

## L'informatique est-elle rentable ?

Rien n'est très sûr quand on parle de la rentabilité des systèmes informatiques, et de nombreuses analyses financières de mesure de succès des investissements (ROI, NPV, IRR, etc.) ne parviennent qu'à des résultats discutables parce qu'elles ne sont pas construites sur des bases solides.

Par exemple, sur quels éléments peut-on fonder le calcul du ROI de l'adoption d'un nouveau système informatique ? Quand, dans les années 1980, les ordinateurs centraux ont été remplacés par l'informatique distribuée, les vendeurs promettaient des économies financières. En réalité, c'est plutôt le contraire qui s'est produit : la décentralisation a provoqué une augmentation des coûts réels.

Dans les années 1990, c'étaient les progiciels de gestion intégrés (ERP) qui devaient diminuer les coûts informatiques, et cela s'est aussi révélé un mirage dans beaucoup de cas. On a même vu des entreprises faire faillite à la suite d'un projet d'ERP trop lourd.

La rentabilité de l'informatique a notamment été évaluée par Strassmann (voir Références). Ses recherches ont montré qu'il n'existe aucune corrélation entre le niveau des dépenses informatiques et la profitabilité d'une entreprise, quel que soit le type de mesure employé.

D'autres économistes ont souligné que la productivité des cols blancs a très peu évolué entre les années 60 et les années 80 alors que les investissements informatiques augmentaient très fortement dans ces années-là.

Ce paradoxe s'explique simplement par le fait que la rentabilité de l'informatique tient à la *qualité* des investissements et non à leur *montant*.

Voici quelques questions fondamentales à se poser pour tenter de mieux comprendre la problématique de la rentabilité de l'informatique.

- **L'informatique est-elle en phase avec les objectifs stratégiques de l'organisation ?**
- **Est-elle au service des bonnes personnes ?**
- **Les projets informatiques s'adressent-ils aux fonctions qui génèrent de la valeur ?**
- **Le résultat de chaque projet informatique est-il évalué par rapport aux objectifs de l'organisation ?**
- **Sur quelle base le budget informatique est-il calculé ?** S'il est le résultat d'un calcul automatique, les coûts informatiques vont certainement devenir de moins en moins lisibles au fil du temps.
- **Dans un projet, est-ce vraiment l'informatique qui génère de la valeur, ou est-ce l'amélioration du processus de travail ?**
- **Les dépenses informatiques sont-elles vues comme des coûts ou des investissements?**  
L'objectif fondamental de l'informatique ne consiste pas à diminuer des coûts mais à créer de la valeur.

- **Le coût total de possession (TCO) est-il réellement pris en compte ?** Le TCO d'un poste de travail informatique représente typiquement 15% du salaire. Si les moyens informatiques mis à la disposition d'un employé ne permettent pas d'obtenir un gain de productivité au moins équivalent, l'informatique n'est pas rentable.
- **La collaboration entre l'informatique et les autres départements de l'entreprise est-elle bonne ?**

### **Évaluer la rentabilité d'un investissement**

Deux outils pour juger de la rentabilité d'un investissement informatique sont les projets pilotes et le *benchmarking*.

Les projets pilotes et les tests sont relativement simples à mettre en oeuvre, mais les résultats peuvent être difficiles à analyser ou mal acceptés.

Le benchmarking permet d'obtenir des informations précieuses, mais elles sont difficiles à obtenir et délicates à vérifier. Les résultats peuvent être mal acceptés ou difficiles à appliquer à notre cas spécifique.

### **Références**

STRASSMANN, Paul A., *The Squandered Computer*, The Information Economics Press, New Canaan, 1997.