



Le futur de l'IT

Paris. Décembre 2011

Compte rendu de table ronde - Computer Futures

La table ronde de Computer Futures sur le futur de l'informatique a réuni un panel varié de décideurs de haut niveau de l'ensemble du secteur, pour une soirée de rencontres et de débats animés.

Les sujets qui ont été évoqués comprennent les évolutions des TIC, les avantages et inconvénients de l'externalisation, le développement du "Cloud Computing" ainsi que les problèmes de moral et de fidélisation.

La mutation des TIC

Le secteur informatique est en mutation permanente ; cela est particulièrement vrai en cette fin 2011, avec en arrière-plan un climat économique difficile. Les décideurs du secteur privé comme du secteur public se voient dans l'obligation de réévaluer leurs pratiques, de justifier l'ensemble des dépenses, et d'assurer que leurs services fournissent des rendements et retours sur investissements aussi élevés que possible. Cette tendance n'est pas cantonnée au secteur informatique ; elle est apparue au cours des dernières années, et se trouve exacerbée par le ralentissement actuel de l'économie, même s'il n'est pas la seule cause.

La collaboration est l'élément-clé

Là où précédemment, les fonctions informatiques étaient fortement orientées vers le changement, on observe un changement significatif dans la façon dont le secteur informatique et le reste du monde de l'entreprise travaillent ensemble. Alors que le mouvement de consommérisation continue de s'intensifier, nous sommes témoins d'un passage à un modèle plus collaboratif, dans lequel les individus sont tout aussi bien informés (voire dans certains cas, mieux informés) que les directeurs et responsables IT à propos des nouvelles technologies .

Alors que le moteur des services informatiques était la livraison, on attend désormais d'eux qu'ils suivent les processus et l'évolution de la technologie de la société dans son ensemble. Cela nécessite un surcroît de personnalisation, et des systèmes présentant des capacités d'adaptation et une souplesse accrues. Pour arriver à ce résultat, la technologie doit être utilisée de manière plus intelligente, et les programmes informatiques doivent équilibrer les demandes des utilisateurs avec les défis et les stratégies relevant de l'organisation dans son ensemble. Certains de nos intervenants ont reconnu le fait qu'une implication des utilisateurs finaux pouvait faire dévier la stratégie informatique, compte tenu du rôle joué par les modes.

La sécurité est une priorité

Selon la table ronde tenue à Paris, la sécurité est un problème clé pour les services informatiques partout en France ; cette nervosité génère des investissements importants, et détermine la direction que de nombreux services devront suivre. Les membres de notre panel de spécialistes sont tombés d'accord sur les points suivants :

- On peut observer au sein du secteur des services une approche plus mûre et réfléchie de l'aspect IT des entreprises, la sécurité constituant l'un des moteurs principaux de cette évolution.
- Une large majorité est en accord avec notre enquête, mais reconnaît qu'il est très difficile d'estimer les coûts des pertes de données.
- Le "Cloud" est largement perçu comme une source importante de sécurité, et nombreux sont ceux qui indiquent que les entreprises sont à même de mieux protéger leurs données dans le "Cloud" qu'en dehors de celui-ci, en particulier contre les menaces internes.
- Notre panel de spécialistes a souligné l'importance des menaces internes, en indiquant que 97% des problèmes de sécurité étaient le résultat d'un manque de rigueur interne, de l'absence de règles et de processus visant à limiter l'accès aux sources de données internes et à en assurer la protection.

"La sécurité est un enjeu clé pour tous les services informatiques de France."

Le “Cloud”

Lorsque nous avons demandé à nos intervenants s'ils utilisaient ou comptaient utiliser le Cloud Computing, ils ont été nombreux à convenir du fait qu'un grand nombre d'organisations l'utilisent déjà de façon intensive, mais que la plupart d'entre nous ne réalise pas que nous sommes d'ores et déjà en “mode Cloud”.

Lorsque nous les avons interrogés à propos des avantages et inconvénients de cette activité, un certain nombre de thèmes clés ont fait surface :

- Les membres de notre panel étaient d'accord pour dire que le Cloud peut présenter certains inconvénients, mais qu'il permet aux entreprises de répondre très rapidement à certaines tendances, et de rester à jour vis-à-vis des dernières technologies.
- Le Cloud devient une plate-forme de plus en plus importante, et génère des évolutions au sein de certaines organisations. Ceci est en partie dû au fait que de nombreux individus possèdent chez eux des appareils plus perfectionnés que ceux dont ils disposent sur leur lieu de travail ; en conséquence, certaines entreprises mettent en place des programmes “apportez votre propre appareil” dans leur organisation. Les membres de notre panel sont convaincus que ce type d'action sera à l'avenir adopté par beaucoup d'autres entreprises.
- L'impact de la consumentisation et du Cloud se fait de plus en plus sentir sur les aspects sociaux des fonctions informatiques, qui doivent s'adapter aux changements culturels dont fait l'objet l'ensemble de la société.
- Même si globalement les services informatiques français ont une vision positive des effets du Cloud sur les TIC, ils reconnaissent cependant les éventuels écueils associés à l'emploi de ces solutions.
- L'un de nos intervenants a déclaré : “Le Cloud est un outil fantastique, mais si l'on se trouve dans un environnement sans Wi-Fi, autant dire que l'on ne peut rien faire.” C'est ce type de commentaire qui pousse notre panel de spécialistes à penser qu'il faudra encore du temps avant que le Cloud soit une partie intégrante de la culture des entreprises.

Puisque le Cloud semble avoir un impact crucial sur les services informatiques et sur l'intégration entre les espaces sociaux et commerciaux, nous avons demandé aux membres de notre panel quel serait selon eux l'impact du Cloud sur l'emploi dans le secteur des TIC. Dans l'ensemble, ils ont répondu qu'il leur faudrait augmenter la taille de leurs équipes informatiques pour gérer l'impact du Cloud sur leur organisation. Cela découle du besoin de gérer le surcroît de collaboration nécessaire à l'intégration fructueuse du Cloud aux systèmes internes.

Externaliser ou non ?

Notre panel pense que l'externalisation présente des avantages potentiels, mais la citation suivante résume parfaitement l'avis global des participants :

“Externaliser les problèmes n'est jamais une solution. Assurez-vous de savoir en interne quelle solution vous souhaitez atteindre. Commencez par résoudre les problèmes, puis assurez-vous que le prestataire effectue le travail que vous souhaitez.”

Pour tous les directeurs du secteur informatique présents à la table ronde, l'externalisation est une question de partenariat et d'interdépendance. Ils ont indiqué que la taille du prestataire de services devait être adaptée à celle du client final. Ils ont fait référence aux origines de l'externalisation, à savoir l'industrie automobile, dans laquelle il existe une interdépendance particulièrement forte entre fournisseur et client final.

Notre panel a également soulevé un autre aspect essentiel de l'externalisation, qui se révèle crucial dans le processus de décision : les contrats d'externalisation doivent être basés sur la confiance et sur des relations à long terme. La recommandation générale est de ne pas changer de prestataire de services trop souvent ; pour que cela soit possible, les deux parties doivent avoir une communication claire et des synergies importantes.

L'un de nos intervenants a déclaré : “Un grand nombre d'entreprises qui se lancent dans l'externalisation ne se basent que sur les coûts. Elles veulent avoir un contrôle très étroit des dépenses, alors que le secret d'un contrat d'externalisation réussi réside dans la confiance, dans des structures et voies de communication efficaces.”

“Le Cloud est une plate-forme de plus en plus importante que de plus en plus d'entreprises adoptent.”

Le futur professionnel informatique

Avec tous ces changements en cours dans les services informatiques, quelle que soit leur taille ou leur forme, il n'est pas surprenant que le futur profil du professionnel IT soit lui aussi fortement touché.

En ce qui concerne la France, notre panel a souligné une tendance émergente dans les services informatiques : leurs membres se spécialisent dans des disciplines externes aux TIC, afin de mieux servir leurs clients. Les professionnels l'informatique se concentrent maintenant sur de nouveaux domaines, comme le marketing ou les ressources humaines. En effet, on observe de plus en plus d'évolutions technologiques dans ces secteurs ; ils constitueront la base de nombreux projets intéressants, qui devront être dirigés par des spécialistes qualifiés.

Dans l'ensemble, notre panel a reconnu que l'implantation des fonctions TIC dans l'entreprise offrait un grand nombre d'opportunités de se spécialiser dans un domaine donné, et que cette tendance déterminerait le rôle futur du professionnel de l'informatique.

L'impact de la "génération Y"

Notre panel de spécialistes a eu une discussion intéressante à propos de la "génération Y". La plupart des intervenants disent que les membres de cette génération se lassent très rapidement, et nécessitent motivation comme encouragement pour se développer à la fois dans leur rôle et dans l'organisation.

Les méthodes agiles ont été évoquées, en tant que bon moyen de motivation et de stimulation de la génération Y, même si certains des participants à la table ronde ont déclaré avoir des difficultés à maintenir une structure rigoureuse dans les projets en cours, et à faire en sorte que les développeurs restent dans les limites prévues.

Nombreux sont ceux qui ont reconnu le besoin d'équilibrer la capacité de livrer des projets rapidement, avec des projets stimulants et motivants, portant sur des technologies spécialisées, pour assurer la motivation de la main-d'œuvre.

Autre problème à l'importance croissante : l'attitude et la façon de travailler adoptées par les individus les plus jeunes, qui ont l'habitude de travailler avec 3 ou 4 fenêtres de chat ouvertes, en écoutant de la musique au casque, et en ayant très peu d'interactions orales avec leurs collègues. Notre panel a reconnu qu'il pouvait être difficile pour les générations précédentes de comprendre cette nouvelle approche du travail ; cependant, il existe une idée générale

selon laquelle les jeunes professionnels sont en mesure de contribuer fortement au succès d'une organisation grâce à leur créativité, et que les responsables doivent s'assurer qu'ils sont guidés et encadrés de manière adaptée.

Fidéliser les employés essentiels

Le sentiment général était le suivant : afin de fidéliser les meilleurs éléments, les entreprises doivent leur fournir un chemin clair de développement professionnel, et offrir une reconnaissance des travaux réalisés, en s'assurant que le travail est suffisamment varié pour que les employés puissent se placer dans une vision globale, en vue d'un engagement à long terme.

Notre panel dans son ensemble a reconnu que la fidélisation nécessite une motivation ; à cet effet, les entreprises doivent :

- Féliciter les employés pour leur travail, et s'assurer qu'ils savent qu'ils comptent dans l'entreprise
- Impliquer les employés dans le résultat final, et proposer une plus forte responsabilisation
- S'assurer de poursuivre le développement des meilleurs éléments, en les faisant intervenir dans des projets nouveaux et stimulants.

"Projets stimulants et motivants sont essentiels pour assurer la motivation des meilleurs éléments."

Computer Futures a organisé plusieurs tables rondes fructueuses dans différents pays d'Europe ; nous avons été particulièrement impressionnés par les idées soulevées à la réunion de Paris. Nous avons hâte de tenir de nouvelles discussions similaires ; ces événements offrent à nos clients majeurs d'excellentes occasions de rencontres et de développement des réseaux de relations.

Le rapport complet sur "Le futur de l'informatique" sera publié début 2012, et sera disponible en téléchargement sur www.computerfutures.com/fr