

LES BAROMÈTRES DE LA PERFORMANCE

David Autissier  
Valérie Delaye

# Mesurer la performance du système d'information

© Groupe Eyrolles, 2008  
ISBN : 978-2-212-54116-8

**EYROLLES**

Éditions d'Organisation

# Sommaire

Préface .....	9
Introduction	
Apprécier la performance des fonctions support .....	11
Chapitre 1	
Le modèle d'évaluation fonctionnelle (MEF) .....	15
La nécessité d'évaluer pour piloter .....	16
Le MEF : modèle d'évaluation fonctionnelle .....	20
<i>Que faut-il mesurer pour évaluer une fonction support ?</i> .....	21
<i>Un modèle d'évaluation fonctionnelle à quatre pôles</i> .....	22
<i>Calcul d'un taux de performance</i> .....	27
Le modèle MEF et les tableaux de bord .....	30
<i>L'approche par les objectifs</i> .....	31
<i>L'approche par les modèles de pilotage</i> .....	35
Le modèle MEF et les outils d'évaluation financière .....	43
<i>Les méthodes de l'évaluation financière</i> .....	43
<i>Les limites de l'évaluation financière pour les fonctions support</i> .....	45
Chapitre 2	
La fonction système d'information .....	47
Définition de la fonction système d'information .....	48
<i>Système d'information et informatique</i> .....	48
<i>Maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre</i> .....	49
Historique de la fonction système d'information .....	51
<i>Développement de l'informatique</i> .....	51
<i>Naissance du système d'information</i> .....	52
<i>De IT à ICT</i> .....	52
<i>Évolution du SI</i> .....	53
<i>Applications du SI</i> .....	53
<i>Environnement du SI</i> .....	54
Les pratiques de la fonction système d'information .....	55
<i>Les pratiques liées aux projets d'informatisation</i> .....	56
<i>Les pratiques liées au pilotage du SI</i> .....	57

<i>Les pratiques liées à la technologie informatique</i> .....	58
<i>Les objectifs du système d'information</i> .....	60
La fonction système d'information aujourd'hui .....	62
<i>Six référentiels pour définir la notion de système d'information</i> .....	64
<i>Une fonction qui s'externalise de plus en plus</i> .....	69

### Chapitre 3

<b>L'évaluation des activités de la fonction système d'information</b> .....	73
Le référentiel d'activités de la fonction système d'information .....	76
<i>Pilotage du SI</i> .....	76
<i>Gestion de la relation avec les utilisateurs</i> .....	79
<i>Développement applicatif</i> .....	81
<i>Maintenance applicative</i> .....	84
<i>Gestion de l'infrastructure</i> .....	86
Les questionnaires d'évaluation des activités .....	88
Le taux d'activité .....	94

### Chapitre 4

<b>L'évaluation des compétences de la fonction système d'information</b> .....	99
Le référentiel de compétences de la fonction système d'information ..	100
<i>Les compétences techniques</i> .....	101
<i>Les compétences comportementales</i> .....	104
<i>Les compétences « métier de l'entreprise » ou prospectives</i> .....	106
Les questionnaires d'évaluation des compétences .....	108
Le taux de maîtrise comme évaluation des compétences .....	116
<i>Le taux de maîtrise global</i> .....	116
<i>Le taux de maîtrise par type de compétences</i> .....	118

### Chapitre 5

<b>L'évaluation des ressources et de l'organisation de la fonction système d'information</b> .....	123
Évaluation des variables structurelles de la fonction système d'information .....	124
<i>Le positionnement de la fonction</i> .....	124
<i>Le fonctionnement et le mode de management</i> .....	125
<i>Les enjeux de la DSI</i> .....	132
<i>Les ressources de la fonction système d'information</i> .....	134
Le questionnaire d'évaluation de la structure de la fonction système d'information .....	138
Le taux de support structurel .....	141

## Chapitre 6

<b>L'évaluation de la satisfaction clients de la fonction système d'information</b> .....	145
Le référentiel clients .....	146
<i>La direction générale</i> .....	146
<i>La ligne managériale</i> .....	147
<i>Les chefs de projet</i> .....	148
<i>Les utilisateurs du système d'information</i> .....	148
<i>Les prestataires externes</i> .....	149
Les questionnaires d'évaluation de la satisfaction clients .....	153
Le taux de satisfaction clients .....	158

## Chapitre 7

<b>Évaluation globale de la fonction système d'information</b> .....	163
L'analyse globale .....	163
Le baromètre de la performance globale .....	166
Les matrices qualitatives .....	168
<i>La matrice d'analyse stratégique</i> .....	168
<i>La matrice d'analyse multidimensionnelle</i> .....	170

## Chapitre 8

<b>Exemples d'utilisation du modèle d'évaluation fonctionnelle de la fonction système d'information</b> .....	175
Cas n° 1 : les compétences de gestion de projet d'une équipe système d'information .....	177
Cas n° 2 : coûts et ressources d'une fonction système d'information ..	182
Cas n° 3 : fusion de deux services système d'information .....	187
Cas n° 4 : mon entreprise est-elle prête pour un ERP ? .....	190
Cas n° 5 : création d'un entrepôt de données .....	194

<b>Annexes</b> .....	199
----------------------	-----

## Annexe 1

<b>Bibliographie commentée en système d'information</b> .....	201
---	-----

## Annexe 2

<b>Quelques sites Internet en système d'information</b> .....	207
---	-----

## Annexe 3

<b>Les problématiques actuelles en système d'information</b> .....	209
--	-----

<b>Index des figures</b> .....	211
--------------------------------	-----

<b>Index thématique</b> .....	213
-------------------------------	-----