

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.6	<i>Rôles du Système d'Information de Gestion</i>	Bac STMG SIG
Exercice 5		Lycée J. Feyder

Exercice 5 : Air France - KLM, TF1

Le groupe Air France-KLM emploie 102 000 personnes (2011) dont 1 700 pour la DSI. Les propos de Pierre-Henri Gourgeon, directeur général exécutif (DG) et d'Edouard Odier (DSI) sont recueillis par Nicolas Arpagian.

Quel rôle joue l'informatique dans la stratégie d'Air France ?

DG : L'informatique, c'est l'outil qui permet de faire la différence avec les concurrents. Pour le reste, les grands opérateurs disposent tous des mêmes avions, du même kérosène, des mêmes personnels qualifiés et nous empruntons les mêmes couloirs aériens. Le cœur d'une compagnie d'aviation, c'est son système d'information. Il permet d'établir au mieux le dialogue avec ses clients, le suivi de ses vols et les multiples tâches de gestion. Car notre activité peut se résumer à une série d'actions très simples à mener. La complexité vient du fait qu'il y a en a un très grand nombre et qu'il faut les traiter instantanément. Une entreprise de notre taille ne pourrait exister sans système d'information efficace.

DSI : Air France-KLM transporte au cours de l'année quelque 70 millions de passagers. Il serait inenvisageable de fonctionner sans un système informatique pour coordonner les 1 800 vols qui partent chaque jour sous les couleurs d'Air France, assurer les rotations des personnels et effectuer le suivi des passagers. Dans chaque appareil, on peut compter jusqu'à quinze tarifs différents, qui varient selon les classes de réservation et les conditions attachées à la prestation. Et les tarifs sont actualisés trois fois par jour. [...]

La compagnie a [autrefois] négligé l'investissement technologique.

DG : Dans les années 90, Air France n'allait pas bien. Et, effectivement, les investissements informatiques étaient restreints au strict minimum. En 1997, le budget représentait 180 millions d'euros. Aujourd'hui [2006], il s'élève à 420 millions. [...] C'est certainement à ce prix que nous sommes parvenus à passer, en moins d'une décennie, de la neuvième place mondiale en termes de chiffre d'affaires à la première.

Un mot sur votre politique maison en matière de logiciels ?

DSI : Nos travaux avec KLM sur une informatique commune ont conduit à déterminer trois approches. Premièrement, nous achetons des solutions du marché éprouvées pour des domaines transversaux comme les achats, la gestion des ressources humaines, la comptabilité ou les stocks. Deuxièmement, nous recherchons les systèmes standards propres au monde de l'aérien. Par exemple, pour les réservations et l'enregistrement, nous avons retenu des logiciels compatibles avec ceux de nos partenaires. Leurs tarifs peuvent par ailleurs être raisonnables, car ils bénéficient d'une clientèle étendue parmi les compagnies aériennes. Nous bénéficions alors à plein de cette économie d'échelle. [...]

DG : Le troisième domaine rassemble les métiers où nous estimons que les gains obtenus se traduisent directement par des bénéfices commerciaux pour la compagnie. À l'instar de nos outils [...] qui assurent une gestion optimale des capacités de nos appareils. Dans ce cas, nous préférons procéder à nos propres développements en interne. Cela représente un indéniable avantage stratégique. Car, dans une profession où les marges sont très faibles, un ajustement performant du remplissage des avions permet d'augmenter les profits de 1 % à 1,5 %.

01 DSI n°26, 15/09/2006

1 Mettre en évidence les apports opérationnels de son SI pour Air France-KLM.

2 Outre l'aspect opérationnel en quoi la performance du SI est-elle essentielle ?

3 Identifier les modalités de choix des applications informatiques du SI.

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.6	<i>Rôles du Système d'Information de Gestion</i>	Bac STMG SIG
Exercice 5		Lycée J. Feyder

Les propos d'Arnaud Bosom, directeur des technologies du groupe TF1 sont recueillis par Nicolas Arpagian.

Comment envisagez-vous l'externalisation des systèmes d'information ?

Nous tenons à conserver l'intégralité du savoir-faire concernant notre cœur de métier ou nos activités stratégiques. Entre autres, l'élaboration d'outils informatiques destinés aux équipes marketing de l'antenne, la commercialisation des écrans publicitaires ou les logiciels d'optimisation de la programmation [télévisuelle].

Quelle est la politique maison en matière de logiciels ?

A priori, nous préférons les solutions standardisées. [...] En revanche, si un logiciel nous convient parfaitement et constitue un élément différenciateur, nous cherchons à en obtenir l'exclusivité.

01 DSI n°21, 16/12/2005

4 Quel est le point commun entre TF1 et Air France - KLM en matière de logiciels ?