

# La gouvernance : base solide d'une bonne performance TI.

**B**ien que les experts reconnaissent depuis fort longtemps la relation entre gouvernance et création de valeur ajoutée en matière de TI, un sondage effectué récemment auprès de 100 entreprises dont les revenus oscillent entre 100 et 300 millions rapporte que 33 % des entreprises québécoises n'ont aucune structure de gouvernance, tandis que 24 % d'entre elles sont dotées d'un comité consultatif et 43 % d'un conseil d'administration. Une étude pancanadienne réalisée auprès de 150 cadres supérieurs en TI signale que la plupart des entreprises canadiennes, et surtout celles du Québec, auraient de la difficulté à tirer le maximum de leurs investissements technologiques.

La gouvernance en soi a pour but de décrire la structure, les rapports hiérarchiques, les processus et les mécanismes utilisés pour que les tâches soient exécutées adéquatement et que la valeur souhaitée soit déterminée. Aussi, pour qu'une entreprise puisse tirer pleinement profit de ses investissements technologiques, elle doit respecter un cadre de gouvernance et de pratiques exemplaires en gestion des TI. Comme il s'agit souvent d'une tâche colossale, les entreprises font affaires avec des consultants pour les aider à structurer leurs projets d'implantation de nouveaux systèmes tant sur le plan du matériel, des logiciels que de la formation.

À cet égard, Monsieur André Hardy, conseiller en gestion des ressources informationnelles chez Microserv est l'un de ces consultants. En cette qualité, Monsieur Hardy travaille en ce moment avec l'Agence de la santé et des

services sociaux de la Montérégie afin d'exécuter un plan directeur des ressources informationnelles qui, d'une part, aura comme objectif de corriger les lacunes de contrôle et de sécurité pouvant mettre en péril la protection des renseignements. D'autre part, ce plan directeur visera à réviser les processus, améliorer la performance et récupérer des bénéfiques. Ainsi, il aidera l'Agence à réaliser ses objectifs qui sont de prévenir, guérir et soutenir la population afin de contrer les effets négatifs de la maladie et d'augmenter la qualité de vie des patients.

« Pour que la gouvernance des TI soit efficace, il faut bien comprendre les besoins du client, lui permettre d'optimiser ses ressources et l'aider à choisir les systèmes TI convenant le mieux à ses besoins, de rappeler Monsieur Hardy. Avec l'Agence, non seulement faut-il augmenter la performance de l'organisme, il faut améliorer la qualité du service dans des délais acceptables et à un coût raisonnable. Dans l'optique d'une gouvernance technique, nous visons ici à mettre en œuvre les toutes dernières technologies. Les systèmes fonctionnant par l'entremise d'Internet et les fonctions communes définies sur le Web sont certainement la voie de l'avenir dans ce domaine. »

Enfin, la gouvernance permettra à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie de mieux gérer la sécurité de ses ressources informationnelles et d'implanter un plan de relève informatique. Voilà un autre exemple de la portée des solutions offertes par Microserv dans une optique de création de valeur ajoutée pour les organismes oeuvrant dans le secteur des soins de santé.

## SOURCES :

Beaulieu, Alain. Les entreprises du Québec sont moins satisfaites. Direction informatique. Édition du 8 décembre 2006.

Hardy, André. Offre de services relative à l'élaboration du plan directeur des ressources informationnelles. Présenté à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. Le 7 novembre 2008.

Turcotte, Claude. Les PME adoptent de plus en plus les principes de bonne gouvernance. Le Devoir, section Économie, édition du samedi 18 octobre 2008, p. b3.

### Montréal

950, chemin Herron  
Dorval (Québec) H9S 1B3  
Téléphone : 514-636-5127  
Sans frais : 1-800-609-7376  
Télécopieur : 514-636-9547

### Québec

Place Iberville II  
1175, rue Lavigerie, bureau 305  
Québec G1V 4P1  
Téléphone : 418-688-2655  
Télécopieur : 418-688-3642