



« Du rôle des ERPs dans l'innovation du SI »

Tribune Libre de Claude Molly-Mitton, Président de l'USF, L'association des utilisateurs francophones des solutions SAP*

(6 629 signes espaces compris – 7837 signes espaces non compris)

*Après le Big Data en 2012, l'innovation sera le fil rouge de l'année 2013 pour l'USF

Innovation, une difficulté culturelle française ?

L'innovation peut prendre des formes les plus diverses et n'est pas forcément synonyme de technologie de rupture ni même de nouveau produit. C'est un piège classique à éviter. Rien que dans nos environnements professionnels, l'innovation peut être marketing, commerciale, managériale, organisationnelle, sociétale... Par exemple, la création de centres de services partagés ou de centres de services facturiers, supportés et permis bien souvent par la mise en place d'ERP a été – et est encore, dans de nombreuses organisations – un facteur majeur d'innovation organisationnelle ayant permis une rationalisation des efforts et des coûts de back office, essentielle en situation économique tendue.

De plus, il ne faut jamais perdre de vue que la perception de progrès portée par une innovation peut être très relative et reste très liée au contexte culturel. Le baromètre BVA – Syntec Numérique « *les européens et l'innovation* » publié en juin 2012 en est une excellente illustration. Il montrait que si, pour les deux tiers des européens, les équipements nomades étaient un progrès, « *une chance car cela offrait aux salariés davantage de libertés pour organiser leur travail aux moments qui leurs conviennent le mieux* », les français étaient les seuls européens... à penser le contraire ! Ils estimaient en effet, à 60 %, que « *ces équipements nomades étaient une menace, car cela empêchait les salariés de couper avec leur travail et d'avoir une vie personnelle indépendante de leur vie professionnelle* ». Ce sondage est très révélateur de la rigidité culturelle française, alors même que la flexibilité est pourtant une composante essentielle pour réussir à innover continuellement, et, au final, à rester compétitif.

La flexibilité est essentielle, mais aussi la passion comme l'exprimait fort bien Steve Jobs : « *L'innovation, c'est une situation que l'on choisit parce que l'on a une passion brûlante pour quelque chose* ».

Le rôle des systèmes d'information dans l'Innovation

Quel rôle jouent nos systèmes d'information traditionnels (et notamment les ERPs comme SAP, sujet qui nous préoccupe évidemment en tout premier lieu à l'USF) dans le processus global d'innovation de nos organisations ? Quelles innovations technologiques, organisationnelles, managériales, sont elles susceptibles de changer notre quotidien et notre réalité, dès demain ou à plus long terme ? En quoi et comment les technologies de l'information sont-elles des freins ou, au contraire, des éléments facilitateurs de l'émergence d'innovations ?

Un magazine informatique titrait récemment, à sa Une : « *Menacés, les DSI ont l'obligation d'innover* », avec de nombreux exemples à l'appui de ce titre volontairement provocateur. Je ne partage pas totalement ce point de vue. N'oublions pas que les DSI ont toujours innové, mais les technologies utilisées étaient souvent obscures pour le commun des mortels. Ce qui change aujourd'hui, si « menace » il y a, c'est que l'innovation numérique ne leur appartient plus totalement et est, au moins en partie, accessible à tous plus facilement. Et évidemment cela change beaucoup de choses !

Les ERPs exclus du processus d'innovation ?

Durant ces vingt dernières années, les organisations se sont beaucoup consacrées à rationaliser, à industrialiser, et à professionnaliser leurs processus. Les ERPs ont souvent été le moteur de cette démarche. Beaucoup d'analystes affirment néanmoins depuis quelques années que les ERPs ne portent plus l'innovation, du fait d'un décalage entre, d'un côté, le cycle long du temps incompressible nécessaire à leur mise en œuvre, et, de l'autre, le cycle de l'innovation, marqué par des délais de réaction bien plus courts.

Le Gartner, par exemple, promeut depuis quelque temps son fameux modèle baptisé « *Pace Layered* ». Dans ce modèle en trois « couches », le niveau le plus haut, le plus noble en d'autres termes, dénommé « *Systems of innovation* », est porté par des technologies digitales nouvelles, développées sur mesure, réalisées si possible avec des méthodes agiles, donc très rapidement. Ce serait, semble-t-il, le point de passage obligé, coté système d'information, pour innover, vite et bien. Au contraire, au niveau le plus bas, on trouve dans le « *system of record* » nos chers ERPs. A la lecture de ce modèle, les ERPs seraient ainsi voués à rester « au fond de la mine » et à ne participer en rien à l'innovation...

D'autre part, nous sommes confrontés au quotidien à des vecteurs d'innovation digitale issus du grand public qui viennent frontalement s'opposer, au sein de nos organisations, à nos acquis technologiques. On observe d'ailleurs depuis une petite dizaine d'années que la courbe s'est inversée et que nous disposons, sauf exception, d'outils plus rapides, plus performants, plus ergonomiques, plus modernes, tant à titre personnel que professionnel, du moins pour l'utilisation quotidienne d'un utilisateur moyen.

Pour autant, la DSI est-elle vouée à rester à la traîne de l'innovation ? Les ERPs sont-ils condamnés à rester « au fond de la mine » et éloignés des vecteurs d'innovation ? Je suis persuadé que la réponse est doublement négative. Les métiers cherchent parfois à s'affranchir des DSI internes, en cédant aux sirènes marketing de nouveaux vendeurs de rêves technologiques accessible facilement à tous. Mais les DSI restent malgré tout les principaux garants des choix numériques de l'entreprise, même si on voit émerger la nouvelle fonction de CDO « Chief Digital Officer », métier qui, au demeurant, pourra et sera bien souvent très bien assuré par le CIO lui-même... La DSI innove également elle-même en interne, dans son organisation et dans ses missions. Peu à peu, par exemple, le modèle MOE-MOA, particularisme français, disparaît et, au sein d'une DSI, les compétences métier deviennent aussi essentielles que les compétences technologiques.

Quant aux ERPs, et notamment SAP, ils ont dû innover et s'adapter, face à l'arrivée de nouvelles données technologiques : mobilité, SaaS et cloud computing, Big data....pour, si j'ose dire, « rester en vie ». Ils ne sont nullement exclus, bien au contraire, des processus d'innovation et de sa dynamique, qu'elle soit technologique, interne ou externe à nos organisations. Les ERPs en restent bien souvent les piliers ou, au minimum, les parties prenantes essentielles.

De l'innovation à la rupture technologique

Et demain ? Plusieurs perspectives totalement en rupture avec l'informatique telle que nous la connaissons depuis cinquante ans pourraient bien tout changer.

Il est plus que probable que l'électronique du silicium touche à sa fin. Par quel matériau sera-t-il remplacé demain ? Plusieurs candidats sont en lice dont le véritable matériau miracle qu'est le graphène.

D'autres voies de développement nous entraînent du côté des ordinateurs quantiques.

Mais d'autres perspectives, bien plus en rupture, s'ouvrent à nous. Les projets lancés aux Etats-Unis et en Europe autour de l'informatique neuronale remettent réellement en question le principe fondamental de la machine de Von Neumann de 1943, qui reste le principe de base architectural de tous nos ordinateurs aujourd'hui. L'idée est ici de s'inspirer directement de l'architecture et du fonctionnement du cerveau humain.

L'humain, justement, risque bien d'être de plus en plus mêlé ou au minimum interfacé nativement à la machine. Sans parler des nombreux projets de recherche autour des ordinateurs organiques.

Où en seront alors nos fidèles ERPs dans ce futur paysage ? Existeront-ils simplement encore, ou auront-ils mutés, innovés suffisamment en de nouveaux concepts pour survivre ? Nul ne peut le dire bien évidemment.

Edgar Morin disait : « *Chacun vit pour garder le passé en vie, vivre le présent, et donner vie au futur* ». Cette pensée reflète parfaitement de ce qu'est le véritable moteur de l'innovation.