

## **La maturité numérique des dirigeants français**

---

Avril 2012

### **INTRODUCTION**

Cette première édition du baromètre de la maturité numérique des dirigeants français a été réalisée par IDC en partenariat avec Top Management pour Syntec Numérique. L'objectif de ce baromètre est d'évaluer la maturité numérique des dirigeants français et la place qu'ils accordent au numérique dans leurs organisations et leurs stratégies. Les principaux enseignements de ce baromètre peuvent être résumés par les points suivants :

- ☒ Le taux d'équipement en terminaux numériques - 3,7 par dirigeant en moyenne - est un indicateur avancé de l'usage croissant du numérique par les dirigeants. La démocratisation du numérique auprès des populations de dirigeants est fortement liée à l'arrivée sur le marché de terminaux mobiles très ergonomiques : 63% des dirigeants sont, aujourd'hui, équipés de tablettes et presque tous disposent d'un smartphone (91%) et d'un PC portable (94%).
- ☒ Il existe cependant de fortes disparités en matière de maturité numérique : près de deux dirigeants sur cinq (39%) se disent très à l'aise avec les outils numériques, tandis que les autres (61%) ont une relation plus distante avec le numérique. Les dirigeants les plus matures sont plus nombreux à communiquer et échanger sur les réseaux sociaux et à utiliser les outils d'aide à la décision. Ils sont en outre plus avancés dans leur connaissance des sujets phares associés à l'informatique, comme par exemple le Cloud Computing. Ils sont par ailleurs plus sensibles à la contribution que représente l'informatique au succès de leur entreprise.
- ☒ Presque tous les dirigeants (93%) sont conscients que le numérique représente une opportunité pour leur entreprise. Ils estiment d'ailleurs que par temps de crise, le numérique devient un vecteur potentiel de compétitivité et d'innovation (pour 82% d'entre eux). Mais les points d'amélioration identifiés sont nombreux : le numérique est considéré par 43% des dirigeants comme un domaine encore trop complexe, mal maîtrisé, trop coûteux (54%) et trop rigide (50%).
- ☒ Enfin, les dirigeants témoignant d'une maturité numérique supérieure aux autres sont plus ouverts à l'externalisation de leur informatique et au déploiement d'une stratégie Cloud, deux vecteurs perçus comme des leviers permettant d'évacuer la complexité pour se concentrer sur l'essentiel : l'innovation, la performance et la compétitivité apportés par le numérique.

Le rapprochement entre les Directions Générales et les Directions des Systèmes d'information (DSI), opéré depuis quelques années, favorise la sensibilisation des dirigeants aux enjeux du numérique et œuvre pour l'implication de ces derniers dans la nécessaire gouvernance du numérique.

## SOMMAIRE

	P
<b>Introduction</b>	<b>1</b>
<b>Objectifs et Methodologie</b>	<b>1</b>
Objectifs.....	1
Méthodologie .....	1
<b>Les dirigeants et le numérique</b>	<b>2</b>
Les dirigeants adoptent massivement les équipements numériques personnels .....	2
Les usages se démocratisent et s'intensifient .....	2
Dirigeants d'entreprise : vers une maturité numérique à deux vitesses .....	3
Les sujets clés de l'IT encore peu visibles des dirigeants.....	4
La maturité numérique des dirigeants vecteur d'opportunités pour l'entreprise.....	6
<b>Les dirigeants face au numérique : un mal nécessaire ou une opportunité pour l'entreprise ?</b>	<b>7</b>
De l'utilisation de l'IT à la valorisation de l'IT.....	7
Le numérique sert la stratégie de l'entreprise.....	7
Productivité, collaboration, compétitivité : le numérique renforce l'efficacité de l'entreprise .....	7
Le numérique, vecteur de performance : une arme face à la crise.....	8
Rigidité, complexité, coûts : le revers de la médaille? .....	9
Cloud computing, environnements de travail numériques : les dirigeants s'impliquent .....	10
Le Cloud Computing, une réponse possible à la complexité .....	10
Le numérique au service d'un nouvel environnement de travail pour l'entreprise et les salariés.....	11
<b>La sphère dirigeante et le monde du numérique se rapprochent</b>	<b>12</b>
Les Directions Informatiques gagnent en visibilité dans l'entreprise .....	12
Les entreprises ouvrent la porte du ComEx aux DSI.....	12
L'intimité entre dirigeants et DSI se développe.....	13
Vers la définition d'un nouveau rôle pour le numérique dans l'entreprise .....	14
<b>Conclusion</b>	<b>15</b>
Le point de vue de Syntec Numérique.....	15

## SOMMAIRE DES GRAPHES

	P
1 Structure de l'échantillon interrogé .....	1
2 Multi-équipement des Dirigeants .....	2
3 Utilisation du numérique par les dirigeants .....	3
4 Indice de maturité numérique des dirigeants.....	4
5 Connaissance des sujets phares de la DSI.....	5
6 Rôle du numérique en temps de crise.....	8
7 Perception du numérique par les dirigeants .....	9
8 Les points de douleur associés au numérique .....	10
9 Position des dirigeants sur le Cloud .....	11
10 Représentation de la DSI au ComEx .....	12
11 Les Directions Générales de plus en plus impliquées .....	13

## OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

### Objectifs

Ce rapport présente les résultats d'un baromètre réalisé par IDC en partenariat avec Top Management pour Syntec Numérique. Ce baromètre évalue la maturité numérique des dirigeants et leur perception du rôle du numérique (l'informatique) dans leur entreprise et dans leur stratégie. Il adresse quatre objectifs concrets :

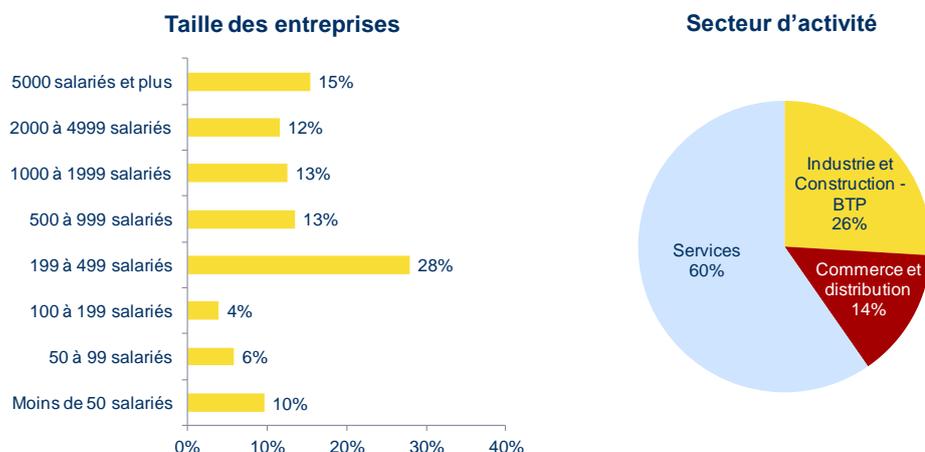
- ❑ Appréhender les usages du numérique (Technologies de l'information et de la Communication, ou TICs) par les dirigeants d'entreprises françaises, tant à titre personnel que professionnel.
- ❑ Comprendre le rôle et la place que les dirigeants attribuent au numérique au sein de leur entreprise, compte tenu de la perception qu'ils ont des atouts et bénéfiques que les technologies de l'information peuvent apporter.
- ❑ Mesurer la perception du rôle et de la contribution des technologies du numérique dans le développement des entreprises.
- ❑ Identifier la place que l'informatique détient au sein des entreprises et la relation entre la direction générale et informatique.

### Méthodologie

IDC a mené, au cours du premier trimestre 2012, une enquête auprès de 130 dirigeants d'entreprises de toutes tailles, au sein des secteurs privés, à l'exception des secteurs Informatique et Télécom. Cent quatre entretiens ont été réalisés par web-enquête ou par téléphone et 26 autres ont été réalisés en face à face par des analystes IDC.

### FIGURE 1

Structure de l'échantillon interrogé



N= 104 Dirigeants

Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

## LES DIRIGEANTS ET LE NUMERIQUE

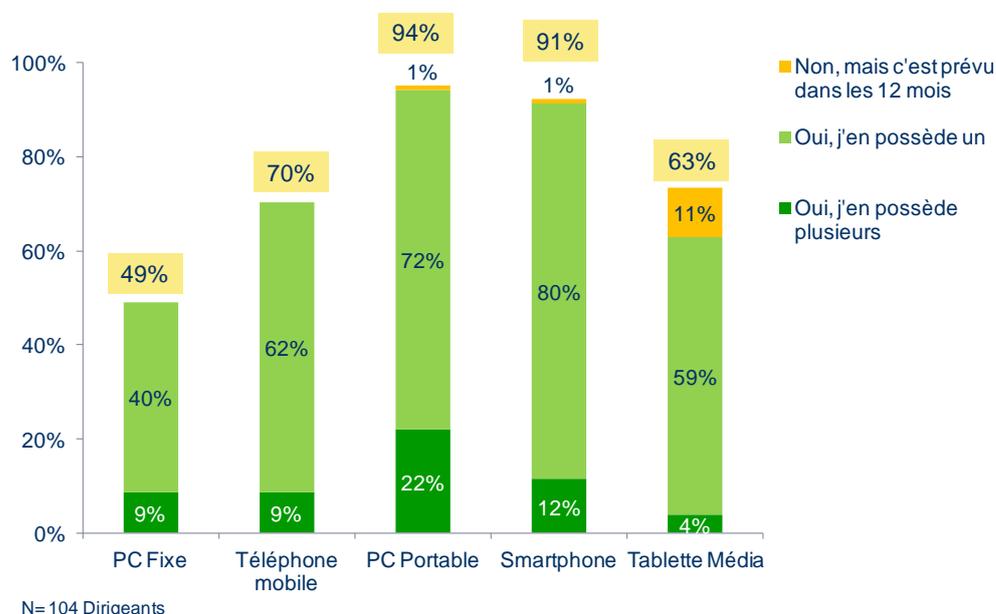
### Les dirigeants adoptent massivement les équipements numériques personnels

Les dirigeants interrogés par IDC s'avèrent être largement équipés d'outils numériques (ils en ont en moyenne 3,7 chacun) et notamment d'environnements de dernière génération tels que les smartphones et les tablettes média, que cela soit à titre personnel ou professionnel. Séduits par leur ergonomie et la flexibilité qu'ils offrent, ils les ont adoptés rapidement et massivement.

**FIGURE 2**

#### Multi-équipement des Dirigeants

Question: Parmi les terminaux suivants, lesquels possédez-vous?



Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

#### Les usages se démocratisent et s'intensifient

Les outils numériques et leur utilisation se sont largement démocratisés depuis quelques années. Démontrant une ergonomie à toute épreuve et un confort d'utilisation sans commune mesure avec les outils jusqu'alors disponibles sur le marché, leur succès est incontestable : près de 14 millions de smartphones et 1,8 millions de tablettes média ont été vendus, en France, en 2011. 2012 devrait confirmer ce succès : IDC prévoit 3 millions de nouvelles tablettes sur le marché français au cours de l'année. Un des catalyseurs de ce succès a été la généralisation de l'accès internet depuis ces environnements, en mode 3G ou wifi.

La démocratisation des outils numériques, la place importante qu'ils ont pris dans l'entreprise mais également (et surtout) dans la vie quotidienne de chacun, a renforcé l'utilisation des technologies de l'information par les dirigeants d'entreprise. Ces derniers constatent presque à l'unanimité (89%) cette place croissante qu'a pris le

numérique au cours des 4 dernières années dans leur quotidien personnel et professionnel. Une place qui devrait encore progresser dans les prochaines années : sur la seule année 2012, 82% des dirigeants prévoient d'intensifier leurs usages professionnels de l'informatique tandis que 62% renforceront les usages personnels. La mobilité est sans conteste le domaine phare qui suscitera un intérêt toujours plus fort de la part des dirigeants au cours des prochains mois.

En définitive le baromètre montre que la plupart des dirigeants (93%) ont une utilisation déjà intensive des outils numériques, notamment comme vecteur de communication et de collaboration en situation de mobilité. Mais les usages vont désormais bien au-delà : ils portent également sur l'accès à l'information, la consommation de médias, le pilotage de l'entreprise et, pour les plus matures, l'utilisation des médias sociaux (Figure 3).

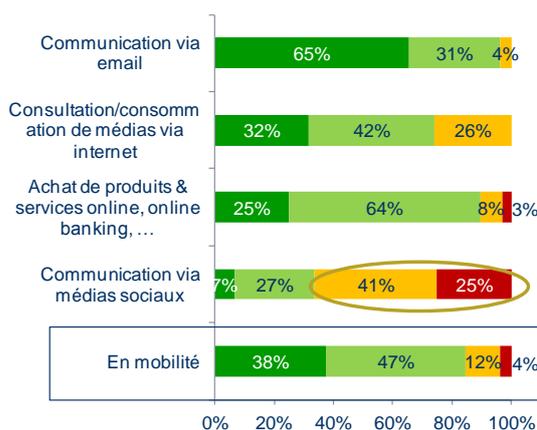
**FIGURE 3**

Utilisation du numérique par les dirigeants

**Utilisation Personnelle**

Question : Quelle est votre utilisation personnelle des technologies du numérique (ordinateur, smartphone, tablette média)?

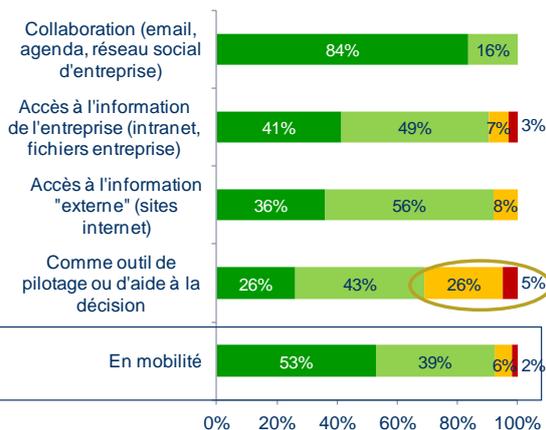
■ Intensive ■ Courante ■ Occasionnelle ■ Néant



**Utilisation Professionnelle**

Question : Quelle utilisation faites vous des outils numériques dans le cadre professionnel?

■ Intensive ■ Courante ■ Occasionnelle ■ Néant



N= 104 Dirigeants

Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

**Dirigeants d'entreprise : vers une maturité numérique à deux vitesses**

L'étude IDC met en évidence deux niveaux de confort ressentis par les dirigeants dans leur expérience des outils numériques :

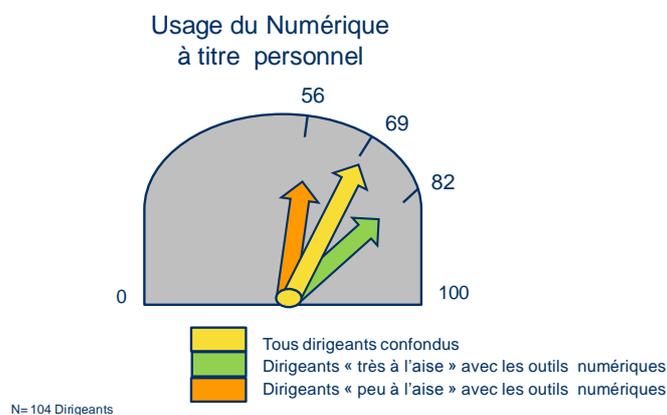
- ☑ Une large majorité de dirigeants est confortable avec les outils informatiques mais pour un usage qui reste centré sur la bureautique (61%).
- ☑ Près de 4 dirigeants sur 10 (39%) sont fortement sensibilisés au numérique. Ils se disent à ce titre "très à l'aise" avec les outils informatiques et jugent qu'ils les maîtrisent parfaitement bien : ils ont un usage de l'informatique qui va bien au-delà de la bureautique.

Les résultats du baromètre montrent qu'il existe une corrélation forte entre, d'une part, la diversité et l'intensité des usages numériques personnels et, d'autre part, la maturité numérique des dirigeants d'entreprise. Les dirigeants plus matures vis-à-vis du numérique sont, dans le cadre personnel, plus enclins à utiliser les médias sociaux (54% en font une utilisation courante voire intensive contre 21% pour les autres) ou à gérer leur compte bancaire online par exemple. Ils utilisent également plus intensément les environnements numériques en situation de mobilité (51% vs. 29% pour les autres).

Dans ce contexte, l'indice de maturité ci-dessous évalue l'écart qui existe entre les dirigeants les plus matures (avec un indice de 82) et les autres (56) dans leurs usages personnels du numérique. Le suivi de cet indice permettra d'identifier si les écarts tendent à se résorber ou si le décrochage entre ces populations s'accroît.

**FIGURE 4**

#### Indice de maturité numérique des dirigeants



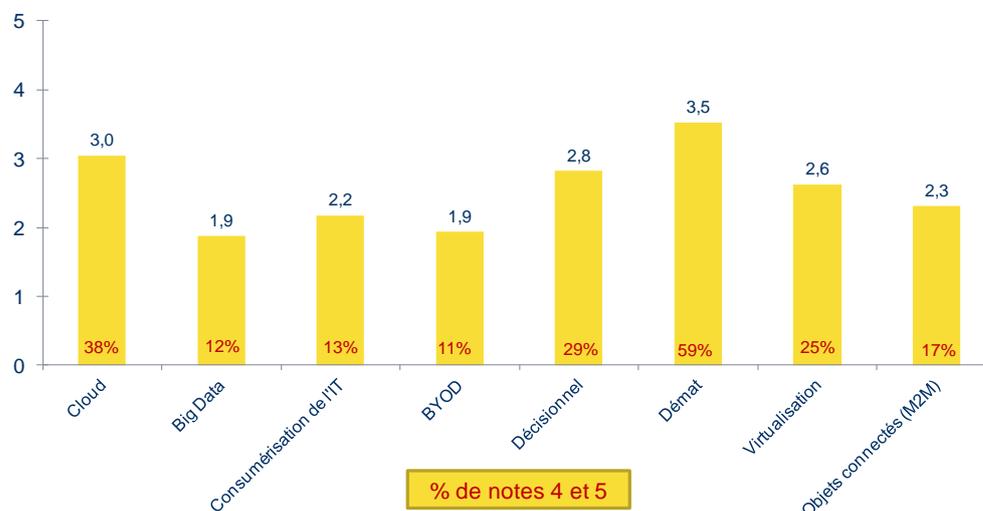
Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

#### ***Les sujets clés du numérique encore peu visibles des dirigeants***

Globalement, les dirigeants interrogés par IDC ont une connaissance relativement limitée des sujets faisant aujourd'hui débat dans le monde de l'informatique d'entreprise (voir figure 5). Les sujets ayant un écho plus important sont ceux qui se rapportent à des enjeux de réduction des coûts et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, comme la dématérialisation et le Cloud Computing.

**FIGURE 5****Connaissance des sujets phares de la DSI**

Question: *Evaluez sur une échelle de 1 à 5, votre degré de familiarité avec les sujets suivants :*



Note: 1= pas de connaissance et 5=très bonne connaissance des tenants et aboutissants  
N= 104 Dirigeants

Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

La dématérialisation affecte en effet une grande partie des processus d'entreprise (traitement de l'information, traitement des dossiers/demandes clients, des factures ou encore des campagnes marketing ...), jouant ainsi sur la capacité de l'entreprise à améliorer son efficacité (productivité des salariés, accélération des processus métiers) tout en maîtrisant ses coûts. Près de deux dirigeants sur trois (59%) se disent familiarisés avec ce sujet.

Bien que le concept soit particulièrement abstrait, le Cloud Computing est un sujet qui touche 38% des dirigeants d'entreprise interrogés. Il est vrai que le Cloud Computing a bénéficié d'une forte médiatisation au cours des deux dernières années dans les journaux spécialisés, médiatisation qui s'est d'ailleurs étendue à la presse généraliste et à la presse économique dans les derniers mois. Les dirigeants les plus matures ont un niveau de connaissance plus fin du Cloud Computing puisque 46% d'entre eux affirment être familiarisés avec le sujet.

Le Cloud Computing, tout comme la dématérialisation, repose sur les principes d'automatisation, de standardisation de simplification et en définitive d'amélioration des processus. Ces deux sujets, particulièrement bien identifiés par les dirigeants, sont aussi ceux qui mettent en avant une promesse de réduction importante des coûts. Efficacité et réduction des coûts trouvent donc un écho favorable auprès des dirigeants d'entreprise. D'autant plus que la proposition de valeur réside également sur la simplification de l'informatique et des processus, une réponse pertinente face aux reproches de complexité que les dirigeants peuvent formuler à l'égard du numérique.

Outre les outils décisionnels, qui touchent personnellement les dirigeants comme support au pilotage d'entreprise, les sujets informatiques ne sont que très peu connus des dirigeants : que cela soit le Big Data, sujet critique face à l'évolution des volumétries de données et le potentiel que représente l'analyse des données

structurées et non structurées, ou encore des sujets à consonance plus technique tels que la virtualisation, ou le Machine to Machine (M2M).

***La maturité numérique des dirigeants, vecteur d'opportunités pour l'entreprise***

Le niveau de maturité des dirigeants est directement corrélé à l'utilisation des outils numériques à titre professionnel. Ainsi, les dirigeants les plus matures vis-à-vis du numérique utilisent plus couramment les outils d'aide à la décision que les autres (82% vs. 60%)

Ces dirigeants, particulièrement matures, se positionnent en avance de phase par rapport à leurs pairs : ils étendent leurs usages des nouvelles technologies bien au-delà de la bureautique et appréhendent de manière plus précise les sujets importants adressés par leur Direction Informatique. En définitive, ils sont mieux armés pour considérer les sujets qui sont portés à leur attention par les Directions Informatiques et identifier ainsi les opportunités de développement pour l'entreprise. Ils peuvent même être, dans certains cas, sponsors de projets informatiques, notamment sur des sujets qui les concernent plus directement tels que les réseaux sociaux d'entreprise (ou comment redéfinir les processus de collaboration en entreprise) et les environnements de travail de demain.

## **LES DIRIGEANTS FACE AU NUMERIQUE : UN MAL NECESSAIRE OU UNE OPPORTUNITE POUR L'ENTREPRISE ?**

Les outils numériques sont devenus incontournables pour les dirigeants. Ces derniers ont d'ailleurs bien conscience que l'informatique est aujourd'hui une composante essentielle de leur entreprise, un véritable actif. Mais prennent-ils véritablement la mesure du rôle que peut jouer le numérique dans le développement de leur entreprise et sur des sujets tels que l'innovation, la création de valeur, le développement de nouveaux modèles économiques.

---

### **De l'utilisation des outils à la valorisation du numérique**

#### ***Le numérique sert la stratégie de l'entreprise***

Les dirigeants sont positifs quant à la contribution du numérique, particulièrement sur les points suivants :

- ☒ **La relation clients.** Dans les grandes entreprises, le rôle du numérique dans la relation avec les clients est considéré comme primordial par 73% des dirigeants interrogés (contre 65% des dirigeants, en moyenne, toutes tailles d'entreprises confondues).
- ☒ **L'innovation.** Le numérique est un vecteur d'innovation favorisant la mise en place de nouveaux services, le lancement de nouveaux produits pour 6 dirigeants sur 10. Les dirigeants les plus matures sont 70% à associer innovation et numérique.
- ☒ **La création de valeur:** pour près de la moitié des dirigeants (47%), le numérique favorise la création de valeur et permet de développer de nouveaux modèles économiques (à travers le commerce en ligne, par exemple).

Bon nombre de dirigeants (43%) pensent même que le numérique favorise la vitalité de la marque en s'appuyant, par exemple, sur les nouveaux médias comme les réseaux sociaux. Ce point est particulièrement ressenti dans les entreprises de plus de 500 salariés.

#### ***Productivité, collaboration, compétitivité : le numérique renforce l'efficacité de l'entreprise***

A un niveau plus opérationnel, les dirigeants associent fortement le numérique au développement de leur entreprise. Les principaux vecteurs annoncés par les dirigeants sont les suivants :

- ☒ **L'organisation du travail et la mobilité :** Plus de trois quart des dirigeants (77%) associent très clairement le numérique à l'amélioration de l'organisation du travail à travers notamment un recours plus systématique à la mobilité, facteur d'une plus grande flexibilité dans les modes d'organisation du travail. Les dirigeants les plus matures vis-à-vis du numérique sont unanimes sur ce point (95%).

- ☒ **La productivité individuelle** : la contribution du numérique sur ce point est mieux ressentie par les dirigeants de grandes entreprises (71% d'entre eux contre 59% dans les entreprises de moins de 500 salariés).
- ☒ **La réactivité de l'entreprise** (délai de mise sur le marché, capacité à répondre dynamiquement aux besoins ou demandes des clients) : 59% des dirigeants pensent que l'informatique joue un rôle majeur.
- ☒ **La compétitivité de l'entreprise**: la contribution du numérique est encore ici mieux ressentie dans les grandes entreprises (par 69% des dirigeants de grandes entreprises contre 53% dans les structures de moins de 500 salariés).
- ☒ **La collaboration**, pour 62% des dirigeants.
- ☒ **La rationalisation/réduction des coûts**. Moins d'un dirigeant sur deux, quelle que soit la taille de son entreprise, voit le numérique comme vecteur de réduction des coûts. Ils sont cependant 54% à considérer l'informatique comme trop coûteuse.

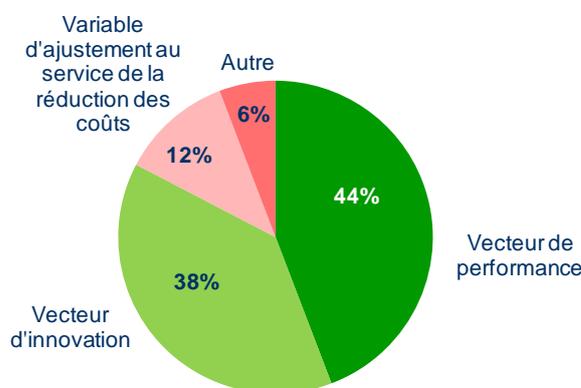
***Le numérique, vecteur de performance : une arme face à la crise***

Alors que la crise de 2008 avait entraîné des coupes drastiques dans les dépenses informatiques des entreprises, certaines entreprises réduisant leurs dépenses informatiques de plus de 20% sur la seule année 2009, les résultats de l'observatoire montrent que les 3 dernières années ont été riches d'enseignements. Aujourd'hui les entreprises ne considèrent plus le numérique comme une "simple" variable d'ajustement, mais bel et bien comme un levier permettant de supporter l'entreprise lorsque l'économie montre des signes de ralentissement ou de crise. En effet, plus de 8 dirigeants sur 10 perçoivent que le numérique peut les aider, par temps de crise, à renforcer leur capacité d'innovation et à améliorer leur niveau de performance afin de rester compétitive lorsque l'horizon s'assombrit.

**FIGURE 6**

Rôle du numérique en temps de crise

Question: Quel est le rôle du numérique dans un environnement économique tourmenté ou incertain?



N= 104 Dirigeants

Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

### **Rigidité, complexité, coûts : le revers de la médaille?**

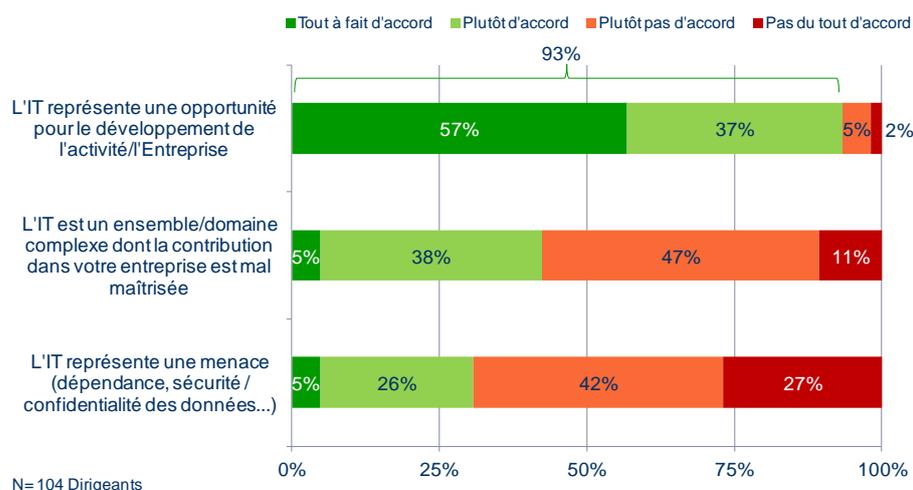
La quasi-totalité (93%) des dirigeants interrogés sont conscients que le numérique est une opportunité pour le développement de l'activité de l'entreprise. Au delà des considérations générales, le numérique reste encore considéré par 43% des dirigeants comme un ensemble complexe, difficile à appréhender et pour lequel la contribution, même si elle est réelle, est mal maîtrisée (figure 7). Une appréhension renforcée par la réflexion d'une frange non négligeable de dirigeants (31%) pour lesquels le numérique représente une menace potentielle : les risques de sécurité informatique, la forte dépendance aux réseaux, la difficulté à protéger la confidentialité des données sont autant de domaines d'inquiétudes.

En définitive, ce tableau est encore obscurci par 32% des dirigeants qui remettent en cause la rentabilité des investissements informatiques consentis. En d'autres termes, le numérique est un actif indispensable à l'entreprise et à son développement mais son mode opératoire - c'est-à-dire la manière dont il se décline concrètement dans l'entreprise - est, pour une majorité des dirigeants, mal maîtrisé.

**FIGURE 7**

#### Perception du numérique par les dirigeants

Question: quel est votre degré d'accord avec les réflexions suivantes?



Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

Ces résultats doivent être nuancés car tous les dirigeants n'ont pas la même vision du numérique. Les plus matures vis-à-vis du numérique ne sont que 31% à pointer du doigt la complexité du numérique et sa contribution difficile à maîtriser, contre 50% au sein des dirigeants moins matures.

La Figure 8 suivante montre clairement qu'il n'existe pas de consensus parmi les dirigeants interrogés : très peu ont une opinion résolument positive ou négative du numérique. Les principaux reproches faits au numérique sont liés à un manque de flexibilité/d'agilité ressenti par les dirigeants et à coût estimé trop élevé.

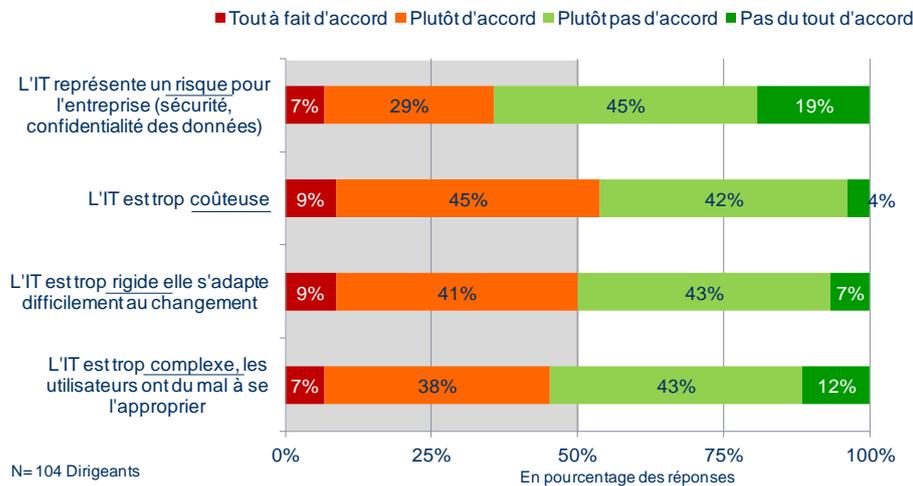
Les dirigeants d'entreprises de moins de 500 salariés sont plus nombreux à ressentir la complexité du numérique (57%, contre 35% chez les dirigeants d'entreprises de

plus de 500 salariés) et à mettre en avant le manque de flexibilité du numérique (55% contre 45% dans les grandes entreprises).

**FIGURE 8**

### Les points de douleur associés au numérique

Question: quel est votre degré d'accord avec les propositions suivantes?



Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

## Cloud computing, environnements de travail numériques : les dirigeants s'impliquent

### *Le Cloud Computing, une réponse possible à la complexité*

Le cloud est un modèle industrialisé de déploiement et de consommation de l'informatique. Il permet de disposer rapidement d'une solution informatique standardisée, accessible par internet et de payer un prix forfaitaire mensuel directement lié à l'utilisation de ce service.

Même si nombre de dirigeants ont une connaissance partielle du Cloud Computing, les bénéfices relayés par le marché et par les "early adopters" - ticket d'entrée relativement faible, coûts variables fonction du niveau d'utilisation, flexibilité/élasticité, simplification - trouvent un écho positif.

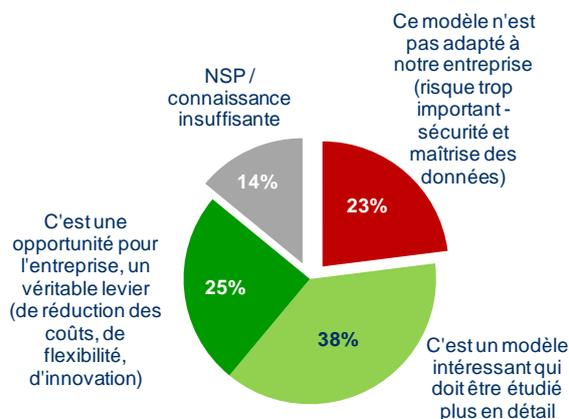
En définitive, 63% des dirigeants sont séduits par les promesses du Cloud Computing (Figure 9). Quelques écarts existent dans ces perceptions, soit en fonction de la taille des entreprises soit en fonction de la maturité numérique des dirigeants:

- ☒ Les dirigeants ayant une bonne connaissance du Cloud (généralement ceux qui sont les plus matures vis-à-vis du numérique) en ont une image plus positive du Cloud Computing que les autres. Plus d'un tiers d'entre eux (34%) ont conscience que le Cloud Computing est une opportunité pour leur entreprise contre 19% pour les autres dirigeants.
- ☒ Dans les entreprises de plus de 500 salariés, les dirigeants ont un discours plus positifs que dans les autres de plus petite taille. Seuls 16% des dirigeants au sein des grands comptes pensent que le Cloud Computing n'est pas adapté à leur entreprise, contre près d'un tiers (29%) des dirigeants issus de PME.

**FIGURE 9**

### Position des dirigeants sur le Cloud Computing

Question: *quel est votre degré d'accord avec les propositions suivantes à propos du Cloud Computing?*



N= 102 Dirigeants

Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

### ***Le numérique au service d'un nouvel environnement de travail pour l'entreprise et les salariés***

L'organisation du travail, l'environnement dans lequel et avec lequel les salariés travaillent quotidiennement sont bien entendu des sujets d'intérêt pour les dirigeants d'entreprise. La définition d'un nouvel environnement de travail permettant de dépasser les frontières de l'entreprise en favorisant l'organisation en équipes virtuelles, la mobilité des équipes ou encore le télétravail est à l'ordre du jour pour les deux tiers des dirigeants. L'utilisation du numérique - solutions et équipements mobiles, connectivité, solutions collaboratives adaptées - est identifiée comme une clé essentielle au développement de cette nouvelle approche de l'organisation du travail.

Les résultats de l'observatoire indiquent que l'environnement de travail de demain est un sujet d'intérêt pour 73% des dirigeants au sein des grandes entreprises interrogées (61% au sein des PME). Les dirigeants les plus matures vis-à-vis du numérique sont, ici encore, les plus fortement impliqués dans cette démarche : 37% d'entre eux sont personnellement très impliqués dans ce projet tandis que 44% suivent ce projet considéré comme essentiel d'une manière plus ponctuelle, à travers des points réguliers avec le département informatique de l'entreprise.

Un des aspects de l'environnement de travail de demain est celui du BYOD (Bring Your Own Device) qui permet aux salariés d'apporter leurs outils numériques personnels (PC portable, smartphone, tablette média) pour les utiliser dans le cadre professionnel, moyennant (ou non) une contribution de l'entreprise aux frais d'acquisition et/ou d'utilisation de ces outils. Paradoxalement, les dirigeants d'entreprise, dont le baromètre montre qu'ils sont les premiers pratiquants du BYOD, sont peu réceptifs à ce modèle (seuls 52% des dirigeants adhèrent à ce principe), mettant en avant les risques importants en matière de protection des données de l'entreprise (52%).

## LA SPHERE DIRIGEANTE ET LE MONDE DU NUMERIQUE SE RAPPROCHENT

Deux facteurs majeurs sont à l'origine du rapprochement entre les dirigeants et les DSI. D'une part, l'appétence des dirigeants pour les technologies innovantes venues du grand public, particulièrement séduisantes et ergonomiques, les a rendu sensibles aux possibilités offertes par le numérique. D'autre part, la Direction des Systèmes d'Information a connu une mutation importante durant la dernière décennie en s'ouvrant aux directions métiers, avec qui elles ont dû apprendre à interagir et avec lesquelles elles ont développé des bonnes pratiques reposant sur des engagements en matière de continuité et de qualité de service (moyennant, pour les plus matures, une refacturation).

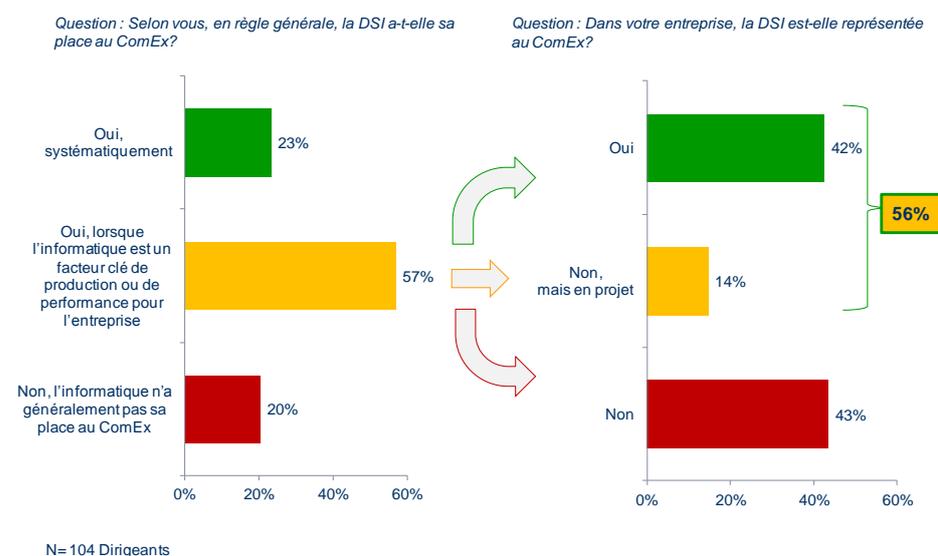
### Les Directions Informatiques gagnent en visibilité dans l'entreprise

#### Les entreprises ouvrent la porte du ComEx aux DSI

Si 80% des dirigeants reconnaissent que l'informatique a toute légitimité à être présente au Comex dès lors qu'elle est considérée comme stratégique pour l'entreprise, la réalité est bien différente : 4 DSI sur 10 sont effectivement représentées au ComEx de leur entreprise (voir Figure 10 ci-dessous). Cette tendance devrait se renforcer avec 14% de dirigeants ayant un projet en ce sens, portant le total à 56%, à terme.

FIGURE 10

#### Représentation de la DSI au ComEx



Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

## L'intimité entre dirigeants et DSI se développe

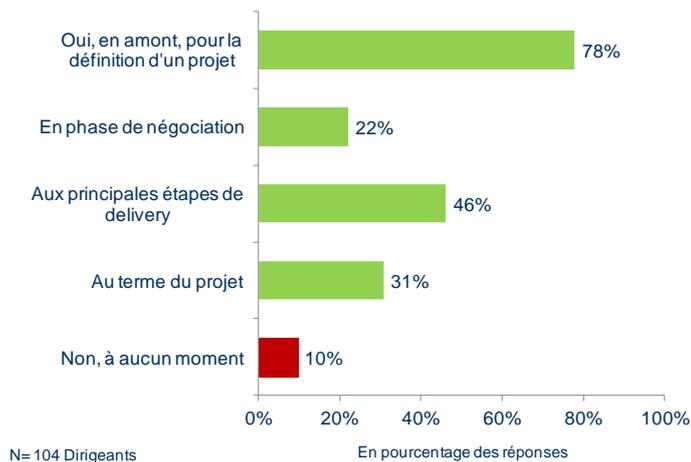
Les dirigeants ont multiplié les occasions d'échanger avec la DSI. Nombre d'entre eux ont formalisé cette relation en rattachant la DSI à la Direction Générale, voire en l'invitant au Comex. Il est de plus en plus fréquent, par ailleurs, que le responsable des systèmes d'information soit un gestionnaire plutôt qu'un informaticien.

En outre, la plupart des dirigeants échangent régulièrement avec la DSI de leur entreprise afin de réfléchir et de s'informer sur le sujet du numérique. Ce phénomène touche 78% des dirigeants (91% dans les entreprises de plus de 500 salariés contre 63% dans les plus petites). D'autres occasions permettant aux dirigeants de se tenir informés des enjeux associés au numérique : plus d'un dirigeant sur deux échange avec leurs pairs lors de leurs rencontres régulières, autant d'occasions pour partager les bonnes pratiques. Toutes ces occasions leur permettent de se construire progressivement une culture du numérique indispensable pour s'impliquer dans les grands projets informatiques, structurants pour l'entreprise. Ainsi, 9 dirigeants sur 10 s'impliquent dans les projets informatiques d'envergure (ex. refonte globale de l'informatique, fusion/acquisition, décision d'outsourcing global), le plus souvent lors de la définition du projet afin de définir les orientations. Un quart des dirigeants interrogés sont particulièrement impliqués puisqu'ils participent au moins à 3 étapes clés parmi celles listées dans la Figure 11.

**FIGURE 11**

### Les Directions Générales de plus en plus impliquées

Question: Pour les projets structurants/d'envergure de votre entreprise, êtes-vous impliqué dans les étapes suivantes?



Source: Baromètre IDC/Syntec Numérique de la maturité numérique des dirigeants

## ***Vers la définition d'un nouveau rôle pour le numérique dans l'entreprise***

Les dirigeants ont conscience de l'importance du numérique pour le succès de leur entreprise : l'informatique est pour eux un vecteur de performance et d'innovation. Mais il est également une source de complexité peu compatible avec l'atteinte de ces objectifs. En conséquence, la perception des dirigeants semble évoluer vers une approche externalisée de l'informatique en adéquation avec les tendances observées sur le marché. L'externalisation de certaines fonctions informatiques devient alors un levier important permettant aux équipes informatiques de concentrer leurs efforts sur les aspects les plus critiques de l'informatique : la vision stratégique, la définition des orientations, le pilotage des actions, l'innovation ou encore la mesure de la contribution.

Ainsi, une très large majorité des dirigeants au sein des entreprises de plus de 500 salariés (80%) sont convaincus qu'il faut conserver le pilotage des activités numériques en interne tout en ayant un recours important à l'externalisation de la production informatique.

Ces résultats sont en ligne avec la volonté des dirigeants d'évacuer la complexité du numérique, en ayant recours par exemple au Cloud Computing pour la fourniture de ressources informatiques, et ainsi de se concentrer sur la valorisation du numérique au service des directions métier.

*« On voit bien que le rôle du DSI doit évoluer dans l'organisation des grandes et moyennes entreprises, comme dans les ETI ; il n'est pas encore réellement en charge du numérique de façon transversale ; il y a un chaînon manquant dans l'organisation, c'est celui du « Chief Digital Officer », du Directeur Numérique, à la rencontre des enjeux business et des possibilités offertes par le digital. C'est ce nouveau rôle que je propose de définir plus clairement pour améliorer le baromètre l'an prochain. »* Suggère Hugues Meili, PDG de Niji, partenaire officiel du baromètre IDC / Syntec Numérique / Top Management de la maturité numérique des dirigeants français.

## CONCLUSION

Cette étude rend compte d'une bonne appropriation des outils numériques par les dirigeants d'entreprise à travers un usage personnel et professionnel de plus en plus intensif. Elle met aussi en exergue des écarts de maturité entre les dirigeants dans l'utilisation de ces outils. Ces écarts de maturité influencent l'appréciation par les dirigeants de la contribution que représente le numérique pour leur entreprise ainsi que leur niveau de connaissance des sujets phares abordés par la DSI (Cloud, Big Data, Décisionnel).

Si les dirigeants ont pris conscience du levier que peut représenter le numérique dans leur activité, ils voient encore mal comment ils peuvent concrètement mettre en œuvre ce levier dans leur entreprise. Un long chemin a déjà été parcouru pour améliorer la communication entre la DSI, la DG et les directions métiers : les entreprises sont de plus en plus nombreuses à rattacher la DSI à la Direction Générale, à la représenter au ComEx, et à multiplier les interactions et l'implication des dirigeants dans les projets informatiques d'envergure. *Mais, une fois établie, la communication, n'est pas toujours fluide.*

Pour tirer parti de ce que le numérique peut apporter en termes d'innovation, de compétitivité, de productivité et d'organisation du travail, les grandes et moyennes entreprises mettent progressivement en place une gouvernance informatique collégiale qui, si elle reste pilotée par la DSI, s'élargit non seulement aux directions métiers mais aussi à la DG et à certaines directions fonctionnelles (achat, RH, notamment).

L'entreprise numérique n'est pas encore un concept mûr. Néanmoins, la confiance dans les DSI est un point de départ ouvrant la voie au nouveau rôle, plus stratégique, qu'ils auront à jouer avec des responsabilités accrues, tant en termes de pilotage que d'innovation.

### ***Le point de vue de Syntec Numérique***

Pour Guy Mamou-Mani, Président de Syntec Numérique, « *il s'agit là de résultats très encourageants, qui montrent qu'aujourd'hui les entreprises ne considèrent plus seulement le numérique comme une variable d'ajustement, mais que leurs dirigeants ont pris conscience qu'il constitue un puissant moyen de transformation, et un vrai moteur de sortie de crise* ».

---

### **Copyright Notice**

Publication externe d'informations et de données appartenant à IDC — L'utilisation d'informations d'IDC dans des publicités, des communiqués de presse ou des supports de promotion nécessite l'autorisation écrite préalable du vice-président ou du responsable national d'IDC. Une ébauche du document proposé devra accompagner toute requête de ce type. IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe de ses informations, pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2012 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est formellement interdite.