

Contacts presse:

Aurélie Jacquot

Tél. : + 33 1 47 54 50 71

E-mail : aurelie.jaquot@capgemini.com

Christel Lerouge

Tél. : +33 (0)1 47 54 50 76

E-mail : christel.lerouge@capgemini.com

L'enquête mondiale « CIO Survey 2008 » de Capgemini Consulting révèle le décalage entre l'importance du rôle de l'informatique et l'influence des directions informatiques dans l'innovation des entreprises

Deux tiers des DSI pensent que l'informatique joue un rôle crucial dans l'innovation, mais seul un sur quatre considère que sa fonction lui permet de jouer réellement un rôle à ce niveau.

Paris, le 11 mars 2008 – Capgemini Consulting, l'activité conseil en stratégie et en management du Groupe Capgemini, publie aujourd'hui sa troisième enquête mondiale "CIO Survey 2008" intitulée « Le rôle de la fonction informatique dans l'innovation des entreprises : moteur ou support ». Cette étude est le fruit de près de 400 interviews réalisées en face-à-face auprès de Directeurs des systèmes d'information (DSI) du monde entier et dans tous les secteurs d'activité. L'enquête souligne le décalage, au sein des entreprises, entre le rôle de l'informatique pour concevoir des offres et services innovants et l'influence des directions informatiques. Deux tiers des DSI dans l'ensemble, et 81% des DSI dans le secteur public, pensent, en effet, que l'informatique joue un rôle crucial dans l'innovation, mais seul un sur quatre considère que sa fonction lui permet de jouer réellement un rôle à ce niveau.

Selon le « CIO survey 2008 », les technologies et leurs utilisateurs évoluent à un rythme si rapide que les directions informatiques courent le risque de devenir spectateurs plutôt qu'acteurs de ce changement. L'étude préconise aux DSI de prendre davantage part à l'innovation au sein de leur entreprise, tout en continuant à diriger les opérations qui sont au coeur de la mission principale de la direction informatique. **Soixante pour cent des DSI interrogés** estiment d'ailleurs qu'une direction informatique peut à la fois contribuer à l'innovation au sein de l'entreprise et gérer les services informatiques supports.

Selon Eric Monnoyer, Directeur Associé, Responsable France et Europe de la discipline *Business & Information Strategy* de Capgemini Consulting, « *Pour les DSI, gérer l'équilibre entre la maîtrise des coûts et l'excellence opérationnelle, tout en contribuant significativement à la compétitivité de leur entreprise par l'innovation, est un défi constant. Dans la mesure où le besoin d'innovation reste une des préoccupations majeures des comités*

de direction, les DSI ont aujourd'hui l'opportunité – s'ils s'en saisissent - de conduire la transformation de leur entreprise par la fonction informatique. »

Quelles sont les caractéristiques d'une entreprise innovante ?

Les interviews conduites par Capgemini Consulting lui ont permis de qualifier de « top innovators » 18 entreprises dont les performances sont supérieures à la moyenne. L'innovation y est considérée comme une priorité et la fonction informatique perçue comme un acteur central de ce processus. Les caractéristiques partagées par ces « top innovators » sont :

- la compréhension de l'informatique par les dirigeants de l'entreprise (**une moyenne de 77% pour les « top innovators » contre 38% pour l'ensemble**),
- des relations efficaces entre la DSI et le reste de l'entreprise (**94% contre une moyenne de 67%**),
- d'excellentes prestations de services informatiques de base (**83% contre une moyenne de 56%**),
- un rattachement direct au directeur général ou au directeur des opérations plutôt qu'au directeur financier (**75% contre une moyenne de 53%**),
- le fait que **88% des DSI** se définissent comme les « partenaires des différentes entités de l'entreprise » et non comme « fournisseurs de services techniques » (**contre 40% pour l'ensemble**).

En comparant plusieurs domaines d'activités, l'enquête révèle que **le secteur public** arrive en tête des secteurs qui considèrent l'informatique comme une source d'innovation, et en deuxième position - juste derrière les services financiers - parmi les secteurs où les entreprises ont mis en place des indicateurs de performance dédiés à l'innovation pour la fonction informatique. Parmi les DSI européens, les français sont les moins confiants sur la crédibilité du département informatique pour conduire l'innovation. *« Cette perception des DSI français reflète probablement les codes imposés par la distinction entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre si spécifique à la France »* analyse Eric Monnoyer.

Quels sont les défis liés à l'innovation ?

Les plus grands défis liés à l'innovation cités par les DSI sont :

- les problèmes opérationnels à court terme (**pour 52% des interviewés**),
- l'insuffisance de moyens (**pour 37% d'entre eux**),
- les difficultés à recruter du personnel qualifié (**pour 35% d'entre eux**),
- le manque de soutien dans l'entreprise (**pour 25% d'entre eux**)
- et la faiblesse de la collaboration entre la DSI et les autres services (**pour 24% d'entre eux**).

Parallèlement, cette enquête souligne qu'une nouvelle génération d'utilisateurs est maintenant capable d'innover en utilisant les outils informatiques sans l'aide de la direction informatique. *« Cette génération des « technonatifs », aussi appelée « Shadow IT » par les DSI, peut constituer une opportunité pour les directions informatiques »,* estime Eric Monnoyer. *« Certaines organisations performantes savent en effet tirer parti de ce*

gissement de compétences pour accélérer l'innovation par l'usage : veille et conseil sur les applications critiques, tests et déploiements rapides, co-développement au plus près des priorités business ».

Ce constat intervient à un moment où une grande partie de la chaîne de valeur informatique a été externalisée et remplacée par des outils standards du marché, laissant ainsi à la direction informatique la responsabilité de la gestion des processus et de la maîtrise des coûts et des risques. Cette tendance à l'externalisation n'est cependant pas considérée par les DSI interrogés comme un obstacle au rôle clé que peut jouer l'informatique dans le domaine de l'innovation : **72% d'entre eux** pensent en effet que l'externalisation a eu un impact positif, donnant la possibilité à la DSI de libérer des ressources pour s'impliquer dans l'innovation.

Selon le rapport, pour que la fonction informatique joue un rôle majeur dans l'innovation, les conditions suivantes doivent être réunies : un *leadership* efficace des DSI, une culture organisationnelle ouverte et informelle ainsi que des indicateurs de performance qualitatifs de la fonction informatique.

Comment la fonction informatique peut-elle jouer un rôle-clé au niveau de l'innovation dans l'entreprise ?

Pour atteindre cet objectif, Capgemini Consulting estime qu'il est nécessaire pour les DSI de reconfigurer l'organisation de l'informatique et sa gouvernance notamment en :

- séparant les services informatiques de base de ceux qui sous-tendent l'innovation et en identifiant le bon équilibre entre les deux,
- maximisant les ressources et les compétences disponibles par une utilisation efficace des partenaires technologiques et un recours à l'externalisation,
- démontrant qu'en agissant sur l'innovation, la technologie contribue à la performance de l'entreprise et plus seulement à la réduction de ses coûts,
- créant des partenariats avec des entités de l'entreprise sur des sujets-clés d'innovation pour améliorer les processus et identifier les technologies innovantes, créatrices de valeur.

Eric Monnoyer tire comme principale conclusion de cette étude que *« la fonction informatique sera performante si elle parvient à se transformer pour participer à l'innovation sur les produits et services de l'entreprise dès leur conception. Porteuse d'innovation, la fonction informatique apportera dès lors une réelle valeur ajoutée pour le bénéfice de l'entreprise toute entière. »* .

L'enquête mondiale « CIO Survey 2008 »

Cette enquête est le résultat de 395 interviews en face-à-face avec des DSI du monde entier et dans tous les secteurs d'activité. Les interviews ont été réalisées entre août et novembre 2007. Ce rapport est la dernière itération d'une série d'enquêtes internationales sur les DSI produites par Capgemini Consulting :

- "European CIO Survey – views on future IT 2006"
- "Global CIO Survey 2007 : IT agility – enabling business freedom".

Pour les besoins de cette enquête, Capgemini Consulting a utilisé la définition suivante de l'innovation : *« L'innovation, un changement qui crée un nouveau champ de performance »* Peter F Drucker.

A propos de Capgemini

Capgemini, un des leaders mondiaux du conseil, des services informatiques et de l'infogérance, aide ses clients à se transformer et à améliorer leurs performances en leur conseillant les technologies les plus adaptées. Capgemini s'engage ainsi à favoriser la liberté d'action de ses clients et à accroître leurs résultats, en s'appuyant sur une méthode de travail unique - la «Collaborative Business Experience» - et sur un modèle de production mondialisé baptisé Rightshore[®], qui vise à offrir les meilleures ressources au meilleur endroit et au meilleur prix. Présent dans 36 pays, Capgemini a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 8,7 milliards d'euros et emploie plus de 83 000 personnes dans le monde.

Plus d'informations sur : www.capgemini.com

Capgemini Consulting regroupe les activités de conseil en stratégie et management du groupe Capgemini. Fort de 5,000 consultants dans le monde, experts des principaux secteurs d'activité et des grandes fonctions d'entreprise, Capgemini Consulting accompagne ses clients dans leurs projets de transformation en élaborant et mettant en œuvre les stratégies les plus adaptées au service de leur croissance et de leur compétitivité.

Plus d'informations sur : <http://www.capgemini.com/services/consulting/>

BIS (Business & Information Strategy) est l'entité de Capgemini Consulting qui aide les directions générales et les DSI à maximiser la valeur du lien métier/IT, à améliorer la performance de la fonction informatique et à réussir les grands programmes de transformation mixtes.