



# Enquête modernisation des Systèmes d'Information et maturité des entreprises

## Rapport d'enquête



Référence document : SAPENQMOD002  
Version : 1.0  
Date : 3/03/2009



## I. Table des matières

I.	Avant propos, méthodologie de l'enquête	5
II.	Executive Summary	6
III.	Typologie des répondants –informations générales	11
	a.	Répartition sectorielle 11
	b.	Fonctions 11
	c.	Taille des entreprises 12
	d.	Taille de l'informatique interne 13
IV.	Enjeux et contraintes d'évolution	14
	a.	Enjeux d'évolution qui poussent à la modernisation des SI 14
	i.	Vue générale et synthèse 14
	ii.	Internationalisation 17
	iii.	Consolidation de sociétés 19
	iv.	Gestion de populations « vieillissantes » et perte du savoir 20
	v.	Réorganisation des métiers et des rôles dans l'entreprise 22
	vi.	Changements de législation 23
	vii.	Réduction de coûts 24
	viii.	Création de nouvelles offres ou de nouveaux services multi-canal 26
	ix.	Optimisation de l'entreprise étendue 27
	b.	Enjeux d'évolution spécifiques au SI 28
	i.	Vue générale et synthèse 28
	ii.	Faciliter la collaboration et l'interaction 29
	iii.	Faciliter l'accès au SI 30
	iv.	Améliorer le service rendu 31
	v.	Donner les moyens d'une plus grande efficacité 32
	vi.	Supporter et tirer parti de l'innovation 32
	vii.	Sponsoriser l'innovation par la valeur (anticiper) 33
	viii.	Améliorer méthodes et outils de reporting et de pilotage du SI 34
	ix.	Améliorer méthodes et outils de développement/maintenance 35
	x.	Optimiser les coûts 36
	xi.	Mutualiser les moyens 37
	c.	Enjeu : collaboration et Axes collaboration 38
	d.	Enjeu : Améliorer le service rendu 39
	i.	Vue générale et synthèse 39
	ii.	Continuité de services 40
	iii.	Qualité de services 41
	iv.	Flexibilité et "scalabilité" des solutions proposés 42
	v.	Processus Support 43
	vi.	Gestion des incidents 44
	vii.	Gestion des changements 45
	viii.	Pilotage ("Service Management" au sens large) 46
	e.	Enjeu : Supporter et tirer parti de l'innovation 47
	i.	Vue générale et synthèse 47
	ii.	Exploitation de nouvelles technologies 47
	iii.	Mise en œuvre de nouveaux services métiers 48
	iv.	Mise en œuvre de nouveaux modes d'opérations de ces services 49
	v.	Mise en œuvre de nouveaux modes de productions 50
	vi.	Exploitation de nouveaux modèles économiques 51



f.	Principaux défis pour faire évoluer le SI de manière globale	53
i.	Projection au niveau du SI de la stratégie d'entreprise	53
ii.	Intégration de la valeur SI dans la stratégie d'entreprise	54
iii.	Sponsoring au plus haut niveau	55
iv.	Adhésion des intervenants métiers	56
v.	Mobilisation des parties prenantes et des ressources	57
vi.	Time to market : besoins d'évolutions très court terme	57
V.	Difficultés/contraintes d'évolution dues à l'existant	58
a.	Limitations d'infrastructure	58
i.	Vue générale	58
b.	Limitations d'architecture de données	58
i.	Vue générale et synthèse	58
ii.	Cohérence des référentiels métier	59
iii.	Non séparation règles métier/structure de la base de données	59
iv.	Sécurité	60
v.	Qualité	60
a.	Accès	60
b.	Limitations d'architecture applicative	61
i.	Vue générale et synthèse	61
ii.	Redondance des fonctions	62
iii.	Visibilité des fonctions	62
iv.	Visibilité des flux	63
v.	Qualification du code (maintenabilité, qualité, réutilisabilité, ...)	63
vi.	Non séparation logique métier/code et présentation	64
a.	Limitations dans la gestion de la sécurité au sens large	64
b.	Limitations au niveau des interfaces d'accès/architecture de présentation	65
c.	visibilité / traçabilité du service rendu par l'existant	65
d.	Les processus de développement, de test et de mise en production	66
VI.	Projets de modernisation	67
a.	Types de Projets de modernisation réalisés et niveau de satisfaction	67
i.	Réingénierie logicielle	67
ii.	Migration d'infrastructure	68
iii.	Refonte/Réécriture	68
iv.	Remplacement par un progiciel	69
v.	Critères de non satisfaction le cas échéant	69
b.	Typologie des systèmes existants candidats à la modernisation	69
i.	Application de gestion développées en spécifique	70
ii.	Progiciels	70
iii.	Site Web et/ou portails	71
iv.	Application de support (messagerie, collaborative, ..)	71
c.	Nature des évolutions de ou vers un progiciel	72
i.	Abonnement à un progiciel en mode Saas	72
d.	Nature des évolutions de site Web de première génération	74



## II. Avant propos, méthodologie de l'enquête

---

En tant qu'élément participatif de la valeur ajoutée, les systèmes d'Information doivent répondre aux besoins permanents d'évolution des entreprises. Les directions des systèmes d'Information doivent donc répondre à des enjeux et des exigences hétérogènes. Comment la DSI s'approprie ces enjeux et à quelles contraintes doit-elle faire face? Pour avoir des premiers éléments de réponses à ce sujet, Sapientis a lancé cette enquête « modernisation des SI et maturité des entreprises » de mi-décembre 2008 à fin Janvier 2009, afin d'interroger les acteurs de l'évolution aussi bien sur les enjeux métiers des entreprises qui poussent à une modernisation des Systèmes d'Information et leur importance relative, que sur les enjeux qui en découlent pour leurs Systèmes d'Information et les limitations éventuelles dues à l'existant tels qu'identifiés et pondérés en fonction de leur importance par les répondants.

Le questionnaire, à choix multiples, permettait de ne pas répondre à toutes les questions, seules celles jugées pertinentes par rapport à la problématique propre du répondant. La plupart des questions demandaient de positionner un enjeu ou une contrainte/difficulté sur une échelle d'importance. Afin de pouvoir analyser finement le niveau de préoccupation des répondants sur leurs enjeux ou contraintes, l'échelle d'importance disposait de cinq graduations, avec la possibilité également de qualifier l'enjeu (ou la contrainte/la difficulté) comme « non applicable » dans le contexte de l'entreprise (exemple de niveau de graduation : (1 = Non applicable, 2 = Très Faible, 3 = Faible, 4 = Moyen, 5 = Elevé, 6 = Très élevé)

Plus d'une soixantaine d'entreprises aux profils variés ont répondu à cette enquête. Les réponses trop incomplètes (ou à choix systématique d'une même réponse) ont été retirées du traitement de certaines questions afin de ne pas affecter les résultats. Les sujets ont été traités d'abord en vision de synthèse générale, tous secteurs confondus, puis ont été analysés par répartition sectorielle quand l'analyse des réponses était plus pertinente sur cet angle, ce que nous avons constaté dans de nombreux cas. Cette analyse sectorielle détaillée a été assujettie à la disponibilité d'un nombre suffisant de répondants par secteur et au cas par cas. De même, nous avons effectué une analyse des réponses pour partie sous l'angle « organisationnel », au sens restreint de « taille » des entreprises, le facteur taille apparaissant influencer sur certains type de choix, d'enjeux, ou de contraintes/difficultés. Le cas échéant, nous avons mis en relief les influences de taille que nous avons pu relever.