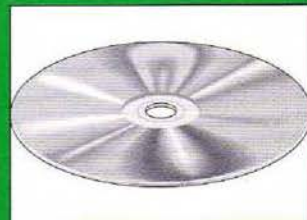


SYNTHESE DE L'ENQUÊTE

L'IMPACT DES NOUVELLES
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION
SUR L'ENTREPRISE : COMMENT LA
COMMUNICATION INTEGRÉE DE L'ÉCRIT,
LA VOIX, L'IMAGE ET
DES DONNÉES TRANSFORMERA
EN PROFONDEUR L'ENTREPRISE ?



Cigref

les Echos
Le Quotidien de l'Economie

A l'occasion de son vingt-cinquième anniversaire, le CIGREF (Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises) en collaboration avec le journal Les Echos a décidé de conduire le troisième volet d'une série d'enquêtes menées depuis trois ans auprès des dirigeants d'entreprises sur le rôle de la fonction Informatique.

Le premier volet de cette série a été consacré à la vision des directeurs des systèmes d'information quant à l'évolution de cette fonction (Octobre 1993). Le second volet, par la suite, a apporté un complément d'information grâce à une enquête menée auprès des directions opérationnelles utilisatrices (Octobre 1994).

Ce troisième volet, enfin, a consisté en

Présentation de l'enquête

une enquête auprès des directions générales sur l'impact des nouvelles technologies de l'information dans l'entreprise. Près d'une cinquantaine de directeurs généraux se sont ainsi exprimés sur le sujet. Ce document présente leurs réponses.



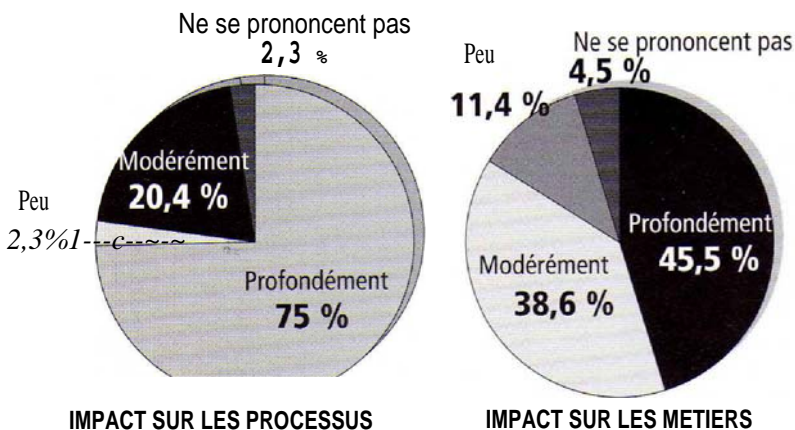
Commentaires sur les résultats

1. Perception des enjeux.

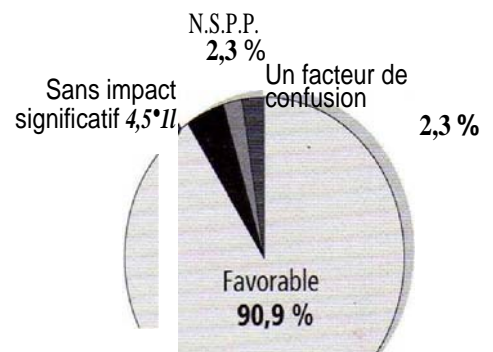
A ceux qui penseraient que les directeurs généraux de nos grandes entreprises ne sont pas conscients du caractère stratégique de la maîtrise des technologies de l'information, la perception qu'ils ont des enjeux apporte un démenti formel.

Ainsi, 75% d'entre eux pensent que les nouvelles technologies de l'information vont profondément transformer certains processus essentiels et 45,5% estiment que cela va même modifier profondément les métiers de base.

Opinion des directeurs généraux quant à l'impact des nouvelles technologies sur les processus essentiels et sur les métiers de l'entreprise.



Perception de l'impact de la déréglementation et de la libéralisation au niveau de l'offre sur l'entreprise



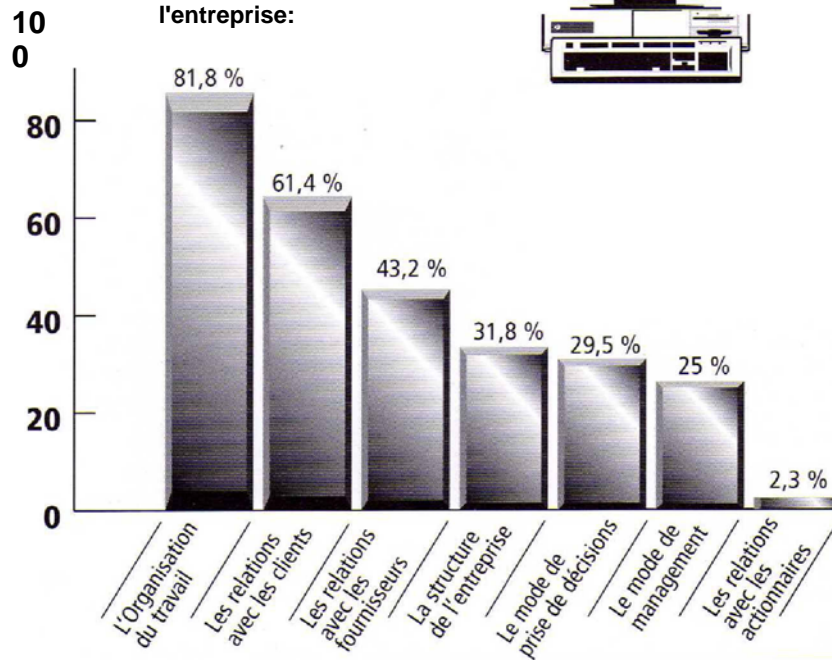
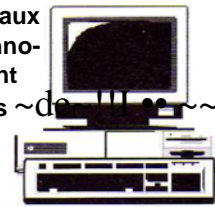
Ce sont, en particulier, les nouvelles possibilités de travail en groupe qui apparaissent prometteuses (très prometteuses pour 60% des DG) même si elles ne sont pas censées apporter un gain significatif en terme de compétitivité (43,5% pensent que cela sera le cas.)

D'une manière générale, les directeurs généraux s'inscrivent dans un courant fortement libéral et perçoivent de façon très favorable (pour 90,9% d'entre eux) la déréglementation et la libéralisation des télécommunications.

Enfin, de tous les domaines de l'entreprise, celui de l'organisation du travail semble le plus susceptible d'être affecté par la mise en œuvre des nouvelles technologies : Plus de 80% des DG pensent que l'impact sera très significatif. Rappelons, à cet égard que, bien que 85% des directeurs opérationnels aient estimé que les fonctions Informatique et Organisation devaient être bien distinguées, 73%

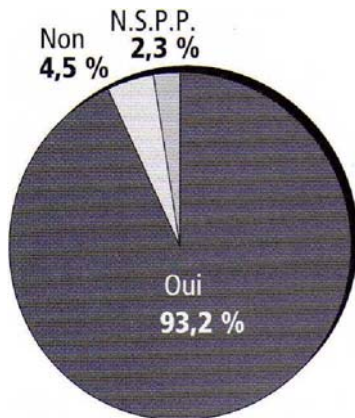
d'entre eux estimaient également que les DSI devraient fournir plus de propositions en matière d'organisation. L'organisation du travail sera le principal domaine affecté en interne. En externe, enfin, les relations avec les fournisseurs, dans une certaine mesure, et plus encore les relations avec les clients vont être l'objet de réelles modifications.

Proportion de directeurs généraux estimant que les nouvelles technologies de l'information affecteront beaucoup les domaines suivants de l'entreprise:

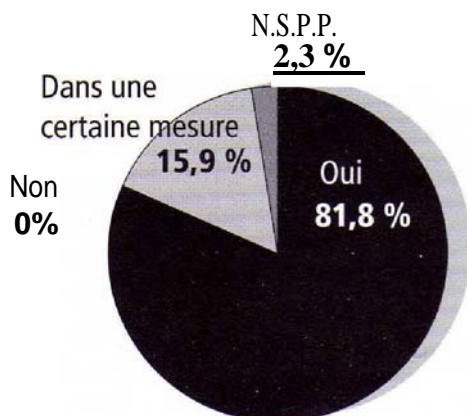


II - Répartition des rôles

D'autres sources d'information comptent-elles également pour compléter votre perception?



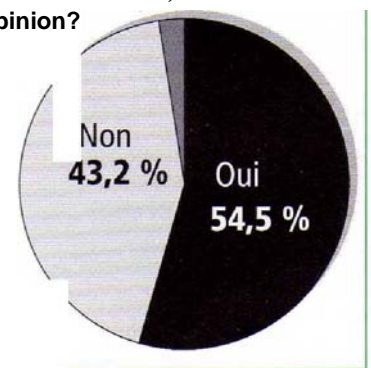
En particulier, pensez-vous nécessaire d'intégrer l'informatique dans le plan pluriannuel des directions opérationnelles?



En premier lieu, il apparaît clairement que les directions des systèmes d'information ont un rôle essentiel de conseil auprès des directions générales. 56,8% des DG prennent régulièrement l'avis de leur direction informatique, 29,5% systématiquement. Cependant, ils tiennent pour une très grande majorité d'entre eux (93,2%) à compléter leur perception par d'autres sources d'information. Par ailleurs, 43,2% des DG considèrent possible une externalisation complète de l'informatique alors que seulement 28% des directeurs opéra-

64 % des directeurs opérationnels estiment impensable une externalisation complète de l'informatique, partagez-vous cette opinion?

N.S.P.P. 2,3 %



tionnels le pensent. L'éventualité d'une externalisation massive ne semble cependant pas à l'ordre du jour et il paraît plus urgent de réfléchir à la répartition des rôles, en particulier en matière d'investissement entre la direction générale, [es directions opérationnelles et la direction des systèmes d'information. Même si plus de 2/3 des DG ne souhaitent pas décentraliser davantage les décisions en matière d'investissements informatiques, 81,8% d'entre eux pensent nécessaire d'intégrer l'informatique dans le plan pluriannuel des directions opérationnelles. Pour 86,4%, la direction des systèmes d'information doit cependant être chargée de la cohérence des achats pour les équipements informatiques et télécoms (86% des directeurs opérationnels le pensaient également).

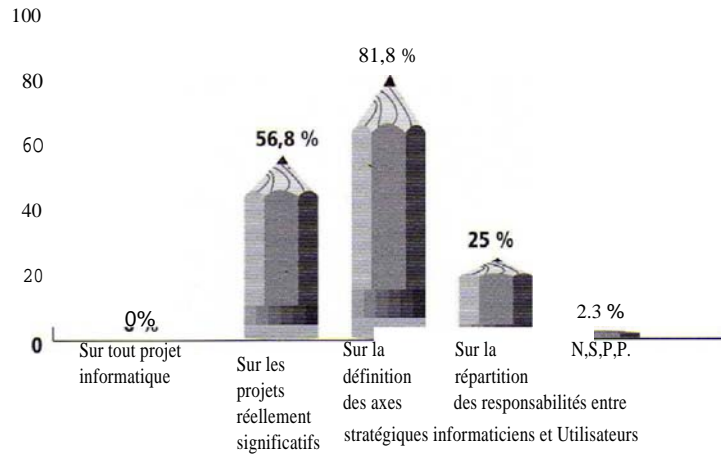
Enfin, les directeurs généraux assument leur rôle d'arbitrage en cas de conflit entre les directions opérationnelles entre elles ou avec la DS!. Cependant, ils délimitent clairement leurs champs d'action: la définition des axes stratégiques (81,8%) et les projets réellement significatifs (56,8%), En aucun cas, ils n'interviendront sur tout projet informatique. On peut s'étonner que seulement 25% d'entre eux estiment de leur compétence d'arbitrer les conflits en matière de répartition des responsabilités entre informaticiens et utilisateurs ...

Bien que la quasi totalité (96%) des directeurs opérationnels considèrent que l'informatique devrait être un outil de compétitivité, le gain en compétitivité n'apparaît pas comme le premier critère de pertinence économique d'un projet. L'adéquation aux métiers, et plus encore, la contribution à la rentabilité sont, ainsi, des facteurs plus décisifs dans le jugement des DG.

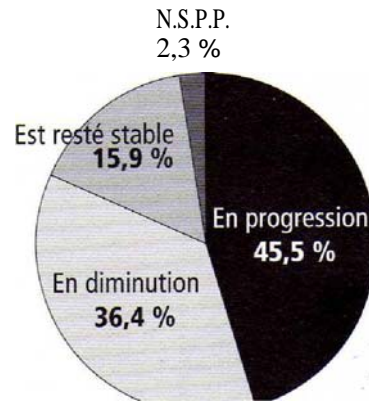
Dans un contexte général de contraction des investissements, le budget global de l'informatique sur ces trois dernières années est resté assez ferme : 45,5% des DG l'ont vu augmenter, 15,9 % l'estiment stable, alors que 36,4% liant perçu en diminution. Par contre, la tendance pour les trois prochaines années semble être à la stabilité pour près de 40% d'entre eux. Seulement 34% souhaitent voir le budget global de l'informatique augmenter et 23% pensent qu'il diminuera encore.

Enquête réalisée par A.R. Conseil au cours du mois de juillet 1995.

70 % des directeurs opérationnels réclament votre arbitrage dans la définition des priorités ou en cas de conflits entre les directeurs opérationnels ou entre les directeurs opérationnels et la direction des systèmes d'information. Considérez-vous votre arbitrage nécessaire?



Au cours des trois dernières années, le budget global de l'informatique et des systèmes d'information de votre entreprise a-t-il été:



Au cours des trois prochaines années, voyez-vous le budget global de l'informatique et des systèmes d'information:

