



# The Future of IT : Secteur public



La conduite du changement organisationnel aidera les équipes informatiques à suivre le rythme d'évolution rapide des technologies.

D'après notre rapport « The Future of IT », le rythme de la transformation digitale s'est accéléré pendant la pandémie. Les ressources informatiques du secteur public risquent donc de se retrouver dépassées si elles n'acquièrent pas de nouvelles compétences. En effet, les évolutions technologiques étant moins fréquentes dans le secteur public, de nombreux informaticiens disposent de connaissances parfois obsolètes.

## Gardez un temps d'avance

Bien conscientes du rythme effréné des évolutions techniques, 64 % des personnes que nous avons interrogées estiment qu'elles seront fortement poussées à acquérir de nouvelles compétences dans les trois à cinq années à venir. Environ 70 % du personnel informatique du secteur public juge que la transformation digitale va aussi accroître les besoins dans leurs compétences actuelles.

Cette situation risque de ralentir la transformation digitale du secteur, alors que les responsables informatiques vont défendre auprès des décideurs et financeurs la budgétisation d'évolutions clés, comme les solutions de « case management », l'Internet des objets (IoT), la gestion des processus métier (BPM) et les technologies de villes intelligentes. Parallèlement, de nouvelles politiques et de nouveaux cadres légaux vont imposer des contraintes complexes liées à la sécurité et la confidentialité des données lors de chaque amélioration technologique.



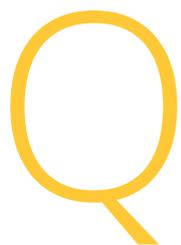
# Une montée en compétences rapide s'impose

Les équipes informatiques du secteur public utilisent des bases de données et systèmes obsolètes depuis des années. Conséquence directe, la modernisation technologique va leur imposer de s'adapter rapidement.

Malheureusement, toutes les équipes n'en seront pas capables. Comme l'explique un DSI, il faudra probablement s'appuyer sur des sous-traitants ou des consultants pour accompagner la transition vers de nouvelles technologies. « Nous rencontrons de plus en plus de difficultés et devons faire appel à des intervenants extérieurs, car mes équipes ne s'adaptent pas assez vite », explique-t-il.

Les compétences digitales et informatiques, la capacité à résoudre les problèmes et les compétences personnelles (les « soft skills ») vont toutes prendre de l'importance. Elles permettront notamment de surmonter les difficultés de demain, comme celles liées aux migrations de données en interne et entre administrations, mais aussi l'intégration de nouvelles technologies dans les systèmes existants.





## Une adoption rapide est aujourd'hui essentielle

À l'heure actuelle, quels sont les domaines de compétence majeurs à vos yeux, et lesquels seront les plus importants dans les deux années à venir ?

Digital et informatique

35 %

42 %

Résolution des problèmes

30 %

36 %

Relationnel

27 %

36 %

Actuellement  
Dans deux ans

À l'avenir, les responsables informatiques du secteur public devront donner la priorité au déploiement de technologies que leurs équipes sauront adopter facilement. Les technologies qui favorisent la conformité, facilitent la conduite du changement et simplifient les systèmes existants optimiseront les résultats obtenus par les équipes techniques, les parties prenantes et les usagers.

# La question des budgets et de la réglementation va poser problème

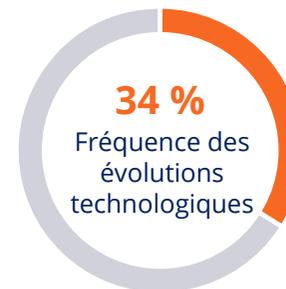
Les deux principales difficultés auxquelles les responsables informatiques du secteur public doivent faire face concernent l'insuffisance des budgets et la complexité de la réglementation. Et elles ne vont pas disparaître. La sécurité et la confidentialité des données resteront des priorités pour les administrations, qui vont devoir se conformer aux évolutions de la législation.

Plus difficile encore : faire comprendre aux décideurs que des innovations comme les « services managés », les logiciels en souscription et le cloud imposent de faire évoluer les mécanismes budgétaires. « Les décideurs ne comprennent pas que le cloud se traduit par une hausse importante des dépenses opérationnelles », poursuit notre DSI. « À chaque phase de planification budgétaire, on me propose plus de marge d'investissement et moins de fonds opérationnels. »

Les responsables informatiques resteront confrontés au décalage entre l'évolution rapide de la technologie et la longueur des cycles budgétaires publics. « Je dois préparer mon budget 32 mois à l'avance », explique le DSI d'une administration publique. « Certaines technologies qui me seraient utiles n'existent pas encore à ce moment-là. »



Quelles sont les plus grandes difficultés que vous rencontrez ?



# Une technologie qui simplifie les processus est essentielle

Au vu de la législation sur la confidentialité des données applicable au secteur public, on comprend facilement que la cybersécurité sera la priorité du secteur. Le cloud la talonne, car le secteur cherche à faire des économies, favoriser le partage de données entre ses administrations et déployer l'open data pour impliquer davantage les citoyens.

Enfin, l'accès aux données en temps réel constituera la troisième priorité, et permettra des évolutions considérables : en exploitant des solutions de gestion client, d'analytique de l'IoT et de gestion des risques de l'entreprise, le secteur pourra améliorer le service pour l'ensemble des parties prenantes et offrir plus de transparence sur les données aux décideurs.

Si toutes ces innovations ont pour but de simplifier les systèmes, leur mise en œuvre n'est pas toujours évidente. Il est impératif que les responsables informatiques choisissent des logiciels pouvant s'adapter facilement aux particularités des administrations, mais aussi simples à adopter pour que leurs équipes ne soient pas dépassées.

## L'essentiel

Pour réussir, les responsables informatiques du secteur public doivent prendre la main sur la conduite du changement organisationnel au sein de leurs équipes et auprès des autres parties prenantes. Ils doivent choisir des fournisseurs qui maîtrisent de A à Z le secteur public et veillent à la simplicité du déploiement pour aider les professionnels et services informatiques des administrations à passer plus rapidement au digital.

# Périmètre et méthodologie de l'étude

Afin de comprendre l'influence de la transformation digitale sur leur rôle, nous avons interrogé de nombreux responsables informatiques (vice-présidents, directeurs et managers) de plusieurs secteurs clés.

Pour en savoir plus sur l'avenir de l'informatique et sur notre méthodologie de recherche, rendez-vous sur [pega.com/fr/future-of-it](https://pega.com/fr/future-of-it)



## À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui simplifie tous vos processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [pega.com/fr](https://pega.com/fr)