



41 % des entreprises françaises ont défini une stratégie globale pour leur transformation numérique. Tel est le constat dressé par BMC qui vient de dévoiler les résultats d'une étude sur la transformation numérique menée auprès de 169 entreprises françaises. Elle fait le point sur les principaux enjeux, obstacles et risques identifiés par les répondants, ainsi que le niveau de maturité auquel ils pensent se situer sur cette question :

De manière générale, les entreprises avancent de manière encourageante sur cette question et cernent bien les tenants et aboutissants inhérents à la transformation digitale de leur entreprise. Revue point par point des principales conclusions.

### **Un niveau de maturité encourageant :**

- 41% des répondants déclarent avoir défini une stratégie globale pour mettre en œuvre la transformation numérique de leur entreprise, et 40% déclarent qu'il existe des initiatives individuelles ou par entité métiers. Seuls 12% d'entre eux en sont encore au stade de la réflexion. Sur une échelle de 1 à 7, 7 étant le niveau le plus mature, les répondants se situent en moyenne à 3,9, avec 82% des répondants dans les catégories 3, 4 ou 5.

### **Les objectifs poursuivis par la transformation numérique :**

- On retrouve l'amélioration de l'expérience client en tête des enjeux que les entreprises considèrent comme « très important » dans le cadre de leur transformation numérique (58%), au même niveau que la fluidification du parcours client. Mais les enjeux ne sont pas seulement externes, puisqu'en 3ème position, c'est l'amélioration de la performance opérationnelle qui est considérée par 53% des répondants. Ces priorités font écho aux principaux points faibles des entreprises: la relation client reste souvent difficile à optimiser au regard du décalage qui sépare souvent les pratiques des clients et celles des entreprises. Leur besoin d'agilité est également fort tant les conditions de travail et de collaboration entre métiers restent difficiles.

### **Les risques, contraintes et challenges rencontrés :**

- La disponibilité et l'intégrité des données sont considérées comme le principal challenge technologique de la transformation numérique (49%). L'amélioration de l'expérience client implique l'intégration de nouvelles technologies, de nouvelles parties prenantes et ouvre davantage l'entreprise vers l'extérieur. Dans ce contexte, il semble logique que la sécurité soit un sujet essentiel à relever pour garantir qu'il n'y ait aucun dysfonctionnement ou failles conduisant à une perte de confiance des utilisateurs. Pas surprenant alors que le principal risque associé par les répondants à la transformation numérique soit la perte de confidentialité des données (53,7%).

- Parmi les principales contraintes rencontrées dans le processus, on retrouve en tête la lourdeur de l'organisation et des processus (53,7%), qui représente un véritable frein à la transformation numérique rapide des entreprises. Les contraintes techniques elles (BYOD, infrastructures hybrides, identification des fournisseurs...) ne sont pas considérées comme déterminantes. D'autres points d'attention sont cependant considérés comme des obstacles, dont le déficit de culture numérique des collaborateurs, le manque de proactivité des métiers et l'inadaptation des compétences de la DSI.

- Ce sont pourtant les plus impliqués dans les projets de transformation numérique, avec 73% des répondants déclarant une implication forte, voire très forte de la DSI. Ils sont suivis par les DG (63%), les directions marketing (57%) et les CDO (53%).

### **Le nouveau DSI :**

- Par conséquent, le métier de DSI s'en retrouve fortement impacté. 77,5% de répondants considèrent qu'un rapprochement de la DSI avec les autres directions métiers est essentiel à la transformation numérique, afin de combiner la vision stratégique des DG, les besoins des métiers, les attentes des utilisateurs et les expertises des DSI. La transformation numérique implique également une évolution des compétences du DSI (69%) principalement sur trois dimensions :

- Technique : pour mettre en place de nouvelles architectures et des infrastructures renouvelées (Cloud, ...)

- Managérial : pour le leadership dans la conduite du changement et des relations plus étroites avec les métiers

- Organisationnel : avec un changement nécessaire de processus et d'approches dans la gestion de projets

Enfin, les répondants mettent en avant l'évolution du rôle de DSI vers un broker de services (56%), d'applications et d'infrastructures qu'il fournira aux métiers, afin de passer d'une logique de « faire » à une logique de « faire faire ». Ce qui n'impliquera pas nécessairement une marginalisation de la DSI à mesure que les métiers seront de plus en plus autonomes, puisque seuls 10% des répondants voient cette tendance émerger.

### **Méthodologie :**

- L'étude a été menée fin 2015 par Best Practices Systèmes d'Information via un questionnaire en ligne auto-administré. Les réponses portent sur 169 entreprises de tous secteurs, dont 42,5% de plus de 5000 salariés. Près d'un répondant sur deux occupe une fonction de DSI.

### **Source : ITR News**