



RAPPORT THE FUTURE OF IT

# IT : l'arme secrète pour un avenir réussi



## SOMMAIRE

### 03 Résumé

À quoi ressemblera l'avenir de l'informatique ?

Principaux points à retenir

### 05 Partie I : Vers une expansion de la fonction IT

Automatisation et collaboration

Les compétences humaines et stratégiques seront au cœur des descriptions de poste

Une place croissante dans l'équipe dirigeante

Diversité, équité et inclusion resteront des facteurs essentiels de réussite

Finies les tâches fastidieuses, place à la créativité

### 12 Partie II : L'évolution du directeur informatique

Qualités requises : aptitude à diriger

La complexité, l'ennemi juré des dirigeants

Automatisation : la finalité de la gestion informatique

Automatisation : libérer du temps pour la formation

### 17 Partie III : Des disparités entre régions

Une transformation digitale à deux vitesses

Investir dans la technologie, accroître la satisfaction professionnelle

### 21 Conclusion

### 22 Périmètre et méthodologie de l'étude

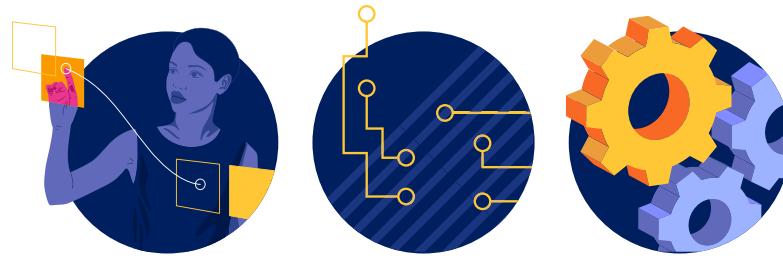


## RÉSUMÉ

# The Future of IT : à quoi ressemblera-t-il ?

Dans la suite logique de notre rapport sur le « Future of work », consacré à l'évolution du rôle de la technologie sur le lieu de travail, notre rapport The Future of IT examine de plus près la manière dont la technologie va bouleverser la fonction informatique au cours des trois à cinq prochaines années.

**Le décor est planté pour une transformation radicale du rôle de l'informatique**, alors que l'automatisation intelligente, les plateformes *low-code* et l'intelligence artificielle (IA) continuent à simplifier les activités opérationnelles et informatiques des entreprises, tout en libérant les employés des tâches administratives manuelles.



Aujourd'hui, la pandémie de COVID-19 a déjà bouleversé nos modes de travail en accélérant l'adoption de la technologie et en obligeant les entreprises à mettre en œuvre et à généraliser des technologies qu'elles ne comptaient pas déployer avant plusieurs années. La technologie ayant réussi à assurer le bon fonctionnement des organisations pendant la pandémie, de nombreux chefs d'entreprise en sont venus à voir l'informatique non plus comme un simple centre de coût, mais comme une activité stratégique méritant une place de choix dans le processus décisionnel.

Dans cette enquête, nous avons voulu aller au-delà de l'impact immédiat de la pandémie sur l'informatique. Notre objectif est de mieux comprendre les répercussions qu'attendent les dirigeants et les responsables informatiques de la transformation digitale sur leur activité.

Ce rapport analyse l'impact de la transformation digitale sur les principaux aspects de l'informatique, notamment les structures organisationnelles, les workflows, les compétences nécessaires à la réussite, la satisfaction professionnelle, la charge de travail et le poids relatif de l'informatique dans l'entreprise. Il présente un aperçu des enjeux actuels et montre ce que les transformations à venir impliquent en termes d'évolution des rôles informatiques au niveau mondial, par groupe hiérarchique et par secteur.

# Principaux points à retenir

Grâce à l'innovation et à l'automatisation, la fonction informatique sera très différente dans les années à venir. **Moins de temps sera consacré à la maintenance de l'architecture des systèmes pour pouvoir se consacrer davantage à la résolution des problèmes métier.** La disparition d'une grande partie des tâches plus techniques (surveillance du réseau, gestion des données et recodage, par exemple) n'est que l'une de ces métamorphoses. Notre enquête révèle que l'informatique et les professionnels qui s'épanouissent dans ce domaine vont connaître une évolution considérable. Les professionnels qui aspirent à exceller doivent se préparer à progresser au rythme des transformations à venir :

## Diversité, équité et inclusion vont devenir une thématique incontournable.

L'embauche et la fidélisation des effectifs dans une optique de diversité, d'équité et d'inclusion poseront des défis majeurs. La rémunération devra sans doute augmenter pour attirer et retenir les meilleurs talents.

## La transformation digitale sera freinée si les budgets consacrés à l'informatique restent insuffisants.

Pour atteindre les objectifs métier, les budgets informatiques devront être décentralisés et intégrés à d'autres services, ou des fonds en provenance d'autres fonctions métier devront être alloués.

## Les professionnels de l'informatique spécialisés dans un secteur particulier joueront un rôle déterminant.

En raison de la décentralisation et de la répartition des tâches informatiques, les services IT seront davantage intégrés au sein des entreprises, ce qui exigera une connaissance métier plus approfondie. Ceux qui comprennent le mieux leur secteur d'activité et qui sont capables de le guider vers l'avenir digital se hisseront au sommet.

## Les activités technologiques vont évoluer.

Le travail sera moins manuel et moins chronophage, puisque de nombreuses applications permettront aux managers et aux dirigeants de mettre au point des éléments réutilisables, faciles à déployer dans de futurs projets. Toutefois, la charge de travail va également augmenter, et pour cause : les responsables informatiques deviendront les principaux acteurs de la transformation digitale à grande échelle ou de la mise en œuvre d'expériences plus simples et plus connectées.

## Les responsables informatiques seront encore plus valorisés.

Les directions informatiques gagneront en pouvoir à mesure que l'innovation digitale jouera un rôle de plus en plus critique dans les résultats de l'entreprise par rapport aux autres services. En parallèle, les postes de responsables informatiques évolueront de façon radicale, car ils seront libérés des tâches de gestion informatique telles que la maintenance des bases de données et des réseaux. Ceux qui sauront faire évoluer leurs compétences et s'adapter rapidement prospéreront.

## Les compétences pratiques liées à la gestion informatique perdront de leur importance.

Les tâches telles que le recodage, la gestion informatique et la gestion des données seront automatisées ou externalisées vers le cloud dans bien des situations.

## L'informatique prendra ses lettres de noblesse.

Attendez-vous à davantage de collaboration et de créativité. À mesure que les plateformes *low-code* simplifieront la conception des applications, les capacités de leadership et de résolution des problèmes prendront le pas sur les compétences techniques.

## PARTIE I

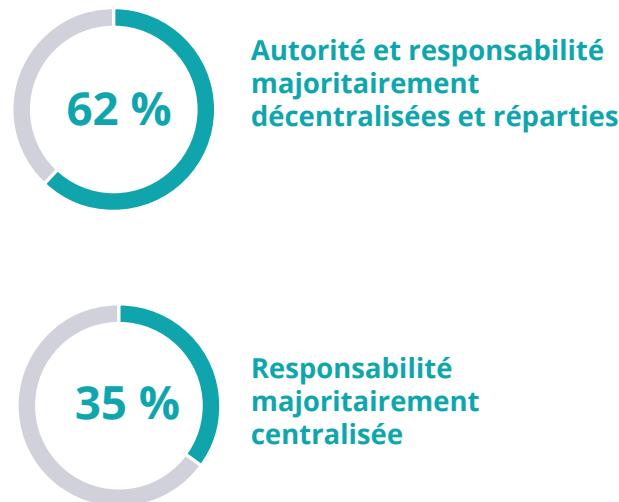
# Vers une expansion de la fonction IT

Le secteur des technologies de l'information est sur le point de subir une transformation radicale, à l'heure où les entreprises intègrent à leur culture, à leurs mécanismes décisionnels et à leurs workflows les technologies qui seront le moteur de leurs activités au cours des trois à cinq prochaines années.

Une vue d'ensemble de ces évolutions sera nécessaire à toute personne désireuse de réussir. Le service informatique travaillera plus vite et de façon plus simple. L'automatisation permettra de rationaliser voire d'éliminer de nombreuses tâches informatiques ; les options *low-code* permettront de collaborer avec les entités métier et de mieux contrôler le développement d'applications, sans compter de nombreuses autres avancées. Ci-après d'autres aspects de cette évolution.



Pensez à votre rôle actuel au cours des deux dernières années : parmi les évolutions suivantes, quelles sont celles que vous avez observées dans la technologie et la transformation digitale ?



## Automatisation et collaboration

La transformation digitale a entraîné plusieurs changements dans la répartition du pouvoir et des responsabilités. Plus précisément, elle a conféré des pouvoirs différents à chacune des parties prenantes.

Le changement le plus notable dans la structure organisationnelle est qu'une grande partie des tâches informatiques au quotidien incombera à des équipes dispersées, tandis que la prise de décision et la direction resteront centralisées. Cette évolution est la bienvenue, car les services seront réorganisés de manière à mieux intégrer les professionnels informatiques, qui pourront alors aider les autres services à tirer pleinement parti de la technologie digitale pour satisfaire les objectifs métier. La distinction entre le service informatique et les autres activités de l'entreprise s'estompera de plus en plus.

La redistribution du pouvoir et des responsabilités à d'autres domaines de l'entreprise est favorisée par des technologies telles que les plateformes *low-code*, l'automatisation intelligente et la gestion des processus métier (BPM), qui permettent à tout collaborateur de l'entreprise d'assurer des missions auparavant dévolues au service informatique. Tandis que le pilotage et le contrôle des différentes missions et responsabilités informatiques seront décentralisés, les dirigeants informatiques au sommet de la hiérarchie assumeront davantage de responsabilités dans la prise de décision et la supervision.

D'autre part, la centralisation est sous-tendue par des technologies telles que les logiciels de gestion de workflows et de performances, qui optimisent la collaboration entre les équipes. Ces modifications élargissent le champ d'action de l'informatique et favorisent la collaboration, d'où une nette augmentation de la valeur ajoutée globale.

# Les compétences humaines et stratégiques seront au cœur des descriptions de poste

L'informatique, en tant que service de l'entreprise, se limite souvent à un rôle de soutien en fournissant aux autres entités métier le savoir-faire technique dont elles ont besoin pour réaliser leur vision. Mais tout cela est sur le point de basculer. L'informatique sera de plus en plus sollicitée pour trouver des solutions digitales dans des domaines tels que les opérations, les ventes et le marketing. Elle devra dorénavant **contribuer davantage par le leadership, la résolution des problèmes et les qualités relationnelles, plutôt que par ses compétences purement techniques.**

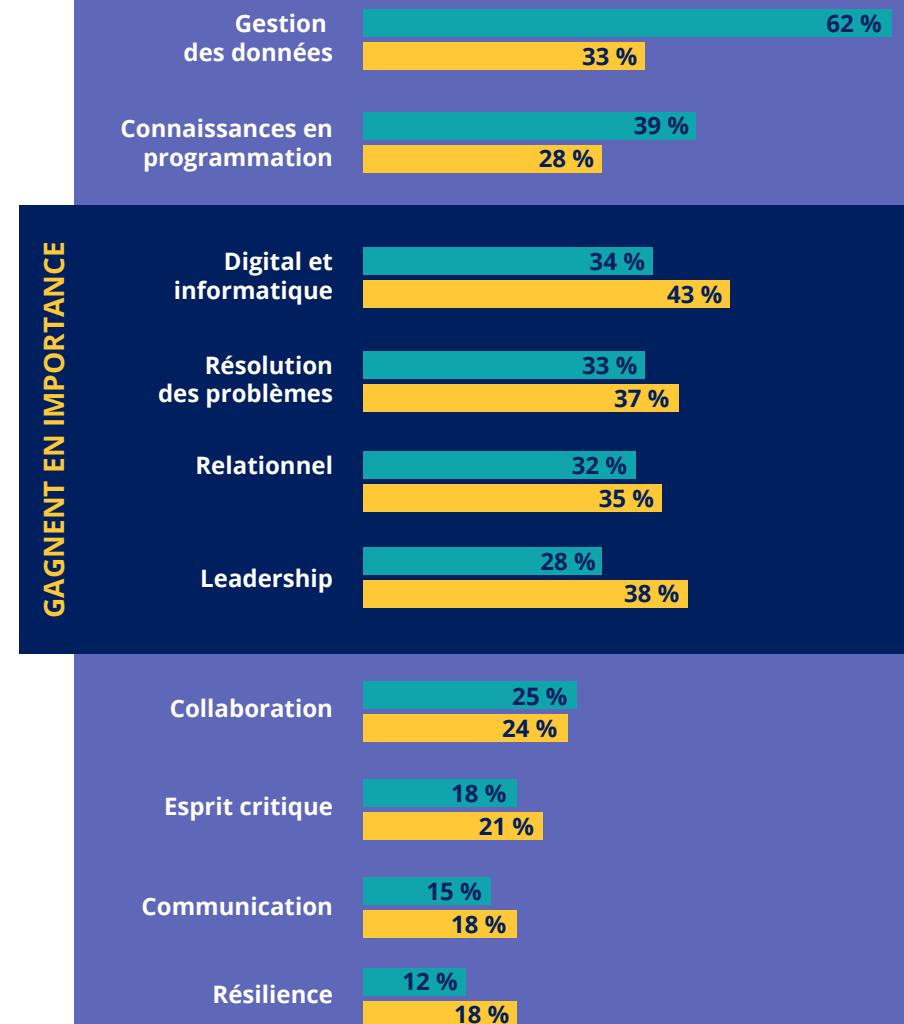
C'est ce qu'explique l'un des directeurs techniques interrogés : « À mesure que nous démontrons notre aptitude à améliorer l'efficacité de l'entreprise, on nous donne plus de latitude. C'est ce qui distingue la personne qui nous dit : 'C'est vous qui créez les interfaces ! Faites en sorte que ce bouton soit violet' de celle qui nous dit : 'C'est vous qui créez les interfaces. Cette interface ne donne pas les résultats escomptés, rendez-la plus performante'. »

Et grâce aux solutions cloud, à l'automatisation intelligente et aux plateformes *low-code* qui simplifient les processus, les compétences actuellement les plus recherchées, comme la programmation, perdront de leur intérêt.

Selon les personnes interrogées, les compétences clés comme le leadership, la résolution des problèmes et les qualités relationnelles compteront bien plus dans trois à cinq ans, tout comme les compétences informatiques et digitales.



Parmi les domaines de compétence suivants, quels sont les trois qui sont actuellement les plus importants pour vous, et quels sont les trois qui le seront davantage dans les deux années à venir ?



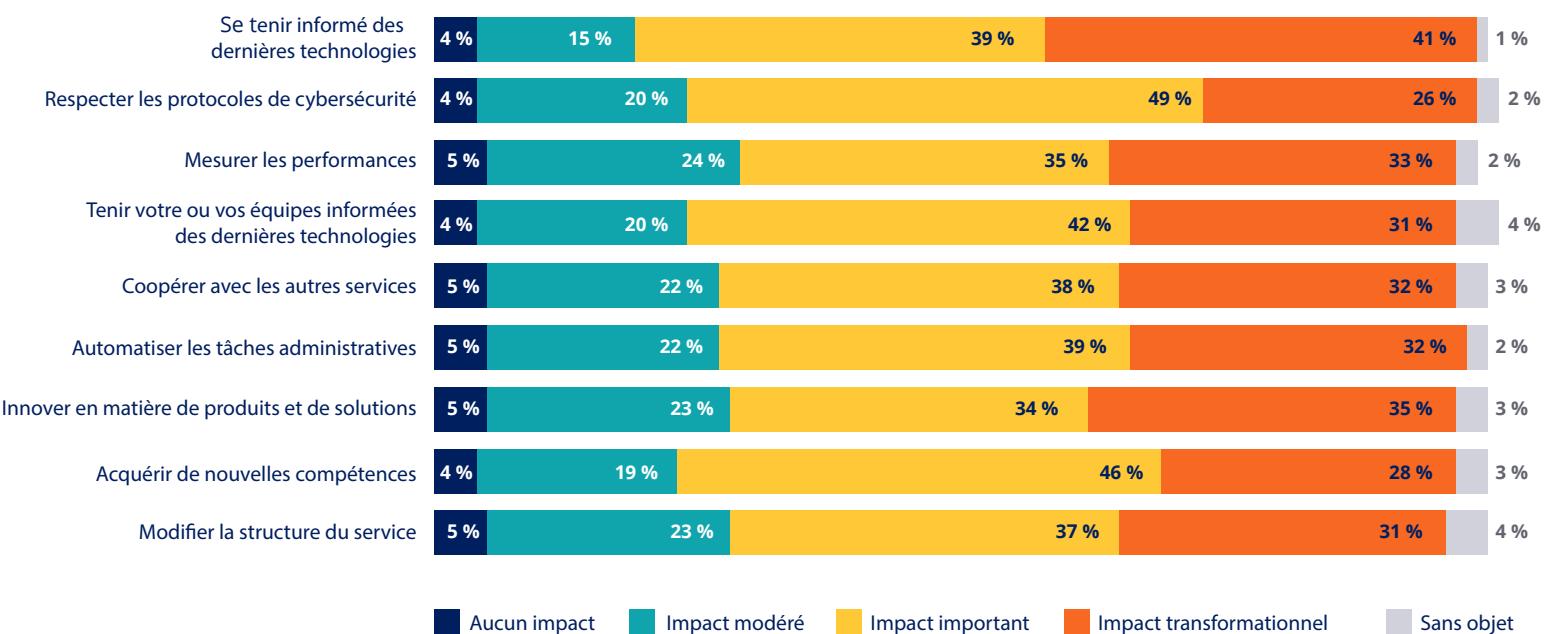
# Une place croissante dans l'équipe dirigeante



Par rapport à il y a deux ans, dans quelle mesure votre rôle de responsable a-t-il évolué du fait de la transformation digitale et de la technologie dans les domaines suivants ?

Au cours des trois à cinq prochaines années, nous pouvons nous attendre à ce que les DSI et les directeurs techniques occupent une place encore plus prépondérante dans l'équipe dirigeante. Ils gagneront en responsabilité et en pouvoir, car l'innovation et le bon fonctionnement de l'entreprise reposent de plus en plus sur la résolution des problèmes digitaux et sur l'exécution des technologies.

Pour près de 40 % des personnes interrogées, la coopération avec d'autres entités métier a déjà un impact important. Cette évolution pourrait bouleverser les processus décisionnels, dans la mesure où la technologie et la planification des opérations seront plus étroitement liées. Une telle intégration aidera les organisations traditionnelles à rester en phase avec les start-ups « digital native » qui tentent de révolutionner le secteur.





Parmi les éléments suivants, lesquels constituent des défis pour votre secteur d'activité ?

- 43 %** Sécurité des données
- 35 %** Confidentialité des données
- 34 %** Fréquence des modifications techniques
- 33 %** Fidélité des talents
- 30 %** Diversité, équité et inclusion
- 29 %** Budgets par rapport aux besoins
- 28 %** Recrutement de talents
- 26 %** Rapidité des processus pour les parties prenantes externes
- 26 %** Rapidité des processus pour les parties prenantes internes
- 25 %** Faculté d'adaptation organisationnelle face aux évolutions
- 25 %** Changement climatique/Développement durable
- 23 %** Déploiement à d'autres services
- 18 %** Cloisonnement entre services
- 17 %** Manque de focus sur les enjeux métier

**33 %** des ressources techniques estiment que la fidélité des talents constitue un défi majeur, tandis que **28 %** pensent que les difficultés à embaucher sont un frein à la réussite

## Diversité, équité et inclusion resteront des facteurs essentiels de réussite

**Il sera de plus en plus difficile de dénicher et de retenir les candidats les plus compétents à l'avenir.** En effet, avec le rôle de plus en plus stratégique de l'informatique, l'accent sera mis non plus sur des compétences purement techniques, mais sur des compétences métier et humaines. Il faudra sans doute offrir une rémunération supérieure pour les postes les plus difficiles à pourvoir. Cela risque aussi d'inciter certaines entreprises à embaucher et à former des ressources sans compétence technologique spécifique, mais qui ont les qualités relationnelles et capacités de résolution des problèmes requises.

Par exemple, un directeur technique du secteur de l'assurance nous a confié que son entreprise formait en interne les nouvelles recrues à la programmation. Selon un autre DSI, les dirigeants informatiques n'auront plus besoin d'être des technologues à l'avenir, puisque leur rôle sera de plus en plus axé sur les compétences métier.

La diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) seront également déterminantes pour certains secteurs d'activité et certaines régions au cours des trois à cinq prochaines années. Bien que seulement 30 % des personnes interrogées considèrent cette question comme un défi à venir, les dirigeants et responsables informatiques de secteurs d'activité à forte valeur et à haut risque, comme la santé (35 %), les services financiers (33 %) et l'assurance (37 %), sont ceux qui y accordent le plus d'importance.

Dans le secteur des services financiers et de l'assurance, des technologies telles que l'IA et le *machine learning* se retrouvent dans des phases clés de la prise de décision, comme la souscription et l'identification des personnes éligibles à un crédit ou à un prêt. **Disposer d'une main-d'œuvre informatique plus diversifiée, en termes d'origine ethnique, de genre, de handicap, d'orientation sexuelle et d'autres groupes marginalisés, aidera ces secteurs à développer des connaissances humaines et une logique métier**, de manière à fournir des recommandations plus précises et impartiales. La représentation des personnes handicapées dans le secteur des technologies de l'information ne pourra que s'accroître, les entreprises ayant à respecter des exigences d'accessibilité plus strictes. Notre enquête révèle également que les enjeux de Diversité/Équité/Inclusion sont déterminants pour les professionnels de l'informatique dans certaines régions, notamment aux États-Unis et en France, où environ 40 % des répondants les jugent incontournables.

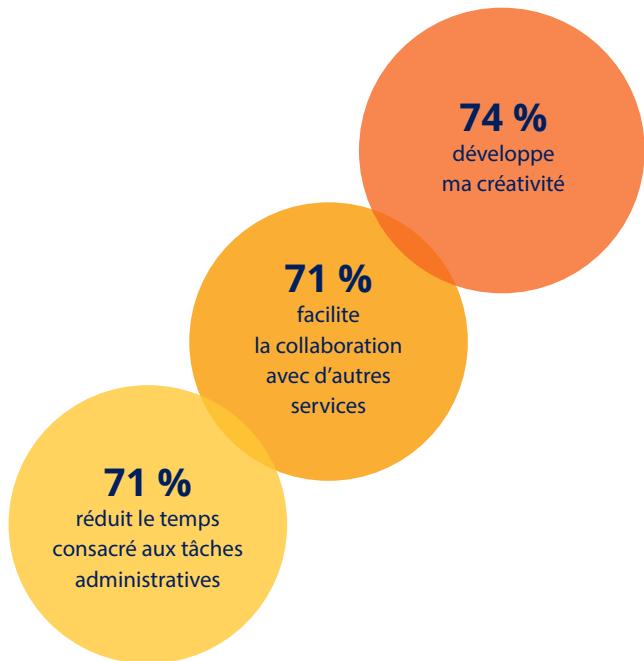
Les organisations devront recourir à des stratégies différentes pour attirer davantage de femmes et de groupes marginalisés vers le secteur de l'informatique. Toutefois, en mettant davantage l'accent sur la résolution des problèmes et les qualités relationnelles, sans oublier l'utilisation croissante de l'automatisation intelligente et des plateformes *low-code*, les barrières à l'embauche pourraient diminuer.

Une fois les candidats embauchés, la gestion des performances sera plus simple et plus visible. Plus de 70 % des personnes interrogées affirment que la transformation digitale rend leurs performances et celles de leurs subordonnés plus transparentes. Les logiciels de collaboration permettront aux supérieurs de suivre les performances plus facilement, d'où une optimisation du temps de travail.





En quoi la transformation digitale affectera-t-elle votre rôle ?



## Finies les tâches fastidieuses, place à la créativité

Les avis sur la transformation digitale sont partagés dans le secteur informatique. La technologie soulagera les services informatiques d'une grande partie des tâches administratives courantes qu'ils effectuent aujourd'hui : moins de reprise du code, du travail et de l'architecture, et plus de réutilisation d'éléments déjà testés. Pourtant, 67 % des informaticiens pensent quand même que leur charge de travail va s'accroître significativement.

Néanmoins, plus de 60 % s'attendent à ce que la transformation digitale se traduise par une rationalisation du travail, qui leur permettra de mieux exprimer leur créativité, de coopérer davantage avec les autres départements et de consacrer moins de temps aux tâches administratives.

Plusieurs tendances technologiques distinctes, notamment l'automatisation intelligente et l'analyse des données, favoriseront la réduction de la charge de travail. Le temps ainsi économisé sera mis à profit pour renforcer l'impact de l'IT en misant sur l'emploi stratégique de la technologie pour résoudre les problèmes métier.

Même si les logiciels prennent en charge une plus grande partie des tâches actuellement effectuées par les services informatiques, ces derniers devront trouver du temps pour se familiariser avec les dernières technologies, respecter les protocoles de cybersécurité et acquérir de nouvelles compétences. Les changements dans la nature de leur travail entraîneront toutefois une simplification et une rationalisation des tâches.

## PARTIE II

# L'évolution du directeur informatique

**Cette évolution aura un impact différent sur les hauts responsables.**

Les membres de l'équipe informatique ne seront pas tous affectés de la même manière par la transformation digitale. La nature de votre travail d'ici trois à cinq ans dépendra de votre position dans la hiérarchie de l'entreprise.

L'enquête révèle des scénarios différents pour deux groupes distincts :

### DIRECTION GÉNÉRALE



### MANAGEMENT



# Qualités requises : aptitudes à diriger

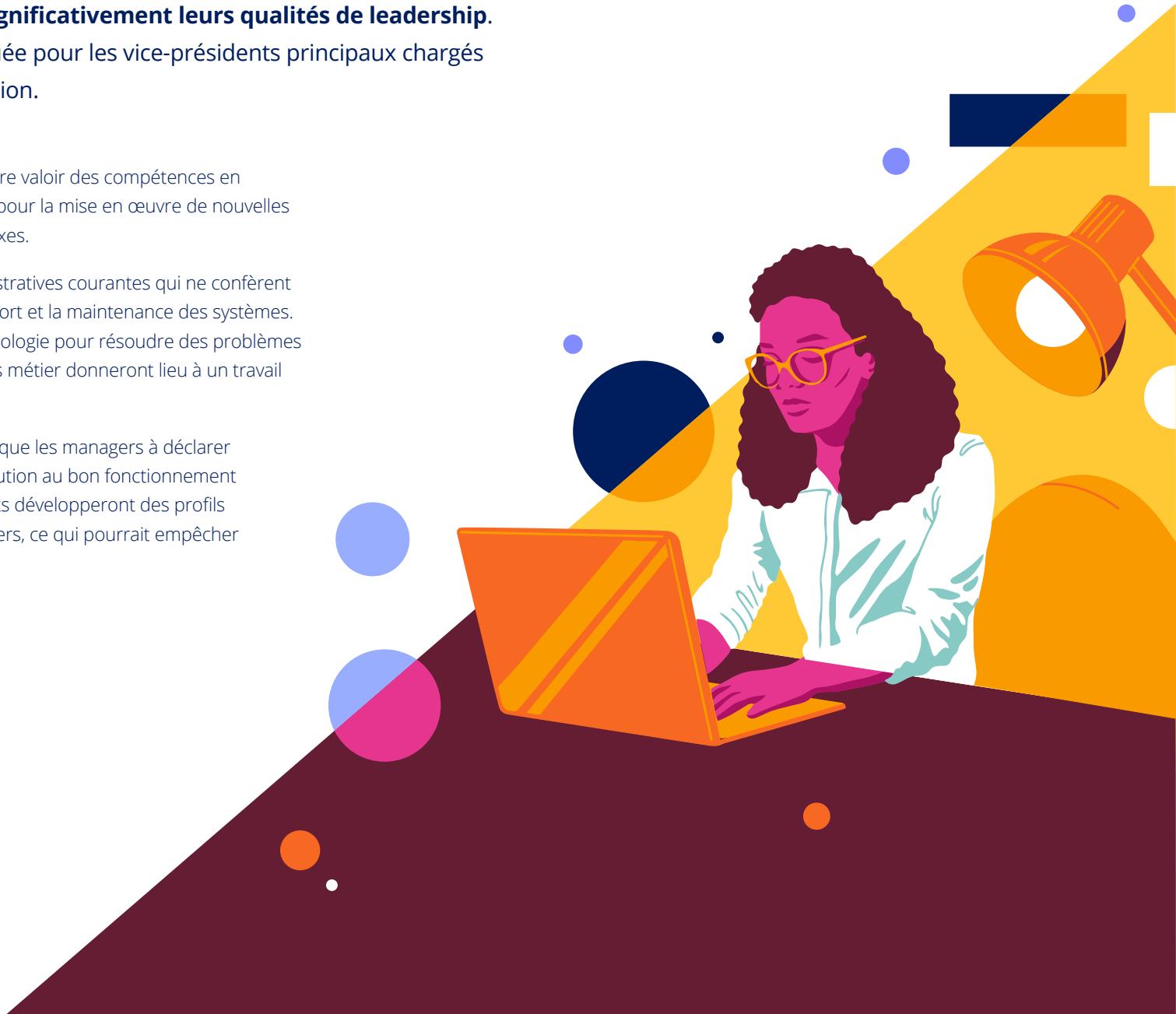
**Les cadres vont devoir développer significativement leurs qualités de leadership.**

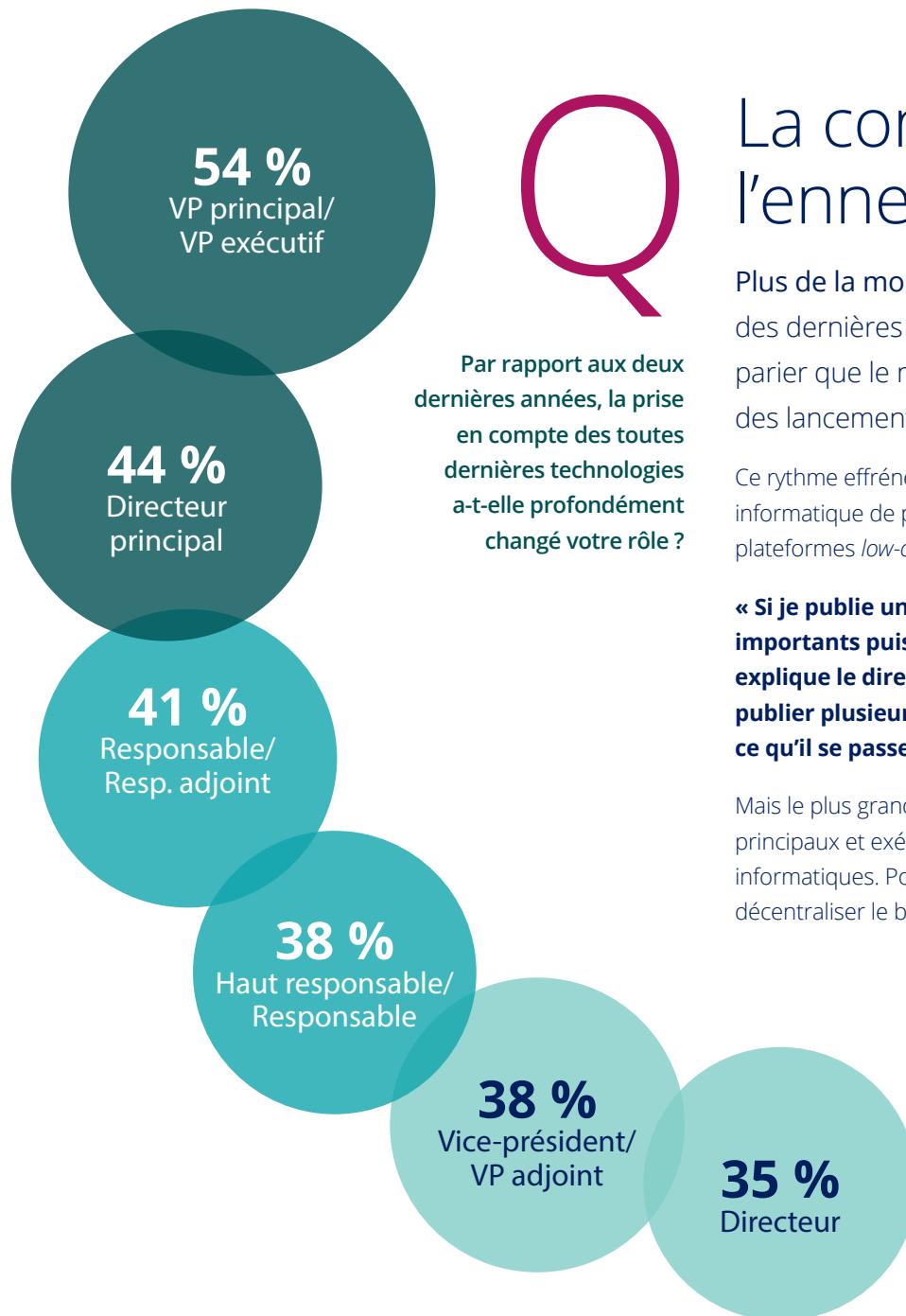
Cette tendance sera encore plus marquée pour les vice-présidents principaux chargés de la stratégie digitale de leur organisation.

Les directeurs principaux, quant à eux, devront faire valoir des compétences en matière de résolution de problèmes, notamment pour la mise en œuvre de nouvelles technologies dans des systèmes existants complexes.

Moins de temps sera consacré aux tâches administratives courantes qui ne confèrent pas de valeur ajoutée stratégique, comme le support et la maintenance des systèmes. Les nouvelles perspectives d'utilisation de la technologie pour résoudre des problèmes opérationnels complexes et répondre aux besoins métier donneront lieu à un travail ouvertement axé sur les objectifs métier.

Les membres de la direction sont plus nombreux que les managers à déclarer que la transformation digitale a accru leur contribution au bon fonctionnement de leur organisation. Par conséquent, les dirigeants développeront des profils de compétences plus dynamiques que les managers, ce qui pourrait empêcher ces derniers de gravir les échelons.





## La complexité, l'ennemi juré des dirigeants

Plus de la moitié des vice-présidents principaux indique que rester informé des dernières technologies constitue en soi une transformation. Il y a fort à parier que le nombre de projets qu'ils gèrent augmentera, et que la fréquence des lancements de produits s'accélérera.

Ce rythme effréné sera également bénéfique aux dirigeants, car il permettra au service informatique de publier des mises à jour de logiciels de manière itérative, le tout à l'aide de plateformes *low-code*, afin de recueillir les retours des clients pour améliorer les futures versions.

**« Si je publie une mise à jour tous les trois mois, je dois développer des projets très importants puis croiser les doigts en espérant que tout fonctionne comme prévu », explique le directeur technique d'une compagnie d'assurance. « Par contre, si je peux publier plusieurs versions par jour, je peux développer de plus petits projets et voir ce qu'il se passe. »**

Mais le plus grand défi pour 36 % des dirigeants informatiques (en particulier les vice-présidents principaux et exécutifs) consiste à trouver l'adéquation entre les budgets et les besoins informatiques. Pour cela, il faudra allouer des budgets provenant d'autres services ou décentraliser le budget IT.

# Automatisation : la finalité de la gestion informatique

Selon plus de 40 % des informaticiens interrogés, la gestion informatique en tant que compétence est appelée à disparaître ou à perdre de sa pertinence, en raison de l'automatisation ou de l'externalisation de nombreuses tâches vers le cloud.

Comme l'explique l'un des directeurs techniques interrogés,

« En optant pour l'infogérance, des entreprises se chargent des tâches de gestion informatique à votre place. Il n'y a aucune raison de prendre en charge ces éléments d'infrastructure. »

L'externalisation de la gestion informatique pourrait entraîner un redéploiement des ressources et exiger la requalification des responsables qui s'occupaient auparavant de la surveillance et de la maintenance des réseaux. Cela pourrait expliquer pourquoi les subordonnés sont plus réticents que leurs supérieurs à considérer l'informatique comme un vecteur de changement positif. Les cadres d'échelon inférieur ne sont pas non plus certains d'être mieux valorisés du fait de la transformation digitale. Cependant, l'augmentation globale de la charge de travail informatique pourrait amener les cadres de niveau intermédiaire à s'épanouir, à condition qu'ils puissent élargir leurs compétences.



# Automatisation : libérer du temps pour la formation

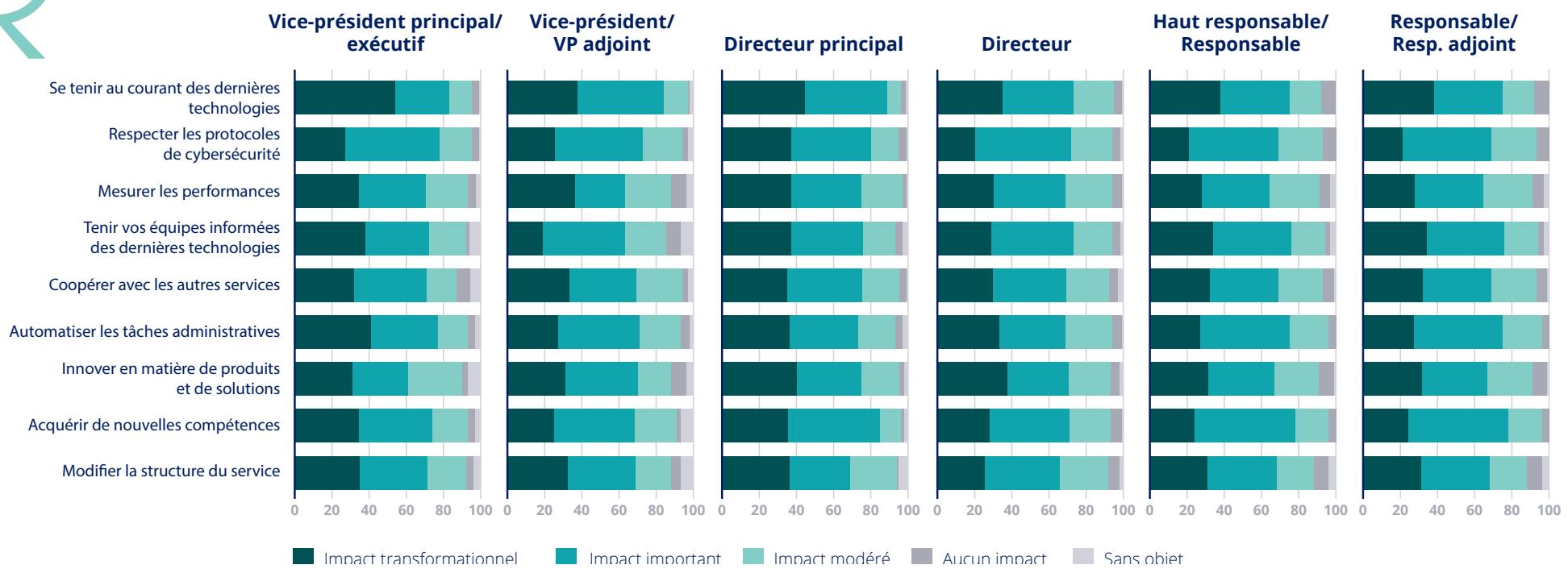
La transformation digitale laisse présager la disparition des responsables informatiques qui se spécialisent dans un domaine technologique unique pendant toute leur carrière. Plus de **70 % des managers** déclarent que c'est l'acquisition de nouvelles compétences qui aura le plus fort impact sur leur travail.

Un directeur technique du secteur public expose les problèmes liés à la formation de son personnel : « Ils comprennent le fonctionnement des réseaux et des bases de données lorsqu'ils sont dans notre centre de données, mais dans le cloud, tout est différent.

Mes collaborateurs sont intelligents et motivés, mais leur maîtrise n'est pas suffisante, tout simplement parce qu'ils ont travaillé 15 ans dans notre centre de données et seulement 15 mois sur le cloud. »

Malgré la pression qui les pousse à renouveler leurs compétences continuellement dans les trois à cinq prochaines années, les responsables informatiques s'attendent à apprécier davantage leur rôle. L'automatisation intelligente et le cloud laissent supposer plus de dynamisme et de créativité dans le travail qui leur incombe.

Par rapport à il y a deux ans, dans quelle mesure votre rôle de dirigeant a-t-il évolué du fait de la transformation digitale et de la technologie dans les domaines suivants ?



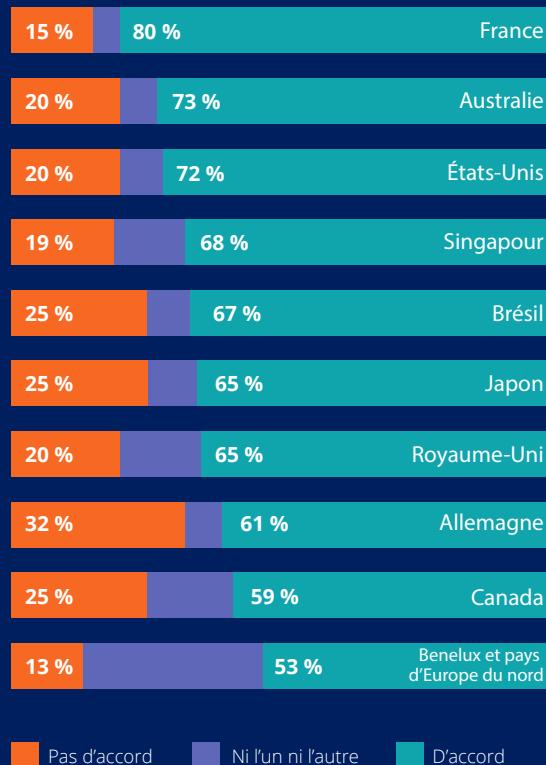
## PARTIE III

# Des disparités entre régions

Quelques différences régionales distinctes ressortent quant à l'impact de la transformation digitale sur la fonction informatique, ainsi qu'au niveau des compétences nécessaires à la réussite dans les trois à cinq prochaines années.



## La transformation digitale simplifiera-t-elle votre travail à l'avenir ?



Les pays asiatiques seront plus enclins à privilégier les compétences techniques pratiques : le Japon misera ainsi sur les compétences en gestion de données, digital, informatique et programmation, tandis que Singapour accordera la priorité aux compétences en programmation, digital, informatique et résolution des problèmes.

Le contraste est frappant avec des pays comme le Canada et les États-Unis, où le leadership, la résolution des problèmes et les qualités relationnelles arrivent en tête des priorités. D'autres pays devront combiner les compétences techniques pratiques et les compétences stratégiques et humaines. D'autres pays devront faire appel à la fois aux compétences techniques pratiques et aux compétences stratégiques et humaines.

Au fur et à mesure que les pays progresseront dans leur transformation digitale, ils abandonneront progressivement la gestion informatique ou la migration vers le numérique, pour chercher davantage de valeur stratégique grâce à la technologie, d'où la nécessité de compétences différentes.

En définitive, les compétences nécessaires à la réussite d'un professionnel de l'informatique au cours des trois à cinq prochaines années dépendront de son lieu de résidence. Ceux qui souhaitent changer d'emploi auront des difficultés à passer d'une région à l'autre, sachant que les compétences requises finissent par être spécifiques à une région donnée.

## Une transformation digitale à deux vitesses

Les informaticiens de France, d'Australie et des États-Unis semblent plus prompts que ceux des autres régions à déclarer que leur travail sera plus facile à l'avenir. Les pays occidentaux seraient plus engagés dans le processus de transformation digitale, et par conséquent, plus à même de tirer plus rapidement parti de la réduction des tâches manuelles. Pendant ce temps, d'autres parties du monde passeront plus de temps à éviter les obstacles liés à une migration massive des données et à une adoption rapide de la technologie.

Cela ne signifie pas pour autant que les pays non occidentaux ont pris du retard dans leur transformation digitale. De fait, ils pourraient finir par devancer les pays occidentaux, si l'on prend l'exemple du Japon et de Singapour qui investissent davantage dans l'automatisation, la gestion des décisions et les données en temps réel, pour se montrer plus stratégiques et agiles.



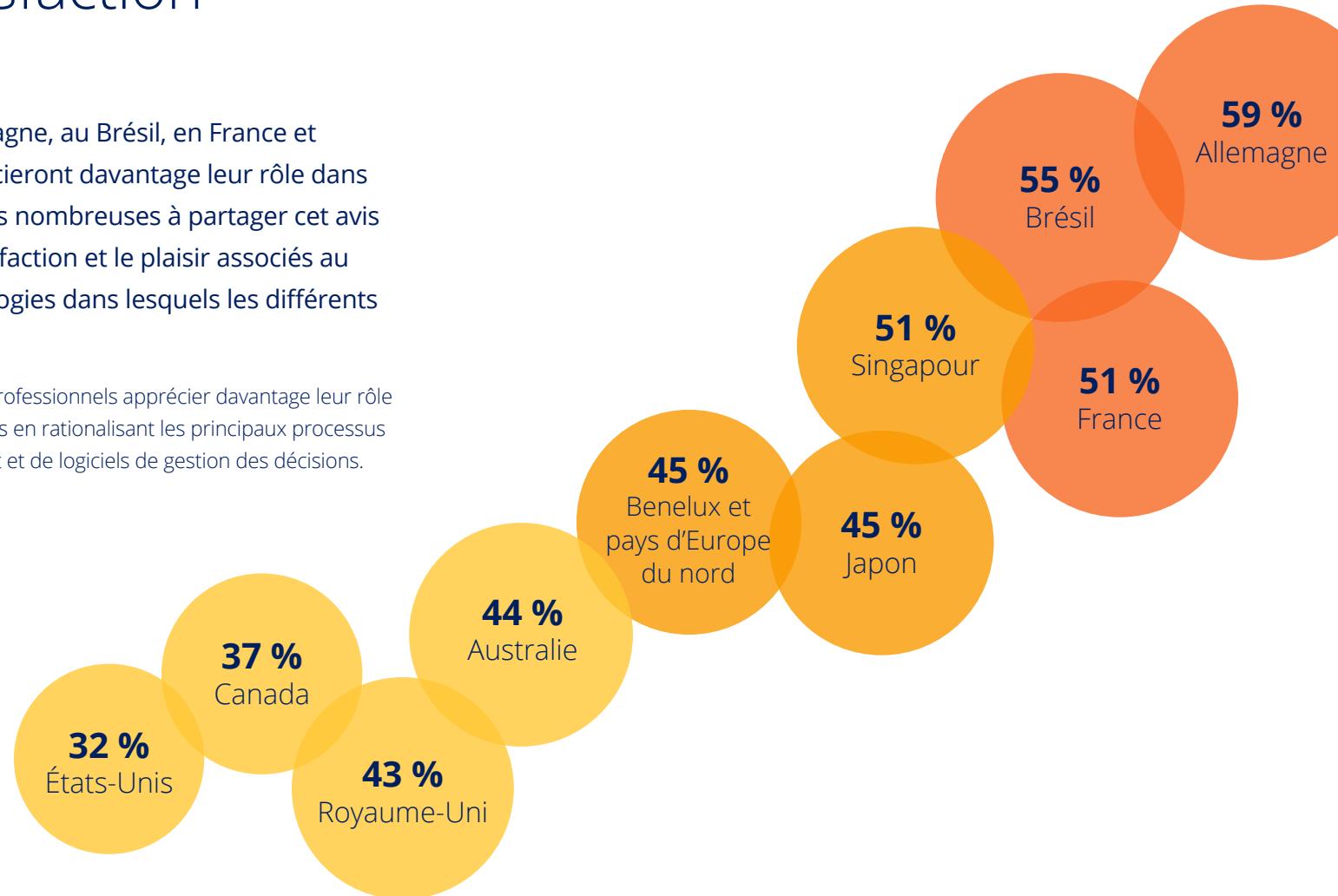
# Investir dans la technologie, accroître la satisfaction professionnelle

Les personnes interrogées en Allemagne, au Brésil, en France et à Singapour estiment qu'elles apprécieront davantage leur rôle dans trois à cinq ans. Elles sont bien moins nombreuses à partager cet avis aux États-Unis et au Canada. La satisfaction et le plaisir associés au travail sont liés aux types de technologies dans lesquels les différents pays entendent investir à l'avenir.

Bon nombre de ceux qui espèrent voir leurs professionnels apprécier davantage leur rôle prévoient de simplifier les tâches informatiques en rationalisant les principaux processus à l'aide de services cloud, de libre-service client et de logiciels de gestion des décisions.



Pensez-vous que le développement de la technologie vous permettra d'apporter plus de valeur ajoutée en vous libérant du temps ?



# Conclusion

D'ici trois à cinq ans, le rôle de l'informatique se présentera et fonctionnera de manière différente. La pandémie a accéléré le rythme de la transformation digitale, obligeant les responsables et dirigeants informatiques à condenser des années de progrès technique en un laps de temps plus court. Les nombreux avantages attendus pour les professionnels de l'informatique dépendent de leur volonté d'apprendre, d'élargir leurs compétences et de s'adapter.

**Les emplois du secteur informatique seront à la fois plus simples et plus complexes :**

il ne s'agira plus tant de comprendre le fonctionnement d'une technologie que d'acquérir des compétences humaines. Les professionnels pourront à loisir mettre leur créativité et leur capacité de résolution des problèmes au service de leur organisation.

**Le travail des cadres informatiques sera encore plus valorisé,** ce qui leur conférera un pouvoir et une influence accrues au sein de l'organisation.

Les responsables informatiques chercheront à **se former tout au long de leur carrière.**

Les dirigeants informatiques qui réussiront seront ceux qui **connaîtront parfaitement leur secteur d'activité** et sauront mettre l'IT au service des opérations métier.

Compte-tenu de l'impact majeur de l'informatique sur les résultats de l'entreprise et de la valeur stratégique générée, attendez-vous à voir les informaticiens **s'intégrer ou collaborer avec d'autres services.**

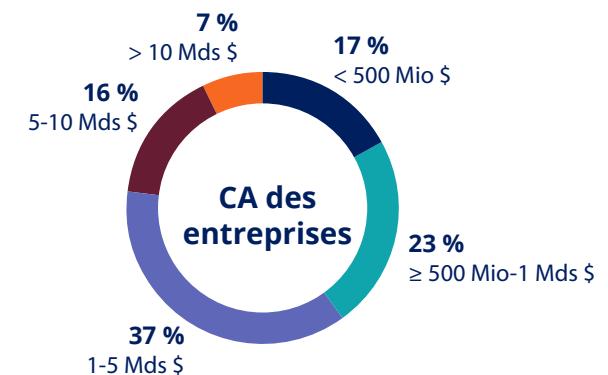
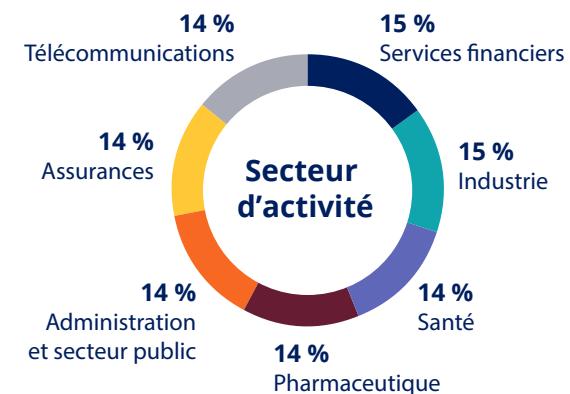
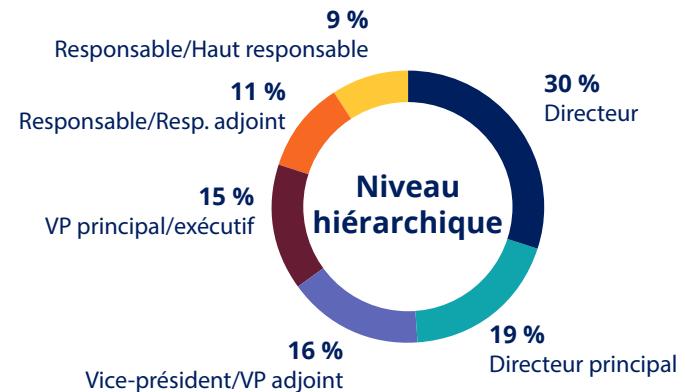
Attendez-vous également à une **décentralisation et répartition des structures informatiques**, ainsi qu'à une modification des profils de postes.

L'avenir est prometteur, mais riche en défis. Pour surmonter les difficultés de demain, les professionnels de l'informatique devront faire appel aux technologies appropriées et acquérir de nouvelles compétences.

# Périmètre et méthodologie de l'étude

Afin de comprendre l'influence de la transformation digitale sur le rôle des leaders informatiques, nous avons interrogé 750 responsables informatiques (vice-présidents, directeurs et managers) de plusieurs secteurs clés (services financiers, pharmaceutique, santé, assurance, industrie, télécommunications et secteur public).

Les personnes interrogées ont répondu à 20 questions à choix multiple, portant sur la situation actuelle de la fonction informatique et sur ses perspectives d'évolution dans les trois à cinq prochaines années. Nous avons également mené des entretiens qualitatifs auprès de dirigeants informatiques dans les domaines de la santé, du secteur public et de l'assurance.





## 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://www.pega.com/fr)