

**CSC ET CAST PUBLIENT LE 1<sup>ER</sup> BAROMETRE CIO**  
**« VOIR APRES LA CRISE »**  
**LES BOULEVERSEMENTS DE LA FONCTION INFORMATIQUE**  
**83% DES DSI ESTIMENT DESORMAIS QUE L'INFORMATIQUE**  
**EST FACTEUR D'INNOVATION DANS L'ENTREPRISE**

**CSC et Cast publient aujourd'hui avec l'IFOP le 1er baromètre CIO de la fonction informatique réalisés auprès d'une centaine de DSI issus des grandes entreprises européennes réunis ce jour pour un petit déjeuner débat. Longtemps considérés comme les pilotes d'un centre de coût, les directeurs informatiques se définissent désormais comme le fer de lance de l'innovation et un levier de croissance pour l'entreprise. Pour rebondir en temps de crise, la DSI doit révéler et aider l'entreprise à mettre en œuvre les nouveaux modèles portés par les nouvelles technologies.**

La crise financière et économique ainsi que la révolution numérique en cours marquent une rupture pour les entreprises. Toutes sont confrontées à deux grandes ruptures :

- une rupture dans les stratégies et les modèles opérationnels pour faire face à l'accélération des changements et résister au ralentissement économique et à une concurrence exacerbée
- une rupture culturelle et technologique avec l'avènement d'Internet et des technologies mobiles.

Les directeurs informatique doivent également procéder à des remises en question dans l'exercice de leur fonction, mais aussi saisir les opportunités offertes par les nouvelles technologies pour élargir et revoir leur rôle et leur positionnement au sein de l'entreprise.



**Le DSI, d'une fonction support vers un rôle pivot de l'innovation et levier d'excellence !**

La DSI est devenue une fonction stratégique supportant l'un des patrimoines immatériels parmi les plus importants : la manière dont travaille dans l'entreprise. Pour les dirigeants et dans un contexte de crise, les systèmes d'information sont devenus un **puissant levier croissance**.

Aujourd'hui, nous assistons à un **rééquilibrage des fonctions managériales** de l'entreprise dans lesquelles le directeur informatique prend une dimension nouvelle. Le baromètre CIO met en lumière le profond bouleversement du métier de directeur informatique. Après une longue période marquée par la réduction des coûts et l'amélioration des processus métier, **l'innovation** est devenue un sujet clé de réflexion des DSI et des directions générales.

➔ **83% des DSI estiment que la fonction informatique de l'entreprise mène de plus en plus l'innovation et contribue à la création de valeur grâce aux nouvelles technologies.**

En effet, les technologies de l'information constituent un levier incontournable. Le DSI devenant un des garants clé de la pérennité de l'entreprise. Les directeurs informatique ont désormais l'opportunité de positionner l'informatique comme une activité créatrice de valeur auprès des directions opérationnelles. Pour se repositionner dans l'entreprise, le DSI doit se détacher de son rôle de directeur d'une fonction support centrée sur les coûts et s'approprier une nouvelle identité, fondée sur deux nouveaux rôles : gestionnaire de la valeur du patrimoine applicatif et leader de l'innovation.



## **Les nouvelles technologies, tremplin pour le DSI en temps de crise**

---

Les entreprises qui seront les premières à rebondir après la crise seront celles qui auront su s'adapter, expérimenter puis déployer les nouvelles technologies, bénéficiant ainsi d'une longueur d'avance dans le nouvel environnement concurrentiel.

➔ **83% des DSI identifient, parmi les principaux défis à relever, la nécessité de leadership de l'innovation au moyen des nouvelles technologies.**

Le baromètre CIO montre que les nouvelles technologies constituent pour le DSI une nouvelle opportunité en devenant l'acteur principal de l'innovation dans l'entreprise. Il aidera les dirigeants de l'entreprise à imaginer comment les technologies peuvent changer la stratégie de l'entreprise et sa façon de générer du "business" supplémentaire ou nouveau. Il s'agit d'un élément différenciant très compétitif, en particulier lorsque l'innovation est mise au service de l'approche client. En effet, l'entreprise de demain devra collaborer avec ses clients, afin de définir les produits et les services qu'ils attendent.

➔ **75% identifient comme priorité RH le développement des compétences liées aux nouvelles technologies**

Avec le développement des réseaux sociaux, les entreprises devront apprendre à utiliser le pouvoir social de leurs collaborateurs et à intégrer de nouvelles dimensions dans le travail en commun. Il faut en outre préparer l'arrivée de la première génération des managers de l'ère numérique qui n'auront aucune envie d'abandonner les technologies avec lesquelles ils ont grandi.

➔ **67% citent l'absence de poste budgétaire dédié comme principal frein au développement des nouvelles technologies**

### **La genèse du changement**

Longtemps, la DSI a été considérée par les directions générales comme un centre de coûts, dont la plus-value était difficile à mesurer. La DSI était considérée comme une fonction support au service du développement des métiers et de la réduction des coûts. En outre, les échecs et les difficultés rencontrées sur de nombreux projets informatiques ont entretenu ce statu quo, et accru la méfiance des dirigeants vis-à-vis de l'informatique.

Progressivement, les directeurs informatiques se sont rapprochés des fonctions métiers en s'impliquant dans la stratégie de l'entreprise et son évolution et cela de trois manières :

- **91%** des DSI estiment avoir communiqué davantage vis-à-vis de leur directeur général, des métiers et des utilisateurs en donnant des éléments de visibilité sur leurs services ainsi que sur les performances et coûts associés.
- **72%** des DSI ont développé leurs approches pour assurer un meilleur alignement du système informatique aux métiers.
- **48%** d'entre eux ont mis en place des contrats de service pour justifier ainsi leurs investissements et le retour de valeur.

## **Les clés de la réussite du DSI en temps de crise**

---

Le baromètre CIO montre que pour naviguer en temps de crise, le DSI doit transformer son modèle opérationnel et faire évoluer son système d'information pour le rendre plus flexible et évolutif. Il doit également délivrer ses services au meilleur coût :

- Il s'agit d'une part de développer continuellement la valeur ajoutée métier du patrimoine applicatif, et d'autre part, d'utiliser les nouvelles technologies pour identifier et mettre en œuvre des relais de croissance.



- Il s'agit en outre d'optimiser, voire de réduire, les budgets de fonctionnement, d'améliorer la rentabilité des applications, et d'accroître la part consacrée à l'innovation et aux opportunités de développement business.

Il lui faut donc comprendre et anticiper l'impact des signaux précurseurs liés, par exemple, aux changements démographiques, technologiques ou réglementaires, tout en :

- développant une bonne compréhension de l'informatique et de ses enjeux auprès des dirigeants de l'entreprise.
- instaurant avec les responsables métier des relations au-delà du partenariat, vers un modèle type proactif
- opérant une veille constante avec un budget dédié afin de reconnaître, avant les autres, les modèles de demain, et de ne pas risquer de se trouver un jour distancé.

**A propos de CSC**

*CSC est un des leaders mondiaux des solutions d'entreprise et des services basés sur les technologies de l'information. La société est organisée autour de plusieurs grands métiers, notamment les solutions et services d'entreprise (Business Solutions & Services) et les services d'externalisation (Global Outsourcing Services), et est présente dans tous les principaux secteurs d'activité. CSC dispose d'un savoir-faire éprouvé dans la conception et l'intégration de systèmes, l'externalisation des processus métiers et informatiques, le développement d'applications logicielles, l'hébergement de sites web et d'applications, ainsi que dans le conseil en management. Avec près de 90 000 collaborateurs, CSC a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 16,5 milliards de dollars (au 28 mars 2008). Son siège social est situé à Falls Church (Virginie) aux Etats-Unis. Pour de plus amples informations, consultez [www.csc.com](http://www.csc.com).*