

DSI : les nouvelles priorités à l'heure du Covid-19

Pendant la crise déclenchée par l'épidémie de Covid-19, les DSI ont été une clé de voûte de la sauvegarde des entreprises. Dans la plupart des organisations, le télétravail a été déployé rapidement et sans entrave réglementaires ou technologiques.

En moins de deux semaines, les directions informatiques ont mis en œuvre les infrastructures réseaux et la sécurité nécessaires. Elles peuvent légitimement être satisfaites de la réussite de cette opération.

Ce succès est dû au fait que la technologie était prête, en particulier le poste de travail digitalisé et une grande offre de solutions de collaboration (Teams, Zoom, Webex, Klaxoon, ...). Il résulte aussi du professionnalisme et de la réactivité des équipes de production IT. Les grandes entreprises ont été avantagées par un « banc » de compétences large.

Les PME et ETI ont rencontré quant à elles davantage de difficultés, notamment en termes de sécurité, de réseau ou d'accès au cloud, s'en remettant à leurs fournisseurs télécoms ou hébergeurs.

Finalement, le coronavirus a été le meilleur accélérateur du digital dans toutes les entreprises. Les métiers ont compris qu'ils ne pouvaient plus travailler sans la technologie qui relie les équipes et permet de mener à bien les projets. Les réticences des utilisateurs ont disparu, la crise a même été l'occasion d'accélérer la résolution de l'obsolescence des postes de travail, usuellement reportée par les métiers. La culture du [digital workplace](#) est désormais implantée.

Le rebond des entreprises

Après le violent choc économique provoqué par trois à quatre longs mois de confinement, les entreprises doivent maintenant se redresser puis rebondir, tout en ayant pris conscience de la nécessité de travailler différemment, en intégrant la technologie dans leur quotidien.

Lors de la crise de Covid-19, les DSI ont globalement révisé leur portefeuille de projets informatiques. Les projets engagés pour améliorer l'expérience client ou l'efficacité opérationnelle des entreprises ont été conservés. Il s'agit notamment des projets de CRM, comme Salesforce, ou de gestion des workflows, comme ServiceNow.

En revanche, les projets de mise en conformité et de migration des progiciels de gestion ont été le plus souvent soit réduits ou reportés.

Pour développer les capacités de rebond de leur entreprise, l'un des principaux enjeux des DSI sera d'industrialiser l'analyse des données. Les entreprises ont en effet besoin de collecter énormément de données de leurs nouvelles solutions Web (SaaS ou IaaS) puis de mieux les exploiter pour détecter et anticiper les comportements de leurs clients et partenaires.

Or, sur les données non structurées comme la vidéo, les scans ou les cookies, il manque encore les compétences de traitement, de data science, de data privacy, les outils d'analytiques (ex ; ML) et de stockage nécessaires, accessibles en un clic chez les vendors du cloud... Dans beaucoup de

groupes, les data analytics à grande échelle ne sont pas encore en place.

De même, les directions informatiques doivent disposer des ressources humaines ad hoc pour mener à bien leurs projets. Or, elles sont confrontées à une pénurie de compétences dans les domaines de la cybersécurité, du cloud, de l'IA, du DevOps...

L'offre de compétences disponible sur le marché français est insuffisante. C'est pourquoi les entreprises devront probablement chercher les ressources à l'étranger, notamment en Inde.

La reconfiguration des directions informatiques

[La crise de Covid-19](#) a conduit les directions générales à prendre conscience de l'importance du digital pour accompagner la croissance de leur entreprise. Les priorités ont de facto évolué.

La première priorité des entreprises est de revaloriser les filières technologiques. Le débat entre les métiers et l'informatique est dépassé. À l'avenir, tous les collaborateurs devront utiliser la technologie au quotidien, y compris savoir programmer. Les métiers doivent donc prendre leurs responsabilités et former dès à présent leurs équipes à une nouvelle normalité, celle des travailleurs du digital.

La deuxième priorité des entreprises est de réviser la gouvernance des leurs directions informatiques, digitales et data, en redéfinissant des modèles opérationnels plus agiles, alliant compétences métiers et technologiques dans des équipes mixtes en charge de développer les produits ou services digitaux que demandent leurs clients afin de retrouver le chemin d'une croissance durable et responsable (empreinte RSE, bilan carbone, etc.).

Les directions générales doivent désormais intégrer la technologie comme un levier aussi stratégique pour elle que la finance. Elles doivent encourager tous les métiers à se réapproprier leurs processus, opérés à 80% par la technologie (produits).