

MODERNISATION DES SI ET MATURETE DES ENTREPRISES

ENQUETE 2009-2010

Sommaire

1. AVANT PROPOS, METHODOLOGIE DE L'ENQUETE
2. SYNTHESE
3. TYPOLOGIE DES REpondANTS – INFORMATIONS GENERALES
 - 3.1. Taille des entreprises
 - 3.2. Age des sociétés
 - 3.3. Répartition CA
 - 3.4. répartition sectorielle
 - 3.5. Répartition par fonctions
4. POSITIONNEMENT DES DSI
 - 4.1. Vue générale
 - 4.2. Budget
 - 4.2.1. Ratio budget IT/Ca estimé
 - 4.2.2. Méthodes de mesure
 - 4.2.3. Part du budget IT sous la responsabilité du DSI
 - 4.2.4. Part du budget dévolue à l'exploitation et la maintenance
 - 4.3. Ressources humaines
 - 4.3.1. Influence facteur taille
 - 4.3.2. Influence facteur sectoriel
 - 4.3.3. Age moyen de la population de la DSI
 - 4.3.4. Disponibilité des compétences
 - 4.3.5. Mobilité direction informatique - autres directions métiers
 - 4.4. Organisation
 - 4.4.1. Instances de décisions et reporting
 - 4.4.2. Découpage organisationnel
 - 4.4.3. Type de relation DSI-directions métiers
 - 4.5. Développement spécifiques versus progiciels
 - 4.6. Partages des meilleures pratiques
 - 4.6.1. Echanges avec pairs
 - 4.6.2. Benchmarking
 - 4.6.3. Référentiels
5. ENJEUX ET DEFI D'EVOLUTION
 - 5.1. Vue générale
 - 5.2. Enjeux d'évolution de l'entreprise
 - 5.2.1. Réduction de coût de fonctionnement
 - 5.2.2. Création de nouvelles offres/services
 - 5.2.3. Optimisation de l'entreprise étendue
 - 5.2.4. Développement eadministration et eservices
 - 5.2.5. Changement de législation
 - 5.2.6. Internationalisation
 - 5.2.7. Consolidation de sociétés
 - 5.2.8. Gestion de population vieillissantes et perte du savoir
 - 5.2.9. Responsabilité sociétale et environnementale
 - 5.3. Enjeux d'évolution du SI
 - 5.3.1. Vue générale

- 5.3.2. Rationalisation et mutualisation
- 5.3.3. Qualité des services fournis
- 5.3.4. Réactivité aux demandes d'évolutions fonctionnelles
- 5.3.5. Réduction et maîtrise des coûts de maintenance
- 5.3.6. Visibilité de la tenue des engagements de services
- 5.3.7. Disposer d'une meilleure visibilité sur le portefeuille applicatif
- 5.4. Defis
- 6. HERITAGE PATRIMONIAL ET CONTRAINTES D'EVOLUTION
 - 6.1. Vue générale
 - 6.2. Age du plus ancien système toujours en exploitation
 - 6.3. Inventaire du patrimoine applicatif
 - 6.4. Plans de reprise
 - 6.5. Etudes des capacités de l'existant
 - 6.6. Points à optimiser
 - 6.7. Visibilité/lisibilité
 - 6.7.1. Visibilité/traçabilité du service rendu par l'existant
 - 6.7.2. Cartographie des processus métiers
 - 6.7.3. Outils de modélisation de règles métiers
 - 6.7.4. Référentiels
 - 6.8. Limitations et contraintes
 - 6.8.1. Limitations infrastructures
 - 6.8.2. Limitations données
 - 6.8.3. Limitations applicatives
- 7. MOYENS ET PRATIQUES DE PILOTAGE
 - 7.1. Vue générale
 - 7.2. Indicateurs métiers
 - 7.2.1. Implication des utilisateurs
 - 7.2.2. Indicateurs de la Performance informatique
 - 7.2.3. Indicateurs bénéfiques
 - 7.3. Sous-traitance
 - 7.4. Tableaux de bord DSI
 - 7.5. Besoins d'améliorations
- 8. LEXIQUE

1. AVANT PROPOS, METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

En tant qu'éléments à fort potentiel de contribution à la valeur intrinsèque de l'entreprise, les systèmes d'Information doivent répondre à des besoins permanents d'évolution des entreprises. Pour que les directions des Systèmes d'Information puissent s'approprier tous les nouveaux enjeux socio-économiques, prétendre à un apport de valeur et éventuellement peser sur les décisions stratégiques, elles doivent pouvoir se libérer autant que faire se peut des contraintes non justifiées par la valeur mais imposées par l'inertie de « l'héritage » informatique existant afin d'être en mesure d'agir rapidement.

Ce qui signifie appliquer les meilleures pratiques et référentiels de la profession intelligemment, à des environnements et des exigences très disparates, avec un patrimoine complexe qu'il faut faire évoluer aussi bien en termes de maturité organisationnelle, de services, de compétences que d'architecture. Cette évolution ne peut se résumer à la seule maîtrise de la technologie et de processus standardisés ou la réduction de coûts.

En matière de gouvernance, pilotage et modernisation des SI deviennent un seul enjeu, transverse à l'entreprise. Quelles sont les pratiques concrètes, freins (en particulier dus à l'héritage informatique) et catalyseurs des DSI pour réussir cette évolution vers la valeur?

C'est pour avoir des éléments de réponse sur ces pratiques et leurs évolutions que [Sapientis](#) a décidé de lancer son observatoire « modernisation des SI et maturité des entreprises », sous forme d'une enquête en ligne annuelle. Ce document analyse les résultats du questionnaire 2009-2010 qui revenait sur les enjeux et contraintes tels que questionnés dans la précédente enquête, tout en rajoutant un volet sur les pratiques de pilotage du SI et des questions d'ordre plus général sur la relation de l'entreprise avec sa DSI.

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.

Plus de soixante-dix entreprises aux profils variés ont répondu à cette enquête. Les réponses trop incomplètes ont été retirées du traitement de certaines questions afin de ne pas en affecter les résultats. Les sujets ont été traités d'abord en vision de synthèse générale, tous secteurs confondus, puis ont été analysés à un second niveau selon certaines typologies de répondants quand cette typologie apportait un angle de vue plus pertinent à l'analyse des réponses. Cette analyse détaillée a été assujettie à la disponibilité d'un nombre suffisant de répondants par thème et au cas par cas. Ainsi avons-nous effectué une analyse des réponses sous les angles sectoriels, taille d'entreprise et nature de la relation « Direction SI-directions métiers », ces facteurs paraissant influencer sur certains types de choix, d'enjeux, ou de contraintes/difficultés. Le cas échéant, nous avons mis en relief les influences de typologie que nous avons pu relever.