

ÉTUDE DE JUILLET 2023

—

**QUELS LEVIERS
POUR MAÎTRISER
LES COÛTS IT
SANS SACRIFIER LA
TRANSFORMATION ?**

Cette étude a été réalisée et publiée à l'occasion
du Grand Théma « La DSI repasse en mode cost-killer »,
organisé par CIO en juillet 2023.



CIO



LEMONDE
INFORMATIQUE

La rédaction de CIO tient à remercier tous les répondants
à l'enquête qui ont ainsi permis la réalisation de cette étude.

Retrouvez les conférences CIO sur notre site web :
<https://thema.lemondeinformatique.fr/>

En partenariat avec



The Enterprise
Digital Commerce
Platform

Sommaire

Introduction

1. Mise en œuvre d'une politique de réduction des coûts	5
2. Tirer le maximum de valeur de l'existant	7
3. Gagner en efficacité dans les processus IT	9
4. Bâtir des relations durables avec les fournisseurs	11
Conclusion	14
À propos et contacts	15

Introduction

Pourquoi cette enquête ?

Optimisation et maîtrise des coûts remontent dans les priorités des DSI avec la récession annoncée sur toutes les ondes. Mais trouver un équilibre entre cet impératif et la poursuite de la transformation digitale des métiers et la modernisation de l'IT reste délicat. La pression n'en est que plus intense dans les DSI, qui doivent continuer d'améliorer les services IT tout en composant, pour beaucoup, avec des budgets plus contraints qu'auparavant. Consolidation des outils ITSM, AIOps, réutilisabilité, toutes ces approches permettent de rendre l'IT plus efficace à ressources et effectifs constants. Dans le même temps, les leviers classiques de maîtrise des coûts restent plus que jamais d'actualité, afin de préserver les budgets consacrés à la transformation.

Dans le contexte de notre conférence Grand Théma « La DSI repasse en mode cost-killer », CIO a voulu connaître la situation réelle dans les entreprises, en interrogeant les décideurs IT sur leurs pratiques.

Qui a répondu à l'enquête de CIO ?

La présente étude est basée sur une enquête réalisée en ligne du 19 avril 2023 au 26 juin 2023.

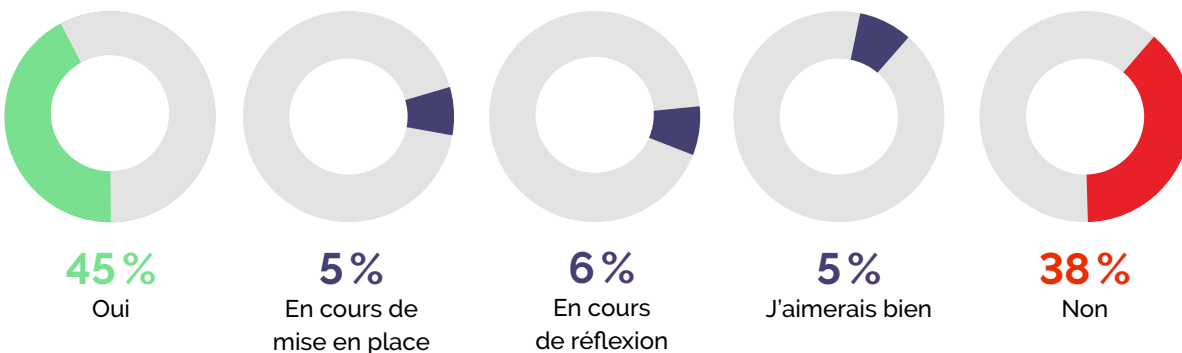
De 138 à 330 entreprises y ont répondu (total variable selon les questions).

Mise en œuvre d'une politique de réduction des coûts

1

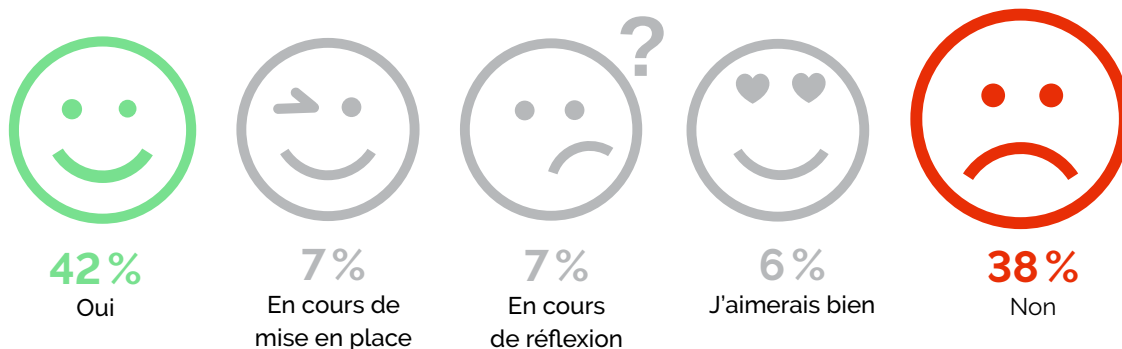
Votre entreprise a-t-elle mis en place une politique de réduction de ses budgets IT ?

45 % des entreprises ont mis en place une politique de réduction des budgets IT, tandis que 43 % ne se sont pas encore lancées dans ce type de démarche (ce que regrette une petite partie des répondants). Signalons que 5 % des organisations ayant répondu à notre enquête sont en cours de mise en place de cette politique, et 6 % sont en réflexion. Le sujet est donc bien revenu parmi les priorités d'une majorité de DSI ou est en passe d'y revenir.



Votre entreprise a-t-elle mis en place une politique de réduction de sa dette technique, afin de maîtriser ses coûts de maintien en condition opérationnelle ?

Qui dit dette technique élevée dit coûts de fonctionnement alourdis. Pas étonnant dès lors de constater que 42 % des entreprises ont mis en place une politique de réduction de leur dette technique pour maîtriser leurs coûts de maintien en condition opérationnelle. En outre, 7 % des entreprises sont en cours de mise en place de cette politique, tandis que 7 % supplémentaires ont entamé une réflexion sur le sujet. Cependant, 44 % des entreprises n'ont pas encore adopté une telle politique, ce que regrettent 6 % des répondants qui souhaitent voir leur entreprise s'attaquer à cette problématique.

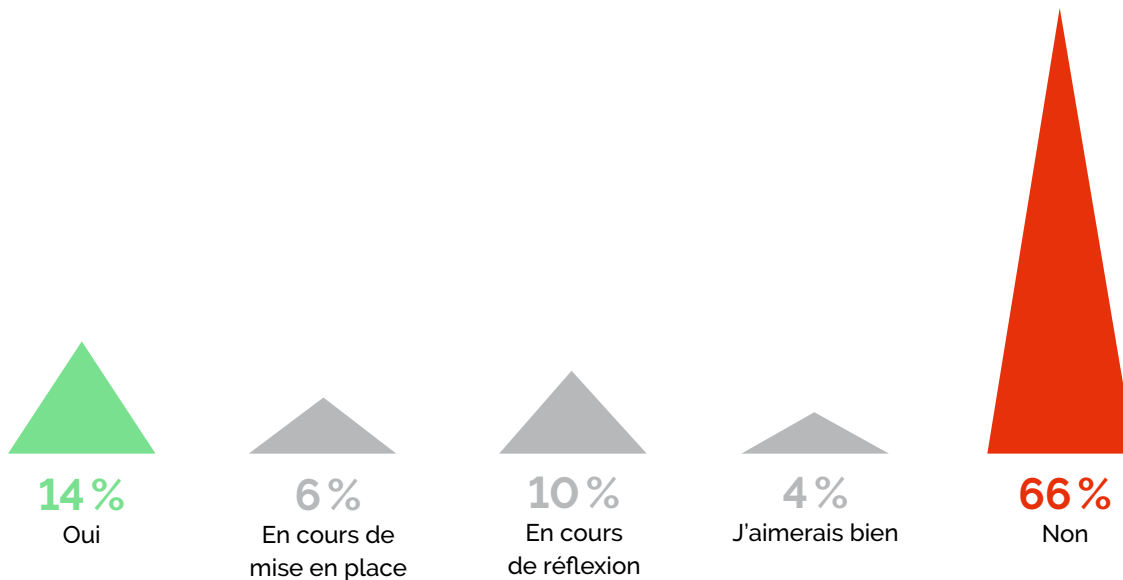


Mise en œuvre d'une politique de réduction des coûts

1

Votre entreprise a-t-elle mis en place une politique de réduction de ses factures cloud, via par exemple une démarche FinOps ?

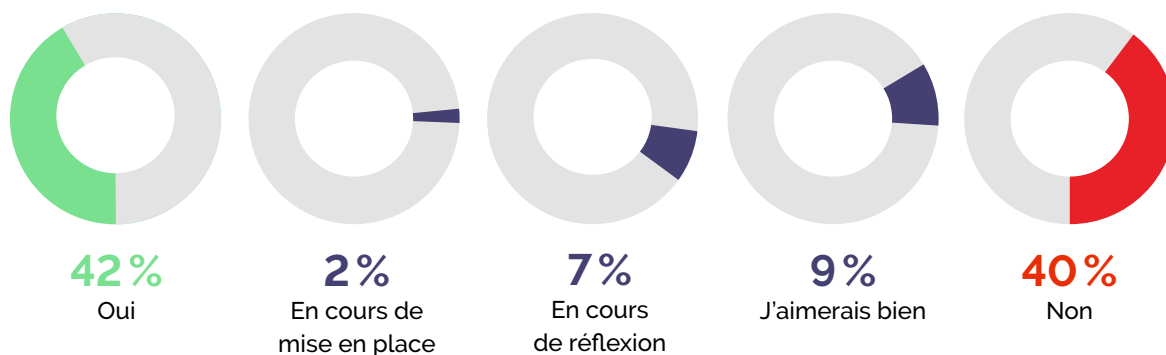
Le cloud n'est pas encore au centre de l'IT dans nombre d'organisations françaises. Logique donc que le contrôle de ses coûts, qui souvent s'instaure une fois un certain niveau de maturité atteint, ne soit pas encore au cœur des préoccupations de la plupart des répondants à notre enquête. Seulement 14 % des entreprises ont mis en place une politique de réduction de leurs factures cloud, tandis que 70 % n'ont pas adopté cette approche (si on intègre ceux qui regrettent cet état de fait). Notons toutefois que le sujet est à l'étude ou en réflexion au sein de 16 % du panel, un niveau important.



Tirer le maximum de valeur de l'existant **2**

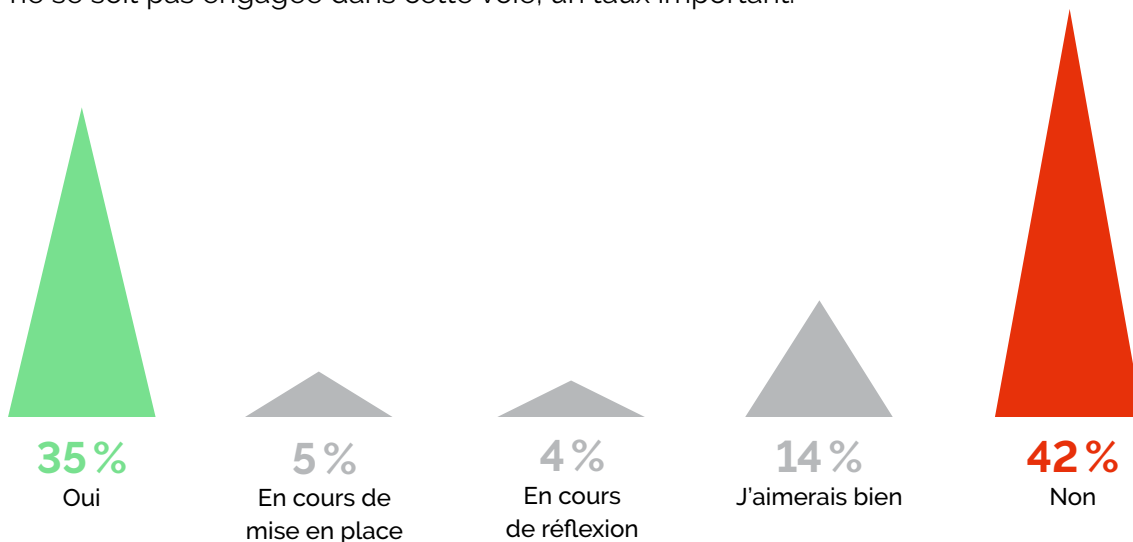
Avez-vous une politique pour prolonger la durée de vie de vos matériels informatiques ?

42 % des entreprises ont mis en place une politique visant à prolonger la durée de vie de leurs matériels informatiques. En outre, 2 % des entreprises sont en cours de déploiement d'une telle politique, tandis que 7 % sont en réflexion. Cependant, 49 % des entreprises et administrations n'ont pas encore adopté une telle approche, ce que regrettent d'ailleurs 9 % des répondants.



Avez-vous une stratégie pour réparer ou faire réparer certains équipements plutôt que de les remplacer ?

Alors que les équipements IT sont, par construction, souvent conçus pour être peu réparables, quatre entreprises ou administrations sur dix ont mis en place ou sont en train de mettre en place une stratégie visant à réparer ou faire réparer certains équipements plutôt que de les remplacer. Et 4 % ont engagé une réflexion en ce sens. Cependant, 56% des entreprises n'ont pas encore adopté cette approche. Mais il faut noter que 14 % des répondants déplorent que leur entreprise ne se soit pas engagée dans cette voie, un taux important.



Tirer le maximum de valeur de l'existant **2**

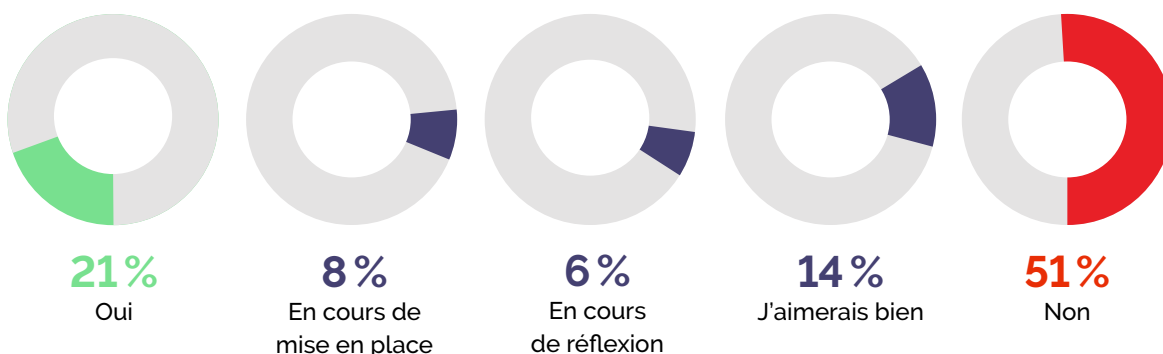
Avez-vous négocié avec des éditeurs ou des tiers-mainteneurs des accords pour prolonger le support de certains applicatifs au-delà de la période prévue ?

Seulement 21 % des entreprises prolongent la durée de vie de certains applicatifs via des accords avec des éditeurs ou des tiers-mainteneurs. Si 3 % supplémentaires sont en cours de mise en place de tels leviers, l'option est sur la table chez 9 % des entreprises et administrations. Preuve que le ralentissement du marché amène certaines entreprises à se réinterroger sur le sujet de la durée de vie de leurs applications. Cependant, la grande majorité des entreprises, 67 %, n'a pas encore entrepris de telles démarches.



Disposez-vous d'indicateurs pour connaître les services/applications réellement utilisés et ceux inutilisés ?

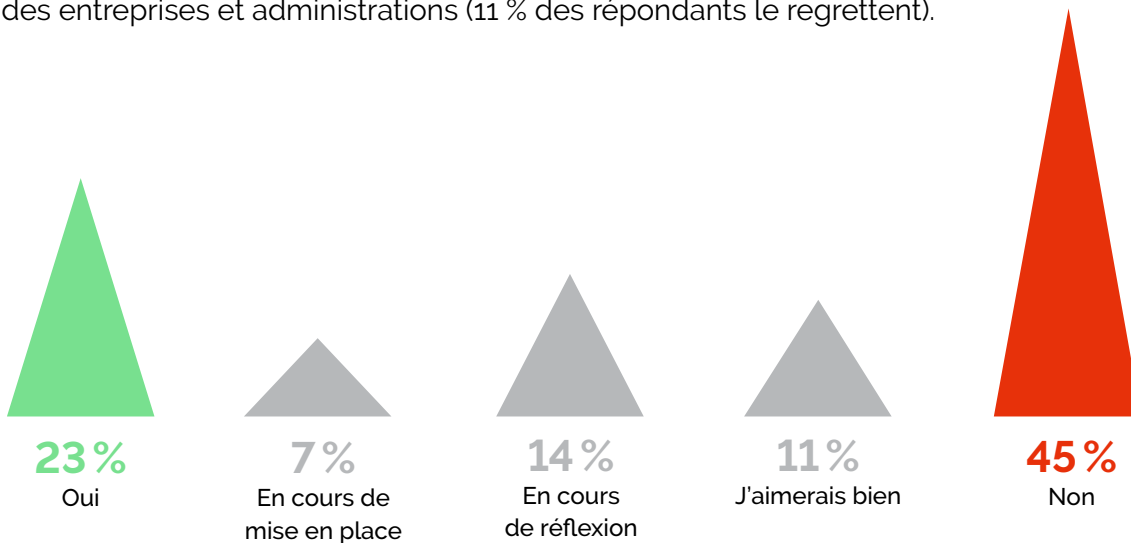
Connaître le niveau d'utilisation des applications et services permet de prioriser ses investissements et d'instaurer un dialogue factuel sur la gestion de la dette technique avec les métiers et la direction de l'entreprise. Mais seules 21 % des entreprises et administrations disposent aujourd'hui d'indicateurs pour connaître les services/applications réellement utilisés et ceux qui le sont moins (voire pas). 8 % des répondants indiquent que leur organisation est en cours de mise en place de tels indicateurs, tandis qu'une réflexion en ce sens est lancée dans 6 % d'entreprises supplémentaires. Cependant, les deux-tiers des entreprises ne disposent pas encore de tels outils. 14 % des répondants déplorent d'ailleurs ce manque d'indicateurs au sein de leur organisation.



Gagner en efficacité dans les processus IT **3**

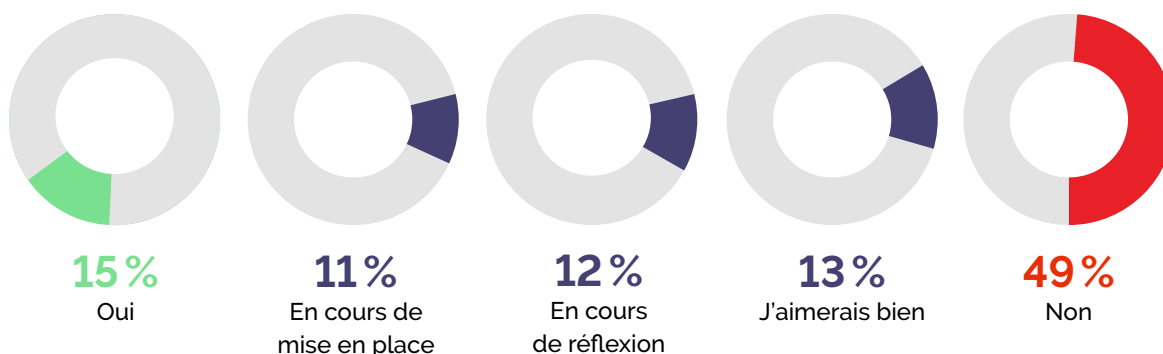
Avez-vous une stratégie d'automatisation de vos tâches et processus récurrents ?

23 % des entreprises disposent d'une stratégie d'automatisation de leurs tâches et processus récurrents. De plus, 7 % supplémentaires sont en cours de mise en place d'une telle stratégie. Surtout, il faut relever le fait que 14 % des entreprises et administrations ont entamé une réflexion sur le sujet. Il n'en reste pas moins que cette forme d'automatisation est en jachère dans 56 % des entreprises et administrations (11 % des répondants le regrettent).



Avez-vous automatisé toute la chaîne CI/CD ?

L'automatisation de la chaîne CI/CD (Continuous Integration/Continuous Deployment) permet de gagner en efficacité sur les tâches de développement et d'intégration (compilation, tests et déploiement), mais elle n'est en place que dans 15 % des entreprises. Le sujet suscite toutefois un réel intérêt, puisque 11 % des entreprises sont en cours de mise en place de cette automatisation, et 12 % supplémentaires ont entamé une réflexion en ce sens. Cependant, la majorité des entreprises et administrations, soit 62 %, n'a pas encore démarré cette automatisation, ce que regrettent d'ailleurs 13 % des répondants.



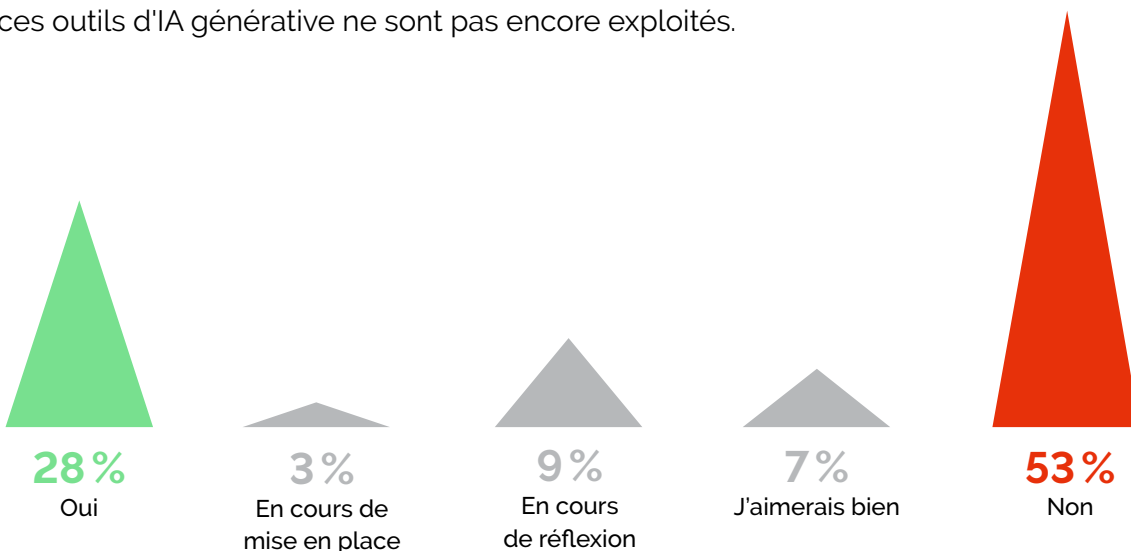
Avez-vous mis en place des outils de type self-service pour décharger vos équipes de support de certaines tâches ?

Les résultats indiquent que 25 % des entreprises ont mis en place des outils de type self-service pour décharger leurs équipes de support de certaines tâches. Là encore, le sujet suscite un réel intérêt, puisque 6 % des entreprises sont en cours de déploiement de tels outils, tandis que 15 % ont entamé une réflexion sur le sujet. Il n'en reste pas moins que plus d'une entreprise et administration sur deux n'a pas encore adopté les approches self-service permettant de décharger les équipes support.



Utilisez-vous des outils d'IA générative type ChatGPT pour gagner en productivité dans certaines de vos tâches ?

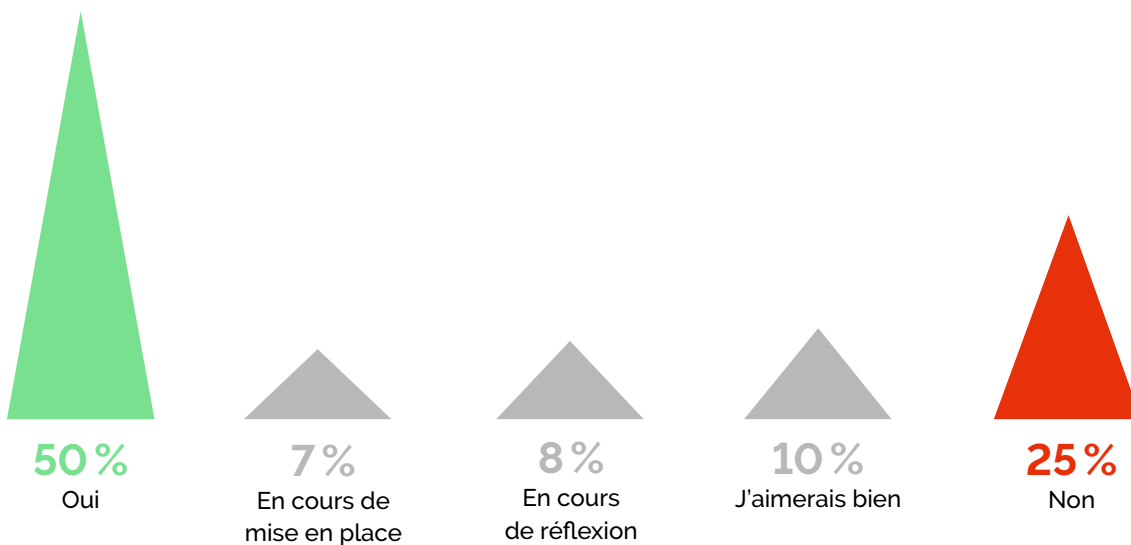
C'est évidemment la star du moment... et la nouvelle hantise de certains DSI qui craignent des usages non maîtrisés de ces outils d'IA conduisant, notamment, à la divulgation de données confidentielles. Toujours est-il que 28 % des répondants indiquent utiliser déjà des outils d'IA générative de type ChatGPT pour gagner en productivité dans certaines de leurs tâches. Mais seuls 3 % supplémentaires sont en cours de mise en place d'outils de ce type. Par ailleurs, la réflexion est entamée chez 9 % des entreprises et administrations. Cependant, dans une large majorité des entreprises, ces outils d'IA générative ne sont pas encore exploités.



Bâtir des relations durables avec les fournisseurs 4

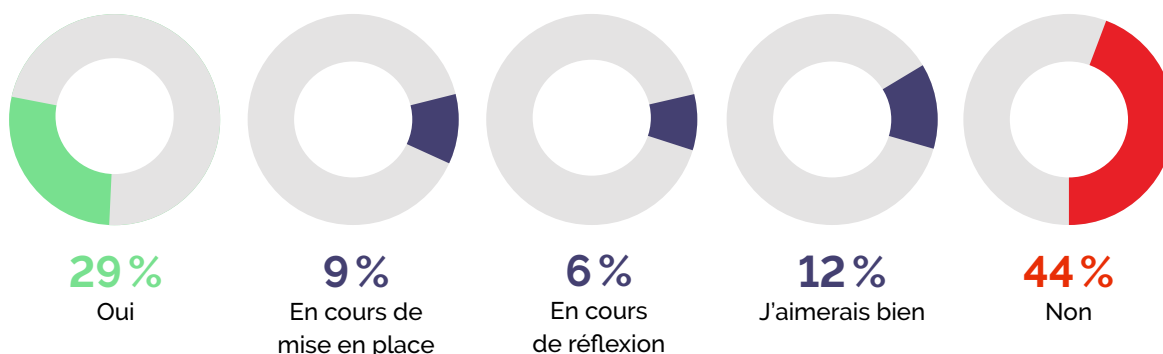
Avez-vous une vision à jour de l'ensemble de vos coûts IT ?

Une entreprise ou administration sur deux dispose déjà d'une vision à jour de l'ensemble de ses coûts IT. Par ailleurs, ce sujet essentiel, dès lors qu'il s'agit d'optimiser un budget informatique, est en cours de mise en place ou en réflexion dans 15 % d'entreprises supplémentaires. A date, seul un gros tiers des entreprises et administration française n'a pas encore une vision globale et actualisée de ses coûts IT. 10 % des répondants aimeraient d'ailleurs voir leur organisation avancer enfin sur ce terrain.



Pouvez-vous visualiser vos coûts IT fournisseur par fournisseur ?

Avoir une vision à jour de ses coûts IT est un préalable essentiel, mais pouvoir décomposer ce budget par fournisseur permet d'aller plus loin, en fournissant un levier de négociation essentiel. 29 % des entreprises sont aujourd'hui en mesure de visualiser leurs coûts IT fournisseur par fournisseur. De plus, 9 % des entreprises sont en cours de mise en place de cette approche détaillée, tandis que 6 % ont entamé une réflexion à ce sujet. Cependant, la majorité des entreprises, soit 56 %, n'a pas encore cette capacité de visualisation. 12 % des répondants regrettent d'ailleurs de ne pas disposer de ce niveau de granularité.



Bâtir des relations durables avec les fournisseurs 4

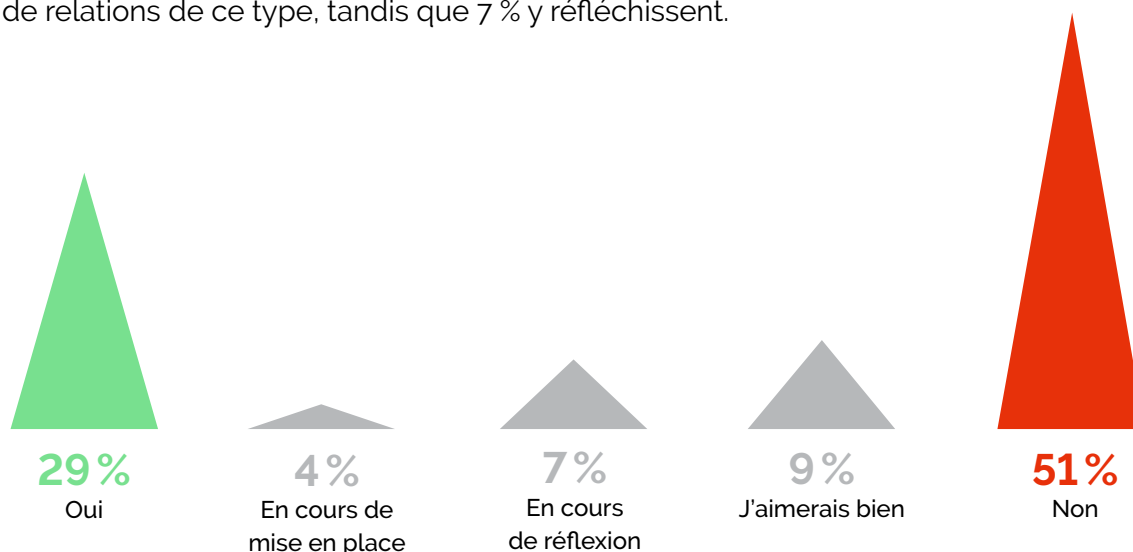
Disposez-vous d'un outil pour piloter l'ensemble de vos contrats IT ?

Le pilotage des contrats IT laisse apparaître, assez logiquement, des résultats très proches de ceux de la question précédente. 31 % des entreprises disposent d'un outil pour piloter l'ensemble de leurs contrats IT. De plus, 14 % des organisations sont en cours de déploiement d'un tel outil ou l'envisagent. De nouveau, plus d'une entreprise ou administration sur deux n'a pas encore d'outil de pilotage de ses contrats IT. Et 12 % des répondants le déplorent.



Entretenez-vous une relation de type partenariat avec vos principaux fournisseurs (plutôt qu'une classique relation client/fournisseur) ?

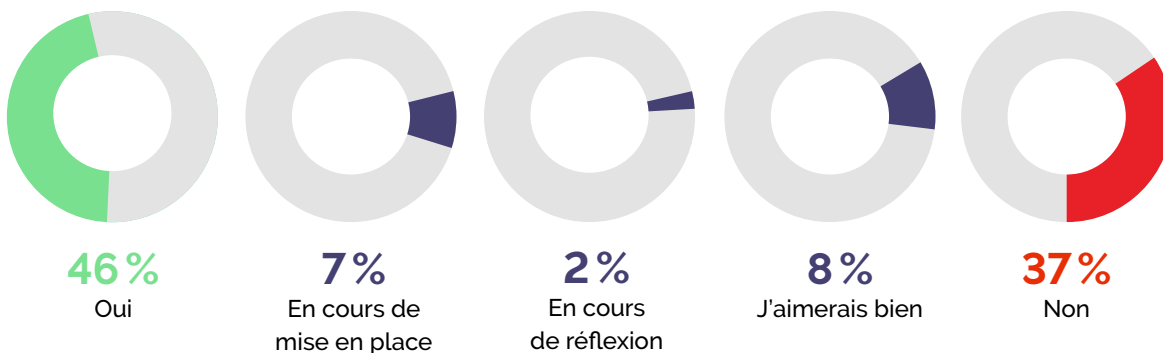
Environ 6 entreprises ou administrations sur 10 entretiennent des relations classiques, de type client/fournisseur, avec leurs éditeurs ou prestataires de services. Seules 29 % des répondants indiquent que leur organisation a mis en place une relation de partenariat avec ses principaux fournisseurs IT. Le sujet n'est pas particulièrement porteur, puisque seules 4 % des entreprises sont en cours de mise en place de relations de ce type, tandis que 7 % y réfléchissent.



Bâtir des relations durables avec les fournisseurs 4

Avez-vous déjà réinternalisé certaines compétences afin de garder la maîtrise de vos environnements et applications clefs ?

Dans une économie de plus en plus numérique, les entreprises cherchent souvent à réinternaliser certaines compétences clefs touchant à leurs applications critiques. Un phénomène qui a un impact important sur les budgets IT. Notre étude met en évidence l'ampleur de cette vague, puisque 46 % des entreprises et administrations ont déjà réinternalisé certaines compétences afin de garder la maîtrise de leurs environnements et applications clés. S'y ajoutent 7 % d'organisations chez qui cette réinternalisation est en cours. Le sujet n'est pas à l'ordre du jour dans 45 % des entreprises et administrations françaises, ce que regrettent 8 % des répondants.



Conclusion

La maîtrise des coûts IT de nouveau sur le devant de la scène ? Avec la remontée des incertitudes économiques, le sujet regagne en importance. Sans toutefois prendre la forme d'un raz-de-marée. 45 % des entreprises ont ainsi mis en place une politique de réduction de leurs budgets IT, mais presque autant ne se sont pas encore lancées dans ce type de démarche.

Plusieurs leviers essentiels sont à la disposition du DSI pour optimiser son budget. Mais, pour les actionner, encore faut-il comprendre sa décomposition et gagner en visibilité sur le SI. Une entreprise ou administration sur deux dispose ainsi déjà d'une vision à jour de l'ensemble de ses coûts IT. Mais quand il s'agit de décomposer ce budget par fournisseur, ce total tombe à trois organisations sur dix. Par ailleurs, seules 21% des entreprises et administrations peuvent s'appuyer sur des indicateurs détaillant les niveaux d'utilisation des services ou applications, leur permettant ainsi de rapprocher les coûts des usages.

Pour réduire leurs coûts, les organisations actionnent d'abord les leviers touchant à la gestion de leur parc matériel. 42 % d'entre elles ont ainsi mis en place une politique visant à prolonger la durée de vie de leurs matériels. Et une proportion voisine s'attache à réparer ou faire réparer certains équipements ou s'y emploie. Concernant l'instauration d'une politique de réduction de la dette technique, essentielle pour retrouver des marges de manœuvres budgétaires, on retrouve cette part d'environ 4 organisations sur 10 qui ont avancé sur le sujet.

Mais c'est plutôt sur l'automatisation que porte l'essentiel des projets actuels. Plus de 20 % des organisations ont des projets ou réflexions en matière d'automatisation des tâches et processus récurrents. 23 % d'entre elles travaillent sur l'automatisation de la chaîne CI/CD ou l'étudiant. Ou encore 21 % des entreprises mènent un projet de déploiement d'outils self-service pour décharger leurs équipes de support de certaines tâches ou y réfléchissent (s'ajoutant aux 25 % chez qui le self-service est déjà en place).

Ces efforts de contrôle des coûts se déroulent dans un contexte de réinternalisation des compétences clefs. Notre étude permet de mesurer l'ampleur de cette vague, puisque 46 % des entreprises et administrations ont déjà réinternalisé certaines compétences afin de garder la maîtrise d'actifs critiques dans une économie de plus en plus numérique.

À propos de cio-online.com

CIO France est une plateforme multi-format de contenus et de services dédiée aux Directeurs de Systèmes d'Information (DSI ou CIO, Chief Information Officer) de grandes entreprises.

Les contenus et services en ligne, gratuits ou payants, sont associés aux événements tels que les Matinées Stratégiques.

CIO France est édité par IT News Info et est partenaire de CIO.com, un service du groupe IDG.

CIO

www.cio-online.com

Contactez-nous

Pour toute information complémentaire :

Christelle Cadiou

Directrice Commerciale
+33(0) 1 81 51 71 31
ccadiou@it-news-info.com

Reynald Fléchaux

Rédacteur en chef
reynald.flechaux@it-news-info.com

Aurélie Chandèze

Rédactrice en chef adjointe de CIO
achandeze@it-news-info.com
Tél. : 01 41 97 61 52

À propos de IT News Info

Grâce à son expérience acquise depuis 40 ans, IT News Info est le premier groupe d'information et de services pour les professionnels de l'informatique en France. Société éditrice de sites spécialisés sur l'actualité informatique, la transformation numérique des entreprises et l'innovation, IT News Info dispose également d'un Pôle Evénements, pour marier échanges d'expériences et création de nouvelles relations économiques, et d'un Pôle

Marketing Services pour conjuguer communication à haute valeur ajoutée, génération de leads et bases de données qualifiées.

En 2007, IT News Info a fait le pari d'être le premier groupe de presse à basculer du print vers le web. Depuis, IT News Info ne cesse de développer de nouveaux services et d'innover pour conforter sa place de leader. IT News Info est une filiale des groupes IT Facto et IDG International.

IT NEWS INFO c'est :

CIO Distributique ENJEUX **DAF** ENJEUX **LOGISTIQUES** ENJEUX **M**ARKETING ENJEUX **RH**

