

# Tribune : François Benhamou (Novell), les technologies de l'information à l'heure de l'utilisateur tout-puissant

C'est un fait : la grande distribution fait plus d'efforts pour séduire les internautes que pour satisfaire le chaland ; les représentants de la génération Y donnent des leçons de marketing social aux pros du marketing ; et l'informatique doit s'adapter à un monde mobile et social où les avantages ne vont pas sans certains risques.

Pourtant, nous vivons une période passionnante pour les fournisseurs de solutions informatiques qui ont dû s'adapter à cette évolution rapide, équilibrer les besoins en informatique et créer un environnement où les employés disposent littéralement de solides outils de productivité au bout des doigts.

Aujourd'hui, les employés sont plus puissants que jamais et peuvent travailler à leur guise grâce aux réseaux sociaux et aux outils mobiles. Il est grand temps d'accepter cette situation, car les employés de la génération Y ne sont pas les seuls à vouloir bénéficier de ces technologies : dirigeants, cadres, administrateurs, et même stagiaires leur emboîtent le pas !

La frontière entre technologies personnelles et professionnelles est très mince. L'expérience sociale a appris à ces employés que leur avis est important, ce qui les rend plus puissants que jamais et place les règles des entreprises en ballottage pour le moins défavorable.

Voyons les choses en face : travailler quand et où bon nous semble avec des appareils mobiles ne suffit plus. Nos envies personnelles doivent également être satisfaites. Tous les salariés veulent avoir la possibilité d'accéder à leurs pages personnelles sur LinkedIn ou Facebook en utilisant les terminaux fournis par leur entreprise. Si bien que les DSI n'ont pratiquement plus les moyens de dire « non » à leurs employés et que les règles d'accès applicables dans les entreprises ont disparu corps et âme. Pourtant, même pendant cette période d'entreprise sociale et d'utilisateur tout-puissant, les services informatiques doivent protéger les données professionnelles, car leur entreprise sera en première ligne en cas de perte ou de fuite d'informations.

Reste à savoir comment une entreprise qui a vu le jour avant l'avènement des employés mobiles et des réseaux sociaux peut survivre après cette (r)évolution. Il y a trois principes à suivre :

## **Se concentrer sur les besoins informatiques, et non sur la dernière tendance à la mode**

Pour un DSI, rien de plus facile que de dénicher la dernière tendance à la mode en feuilletant un magazine d'informatique, puis d'expliquer à son équipe que la maîtrise de cette nouvelle technologie lui permettra de répondre aux nouvelles attentes qu'elle va susciter. Mais côté « business », l'approche la plus pertinente consiste à bien cerner les besoins avant d'entreprendre

tout changement au niveau des règles ou des procédures.

Certains modèles métier ne sont pas adaptés au cloud et les solutions déployées sur site remplissent encore parfaitement leur rôle. Et si la technologie apporte généralement des avantages aux entreprises, cela aura toujours un coût. La question la plus importante reste toutefois liée à l'opportunité d'apporter des modifications. Non seulement dans sa nature, mais aussi dans son timing : à quel moment est-il intéressant d'adopter une nouvelle tendance ?

Il est également impératif de comprendre que si elles constituent a priori des phénomènes passagers, les tendances n'en apportent pas moins une certaine valeur ajoutée. Au-delà des solutions et des produits hyperbranchés, un DSI expérimenté pourra déceler pourquoi telle ou telle mode a vu le jour.

## **Engager une équipe multi-générationnelle de haut niveau**

Si vous souhaitez être un expert en informatique d'entreprise, vous devez disposer des meilleurs éléments, point final ! Ceci ne veut pas dire que tous les membres de son équipe doivent afficher plus de vingt ans d'expérience. Cela veut dire qu'il faut constituer une équipe où des personnes talentueuses et qualifiées — dont certaines pourront se targuer de posséder une expérience certaine — côtoieront des éléments plus jeunes et à l'approche plus fraîche, qui ont grandi avec les technologies mobiles et sociales, et qui savent ce qu'est la consomérisation de l'informatique.

Une équipe où sont représentés différents horizons développera des produits et des services plus performants, à même de répondre aux attentes des clients et suffisamment flexibles pour satisfaire les différents besoins des entreprises. Il est facile de dire « remplaçons les anciens par des jeunes », mais les services informatiques les plus performants sont ceux qui jouent la carte des générations plurielles.

## **Ne jamais oublier le véritable enjeu informatique**

Quelle que soit la dernière tendance à la mode (Byod, cloud et autres réseaux sociaux), le véritable enjeu pour les DSI demeure d'équilibrer la productivité, la sécurité et la conformité tout en exploitant au mieux les actifs à leur disposition avant d'engager de nouveaux investissements. Cette approche fera toujours partie des objectifs des DSI, le rôle des fournisseurs étant de répondre à ces besoins. Onéreux ? Probablement. Sauf si les solutions sont développées pour être évolutives et éviter aux DSI d'investir dans de nouvelles règles et plates-formes dès qu'une nouvelle technologie surgit dans le paysage.

Mais ce n'est pas seulement une question de matériel et de logiciels. Les règles de sécurité des données doivent aussi bien s'appliquer aux utilisateurs de PC de bureau qu'à leurs collègues nomades, ce qui évitera de les modifier dès qu'un nouvel appareil ou une nouvelle plate-forme sociale déboule sur le marché. Et surtout, les règles doivent être mises en œuvre de manière à ne pas entraver la productivité.

Les technologies mobiles, sociales et pour le cloud ont obligé les DSI à s'adapter à l'ère de l'employé tout-puissant. Cela ne va pas sans certaines complications.

Pour être performants, les services informatiques doivent évoluer au gré de ces nouvelles technologies sans menacer la sécurité, ni limiter la productivité de leurs employés. Il est important que ce ne soit pas la technologie qui dicte les règles à suivre, mais, au contraire, que les entreprises déploient des règles souples pouvant être mises en œuvre dans un environnement technologique en rapide évolution.

Est-il important de répondre aux demandes des employés ? Avez-vous adapté les règles de votre entreprise aux nouveaux besoins des utilisateurs mobiles et des réseaux sociaux ? Si vous répondez par la négative, interrogez-vous sur votre vision de l'avenir de votre entreprise !

---

**Voir aussi**

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)