

Communiqué de presse

POUR FAIRE FACE AUX TENSIONS CROISSANTES ENTRE LES DEPARTEMENTS INFORMATIQUES ET LES CADRES DIRIGEANTS, UNE NOUVELLE APPROCHE EST INDISPENSABLE

En France, 31 % des budgets IT échappent désormais au contrôle des départements informatiques ; 81 % des cadres dirigeants estiment prendre des décisions plus rapidement si le service informatique n'intervient pas.

Paris – 20 mai 2014 - [Avanade](#), premier intégrateur mondial des technologies Microsoft en entreprise, vient de publier les résultats d'une étude internationale sur l'évolution du rôle des départements IT. Cette étude révèle que les budgets et décisions technologiques sont progressivement retirés aux départements IT, qui assurent de nouvelles fonctions dans l'entreprise. En France, 31 % (37 % au niveau mondial) des dépenses technologiques se font désormais en dehors du service IT, la grande majorité des dirigeants d'entreprise – 81 % en France (79 % dans le monde) – estime qu'ils prennent de meilleures décisions et plus rapidement lorsque le service IT n'est pas impliqué.

Face à ces changements, l'étude menée auprès de 1 003 cadres dirigeants, responsables de services et décisionnaires IT, montre l'émergence d'un nouveau modèle de « courtier en services » (« service broker ») pour le département IT. En effet, les services IT consultent les différents départements de l'entreprise pour mieux cerner leurs besoins et objectifs technologiques, et recherchent des services ou partenaires informatiques internes ou externes pour répondre à ces demandes.

Plus d'un tiers (44 % en France contre 35 % dans le monde) des départements informatiques jouent désormais essentiellement un rôle de courtiers en services. Selon l'étude d'Avanade, en France 51 % (58 % au niveau global) des sociétés dont les départements informatiques sont structurés de cette manière déclarent qu'elles vont développer le rôle de leurs « courtiers en services informatiques » dans les 12 prochains mois. Elles sont par ailleurs 55 % en France (68 % dans le monde) à affirmer que leur département informatique contribue davantage à atteindre les objectifs de l'entreprise qu'il y a trois ans via cette approche.

Principaux résultats

- 31 % des budgets alloués aux achats technologiques en 2014 sont désormais gérés par des départements autres que l'informatique (37 % dans le monde). Plus d'un tiers des achats technologiques d'une entreprise sont donc réalisés par des collaborateurs qui n'ont aucun lien hiérarchique avec le DSI.
- La grande majorité des dirigeants – 81 % des cadres dirigeants interrogés en France contre 79 % au niveau mondial – estiment qu'ils prennent de meilleures décisions pour leur département, et plus rapidement, si le service informatique n'intervient pas.
- L'IT joue de plus en plus un rôle de conseiller auprès des responsables internes et des partenaires. De fait, 77 % des personnes interrogées en France (contre 83 % au niveau global) voient d'un bon œil l'interaction directe du département informatique avec des clients et des partenaires importants. Et 67 % des entreprises françaises (66 % au niveau mondial) envisagent de développer le rôle de conseil aux fonctions métier dans leur département informatique l'an prochain.
- Pour répondre aux problématiques des employés, clients et partenaires, les chefs d'entreprise veulent que le département informatique acquière des compétences dans des secteurs clés où ils pourront trouver des technologies innovantes appropriées, dans un monde de plus en plus digital. Les cadres dirigeants évoquent la nécessité de renforcer les compétences en matière de services cloud (21 % en France contre 44 % au niveau mondial) et d'intégration des services et systèmes (32 % en France contre 43 % au niveau mondial).
- Les entreprises qui attribuent au service informatique un rôle de conseil aux fonctions métier et de courtier en services sont satisfaites des résultats. 71 % des cadres dirigeants (tous pays confondus) affirment que les départements informatiques actuels ont une culture centrée sur l'employé. D'autre part, un peu plus de la moitié des entreprises françaises interrogées (55 % - contre 68 % au niveau mondial) affirment qu'avec cette approche, leur département informatique contribue davantage à atteindre les objectifs de l'entreprise qu'il y a trois ans.

Malgré ces changements, l'équipe informatique passe encore une grande partie de son temps dans la gestion et la maintenance des anciens systèmes (36 %). Résultat : un « département IT à deux vitesses », où l'IT doit trouver un équilibre entre le support technique des systèmes existants et le besoin d'innover en permanence pour garder une longueur d'avance sur la concurrence.

« Le fragile équilibre entre le contrôle des décisions technologiques et le contrôle du budget a créé de véritables tensions entre l'entreprise et le département IT, qui se doit de revoir son approche, d'acquérir de nouvelles compétences et de développer son influence », précise Régis Ravant, Directeur Solution France & Belux chez Avanade. « Les entreprises innovantes qui donnent un rôle de conseil à leur équipe informatique constatent que cette dernière contribue à atteindre les objectifs de l'entreprise comme jamais auparavant. »

Avanade a interrogé 1 003 cadres dirigeants, responsables de services et décisionnaires informatiques dans 19 pays. Pour en savoir plus sur la vision d'Avanade « IT without boundaries » (l'informatique sans frontières), rendez-vous sur www.avanade.com/NoITBoundaries.

Suivre Avanade France sur Twitter : <https://twitter.com/AvanadeFrance>.

A propos de l'étude

L'enquête d'Avanade a été réalisée par Wakefield Research (www.wakefieldresearch.com) en février 2014 auprès de 1 003 cadres dirigeants, chefs de service et décideurs informatiques, dans les grandes entreprises des pays suivants : Australie, Belgique, Brésil, Canada, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Italie, Malaisie, Pays-Bas, Norvège, Singapour, Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni et Etats-Unis.

A propos d'Avanade

Premier intégrateur mondial des technologies Microsoft en entreprise, Avanade aide les professionnels à atteindre leurs objectifs grâce à des solutions technologiques d'entreprise et des services gérés qui combinent vision, innovation et expertise. Avanade a collaboré avec des milliers d'entreprises dans tous les secteurs d'activité afin d'améliorer leur agilité et la productivité de leurs employés, et à fidéliser leurs clients. Avanade combine l'expertise métier, technique et industrielle de son réseau mondial d'experts avec un modèle de prestation industrialisé rigoureux pour proposer des solutions de qualité. Ces dernières reposent sur des technologies reconnues ou nouvelles, avec des modèles de déploiement flexible sur site, hébergé ou externalisé. Avanade, créée en 2000 par Accenture LLP et Microsoft - Accenture étant son actionnaire majoritaire -, emploie environ 21 000 professionnels dans plus de 20 pays. Pour en savoir plus, visitez le site Internet www.avanade.com.

Contacts Presse

EDELMAN

Carine Currit

01 56 69 75 96

Carine.currit@edelman.com

Nathalie Ayache

01 56 69 75 05

Nathalie.ayache@edelman.com