

Information matters !

Le CIGREF et Capgemini Consulting dévoilent aujourd'hui les principales conclusions de leur rapport « L'information : prochain défi pour les entreprises »

Le lien entre la performance des entreprises, leur usage efficace de l'information et la maturité de leur fonction SI est définitivement établi.

L'étude CIGREF-Capgemini Consulting qui s'appuie d'une part sur les travaux du professeur Donald Marchand, de l'IMD à Lausanne, l'une des premières institutions universitaires en Europe, et d'autre part sur les interviews de 490 DSI à travers le monde, démontre le lien existant entre la maturité de la fonction SI, l'usage efficace que font les entreprises de l'information et leur performance (part de marché, rentabilité, innovation, réputation).

Selon Pascal Buffard, Vice-Président du CIGREF, ce rapport « *démontre enfin de manière probante que les entreprises financièrement ou opérationnellement les plus performantes ont une fonction SI des plus matures et savent exploiter leur patrimoine informationnel. Il identifie les meilleures pratiques et les axes de progrès nécessaires* ».

Mais, seules 37% des entreprises pensent que l'usage qu'elles font des SI et de l'information représente un atout concurrentiel. Ces entreprises sont celles dont la fonction SI a atteint un degré de maturité qui lui permet de dépasser le rôle de fonction support et de se positionner en partenaire des métiers.

Les fonctions SI de ces entreprises, dont nous avons qualifié le positionnement de « Technologie Métier », ont adopté les pratiques liées à leur industrialisation. De plus, elles se différencient par une grande implication dans la stratégie de l'entreprise et dans l'innovation. En effet dans 71% des cas, les entreprises concernées déclarent intégrer le potentiel du SI dans le processus d'innovation. Ces fonctions SI se sont notamment organisées pour identifier et mettre en œuvre des innovations technologiques et organisationnelles capables de créer plus de valeur pour l'entreprise.

Enfin, et c'est là leur atout principal, ces entreprises ont franchi un premier cap dans l'utilisation du capital informationnel de l'entreprise. Elles ont pris conscience de la nécessité d'un management encourageant des comportements tournés vers la collecte, le partage et l'actualisation de l'information. Elles mesurent leur performance au travers d'indicateurs portant sur l'efficacité des processus métiers. Elles ont amélioré leur capacité à identifier et promouvoir des managers et des employés dotés de compétences à la fois SI et opérationnelles.

Les autres entreprises ont des fonctions SI qui en sont à des stades d'évolution intermédiaires.

Deux autres niveaux de maturité ont été identifiés dans l'étude. Les fonctions SI dites « Centre de Services », qui représentent 39% de l'échantillon global (44% en France), se caractérisent par une relation client-fournisseur entre l'informatique et les opérationnels, la fonction SI fournissant des services SI selon des cahiers des charges définis avec les métiers. L'innovation technologique est utilisée par ces fonctions SI comme un levier pour développer leur capacité de fournisseur de services.

Enfin, les fonctions SI « Utilitaire Technologique », qui représentent 24% de l'échantillon global (16% en France), sont les moins avancées et se valorisent essentiellement par la bonne gestion de leurs ressources.

L'étude démontre aussi l'existence d'un parcours qui amène la fonction SI à évoluer progressivement et sans raccourci possible d'un stade de maturité à l'autre : du positionnement « Utilitaire Technologique » au positionnement « Centre de services », pour finalement aboutir au positionnement « Technologie Métier ».

La création de valeur pour l'entreprise passe par une gouvernance intégrée de l'information et des SI.

Il devient indispensable pour les entreprises de dépasser le cadre traditionnel du management des SI pour prendre en compte l'ensemble des facteurs liés à l'utilisation efficace de l'information. Progresser uniquement sur la dimension des SI ne produira pas les effets escomptés sur la performance des entreprises et ne fera qu'accroître la sous utilisation du potentiel des SI développés.

Les formes actuelles de gouvernance des SI doivent évoluer pour prendre en compte de façon explicite l'usage de l'information. Les DSI doivent devenir les ambassadeurs de cette réforme. Selon Patrick Ferraris, Capgemini Consulting Technology Transformation Global Leader, « *Les entreprises les plus performantes montrent le chemin en commençant à adopter une perspective radicalement nouvelle en ce qui concerne la valeur de l'information, dans un monde ouvert où les modes de travail coopératifs et collaboratifs associent l'ensemble des acteurs au sein d'une entreprise mais aussi d'une chaîne de valeur.* ».

Dans le contexte économique actuel, les DSI ayant développé la maturité de leur fonction se sont distingués en sachant saisir les opportunités pour leur entreprise.

Alors que les budgets ont été revus à la baisse, les attentes continuent de progresser : 82% des entreprises du secteur privé ont été concernées par un plan de réduction des coûts SI. Pourtant les DSI, contrairement à leur situation lors de la crise économique de 2001-2002, saisissent cette opportunité pour valoriser la contribution de leur fonction et la faire progresser en maturité dans l'entreprise.

Les fonctions SI les plus matures, correspondant au positionnement « Technologie Métier », tout en optimisant leur coûts, ont réussi à maintenir des investissements ciblés sur les priorités stratégiques, grâce à une exécution plus rapide des mesures décidées, à une réelle capacité à accélérer les projets à fort impact ou à lancer de nouveaux projets pour saisir des opportunités pour l'entreprise.

* * *

A l'heure où beaucoup d'entreprises développent et renforcent leur modèle d'affaires, elles doivent également dynamiser leur capital informationnel en s'appuyant sur leur fonction SI : *information matters* ! L'usage effectif de l'information est donc bien le prochain défi des entreprises.

Contact Presse CIGREF :**Stéphane Rouhier,**

Tél. : 01 56 59 70 11 – 06 85 40 27 91

Mail : srr@cigref.fr**Contact Presse Capgemini Consulting****Claire Thiebaut**

Tél. : 01 49 67 32 20

Mail : claire.thiebaut@capgemini.com**A propos du CIGREF**

Association de grandes entreprises (créée en 1970), le CIGREF a pour mission de « **promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeur et source d'innovation pour l'entreprise** ». Le CIGREF est présidé depuis le 9 octobre 2008 par Bruno Ménard (VP, IS Sanofi-Aventis) ; Jean-François PEPIN en est le Délégué Général depuis juillet 2001. Plus d'informations sur www.cigref.fr

Le CIGREF a entamé en 2002, 2004 et 2008 une série d'études sur la création de valeur par l'usage des SI, en partenariat avec McKinsey & Company. Le rapport de 2008 établissait notamment que, au delà la valeur patrimoniale des investissements SI (logiciels, matériels et savoir-faire des équipes informatiques), c'est la valeur d'usage qui influe véritablement sur la performance des entreprises et qu'il s'agissait d'une responsabilité partagée entre DSI et métiers.

A Propos de Capgemini Consulting

Marque de conseil en stratégie et transformation du Groupe Capgemini, Capgemini Consulting accompagne ses clients dans leurs projets de transformation en les aidant à concevoir et mettre en œuvre des stratégies innovantes au service de leur croissance et de leur compétitivité. Cette entité globale propose aux entreprises de l'ensemble des secteurs économiques une approche nouvelle qui conjugue l'utilisation de méthodes novatrices, le recours à la technologie et l'expertise de son réseau mondial de plus de 4 000 consultants.

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