

Communiqué de presse

LIEU & DATE: Bruxelles, le 18 mars 2005

CONTACT : Daniel Evrard, Associé, PwC,
tél.: 02 710 72 00, e-mail: daniel.evrard@pwc.be

OU: Marianne Dewandeleer, Marketing & Communications, PwC,
tél.: 02 710 93 57, e-mail: marianne.dewandeleer@pwc.be

Seules 10% des entreprises européennes atteignent une bonne cohérence entre investissements IT et objectifs d'entreprise

PwC a réalisé, en collaboration avec la K.U.Leuven, une enquête unique en Europe traitant de la relation entre les investissements IT et les objectifs stratégiques au sein des entreprises. Plus de 640 participants issus d'entreprises de tailles différentes et de divers secteurs ont répondu au questionnaire de PwC. 34% des entreprises participantes comptent plus de 3000 employés. 14% des entreprises interrogées emploient moins de 100 personnes. 22% des entreprises participantes sont de nationalité belge. Les autres pays participants sont : le Royaume-Uni, l'Espagne, la France, les Pays-Bas, l'Italie et l'Allemagne. Sur base d'un questionnaire basé sur un modèle d'évaluation, l'enquête a pu établir dans quelle mesure les investissements IT de ce groupe d'entreprises coïncident avec les objectifs d'entreprise. L'analyse des résultats montre que les entreprises qui s'orientent vers une stratégie basée sur les coûts ainsi que sur une stratégie IT conservatrice atteignent un moins bon niveau d'alignement. Par contre, les entreprises qui développent une stratégie IT innovatrice réalisent un meilleur alignement entre leurs objectifs d'entreprise et leur stratégie IT. Cependant, seules 15% des entreprises utilisent ce type de stratégie innovatrice. Une bonne cohérence entre les deux stratégies ne suffit donc pas pour optimiser les investissements en informatique et en télécommunication. L'analyse des données a permis de dégager les éléments favorisant un meilleur alignement :

- La réalisation d'un business case approfondi à propos d'un nouvel investissement IT, suivie d'une évaluation rigoureuse.
- La fréquence avec laquelle le département IT procure des services au reste de l'organisation. Ce qui signifie concrètement que le département utilise des techniques telles que : gestion de projets, gestion de la performance, planning stratégique IT, gestion du risque et autres.

Ces deux catégories de facteurs sont également des recommandations à l'égard de toutes les entreprises qui souhaitent améliorer leur gestion IT et dès lors atteindre un meilleur alignement entre leurs investissements IT et leurs objectifs d'entreprise.

Sur base de la **stratégie d'entreprise** d'application dans leur propre entreprise, les participants se sont répartis dans une des 3 catégories ci-dessous :

- stratégie basée sur la maîtrise des **coûts** et l'optimisation des processus (27% des personnes interrogées) ;

- stratégie basée sur des **produits** innovateurs pouvant être rapidement mis sur le marché (19%) ;
- stratégie basée sur la **gestion des clients**, avec l'accent sur le service et la flexibilité (54%).

La répartition suivante concerne les réponses liées à la **stratégie IT** :

- la stratégie est **conservatrice** et repose sur une technologie qui a fait ses preuves (40%) ;
- la stratégie IT a un caractère **essentiel** et joue un rôle crucial au sien de l'entreprise (45%) ;
- la stratégie est **innovatrice** et est dès lors utilisée afin de constituer un avantage compétitif (15%).

En pratique, les participants ont reçu un questionnaire permettant de mesurer si les investissements IT correspondent à leurs objectifs d'entreprise. Sur base de ce questionnaire, reprenant les différents composants favorisant cet alignement, l'enquête a pu déterminer des résultats d'alignement aisément convertibles en pourcentages. Il est étonnant de constater que seules 10% des personnes interrogées obtiennent un taux d'alignement de 75%.

Quelques conclusions marquantes issues de l'enquête :

- Seules 37% des entreprises qui mènent une politique de contrôle des frais obtiennent de très bons résultats.
- Les entreprises ayant une stratégie IT conservatrice n'obtiennent généralement pas de bons résultats. Les entreprises ayant une stratégie IT innovatrice obtiennent un meilleur taux d'alignement entre les deux stratégies, mais elles représentent à peine 15% des entreprises interrogées. De plus, il apparaît que seules 64% de ces entreprises obtiennent un taux élevé d'alignement.
- La plupart des entreprises consacrent principalement leurs investissements IT à assurer la continuité de l'entreprise. Ces entreprises obtiennent des résultats plus faibles sur le plan de l'alignement. Les entreprises qui s'orientent davantage sur les investissements IT impactant l'aspect concurrentiel de l'entreprise, obtiennent de meilleurs résultats.
- Plus une entreprise s'oriente vers une stratégie IT innovatrice (en opposition à une stratégie conservatrice ou essentielle), plus elle favorisera les investissements dans des projets stratégiques IT plutôt que dans des projets d'infrastructure.
- Lorsque la correspondance entre les investissements IT et les objectifs d'entreprise est élevée, il apparaît que l'entreprise se situe plus loin dans le processus de maturation des applications dont elle dispose. Les entreprises qui obtiennent les scores d'alignement les plus bas se développent moins au niveau intégration B2B, gestion de la performance, et gestion du cycle du produit.

Daniel Evrard, partenaire chez PwC et responsable du conseil en stratégie IT : « Nous trouvons assez inquiétant que seules 10% des entreprises atteignent un taux d'alignement très élevé entre les deux stratégies. Néanmoins, l'alignement des investissements IT sur les objectifs d'entreprise ne doit ni ne peut constituer un exercice unique ou isolé. Pour dégager une valeur maximale des investissements IT, une approche structurée associée à certaines 'pratiques d'excellence' se révèle indispensable. En tant que consultants indépendants en amélioration des performances au niveau IT, nous conseillons de réaliser un business case pour chaque investissement IT. Il est important de mesurer les résultats de l'investissement ou de les évaluer d'une autre manière. Nous constatons encore que les entreprises qui offrent un service IT organisé de façon plus professionnelle au reste de leurs 'clients internes', obtiennent un meilleur alignement. Pour ce faire, il existe une gamme d'instruments IT qui s'étend de la

gestion des niveaux de service à la gestion du changement, en passant par la gestion des risques. La conclusion finale de l'enquête indique clairement que l'alignement est nécessaire tant au niveau stratégique de l'entreprise qu'au niveau structurel et opérationnel. »

###

L'enquête de Pwc intitulée « European Survey on ICT value Management » est disponible sur le site : www.pwc.be ou sur demande auprès de:

- Pour les journalistes: chez Elsie Van Linthout de Luna: 02 658 02 70 ou elsie@luna.be;
- Pour le public: chez Marie Pivetta de PwC: 02 710 72 59 ou marie.pivetta@pwc.be.

PricewaterhouseCoopers (www.pwc.com) offre à une clientèle publique et privée des services de certification de comptes, de fiscalité et de consultance axés tant sur le secteur privé que sur le secteur public. Plus de 120 000 personnes réparties dans 144 pays y mettent en commun leurs points de vue, leur expérience et leurs solutions, en collaboration avec le client. Cette approche, signifiée dans le terme 'connectedthinking*', favorise la confiance du public et apporte de la valeur ajoutée au client et à tous les acteurs avec qui le client est en relation d'affaires.

"PricewaterhouseCoopers" fait référence au réseau de firmes membres de PricewaterhouseCoopers International Limited, chacune d'entre elles formant une entité légale distincte et indépendante.