'un contrat était à la signature, afin d'éviter les turbulences. – Dans la réalité, la qualité du service fourni décroît très vite pour se stabiliser à un niveau d'incompétence acceptable pour la société de service qui va alors facturer le client pour un service minimum, générateur de bénéfices. – Au bout d'une année, la productivité des utilisateurs a déjà décru de 50% car le support technique et la 'hot-line' sont beaucoup moins réactifs qu'avant. C'est alors que les dirigeants du client contractant commencent à se demander si le ciel est vraiment sans nuage. C'est après moins de 18 mois de ce régime amaigrissant que la Banque JP Morgan a décidé de réintégrer ses 4000 collaborateurs transférés et de retrouver ainsi une véritable organisation en faveur de son système d'information pour des raisons de bon sens. Si la volonté de faire des économies est une bonne chose, la gestion en interne du système d'information des organisations est une activité stratégique dont dépend le bon déroulement des opérations productrices journalières. Le fait de risquer de gripper cette mécanique peut générer des pertes plus importantes que les profits promis par les capitaines de l'infogérance. Bref, un tiens vaut mieux que deux tu l'auras ! (\*) chargé de cours, consultant Intellique