

## Communiqué de presse

---

Contact: Anne-Catherine Vergeynst  
Title: Marketing & Communications Manager  
Tel: +32 477 68 61 37  
Email: avergeynst@deloitte.com

---

### **Actualité Deloitte - Deloitte Global CIO Survey: 60 pour cent des CIO belges se voient jouer le rôle de co-créateur d'activité dans le futur. Pour la majorité d'entre eux, le client est leur première priorité professionnelle. Ce sont les technologies numériques qui produiront le plus fort impact au cours des prochaines années.**

- *Le CIO peut jouer un rôle clé lorsqu'il s'agit de déceler des modèles disruptifs sur le plan des opérations et de promouvoir la technologie, la valeur motrice et l'innovation. Mais ce processus stratégique doit encore être mis en œuvre dans pas mal d'organisations IT, selon 50% des répondants.*

#### **Bruxelles, Belgique – le 16 décembre 2016**

Selon [l'enquête 2016-2017 Global CIO Survey](#) de Deloitte, 40% des CIO belges assimilent leur rôle à celui d'un opérateur de confiance, 30% à celui d'un instigateur du changement et 30% à celui d'un co-créateur d'activité. Pourtant 60% de tous les CIO pensent que demain, ils seront avant tout des co-créateurs d'activité.

L'enquête révèle un changement au niveau des priorités opérationnelles : celles-ci ont tendance à privilégier le client plutôt que la performance économique. 56% des Chief Information Officers font du client leur toute première priorité.

Pour le CIO belge, le numérique est 'le' domaine qui aura le plus fort impact sur l'activité économique au cours des prochaines années. Pour plus de la moitié des répondants, le budget alloué au numérique augmentera de 10% durant les deux prochaines années. Et pour un tiers d'entre eux, ce pourcentage sera même plus élevé.

#### **Choisir le bon modèle**

Face aux perspectives économiques qui se dessinent, les CIO qui veulent être efficaces et créer de la valeur doivent pouvoir jongler avec trois modèles fonctionnels. En effet, ils sont à la fois des 'opérateurs de confiance' chargés d'assurer l'excellence opérationnelle, des 'instigateurs du changement' qui font en sorte que des transformations majeures puissent être opérées au niveau de l'activité, et des 'co-créateurs d'activité' qui stimulent la stratégie opérationnelle. Bien que cela puisse paraître surprenant, le CIO belge dépasse plus vite que ses homologues son rôle d'opérateur de confiance. A l'échelle mondiale, 55 pour cent des répondants environ déclarent jouer actuellement le rôle d'opérateur de confiance, alors qu'en Belgique,

ils ne sont que 4 sur 10 à cocher cette option. Le changement est radical par rapport à 2015, où le CIO belge était plus ou moins conforme à la moyenne mondiale. En général, la plupart des cadres informatiques prévoient que ce rôle diminuera rapidement dans un proche avenir.

Si la compression des coûts et l'amélioration de l'efficacité restent l'un des principaux objectifs de l'opérateur de confiance, l'instigateur du changement (environ 1 CIO belge sur 3) ne consacre qu'une petite partie de son temps aux opérations, mais 40 pour cent aux initiatives liées au changement. Le co-créateur d'activité consacre lui aussi le même pourcentage de son temps à la stratégie opérationnelle. 60 pour cent des CIO belges se voient jouer dans le futur le rôle de co-créateur d'activité (c'est deux fois plus que le chiffre d'aujourd'hui). La plupart pensent que l'innovation représente une attente cruciale au niveau opérationnel.

## **D'importants écarts en perspective**

Tous les efforts tendent à attirer, fidéliser et stimuler les clients. Dans le processus de transformation numérique, ce sont en effet les clients qui constituent, incontestablement, l'ultime force motrice. Mais il existe encore un écart important entre les priorités opérationnelles et les attentes opérationnelles pour l'IT. Seuls 59 pour cent des CIO sont impliqués dans la construction des plateformes technologiques destinées aux clients de l'entreprise. Moins de la moitié des répondants conçoivent des produits et des services pour les clients. Il en va de même pour les analyses des données clients ou l'expérience des clients. L'on peut donc en conclure qu'une bonne part de ces initiatives centrées sur le client reste compartimentée entre l'opérationnel et l'IT.

## **Stimuler la valeur économique**

La capacité émergente la plus évidente est la quête ininterrompue d'innovations sur le plan opérationnel, par le biais de la technologie. Le CIO peut jouer un rôle clé dans la détection de modèles opérationnels disruptifs et dans la promotion de la technologie, de la valeur motrice et de l'innovation. Mais selon 50% des répondants, ce processus stratégique doit encore être mis en œuvre dans pas mal d'organisations IT. Un quart des CIO interrogés reconnaissent que leur département ou eux-mêmes n'ont pas les compétences pour aborder l'ère numérique qui s'annonce. Il ne faut donc pas s'étonner si 10 pour cent seulement des CIO entretiennent une relation étroite avec le responsable du numérique ou le Chief Digital Officer.

Dans l'ensemble, la relation avec le Chief Executive Officer est considérée comme capitale pour réussir au cours des deux prochaines années. Un répondant sur deux confirme qu'il entretient une ferme relation avec le responsable de l'opérationnel, mais la relation avec le Chief Financial Officer, le Chief Marketing Officer et le Chief Operations Officer est jugée plus importante. A l'avenir, il sera de plus en plus crucial de combler l'écart et de promouvoir les relations avec ces différents niveaux du pouvoir décisionnel pour gagner la confiance, lancer et attirer des idées et des solutions dans toute l'entreprise, et faire de la technologie un véritable vecteur de l'opérationnel.

###

## **A propos de la Global CIO Survey de Deloitte**

Cette enquête a été menée entre mai et septembre 2016 dans 48 pays afin de tenter de mieux comprendre l'impact et l'héritage du rôle de CIO. Au niveau mondial, les perceptions et avis de 1.217 responsables technologiques dans 23 secteurs d'activité différents ont été recueillis par le biais d'entretiens approfondis et d'enquêtes en ligne. Deloitte a fait appel à la technique de l'analyse de la concentration pour segmenter les répondants en trois modèles et a examiné les échanges entre les différents modèles sur la base des besoins opérationnels et des déclencheurs spécifiques du changement. Plus de 40 CIO ont contribué au chapitre du rapport consacré aux perspectives belges.

Lisez l'intégralité du rapport sur [www.deloitte.com/be/ciosurvey](http://www.deloitte.com/be/ciosurvey)

Deloitte, cabinet d'audit et de conseil de premier plan en Belgique, offre des services à haute valeur ajoutée en matière d'audit, d'expertise comptable, de conseil fiscal et juridique, de financial advisory services et de consultance.

Plus de 3.200 collaborateurs répartis dans 10 bureaux conseillent des entreprises nationales et internationales, des PME ainsi que des institutions publiques et des ASBL. Le chiffre d'affaires pour l'exercice fiscal 2016 s'élève à 432 millions d'euros.

Le cabinet belge fait partie du groupe international Deloitte Touche Tohmatsu Limited, l'un des leaders mondiaux des services professionnels, regroupant plusieurs sociétés membres indépendantes.

Nous concentrons nos efforts sur notre service à la clientèle à travers une stratégie mondiale menée au niveau local dans plus de 150 pays. Fortes d'un capital intellectuel composé de plus de 244.400 personnes dans le monde, nos sociétés membres fournissent des services dans les principaux domaines professionnels couvrant l'audit, la fiscalité, la consultance et le conseil financier. Leurs services, renommés pour leur excellence, ont déjà conquis les décideurs de la plupart des grandes enseignes internationales et nationales, publiques comme privées, et d'organisations prospères en plein essor opérant à l'échelle mondiale. Le groupe Deloitte Touche Tohmatsu Limited a réalisé un chiffre d'affaires de 36,8 milliards de dollars pour l'année fiscale 2016.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter <http://www.deloitte.com/about>.