

Boulogne-Billancourt, le 17 Décembre 2018

Mutation des Métiers de l'IT

L'Humain au cœur de la transformation digitale

Dans un contexte de transformation digitale, les nouvelles technologies sont de véritables catalyseurs à l'innovation et au changement des pratiques permettant la mise en œuvre agile de Services IT. Les Ressources Humaines sont placées au cœur des organisations des Systèmes d'Informations et doivent acquérir de nouvelles compétences techniques et méthodologiques, mais également, appréhender un nouveau modèle de fourniture de Services IT, basé sur les usages Agile, DevOps & Cloud.

L'accélération de l'adoption du DevOps et du BigData couplés aux menaces de hacking provoque un phénomène de mutation des métiers de l'IT. En effet, le CIGREF a publié sa nomenclature 2018 avec pas moins de 50 profils en faisant apparaître de nouveaux métiers notamment liés à l'agilité, la gestion de la donnée, la sécurité et la gestion de la relation fournisseurs. De plus, les contraintes légales apportent, avec le nouveau Règlement Général de Protection des Données à caractère personnel (RGPD), une étroite relation entre les aspects sécurité et gestion de la donnée. Enfin, n'oublions pas le mouvement écoresponsable autour du Green IT qui reste toujours d'actualité et qui influe dans le changement de la consommation des services IT.

Caroline GRANGEON Directrice des Ressources Humaines et Mourad BEN HAMOUDA, Directeur Technique chez ITS Group, ESN spécialisée dans l'accélération de la transformation digitale de ses clients, nous proposent leur analyse et les 4 dimensions clés pour accompagner les RH vers les nouveaux métiers de l'IT.

L'évolution des mentalités et du niveau de maturité

Le premier moteur de l'évolution est la motivation à s'inscrire dans le changement. Pour cela, il est nécessaire de bien comprendre la cible ou du moins la trajectoire qui y tend. Les individus sont éprouvés dans leurs mentalités tandis que les organisations qu'ils composent sont plus ou moins matures pour aborder des changements significatifs ayant un impact sur les carrières individuelles. On distingue alors 3 axes indispensables pour mener une transformation :

1. Un axe de **coaching individuel** permettant de bien exposer les tendances, les évolutions et surtout de lever les réticences suffisamment en amont. Cette nouvelle transformation n'étant qu'une phase dans l'histoire de la digitalisation à laquelle nous sommes tous contributeurs.
2. Un axe de préparation sur le **plan collectif** à l'échelle d'un groupe ou une équipe permettant de bien qualifier les impacts dans une dimension humaine afin d'identifier les forces et les faiblesses du groupe existant.
3. Un axe d'identification des **synergies** entre les 2 points précédents afin de débrider les Ressources Humaines individuellement dans une montée en maturité homogène du collectif.

Il s'agit de préparer les Ressources Humaines aux changements mais surtout de donner de la visibilité sur leur devenir ainsi que les moyens qui seront déployés afin de supporter le groupe. Il ne faut pas hésiter à communiquer largement sur le projet, les entités concernées et les acteurs clés en mettant en avant, la valeur que cela apportera au cœur de métier de l'Entreprise.

La conduite du changement

Les nouvelles technologies permettent d'accélérer la mise à disposition de nouveaux services et usages. On parle également de phénomène d'uberisation qui vient perturber les marchés historiques. En conséquence, les entreprises avec une base bien installées peuvent perdre rapidement des parts de marché aux profits de nouveaux acteurs



innovants. Cela induit un contexte de compétitivité intense dans lequel savoir gérer le changement est un atout essentiel.

1. **La stratégie de l'Entreprise** : il est très difficile pour une société dimensionnée de réaliser un plan stratégique à court terme comme le ferait une Startup. Les choix stratégiques sont généralement mis en œuvre sur un plan de 3 à 5 ans intégrant les différents facteurs clés : l'alignement de son organisation et la mise en place de ses nouveaux processus métiers, pour atteindre ses objectifs. Sur le papier, le changement est un ajustement voire une véritable réorientation stratégique visant des résultats précis. Dans une approche RH, les employés d'une entreprise réagissent avec la perception qu'ils ont du changement en mesurant l'impact à l'échelle de leurs entités et de leurs individualités.
2. **La sphère sociologique du groupe** : il faut distinguer la compréhension des choix stratégiques de l'entreprise qui sont généralement bien communiqués, des conséquences dans l'organisation qui sont très souvent mal comprises. A l'échelle d'un groupe, la compréhension du changement est l'étape sur laquelle il faut s'attarder pour que l'encrage soit robuste. La culture d'entreprise est un pilier majeur sur lequel il faut s'appuyer puisqu'elle représente un levier naturel de cohésion. La communication est primordiale pour réussir à fédérer l'ensemble de son effectif sans omettre ses partenaires stratégiques.
3. **La sphère psychologique individuelle** : dans une approche transthéorique du changement, introduite par Prochaska et DiClemente dans la fin des années 1970, il existe 6 étapes dans un tel processus : la pré-intention, l'intention, la préparation, l'action, le maintien et la résolution. Partant de cette démarche, il faut développer son sens de l'écoute pour porter une attention particulière aux éléments et indices qui permettent d'identifier l'étape dans laquelle le collaborateur se situe. Il est indispensable de cadencer et accompagner le collaborateur dans ce cycle en vue d'atteindre l'étape de la résolution dans un délai en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

La formation et l'autoformation

Les premiers travaux sur le cycle de production itératif et incrémental remontent aux années 1930, c'est notamment ce qui a donné lieu à la Roue de Deming (Plan-Do-Check-Act) inscrite dans les fondamentaux de la démarche Qualité. Beaucoup l'ignorent mais l'agilité est inscrite dans nos méthodes les plus traditionnelles qui ont évolué dans le temps pour donner de véritables recueils de bonnes pratiques largement implémentées.

Les nouvelles technologies permettent d'automatiser tout ou partie d'un processus IT ce qui a pour conséquence de supprimer des actions manuelles et complexes initialement réalisées par des experts. La valeur ajoutée de l'expertise IT se déplace en fonction de la propagation des nouvelles technologies dans les systèmes d'information. De plus, les solutions Open Source font une véritable percée au détriment des éditeurs même si elles n'offrent pas les mêmes garanties de maintenance, de support ni de formation.

La formation est un axe fort à développer pour accompagner un collaborateur vers une nouvelle expertise. La formation traditionnelle auprès d'organismes agréés est un levier d'apprentissage qui permet d'accéder à des certifications venant valider le niveau de connaissance. Pour aller plus loin, il est possible d'opter pour une démarche complémentaire basée sur une pédagogie peer-to-peer learning mise en œuvre par exemple dans le cadre d'un Cloud Learning dont le but est de mettre à disposition des environnements d'apprentissages et des tutoriaux enrichis par nos communautés d'experts. Cette démarche doit être cadrée sur des choix technologiques alignés sur les offres tout en réalisant de la veille sur les besoins futurs.

Le regroupement en communauté

L'expertise des nouvelles technologies est rare et c'est encore plus vrai dans le secteur IT. En effet, la maîtrise d'une nouvelle technologie peut s'avérer bien longue (2 ans en moyenne) au regard des attentes opérationnelles immédiates des entreprises.

Un des moyens pour faciliter la montée en compétence des collaborateurs est d'organiser des communautés d'experts où les plus expérimentés peuvent partager avec les autres membres, leurs retours d'expériences, les difficultés rencontrées, les risques identifiés et les solutions qu'ils ont mis en œuvre. Ce principe de support communautaire peut être déployé au sein d'une direction informatique mais il est plus riche dans les ESN qui interviennent en prestation auprès de nombreuses DSI.



Les métiers ont toujours évolué à l'aide de nouveaux outils venant industrialiser des activités. Ceci est encore plus vrai dans le secteur de l'informatique où le principe de base consiste à s'appuyer sur les nouvelles technologies pour automatiser voire digitaliser tout ou partie des processus métiers. Dans notre secteur d'activité, les Ressources Humaines doivent faire face à une évolution permanente des pratiques tout en gardant à l'esprit que les technologies obsolètes (qui perdurent tout de même dans le temps) sont progressivement remplacées par d'autres qui apportent de la valeur dans le contexte actuel.

L'humain se retrouve ainsi au cœur de la transformation digitale avec un renouvellement des technologies nécessitant de nouvelles spécialisations et une courbe d'apprentissage plus rapide.

A PROPOS D'ITS GROUP

ITS Group est une ESN spécialisée dans l'accélération de la transformation digitale de ses clients. Elle s'appuie pour cela sur ses pôles de compétences à forte valeur ajoutée pour les accompagner dans toutes les étapes de leurs projets IT : Stratégie IT & Conseil, Solutions IT, Ingénierie & Expertise technique, Services managés, Cloud et hébergement. ITS Group mène une politique dynamique de partenariat avec des éditeurs et constructeurs majeurs du marché (Azure, CA, Cisco, Citrix, Dell EMC, IBM, Microsoft, NetApp, Nutanix, Oracle, RedHat, Veeam, VMware...), dans un souci constant de garantir, aux utilisateurs, un haut niveau de disponibilité, de sécurité et d'accessibilité à leurs systèmes d'information. ITS Group est coté au compartiment C du marché Euronext Paris de NYSE Euronext - ISIN: FR0000073843 – MNEMO : ITS. Le capital d'ITS Group est composé de 7 848 645 actions. Retrouvez toute notre information réglementée sur www.itsgroup.com ou sur www.actusnews.com.

CONTACTS

ITS GROUP

Sandra REQUENA
Directrice Marketing & Communication
srequena@itsgroup.com

RELATIONS PRESSE

Agence MyNtic-PR
Frank TUPINIER
ftupinier@myntic-pr.com

