

News Release

Contact: Gaëlle Vilatte
Press & Communications
Tel. + 32 2 600 61 64
Email: gvilatte@deloitte.com

La crise favorise le changement dans la relation entre l'IT et le business

*Deloitte publie les résultats de l'édition 2009 du
«IT Business Balance Survey»*

Bruxelles, 30 octobre 2009 – Vous scrutez les nuages amenés par la crise actuelle à la recherche d'une embellie? Concentrez-vous sur la relation entre l'IT et le management. La conjoncture difficile offre une occasion unique aux managers ICT de montrer la plus-value qu'ils peuvent apporter et d'accroître leur impact de manière significative au niveau du conseil d'administration.

Publiée aujourd'hui, la troisième édition de l'enquête de Deloitte sur l'équilibre entre l'IT et l'opérationnel nous révèle cette étonnante constatation. À l'instar des années précédentes, l'enquête intitulée «2009 Survey on IT-Business Balance: Shaping the relationship between business and IT for the future» analyse plusieurs thèmes essentiels modifiant la relation entre l'IT et le business.

Avec pour toile de fond la pire récession depuis 70 ans, l'enquête est axée sur les professionnels de l'IT et du monde des affaires et porte sur leurs interactions et l'évolution de leurs rôles respectifs. Selon l'édition 2009, l'IT est sous pression pour générer une valeur opérationnelle. Même s'il s'avère que l'IT n'a toujours pas suffisamment voix au chapitre au niveau du conseil d'administration, tant les responsables IT que leurs homologues opérationnels confirment que la crise a permis le développement d'un dialogue fructueux entre les deux parties.

Les personnes interrogées approuvent avec retenue l'externalisation de l'IT, une décision prise conjointement par l'IT et le management. Comme le constate l'enquête de manière alarmante, les personnes concernées ne se rendent généralement pas compte de la gravité de la menace qui pèse sur la sécurité IT, ce qui complique la justification des investissements dans des contre-mesures.

«Don't waste a good crisis.»

Selon Rik Vanpeteghem, CEO de Deloitte Belgique, « Le rôle du responsable IT dans le monde des affaires revêt une importance grandissante. Nous assistons à une évolution claire de son rôle, qui passe de l'exécutant IT

à celui d'un conseiller opérationnel qui inspire confiance. Il s'agit d'une tendance majeure qui illustre la nécessité, pour l'IT et le management, de se rapprocher afin de faire face aux défis actuels.»

La conjoncture économique a permis aux responsables IT de se positionner en leaders et d'approfondir le dialogue avec le management. C'est la raison pour laquelle la crise actuelle constitue une occasion à ne pas manquer si l'on souhaite ancrer davantage le rôle du responsable IT comme conseiller et stratège. Les organisations doivent générer des compétences opérationnelles en matière d'IT et s'assurer que l'intégration –et donc l'alignement – de l'IT et de l'entreprise profite effectivement, par effet domino, à tous les niveaux stratégiques, tactiques et opérationnels.

«Notre enquête montre une évolution dans cette direction» explique Christian Combes, associé (département *Consulting* de Deloitte) et co-auteur du rapport. «Elle confirme néanmoins qu'il reste du chemin à faire avant une intégration complète de l'IT et de le management.»

Co-auteur de l'enquête et associé (département *Enterprise Risk* de Deloitte), Chris Verdonck ajoute: «Actuellement, la plupart des entreprises luttent toujours contre les effets de la crise. Malgré l'urgence et l'incertitude qui prédominent aujourd'hui, c'est probablement le moment adéquat pour réfléchir à l'interaction possible entre l'IT et l'entreprise comme source de valeur.»

«2009 Survey on IT-Business Balance», les grandes conclusions:

- **Évolution et tendances: l'IT devrait dépasser le stade de l'automatisation et de l'efficacité afin de générer une valeur opérationnelle.** L'IT apportera une valeur opérationnelle plus importante que l'approche traditionnelle du « plus d'automatisation à moindre coût ». L'on mettra davantage l'accent sur la création de valeur pour des éléments ayant un impact opérationnel direct, à savoir la satisfaction du client, de meilleurs produits, la croissance du chiffre d'affaires et des bénéfices.
- **Gouvernance IT: l'IT n'a pas suffisamment voix au chapitre au sommet de l'entreprise, ce qui nuit à son alignement.** Près de la moitié des entreprises interrogées n'aborde que rarement, voire jamais, des questions IT au niveau du conseil d'administration. Selon une entreprise interrogée sur cinq, la stratégie IT n'est que rarement alignée, voire jamais, sur la stratégie opérationnelle de l'entreprise. Pour la plupart, il s'agit toujours d'un exercice annuel lié au budget. Les organisations doivent se concentrer davantage sur la compatibilité de la direction IT avec l'orientation stratégique globale.
- **Gestion IT : même si l'IT n'est pas la force motrice qu'elle devrait être, elle s'approche de manière croissante du management en matière de prise de décisions.** Seules 41,5% des entreprises interrogées considèrent l'IT comme la force motrice à l'œuvre derrière la prise de décisions opérationnelles. La crise et sa nouvelle hiérarchisation des portefeuilles d'investissements IT ont néanmoins accru le dialogue entre l'IT et le management. L'on attendrait du responsable IT qu'il institutionnalise ce niveau de dialogue après la crise, afin d'aligner l'IT et l'entreprise.
- **Externalisation de l'IT : reste une option – envisagée avec prudence.** Dans le climat économique actuel, les services d'externalisation de l'IT sont considérés comme viables tant par l'IT que par le management. Plus de 60% des entreprises interrogées approuvent avec retenue cette option. Les modèles d'acquisition sur site restent majoritaires, avec quelques différences notables entre les régions. La plupart des entreprises interrogées affirment que la décision d'externaliser l'IT constitue une question commune aux deux parties.
- **Sécurité IT, protection des informations et fraude: ces points exigent toujours une prise de conscience accrue.** L'opérationnel souhaite effectuer des dépenses plus élevées en matière de sécurité et de protection des informations que son homologue IT. Plus de 50% des entreprises interrogées dans les deux camps pensent que l'IT doit fermement s'engager à combattre la fraude sur internet. La faible sensibilisation au nombre et à la gravité des incidents réels complique néanmoins l'estimation de la valeur de la gestion de la sécurité et de la protection des informations, justifiant par ce biais les investissements requis.

Deloitte.

Christian Combes conclut : «Nous verrons probablement apparaître de nouveaux modèles de relations, au fil des prochaines années, qui modifieront les rôles et responsabilités de l'IT, pour fusionner en une intégration accrue et aboutir à un dialogue bien plus marqué.»

À propos de l'enquête

L'enquête sur l'équilibre entre l'IT et l'opérationnel a été conçue par une équipe pluridisciplinaire de spécialistes de Deloitte, des départements *Enterprise Risk* et *Consulting*. Les questions posées portaient sur la gestion IT, les évolutions et les tendances de cette dernière, l'externalisation de l'IT et les défis relatifs à la sécurité et la protection des informations, et à la fraude IT.

Les ambitions de l'édition 2009 de l'enquête sont plus importantes que celles des éditions précédentes, avec une augmentation du nombre de participants à 549 et une hausse significative du nombre de pays participant (28). L'enquête a également été menée sur cinq continents, permettant ainsi de représenter un vaste éventail d'industries et de sociétés. Cette participation massive a pu apporter de nombreuses et riches perspectives, et rehausse davantage encore la valeur de l'enquête en tant que caisse de résonance des entreprises à travers le monde.

Si vous souhaitez de plus amples informations sur les résultats, veuillez vous référer à l'enquête sur l'équilibre entre l'IT et l'opérationnel.

###

A propos de Deloitte

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal, de corporate finance et de consultance.

Plus de 2.400 collaborateurs répartis dans 12 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2009 s'élève à 317 millions d'euros.

Le cabinet belge fait partie du groupe international Deloitte Touche Tohmatsu, l'un des leaders mondiaux des services professionnels, regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes.

Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 140 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de 165.000 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale.

Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards de dollars pour l'année 2009.

Deloitte Touche Tohmatsu est une «Swiss Verein». En cette qualité, elle ne peut nullement être tenue responsable des actes et des omissions de ses membres. En effet, tous ses membres sont des entités légales séparées et indépendantes opérant sous la dénomination «Deloitte», «Deloitte& Touche», «Deloitte Touche Tohmatsu», ou d'autres dénominations afférentes. Chaque membre offre ses services à la clientèle en son nom propre, et non en celui de la Deloitte Touche Tohmatsu Verein.