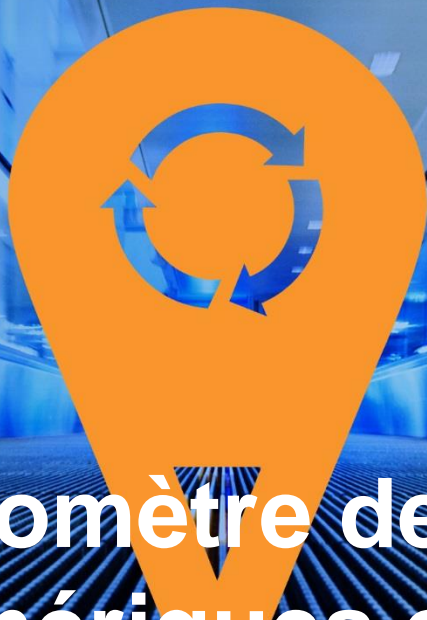


accenture<sup>></sup>technology



High performance. Delivered.

# Baromètre des investissements numériques en France

Novembre 2015

Strategy | Consulting | Digital | Technology | Operations

# Objectifs

---

- Baromètre des investissements numériques en France avec pour objectifs :
  - de suivre l'évolution de l'opinion des responsables informatique tous secteurs d'activités confondus,
  - d'évaluer leurs niveaux de confiance,
  - d'analyser leurs comportements en terme d'investissements,
  - d'identifier leurs priorités, notamment en matière de digital,
  - de comprendre leur stratégie digitale, la gouvernance mise en place et les défis auxquels ils sont confrontés.
  
- Collaboration Accenture – IT for Business:
  - Gestion de l'étude par Accenture avec validation de IT for Business sur la méthodologie et le questionnaire,
  - Publication des résultats dans un numéro de IT for Business (10 novembre)

# Méthodologie

---

- 68 entretiens téléphoniques réalisés auprès de directeurs informatiques parmi les 1000 premiers groupes français en terme de chiffre d'affaires :
  - L'enquête a été effectuée par téléphone entre le 26 Mai et le 18 Septembre 2015
- Afin de garantir une bonne représentativité de l'échantillon, ont été interrogées :
  - 56% d'entreprises dans le secteur de l'industrie
  - 43% d'entreprises dans le secteur des services
  - 1% d'entreprises du service public
- Et :
  - la moitié des entreprises parmi les 500 premières en termes de revenus

# Synthèse (1/3)

---

- **La hausse des investissements informatiques continue en 2015 - des investissements visant à la fois à développer la relation client digitale et réduire les coûts informatiques et technologiques (cloud, maîtrise de l'efficacité de la production, externalisation)**
- La tendance en matière de dépenses IT se confirme par rapport à l'année dernière: 37% des répondants anticipent une augmentation dans leur entreprise en 2015 contre 39% en 2014 et 37% une stabilisation (contre 35% en 2014).
- Les dépenses liées aux **nouveaux projets** vont augmenter pour 39% des DSI, contre 42% en 2014; des investissements qui répondent à plusieurs impératifs à la fois: **développer de nouveaux services** mais aussi **rationaliser** et **moderniser** les infrastructures .
- Les domaines qui bénéficient le plus de l'augmentation des budgets IT sont la digitalisation des processus de l'entreprise (58%), les nouvelles solutions applicatives (51%) et la sécurité (52%).
  - En matière d'applications, les entreprises mettent de plus en plus l'accent sur la **gestion de la relation client**: une priorité pour d'entre elles cette année, contre 40% en 2014 et 34% en 2013, avec une part grandissante de solutions applicatives en **Cloud privé** (23% aujourd'hui vs. 43% envisagée).
  - La mise en place de **Clouds privés** est aussi une priorité pour 45% des entreprises en matière d'infrastructures. Un DSI sur deux souhaite accroître l'utilisation des infrastructures **Cloud** pour mener à bien leurs investissements digitaux.
  - La sécurité des identités et des accès (79%) ainsi que la protection de l'information et des actifs de l'entreprise contre la cybercriminalité (66%) sont les priorités en matière de sécurité, devant la garantie de continuité de l'activité (58%).
  - L'industrialisation de la production et le regroupement de différentes structures informatiques (38%) sont la priorité en matière d'investissements relatifs à la rationalisation de la DSI, avec une volonté croissante d'externaliser certaines fonctions (35%).

# Synthèse (2/3)

---

## La relation client au cœur des investissements numériques mais des difficultés à calculer le ROI des investissements relatifs au digital

- Les investissements relatifs au digital progressent : en moyenne, les entreprises estiment consacrer 21% de leur budget informatique au **digital** en 2015, contre 14% en 2014, avec un tiers des entreprises estimant y consacrer plus d'un quart de leur budget.
- L'entreprise digitale se développe : en moyenne, les entreprises estiment consacrer 23% de leurs nouveaux budgets informatiques à la **transformation numérique** en 2015, contre 18% en 2014.
- La moitié des entreprises placent la **digitalisation de la relation client et des accès marché** comme 1<sup>ère</sup> priorité en matière de digital.
- **L'amélioration de la satisfaction des clients** et partenaires est l'objectif premier des entreprises en matière de digital (89%), suivi de l'amélioration de l'image de marque (86%) et la personnalisation des interactions avec les clients (79%).
- Réussir à quantifier le **ROI des investissements digitaux** est le défi principal pour 52% des DSI, devant l'évolution de la culture d'entreprise (41%) et l'évaluation des risques de sécurité (32%).

# Synthèse (3/3)

---

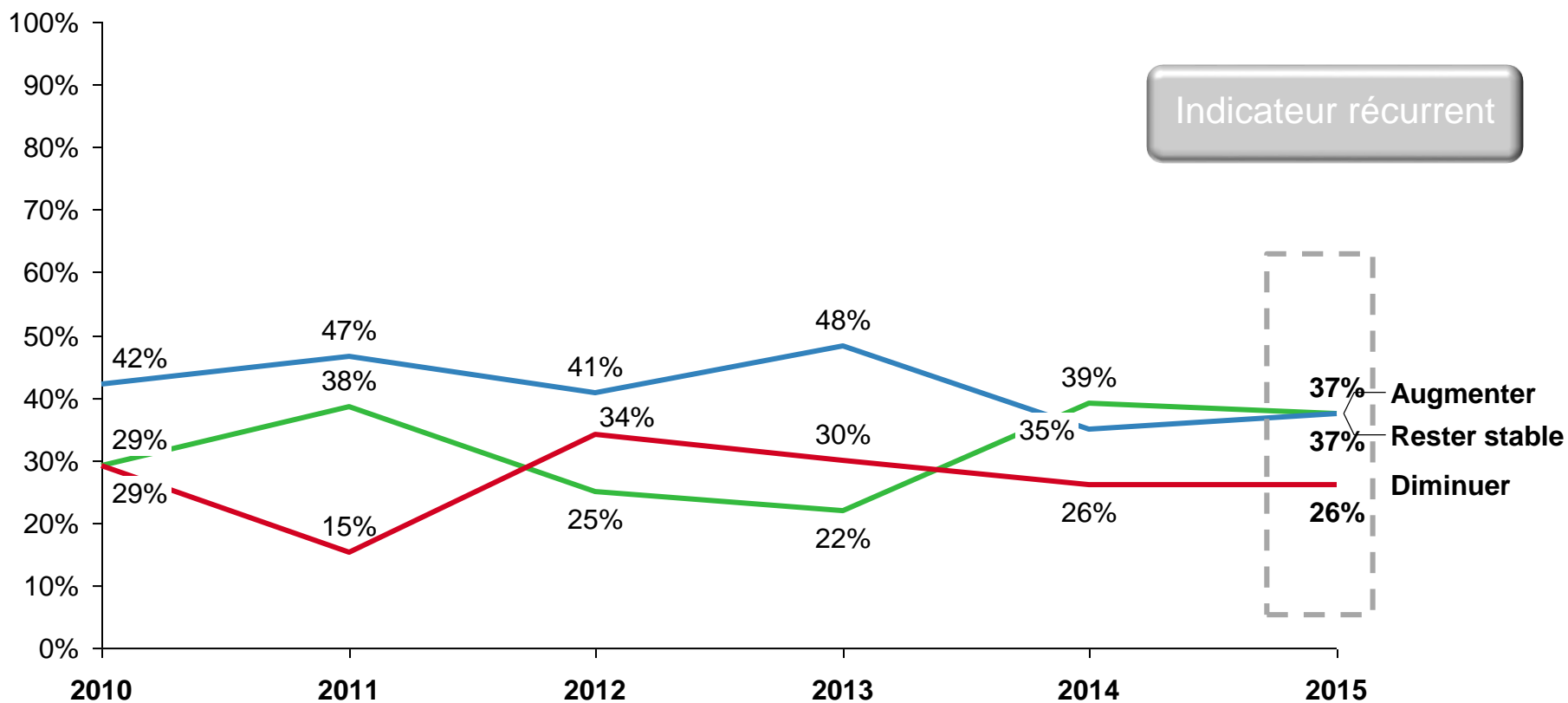
## La gouvernance du digital et l'écosystème de collaboration du DSI évoluent

- 60% des DSI considèrent la **gouvernance** très importante pour le digital, avec le besoin d'établir une relation plus directe avec la DG et une collaboration plus étroite avec les équipes commerciales et marketing.
- 55% des **budgets digitaux** ne sont pas entièrement ou directement gérés par la DSI, principalement dans les domaines liés aux clients tels que le Marketing (67%), la Relation client (47%) et la Vente (33%).
- Poussées par la transformation digitale, les entreprises souhaitent faire évoluer leurs partenaires :
  - 79% des entreprises collaborent ou prévoient de collaborer avec **des partenaires externes** pour développer leur stratégie digitale, mais seule la moitié ont une bonne connaissance des différents types de partenaires possibles.
  - En termes de sourcing, les entreprises souhaitent augmenter le recours à des prestataires digitaux afin de mener à bien leurs investissements pour le digital mais collaborent majoritairement avec des prestataires Conseil.
  - Les partenaires software usuels restent les partenaires technologiques les plus importants avec une volonté croissante de travailler avec des prestataires focalisés sur le digital d'ici 2-3 ans.

# La hausse des investissements continue en 2015

# 37% des répondants anticipent une augmentation des dépenses informatiques dans leur entreprise en 2015 contre 39% en 2014

- « En 2015, les dépenses informatiques de votre entreprise en France vont-elles augmenter, diminuer ou rester stables par rapport aux dépenses réalisées en 2014? »



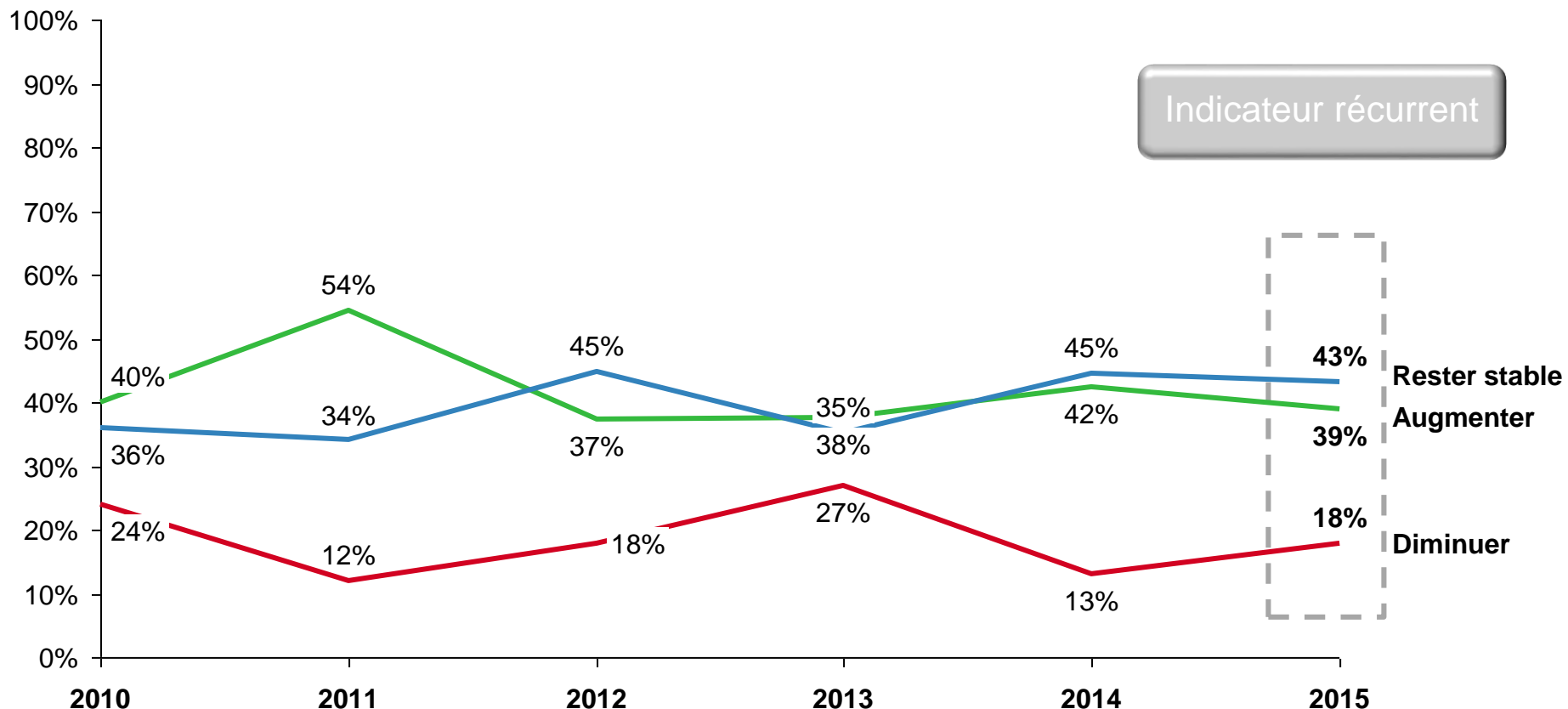
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015



# Les dépenses liées aux nouveaux projets vont augmenter pour 39% des DSI, contre 42% en 2014

- « En 2015, au sein des investissements de votre entreprise, la part des dépenses informatiques consacrée au « lancement de nouveaux projets » par rapport à celle consacrée à la « maintenance et à l'exploitation d'applicatifs existants » va-t-elle augmenter, diminuer ou rester stable par rapport à 2014 ? »

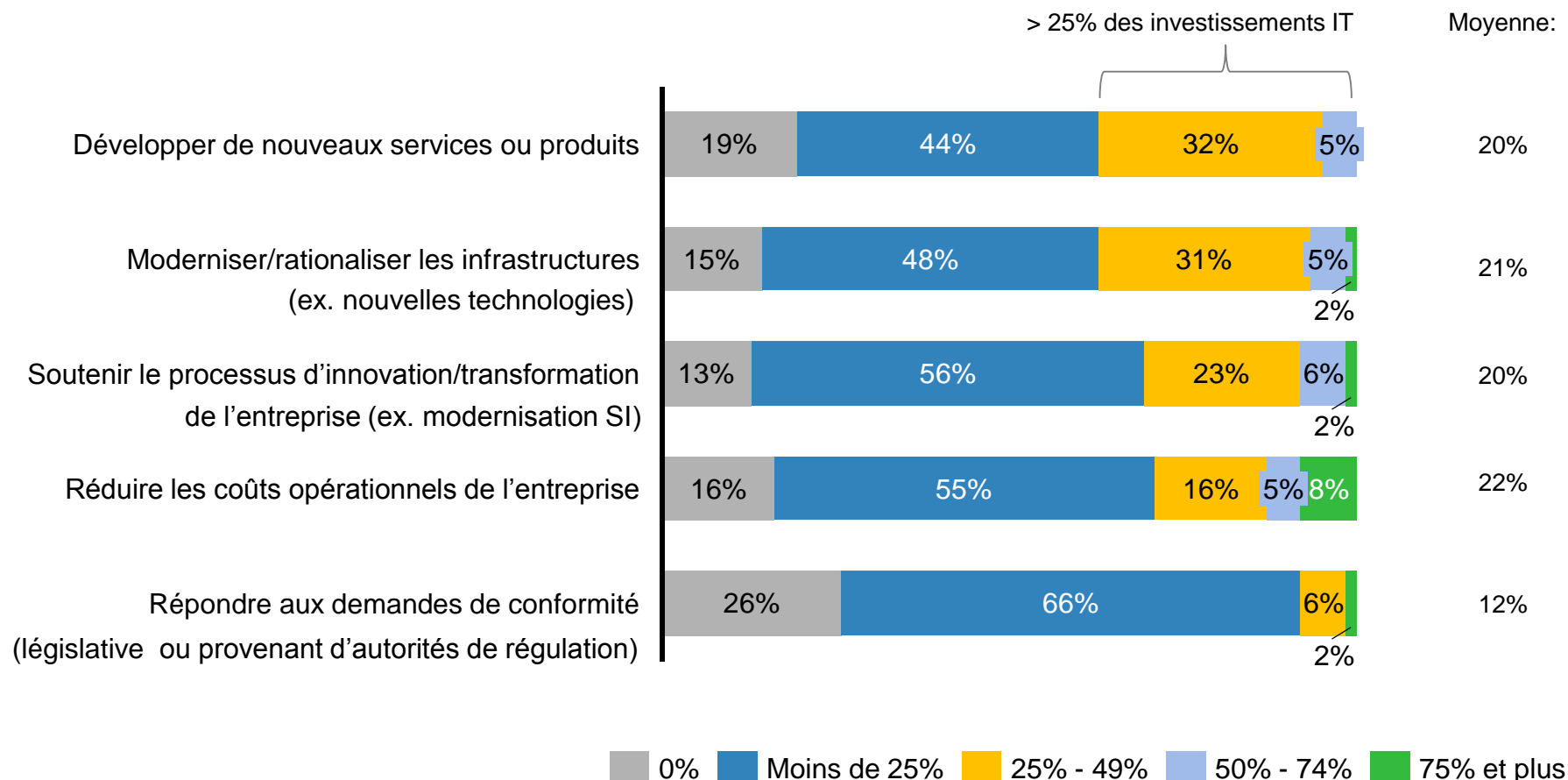


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Les investissements informatiques répondent à plusieurs impératifs à la fois : développer de nouveaux services, rationaliser et moderniser les infrastructures

- « En 2015, quelle part des investissements informatiques de votre entreprise est consacrée aux objectifs suivants ? »



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

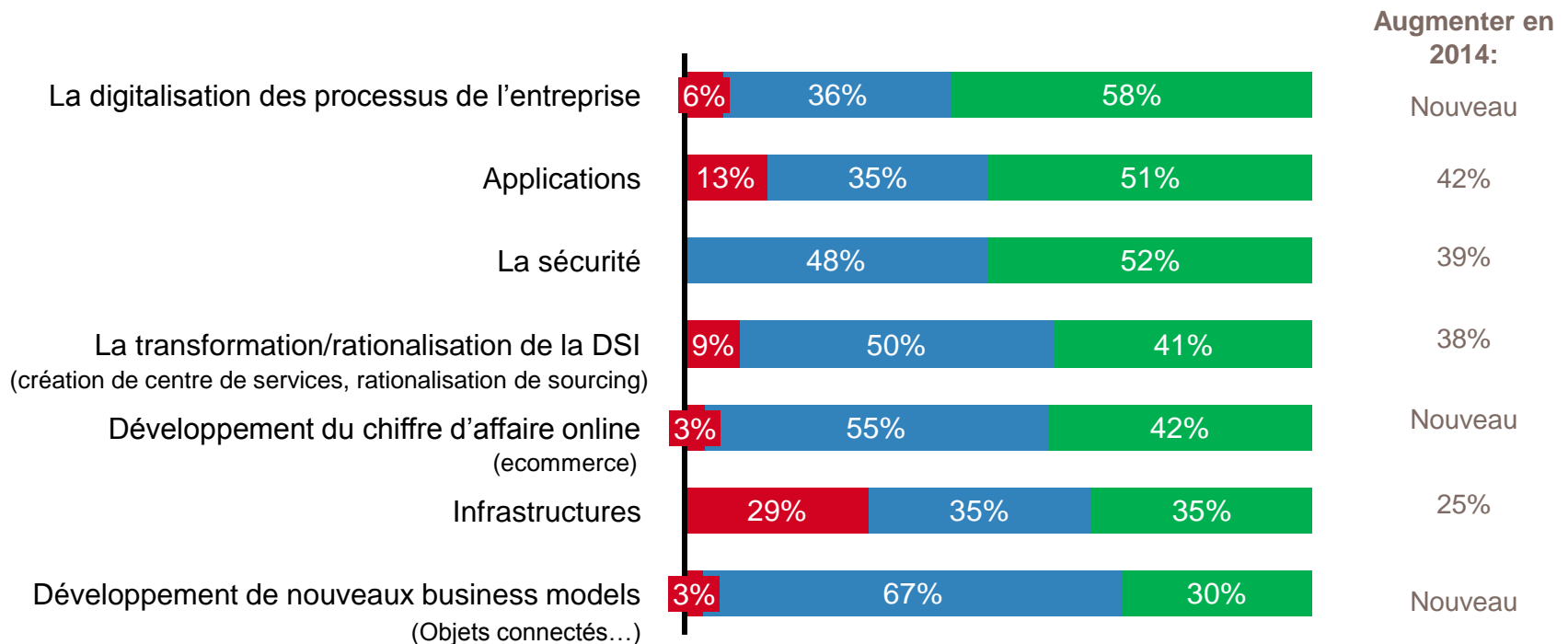
Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Ce sont surtout les investissements relatifs à la digitalisation des processus de l'entreprise (58%), aux applications (51%) et à la sécurité (52%) qui vont augmenter en 2015

- « Pour chacun des domaines que je vais vous citer, pouvez-vous m'indiquer si la part du budget informatique de votre entreprise consacré à ces investissements/projets va augmenter, diminuer ou rester stable en 2015 par rapport à 2014 ? »

Indicateur récurrent

## Investissements relatifs à:



■ Diminuer ■ Rester stable ■ Augmenter

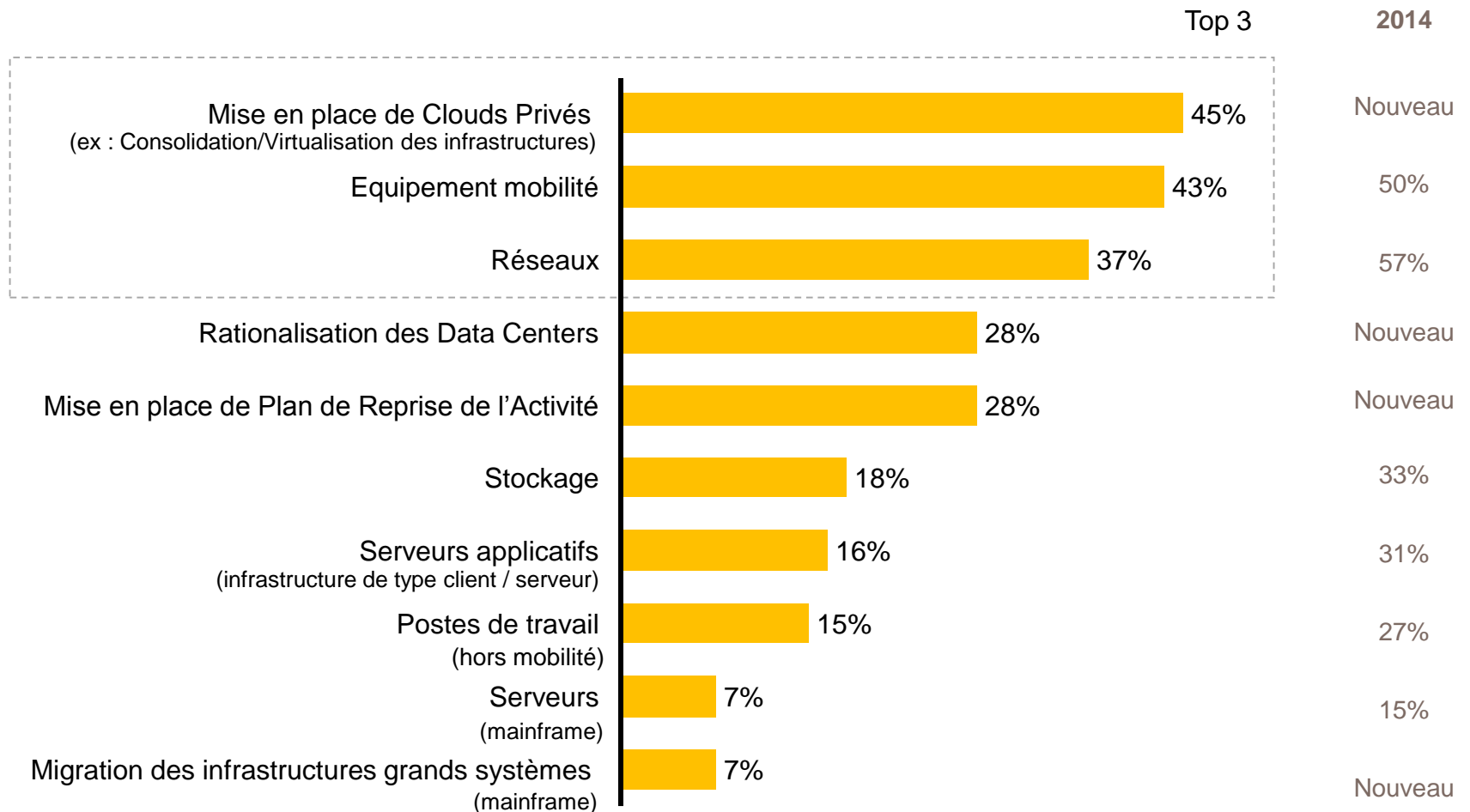
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

Priorités pour 2015 : des investissements visant à la fois à développer la relation client digitale et réduire les coûts informatiques et technologiques

# En matière d'infrastructures, 45% des entreprises priorisent la mise en place de Clouds privés et 43% les équipements mobilité

- « Quelles sont les priorités les plus importantes en termes d'investissements en infrastructures ? »

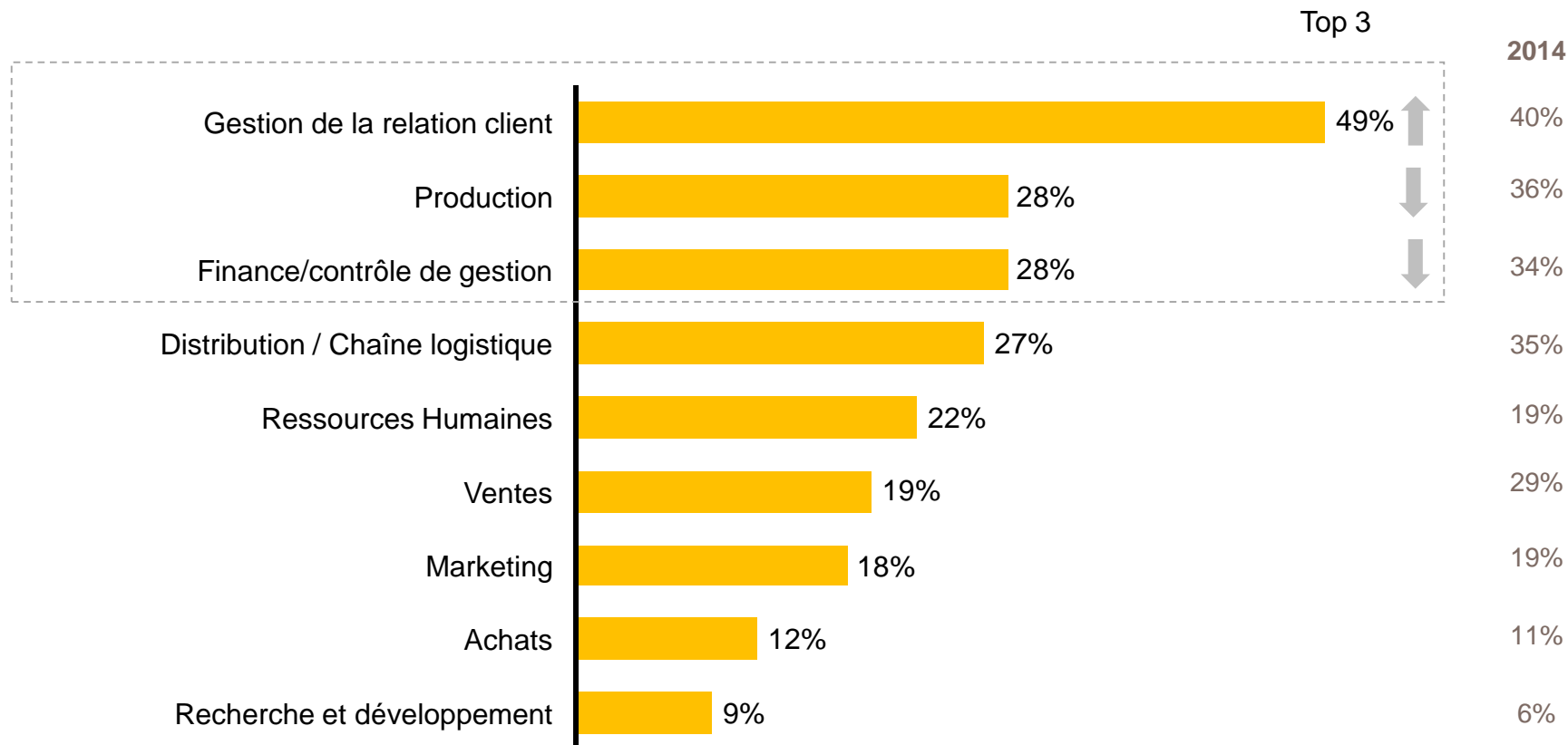


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# En matière d'applications, les entreprises mettent plus l'accent sur la relation client - une priorité pour 49% d'entre elles, contre 40% en 2014

- « Quels sont les domaines prioritaires d'investissements informatiques pour votre entreprise en 2015 en matière d'applications ? »

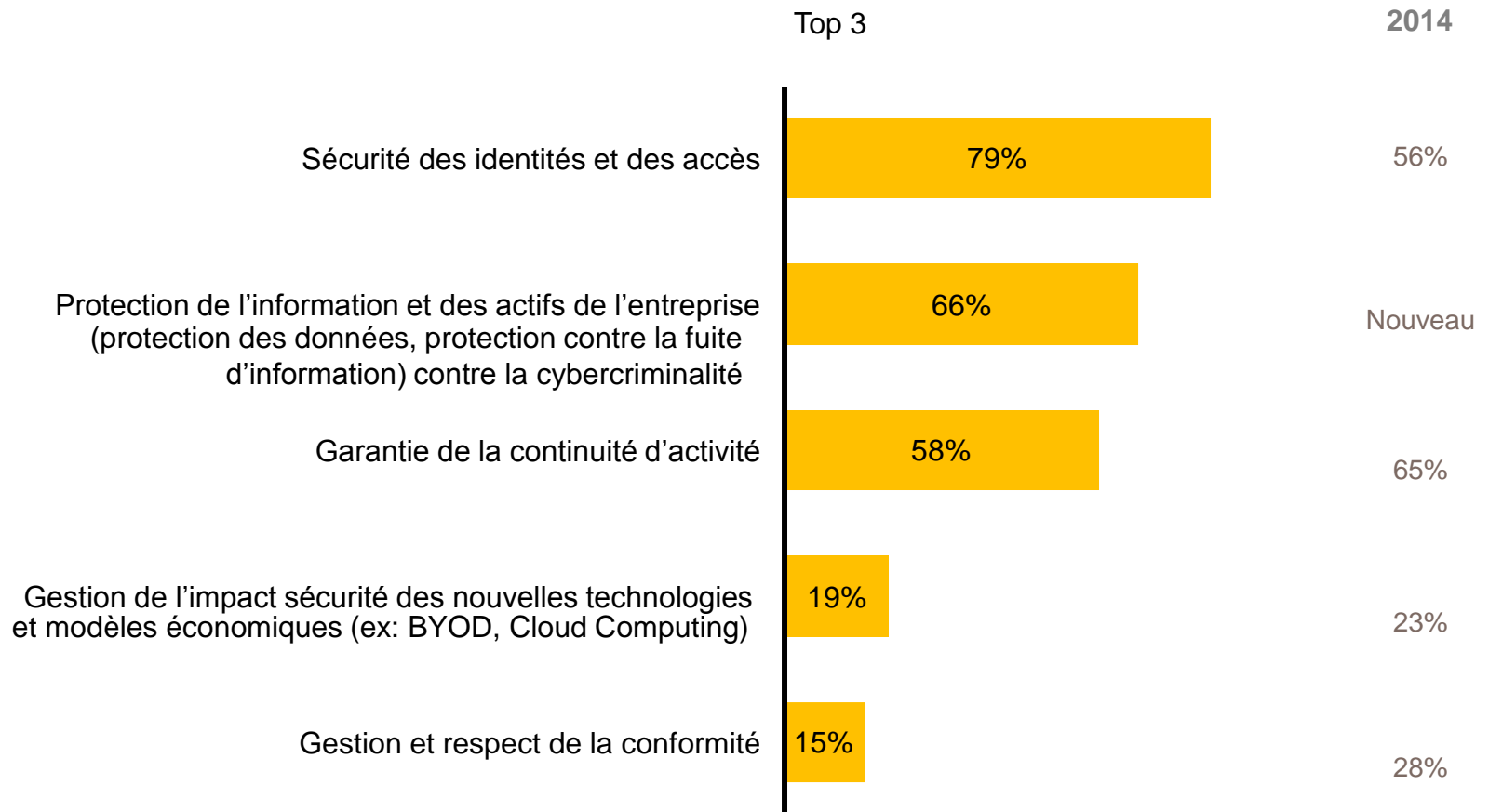


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# La sécurité des identités et des accès ainsi que la protection de l'information et des actifs de l'entreprise contre la cybercriminalité sont les priorités en matière de sécurité

- « En matière d'investissement autour de la sécurité, quelles sont les domaines prioritaires pour votre entreprise pour 2015 ? »

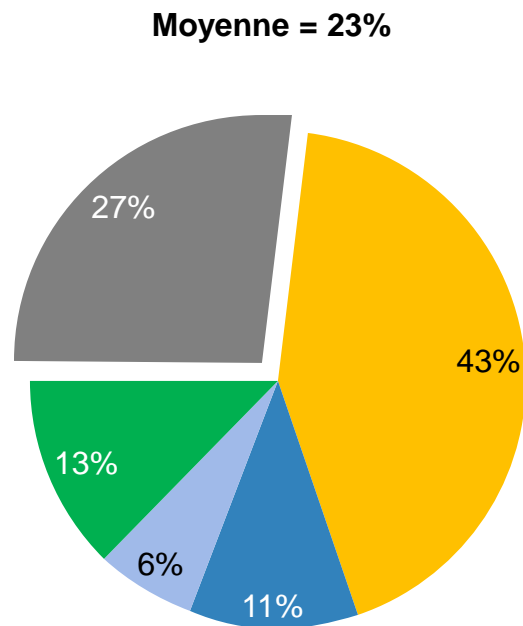


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

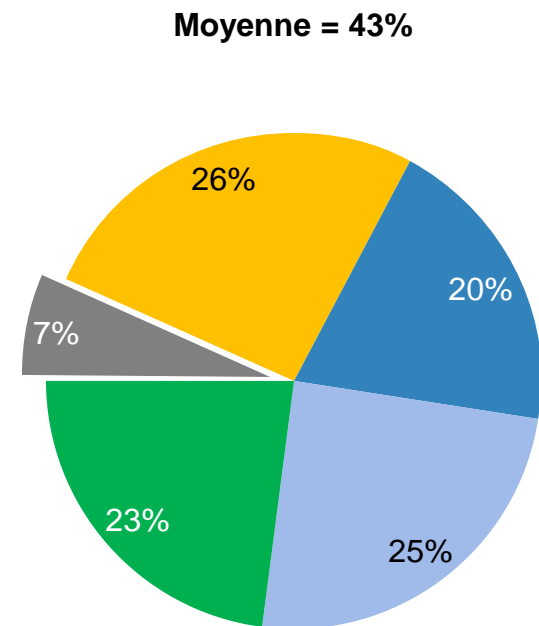
Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Les DSI souhaitent largement augmenter la part de solutions applicatives en Cloud privé

- « Dans votre entreprise quelle est la part de solutions applicatives en Cloud privé ? »



- « Et quelle serait la part souhaitée? »



■ 0% ■ Moins de 25% ■ 25 - 49% ■ 50 - 74% ■ 75% et plus

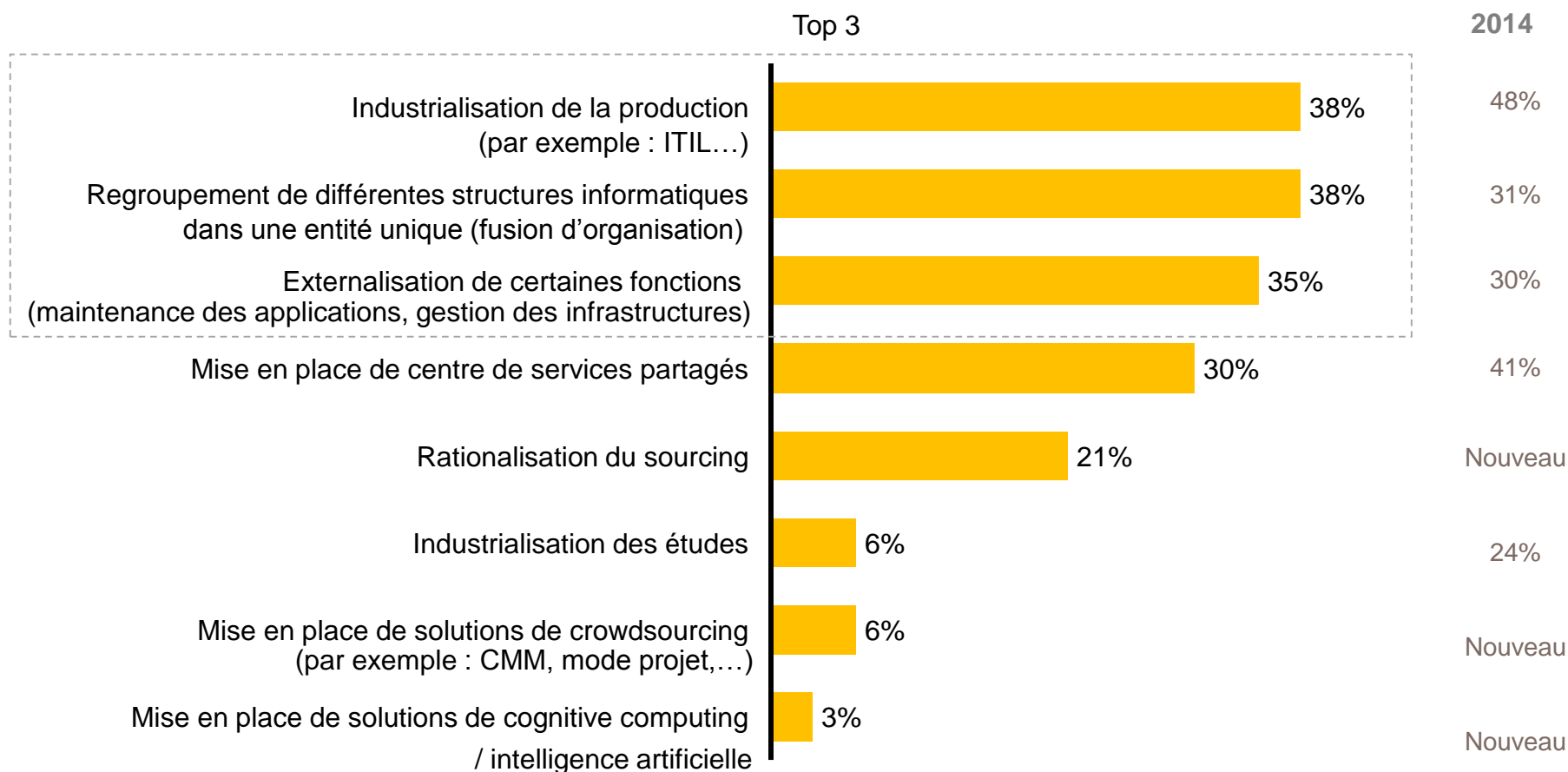
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015



# L'industrialisation de la production et le regroupement de différentes structures informatiques sont la priorité en matière d'investissements relatifs à la rationalisation de la DSI, avec une volonté croissante d'externaliser certaines fonctions

- « Quelles sont les priorités les plus importantes en matière de transformation/rationalisation de la DSI ? »



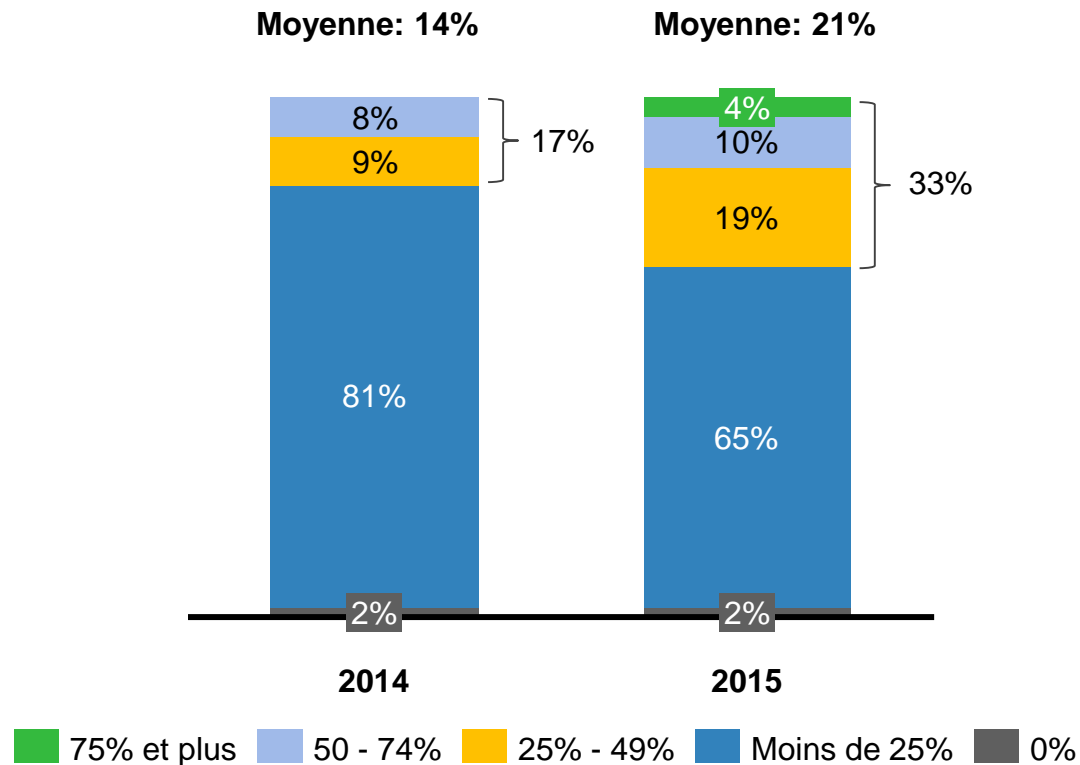
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Des investissements numériques en progression

# En moyenne, les entreprises estiment consacrer 21% de leur budget informatique au digital en 2015, contre 14% en 2014, avec un tiers des entreprises estimant y consacrer plus d'un quart de leur budget

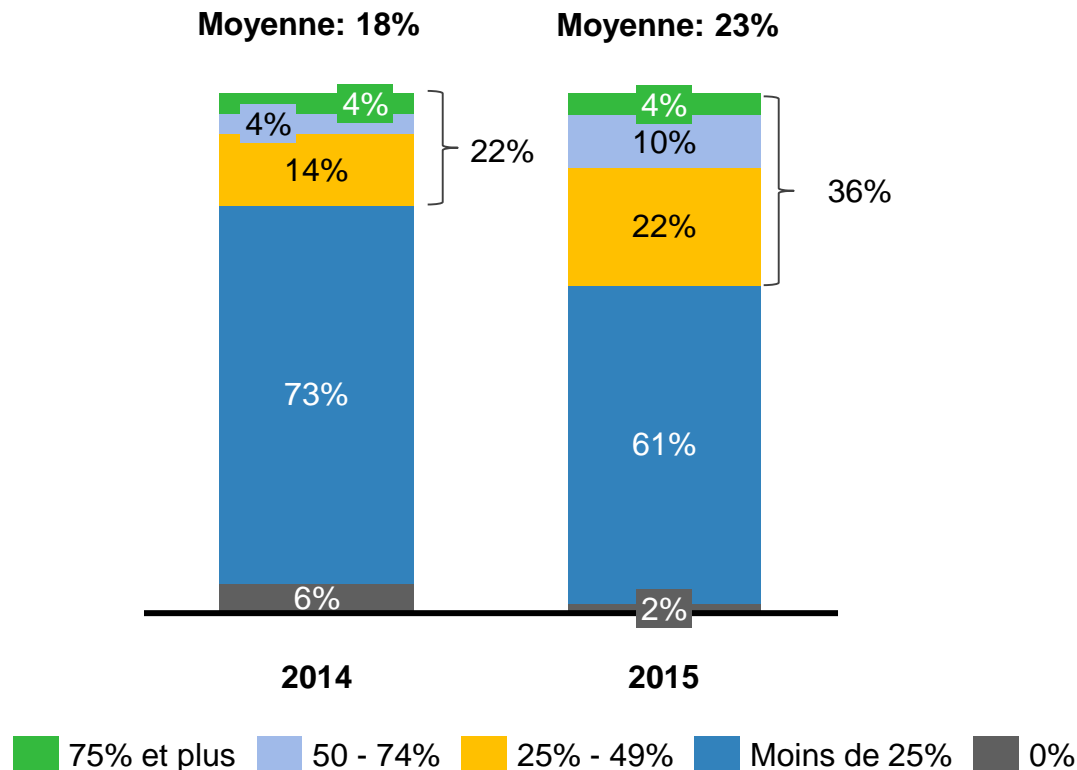
- « En 2014, quelle part de son budget informatique votre entreprise a-t-elle consacrée au digital en France ? et quelle part envisagez-vous pour 2015 ? »



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

# En moyenne, les entreprises estiment consacrer 23% de leurs nouveaux budgets informatiques à la transformation numérique en 2015, contre 18% en 2014

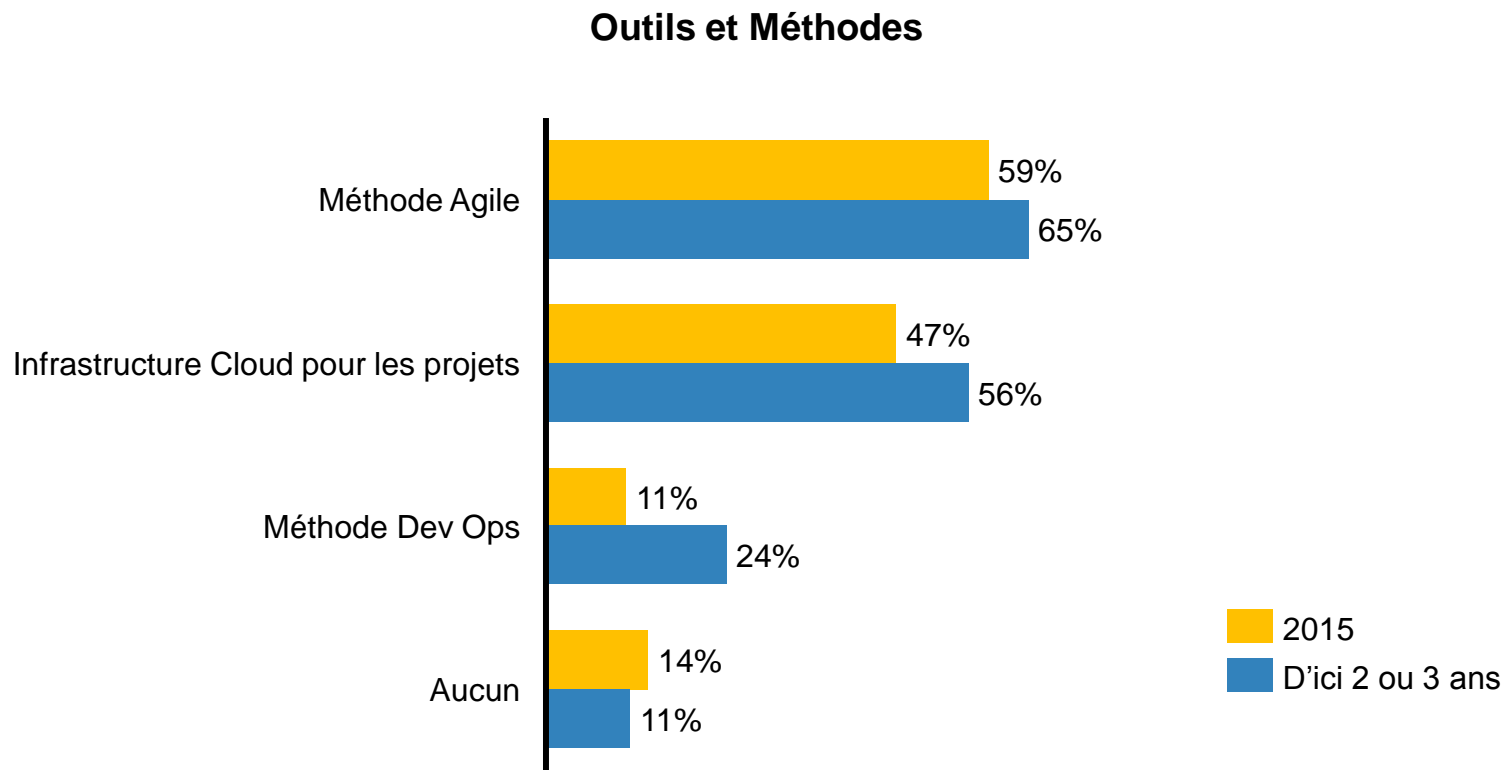
- « Quelle part des nouveaux budgets informatiques a été attribuée à la « transformation numérique » de l'entreprise en 2014 et quelle part est envisagée pour 2015 ? »



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

# Les entreprises souhaitent accroître l'usage des méthodes agiles et des infrastructures Cloud pour mener à bien leurs investissements digitaux

- « Pour mener à bien les investissements pour le digital, quels sont les outils/ méthodes que vous utilisez aujourd'hui et quels sont ceux que vous pensez utiliser d'ici 2-3 ans? »

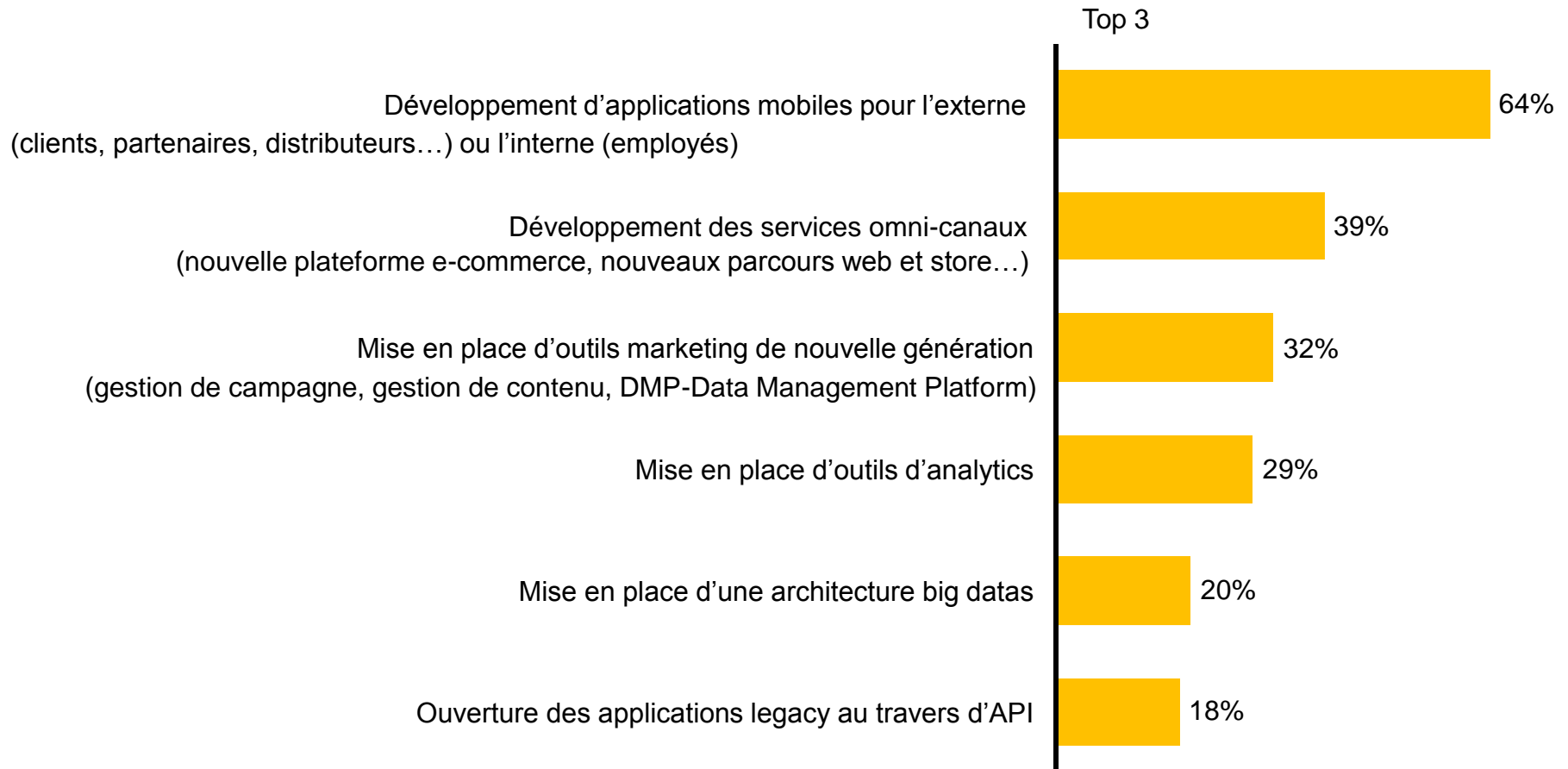


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Le développement d'applications mobiles est de loin le domaine d'investissement prioritaire pour 64% des entreprises en matière de digital, suivi de la relation client

- « En matière d'investissement pour le digital, quels sont les domaines prioritaires pour votre entreprise pour 2015 ? »



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

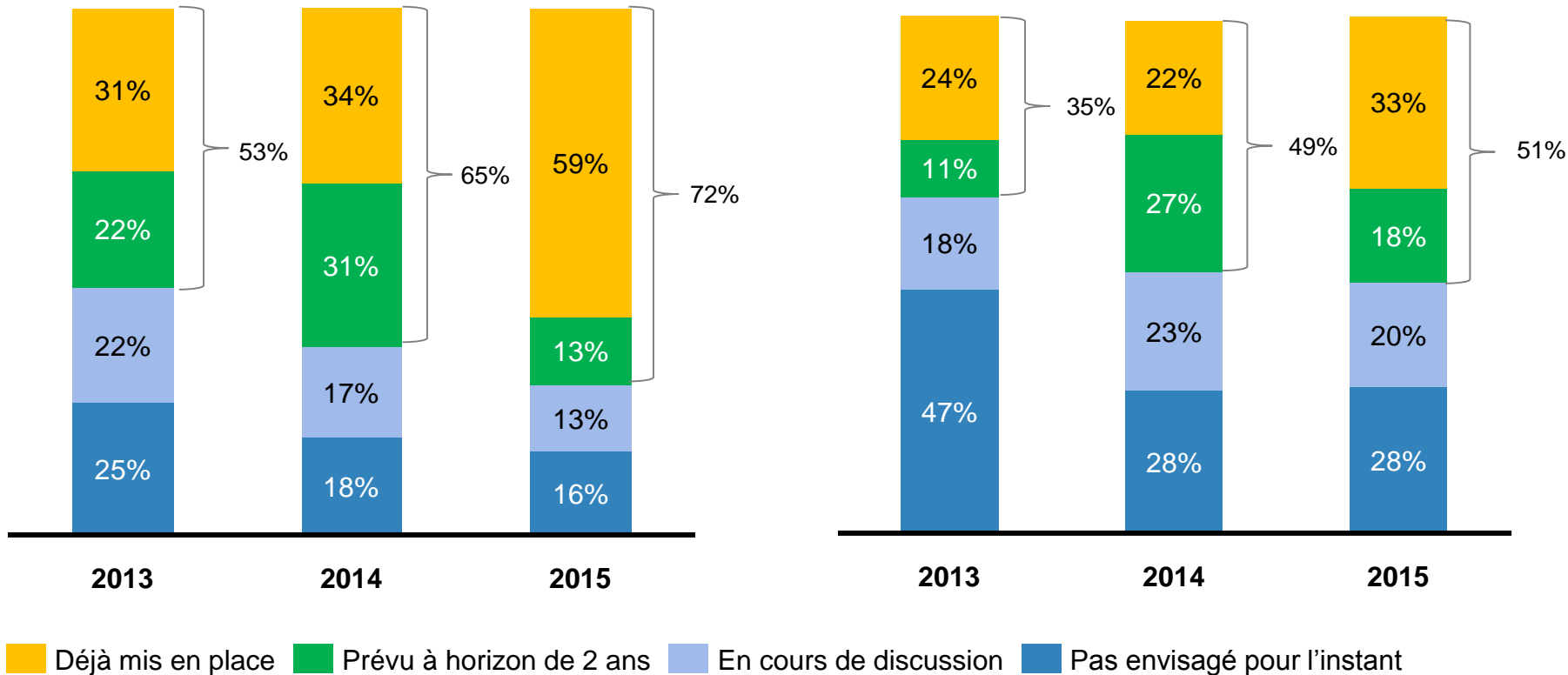
La relation client au cœur des investissements numériques mais des difficultés à calculer le ROI des investissements relatifs au digital

# Une part grandissante d'entreprises a déjà mis en place ou prévoit de mettre en place une stratégie digitale à destination de leurs clients et de leurs fournisseurs

- « Votre entreprise a-t-elle déjà mis en place une stratégie Digitale ... ? »

A destination de vos prospects et clients

A destination de vos fournisseurs et partenaires



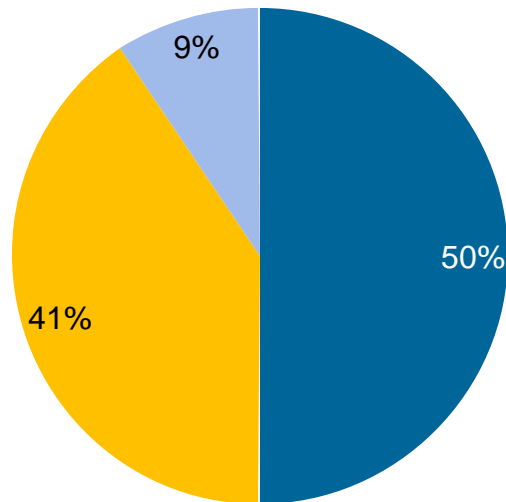
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas » et « Non Applicable »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015



# La moitié des entreprises placent la digitalisation de la relation client et des accès marché comme 1<sup>ère</sup> priorité en matière de digital

- « Dans votre entreprise quelle est la priorité en matière de digital ? »



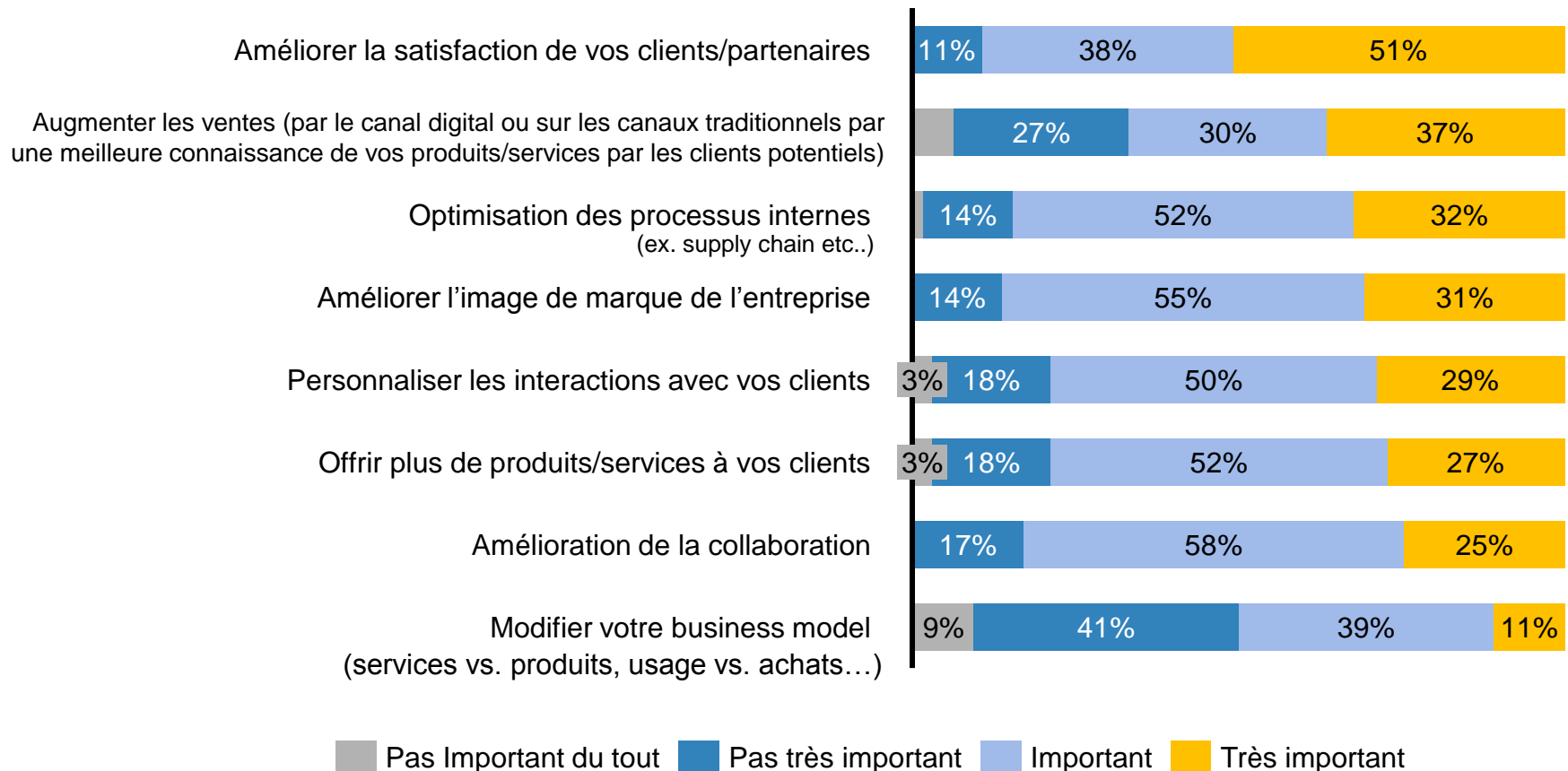
- Digitalisation de la relation clients et des accès marché (ex, marketing, e-commerce, réseaux sociaux, contenu)
- Digitalisation des processus pour améliorer la performance de votre entreprise
- Développement de nouveaux business models (objets connectés, location vs. vente, services vs. produits...)

Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# L'amélioration de la satisfaction des clients et partenaires est l'objectif premier des entreprises en matière de digital, suivi de l'augmentation des ventes et l'optimisation des processus

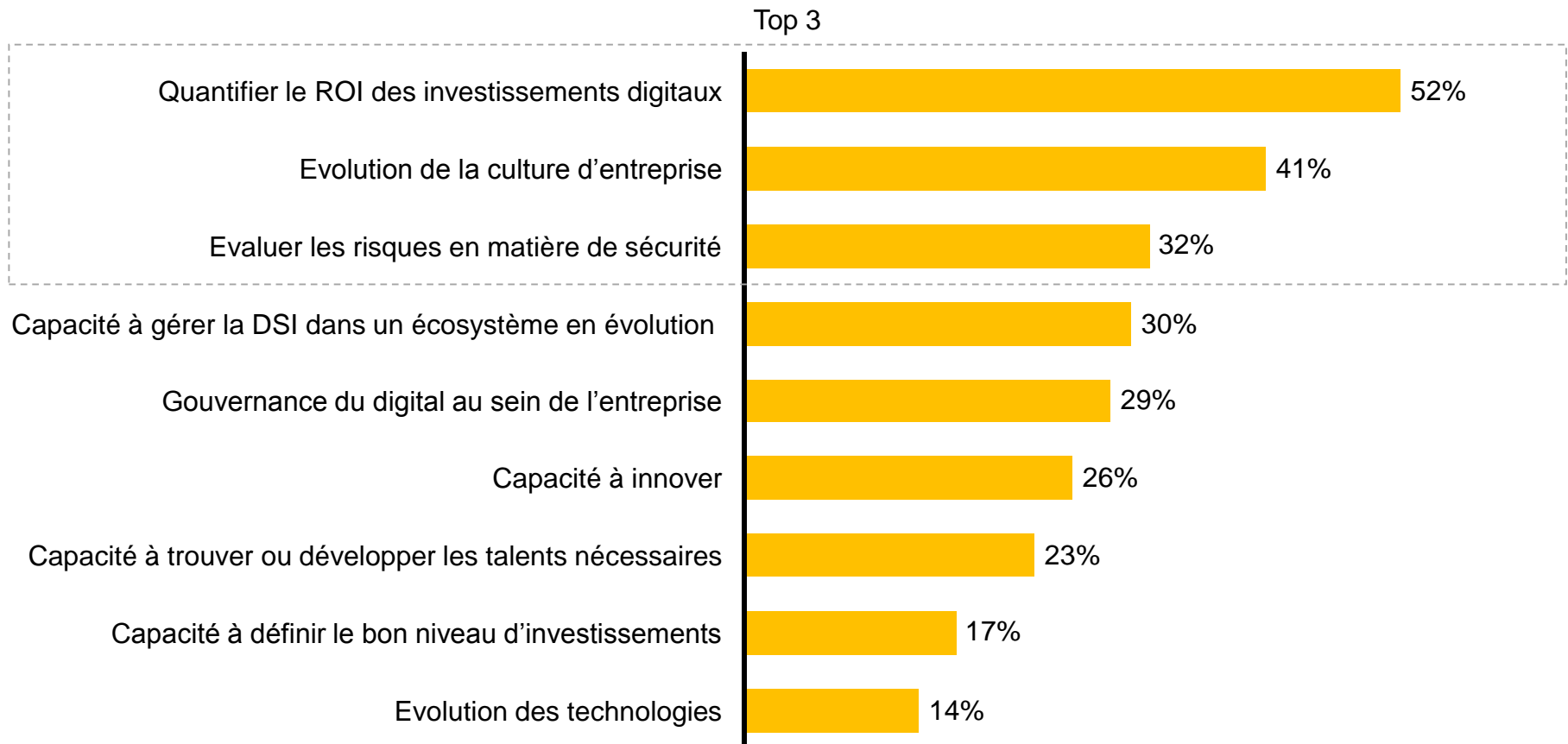
- « Quels sont les principaux objectifs que votre entreprise souhaite atteindre grâce au digital ? »



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

# Réussir à quantifier le ROI des investissements digitaux est le défi principal pour 52% des DSI, suivi de l'évolution de la culture d'entreprise et l'évaluation des risques de sécurité

- « Quels sont selon vous les 3 principaux défis auxquels votre entreprise est confrontée en matière de transformation digitale ? »

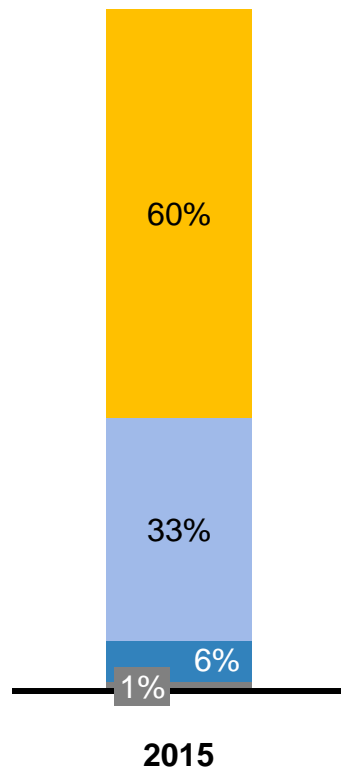


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

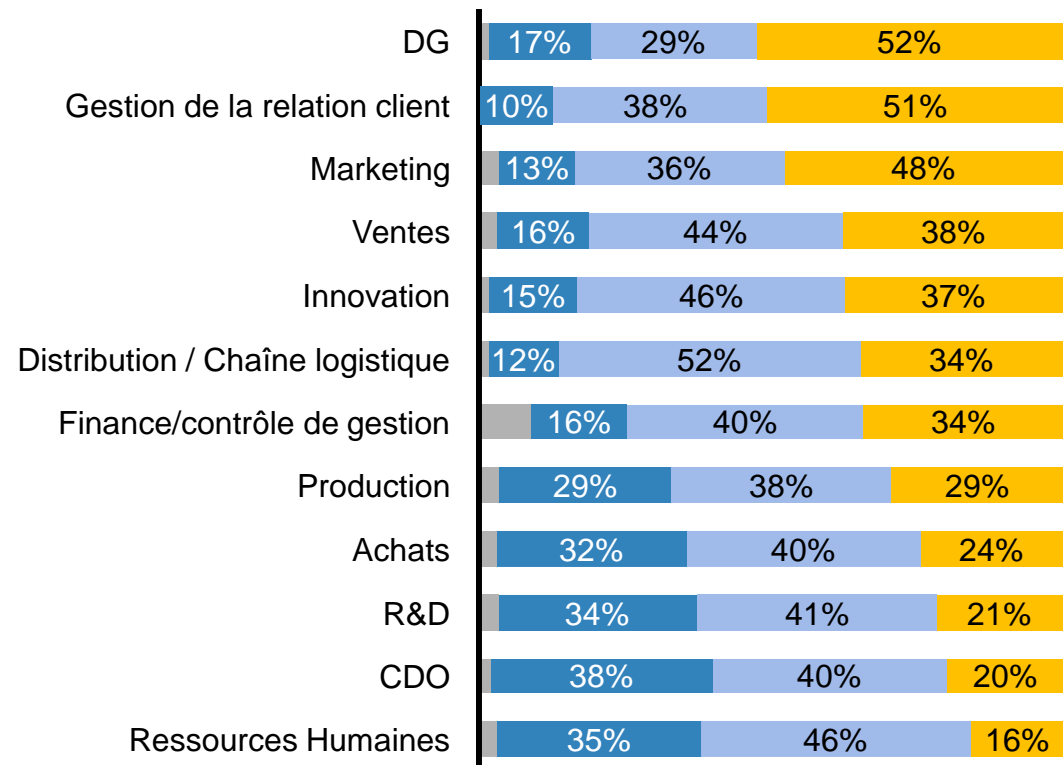
# La gouvernance du digital et l'écosystème de collaboration du DSI évoluent

# 60% des DSI considèrent la gouvernance très importante pour le digital, renforçant le besoin d'une relation plus directe avec la DG et une collaboration plus étroite avec les équipes commerciales et marketing

- « Comment jugeriez-vous l'importance de la gouvernance dans la réussite de la stratégie digitale de votre entreprise? »



- « Afin de mettre œuvre la stratégie digitale de votre entreprise, dans quelle mesure pensez-vous que la DSI doit collaborer avec les fonctions suivantes ? »



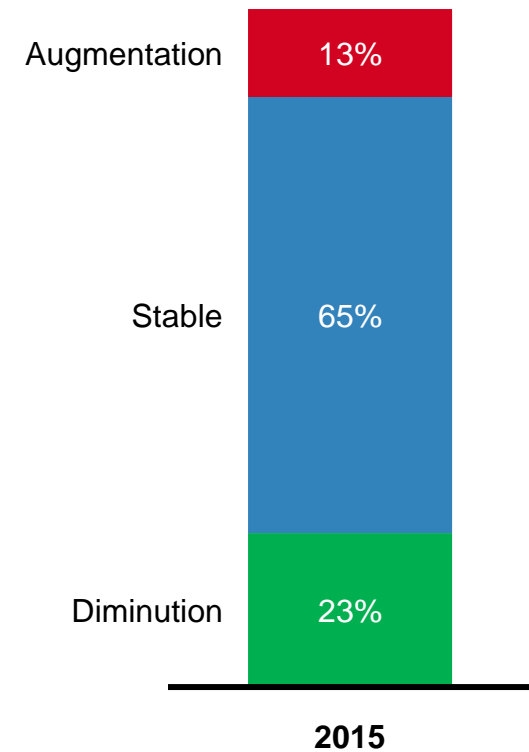
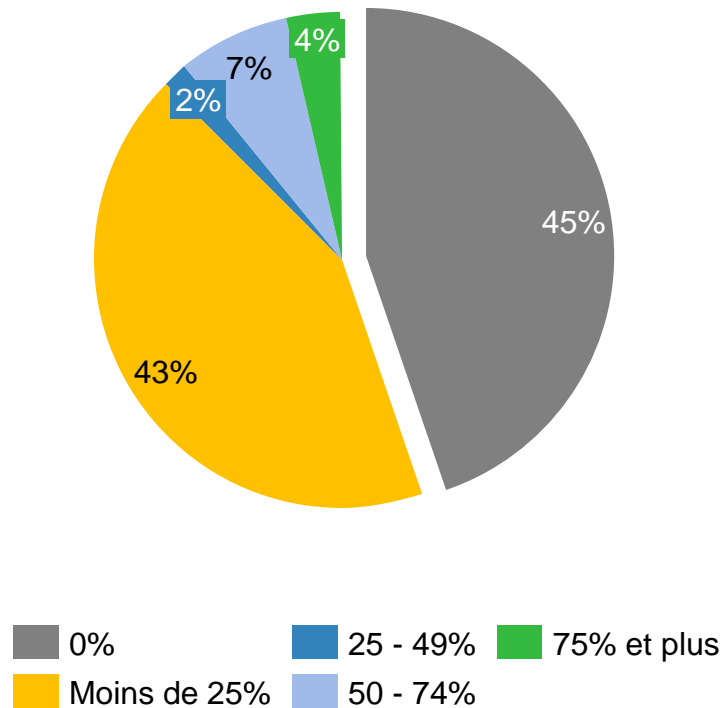
Pas important du tout
  Pas très important
  Important
  Très important

Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# 55% des budgets digitaux ne sont pas entièrement ou directement gérés par la DSI - une proportion stable par rapport à 2014 pour 65% des entreprises

- « Quelle part des budgets informatiques digitaux n'est pas gérée directement ou uniquement par la DSI ? »
- « Cette part a-t-elle augmenté, diminué ou est-elle restée stable depuis l'année dernière ? »

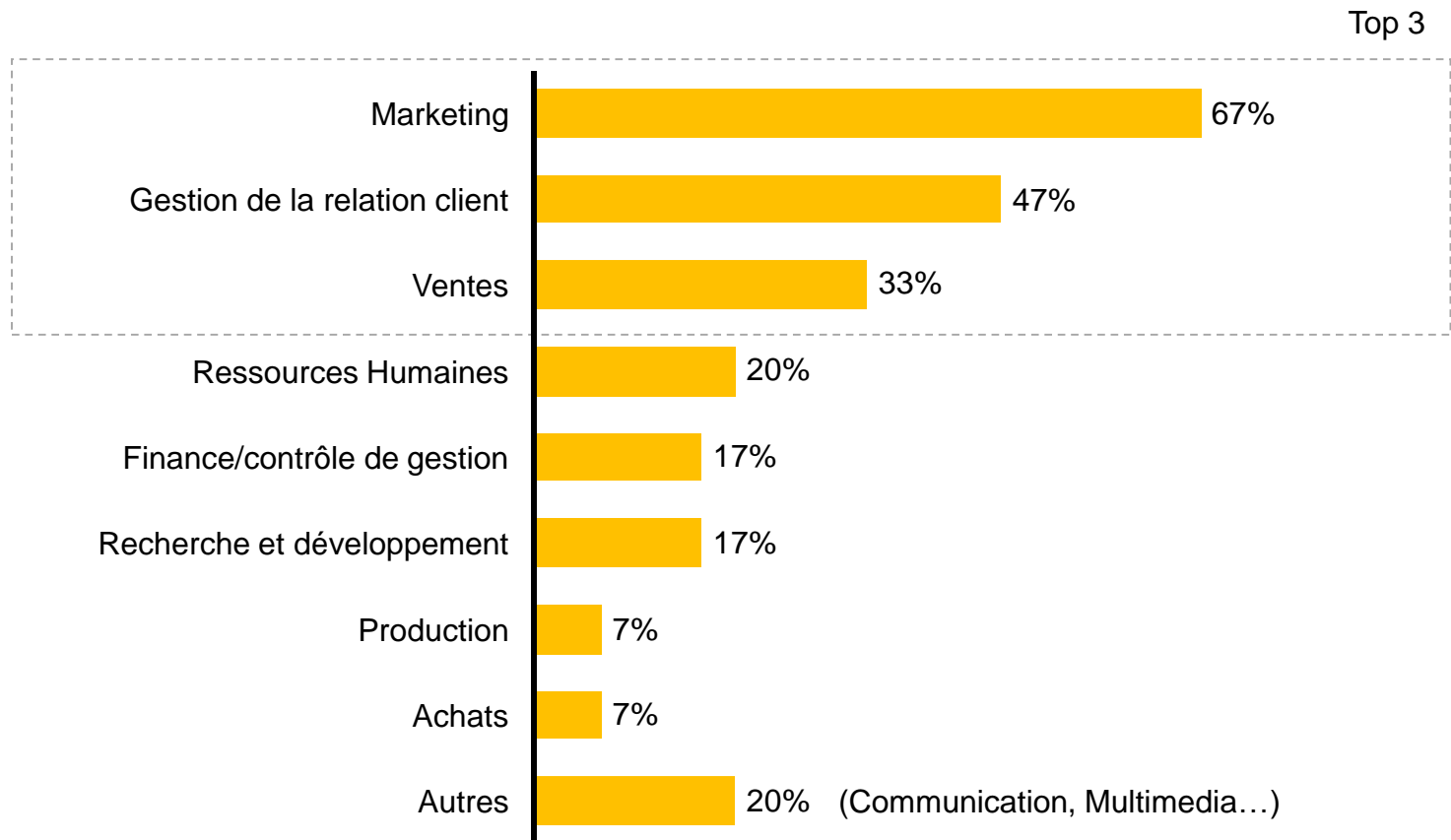


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# Les domaines digitaux non directement gérés par la DSI sont principalement liés aux interactions clients: Marketing (67%), Relation client (47%) et Vente (33%)

- « Dans quels domaines les budgets informatiques digitaux ne sont pas gérés directement ou uniquement par la DSI?  
*Plusieurs réponses possibles*

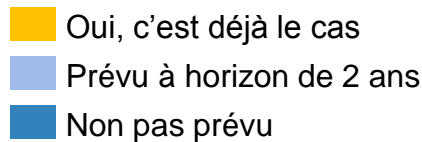
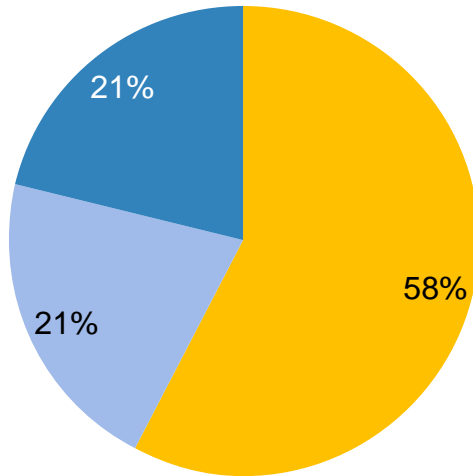


Base: répondants (n=30)  
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

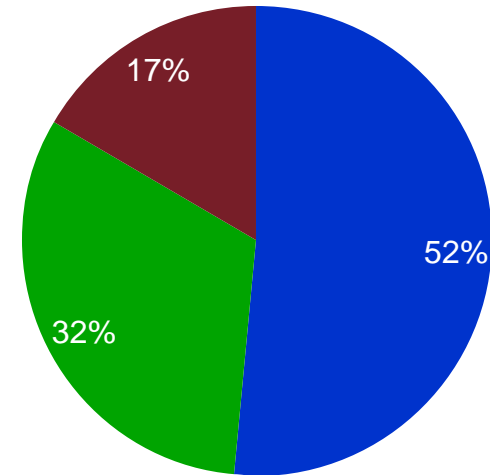
Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015

# 79% des entreprises collaborent ou prévoient de collaborer avec des partenaires externes pour développer leur stratégie digitale, mais seule la moitié ont une bonne connaissance des différents types de partenaires possibles

- « Envisagez-vous de travailler avec des partenaires externes afin de développer votre stratégie digitale ? »



- « Quel est votre niveau de visibilité sur les différents types de partenaires avec lesquels vous pourriez collaborer pour mener à bien vos projets digitaux ? »



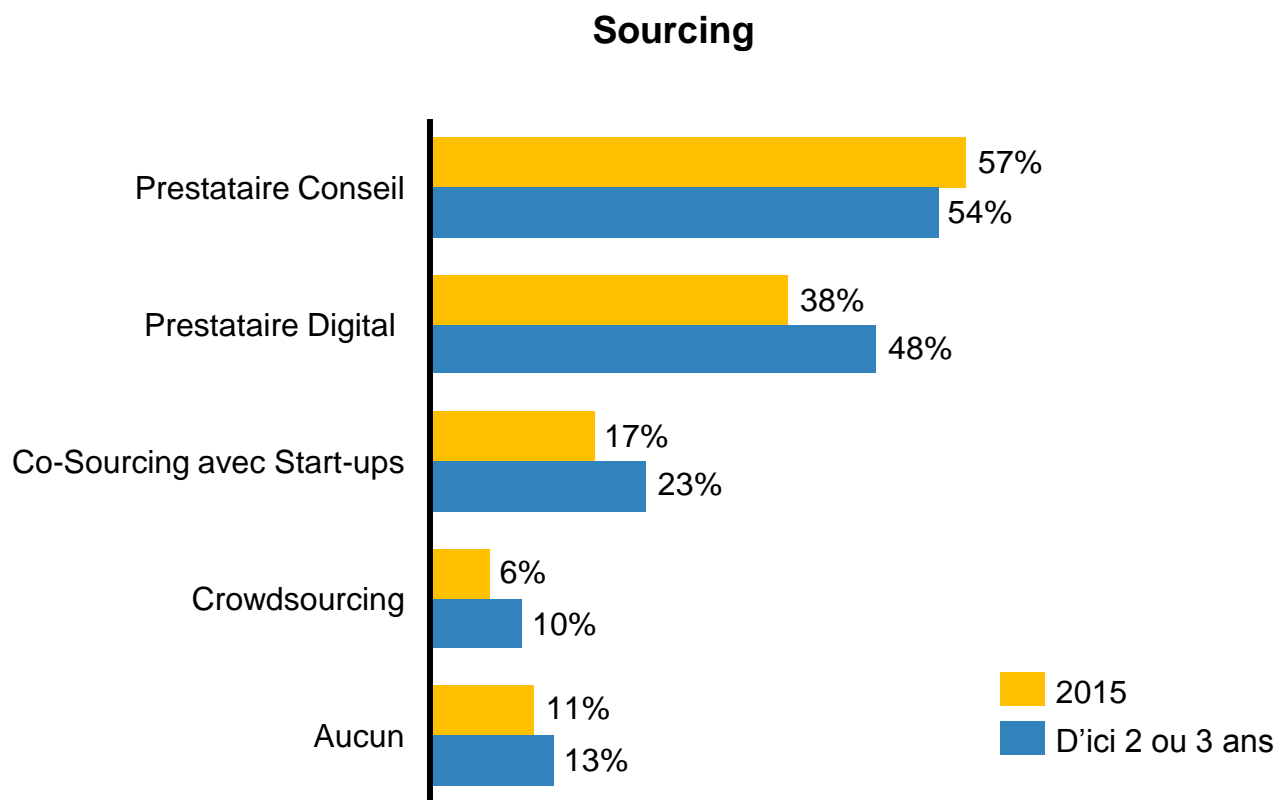
Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

Source : Baromètre des investissements numériques en France 2015



# En termes de sourcing, les entreprises souhaitent augmenter le recours à des prestataires digitaux afin de mener à bien leurs investissements pour le digital mais collaborent majoritairement avec des prestataires Conseil

- « Pour mener à bien les investissements pour le digital, quel est le sourcing que vous utilisez aujourd'hui et quel est celui que vous pensez utiliser d'ici 2-3 ans? »

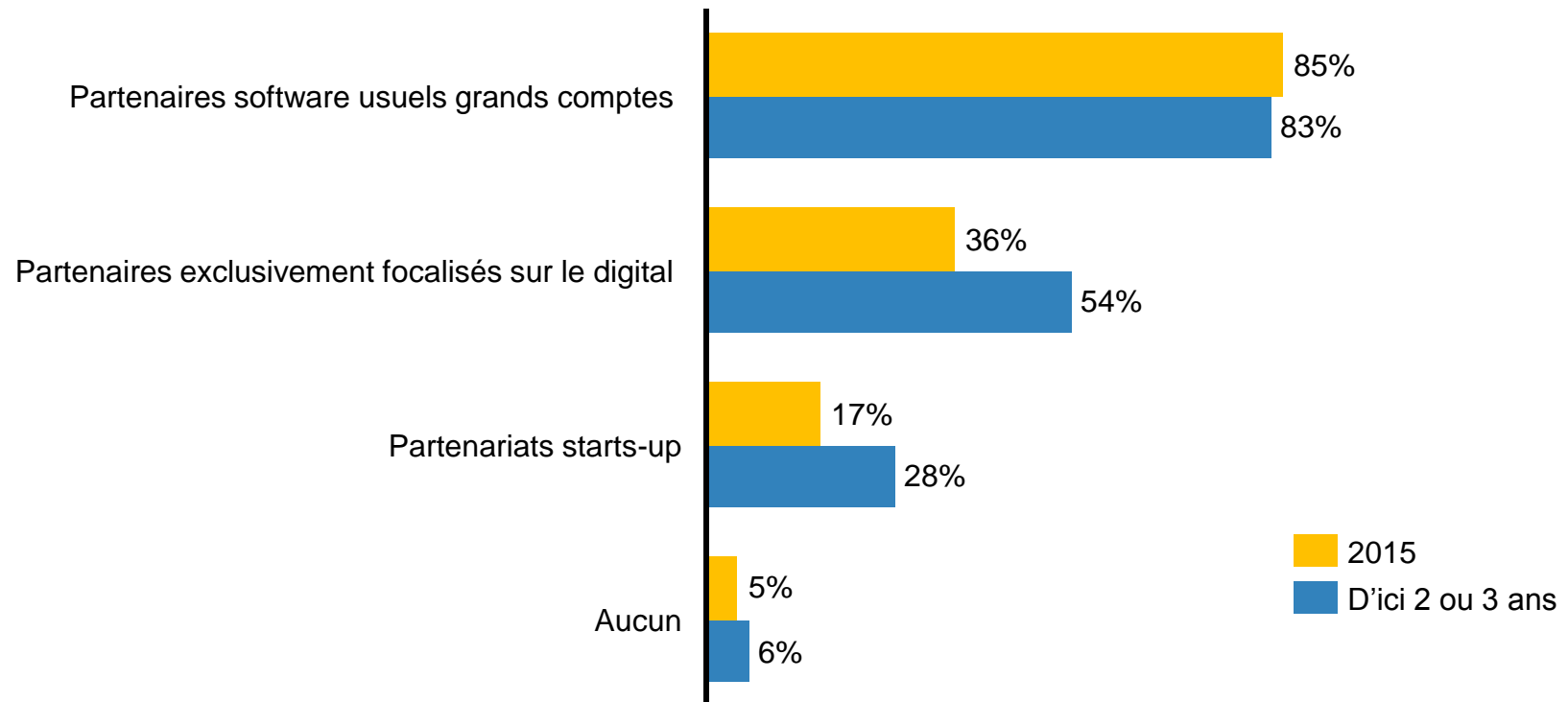


Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »

# Les partenaires software usuels restent les partenaires technologiques les plus importants avec une volonté croissante de travailler avec des prestataires focalisés sur le digital d'ici 2-3 ans

- « Pour mener à bien les investissements pour le digital, quels sont les partenaires technologiques que vous utilisez aujourd'hui et quels sont ceux que vous pensez utiliser d'ici 2-3 ans? »

## Partenaires Technologiques



Base: Tous les répondants (n=68) en excluant « Ne sais pas »