

ENQUÊTE
BENCHMARK DSI

2024
1ère édition





Sommaire

L'enquête

- p.2 | Préambule
- p.3 | Méthodologie
- p.4 | Panel d'enquête

Le Capital-Humain de la DSI

- p.5 | Le management de la DSI
- p.6 | Les femmes et les hommes de la DSI

La DSI, de la stratégie aux opérations

- p.8 | Les priorités & maturité de la DSI
- p.10 | Le positionnement et les services de la DSI
- p.11 | La DSI, support aux utilisateurs
- p.12 | La DSI, fournisseur d'applicatifs
- p.13 | La DSI entre pilotage du matériel & Green IT
- p.14 | La DSI au Coeur des projets
- p.15 | La DSI, garant de la cybersécurité

Les fiches sectorielles *(version complète)*

- p.17 | Banques & Assurances
- p.18 | Commerce & Distribution
- p.19 | Industrie
- p.20 | Public & Parapublic
- p.21 | Services aux entreprises
- p.22 | Services aux particuliers
- p.23 | Transport





Préambule



Notre tout premier Benchmark des DSI de l'ADIRA

À l'ère du Numérique roi, où l'informatique est devenue le moteur essentiel de la performance organisationnelle, les Directions des Systèmes d'Information façonnent le paysage technologique de nos entreprises. Dans ce contexte, il est indispensable de pouvoir challenger son organisation numérique. C'est avec une grande fierté et un enthousiasme débordant que nous vous présentons la toute première édition de notre nouveau livrable : le Benchmark des DSI, fruit d'une collaboration orchestrée par l'ADIRA auprès de ses membres.

Ce projet novateur a été conçu comme une aventure collective, réunissant des professionnels de tous secteurs, des visionnaires en technologie et des acteurs clés des organisations numériques. Ensemble, nous avons identifié les points de mesure les plus pertinents et les indicateurs les plus significatifs qui permettent de définir le succès des DSI dans les missions qui leur sont confiées.

La première édition de ce benchmark est bien plus qu'une simple publication ; c'est une déclaration audacieuse sur l'importance cruciale des DSI dans la conduite du changement technologique. Nous avons pris soin de sélectionner des critères qui vont au-delà des simples performances opérationnelles, englobant la résilience face aux défis, la capacité d'innovation, et l'adaptabilité aux évolutions constantes du secteur.

Ce livrable se veut être bien plus qu'un simple outil de mesure, c'est un catalyseur pour l'amélioration continue. En permettant la comparaison des DSI sur une multitude de critères, secteur par secteur, nous aspirons à stimuler la compétition saine et à encourager l'émulation pour l'élaboration de meilleures pratiques.

Gageons que cette première édition du Benchmark des DSI ne soit que le début d'une série fructueuse. Les futurs livrables s'appuieront sur les retours d'expérience, les tendances émergentes, et les évolutions technologiques pour offrir une vision toujours plus précise et éclairante de l'état de l'art dans le monde des DSI.

En conclusion, nous exprimons notre gratitude envers tous ceux qui ont contribué à faire de ce benchmark une réalité. Puissent ces données servir d'inspiration, de guide, et de moteur d'innovation pour les DSI de la région et même au-delà, créant ainsi une communauté dynamique et collaborative tournée vers l'avenir.

Bienvenue dans une ère nouvelle de mesure, de comparaison et d'excellence pour les Directions des Systèmes d'Information !

Méthodologie

Un outil d'aide à la décision dans le cadre de l'élaboration de vos budgets, votre stratégie et positionnement de la DSI

Comment est construite cette enquête ?

Cette enquête est inspirée des enquêtes PILOTIC historiquement instruites par l'ADIRA et constituant un baromètre de référence pour les Directions Informatiques des organisations de la Région AURA. En 2023, le groupe Stratégie DSI Lyon propose à ses membres de contribuer à l'élaboration d'un benchmark, faisant ainsi l'objet d'un atelier ayant permis de recenser les axes de comparaisons et les indicateurs des DSI à recueillir.

Comment l'enquête est-elle instruite ?

Cette enquête est soumise à l'ensemble des DSI de l'ADIRA, membres des groupes de travail Stratégie DSI Lyon, Stratégie DSI Grenoble, Collaboration DSI et se présente sous la forme d'un questionnaire individuel à compléter. La compilation a donné lieu par la suite à un travail d'analyse et de production des indicateurs par l'équipe permanente ADIRA. Les données transmises par les répondants sont déclaratives et ne font pas l'objet d'un contrôle.

Comment se présente-t-elle ?

L'enquête se décompose en 4 parties principales, permettant de constituer une vision d'ensemble de la DSI. Elle ne peut toutefois prétendre représenter une de manière exhaustive la DSI, ni se revendiquer comme constituant un audit.

1. Questionnaire de base & segmentation
2. Indicateurs domaine « Stratégie »
3. Indicateurs domaine « Opérationnel »
4. Indicateurs domaine « Capital-Humain »

Confidentialité

L'ADIRA s'engage à garder confidentiels et anonymiser les résultats transmis, afin qu'aucune organisation ne puisse être reconnue au travers de l'enquête (se référer aux mentions légales en bas du document attaché).



Panel d'enquête



Indicateurs de synthèse (Global répondants)



Organisations
répondantes



Total du Chiffre
d'Affaires servi



Total budget IT
combine



Total des
collaborateurs
servis

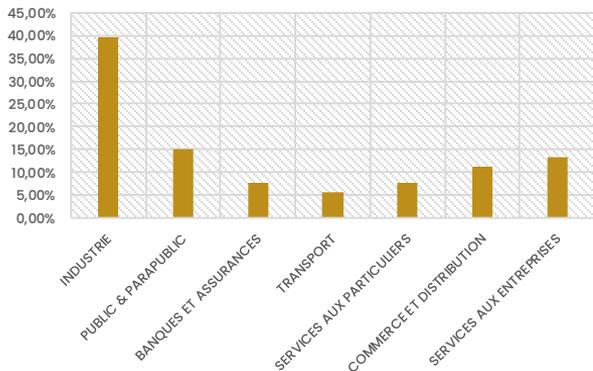


Total des effectifs
internes DSI
recensés

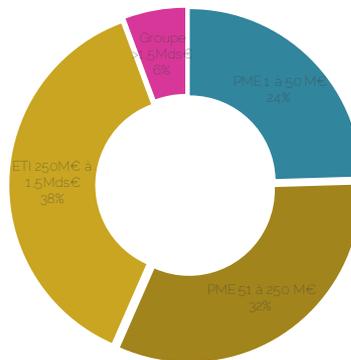


Effectif féminin
dans les équipes IT
& Digitales

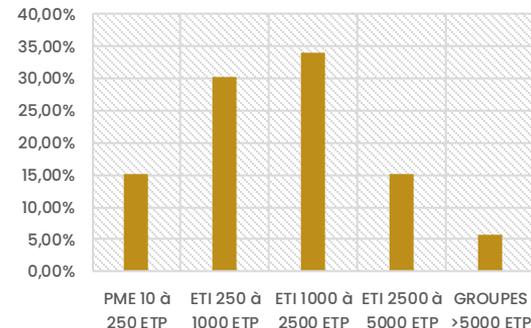
Secteurs des entreprises répondantes



Chiffre d'affaires des entreprises répondantes



Effectif des entreprises répondantes



Le Management de la DSI & SSI

Son intitulé de poste

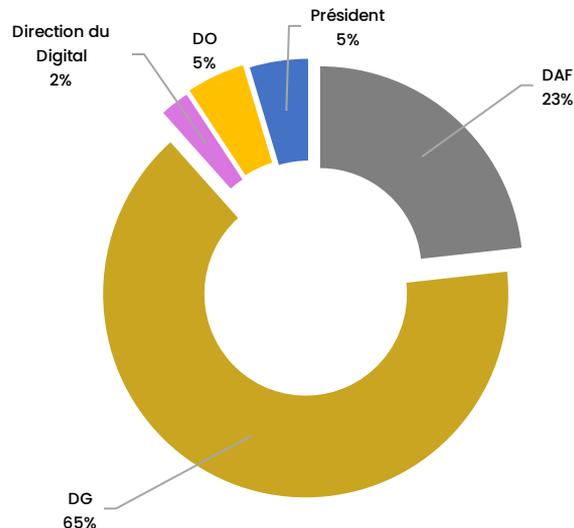
75%

Des interrogés portent la fonction de DSI

Ils peuvent également porter la fonction de :

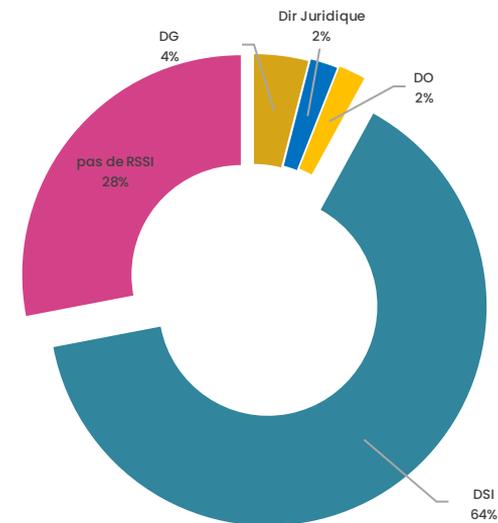
- CDIO
- Directeur/riche des Technologies avancées
- Directeur/riche IT
- Directeur/riche Digital & SI
- DSI & Responsable Transformation Numérique
- Head of IT
- Responsable des SI
- Responsable Informatique

Son rattachement hiérarchique



Il n'apparaît pas de corrélation entre le rattachement hiérarchique en fonction de la taille ou du secteur de l'organisation. En revanche le rattachement de la DSI à la Direction Générale est désormais majoritaire par rapport à la Direction Finance.

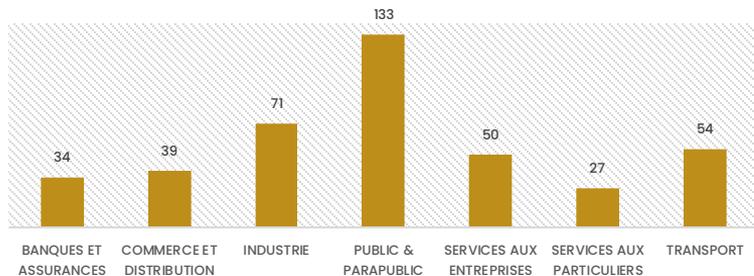
Rattachement RSSI



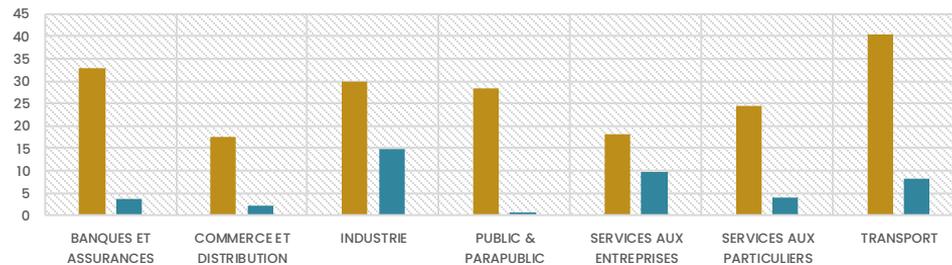
Le panel de répondant montre un choix majoritaire des organisations à rattacher la SSI à la DSI. En revanche les RSSI sont généralement dissociés des équipes techniques. 80% des organisations n'ayant pas de RSSI sont de tailles inférieures à 1000 ETP.

Les Femmes & Les Hommes de la DSI

Ratio de collaborateurs de la DSI par employés servis



Moyenne des effectifs DSI interne et externe



66,5

1 collaborateur de la DSI en moyenne pour 66,5 employés servis
(Moyenne nettement tirée par le public/parapublic et l'industrie)

27

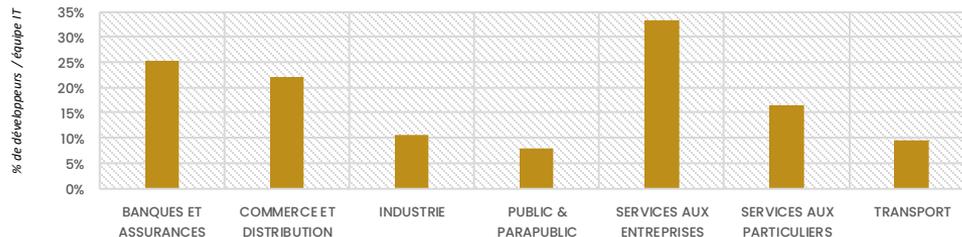
Nombre de collaborateurs en moyenne dans les équipes IT des organisations répondantes

17%

Effectif féminin dans les équipes IT & Digitales

16%

Effectif de développeurs dans les équipes IT & Digitales
(Moyenne tirée par les services aux entreprises, qui doivent différencier leurs services)

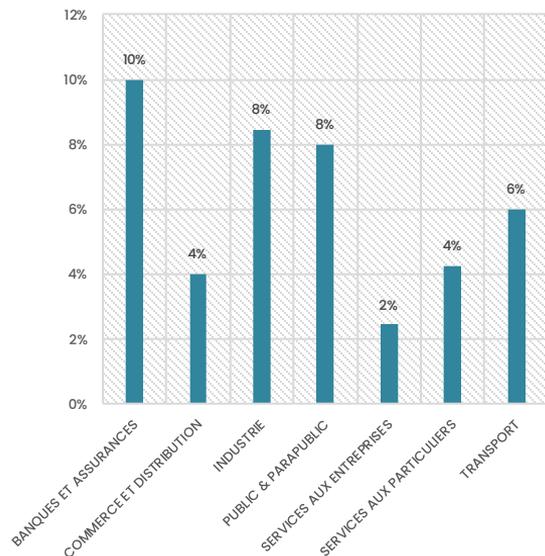


Les Femmes & les Hommes de la DSI



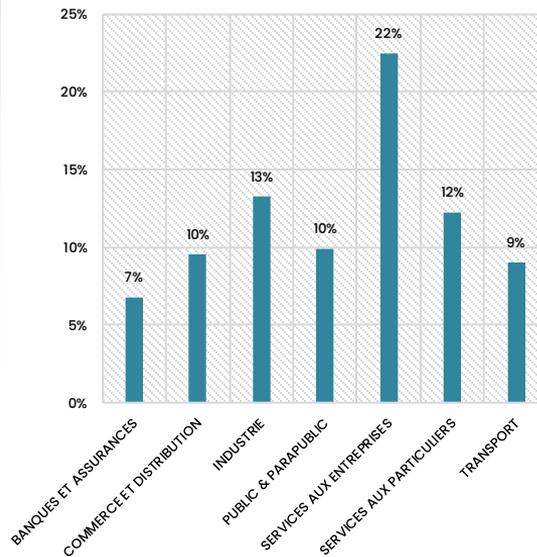
6,4%

De Turnover Moyen Des effectifs IT



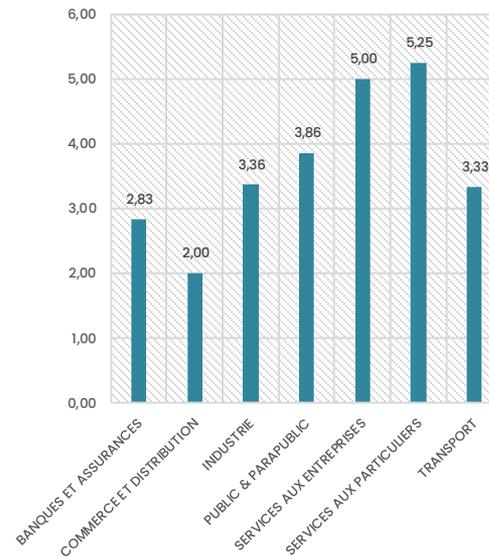
13%

Part des collaborateurs occupant un poste créé il y a moins de 2 ans



3,6

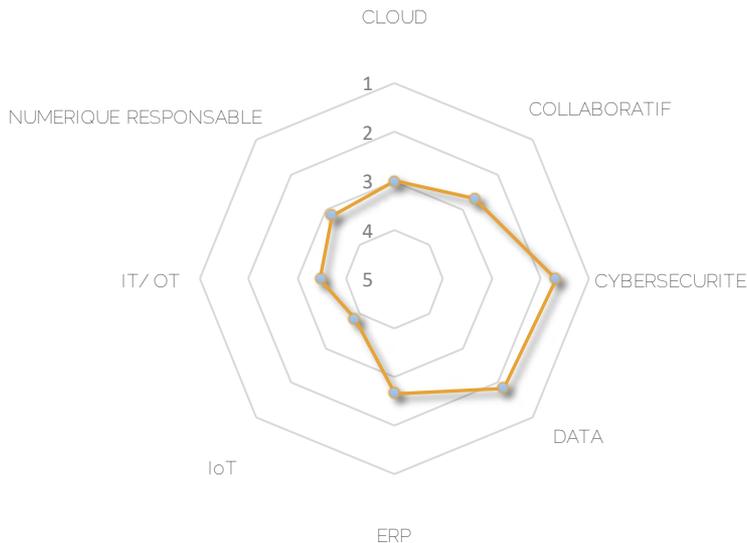
Nb de jours moyen de formation



Les priorités & situations de la DSI

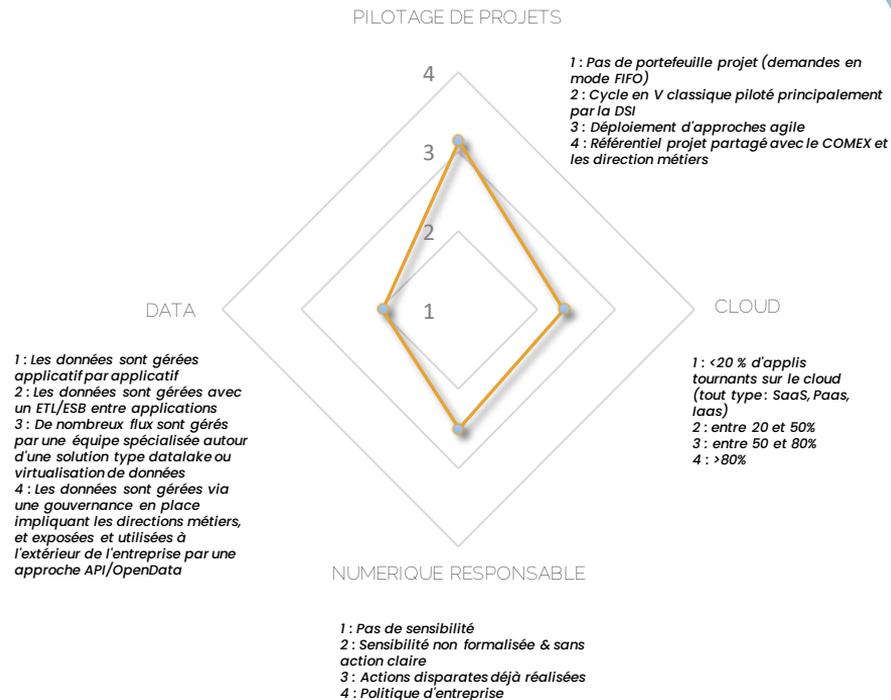
Les enjeux de Cybersécurité et de Data sont de loin les plus prioritaires pour les DSI tous secteurs confondus. Le Collaboratif demeure la 3ème priorité dans une majorité de secteurs. On observe un intérêt nettement moindre pour les thématiques IoT, IT/OT, y compris dans les secteurs très concernés, tel que dans l'Industrie. Cette tendance serait liée à une appropriation de ces technologies.

Priorités des DSI



De 1 (prioritaire) à 5 (non prioritaire)

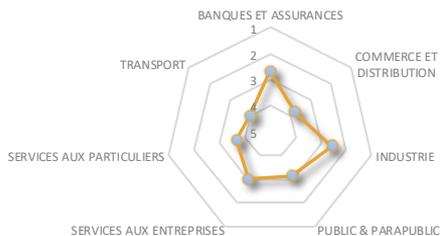
Situations des DSI



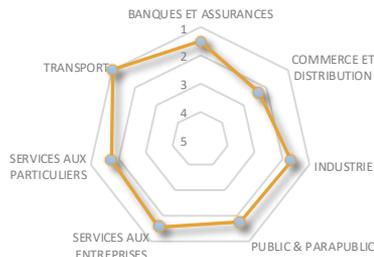
Les priorités de la DSI

De 1 (prioritaire) à 5 (non prioritaire)

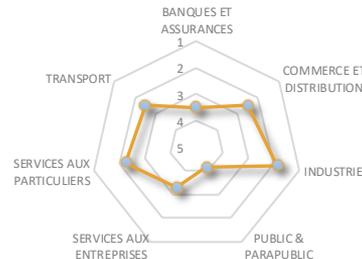
CLOUD



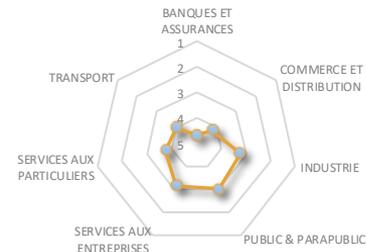
CYBERSECURITE



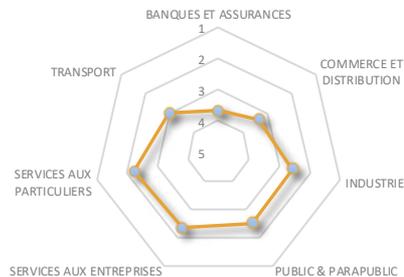
ERP



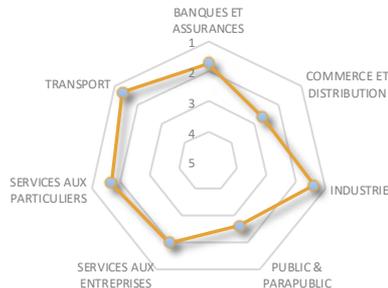
IT/OT



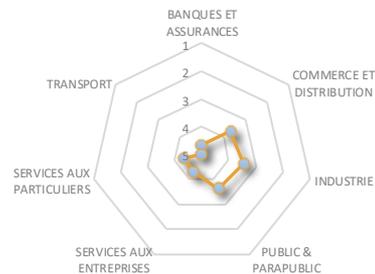
COLLABORATIF



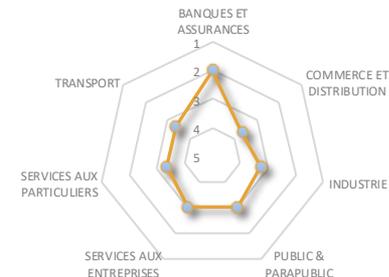
DATA



IoT

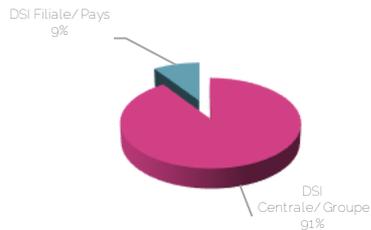


NUMERIQUE RESPONSABLE

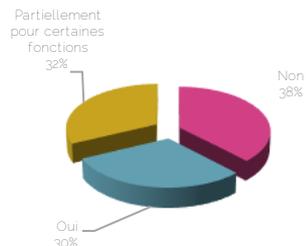


Le positionnement et les services de la DSI

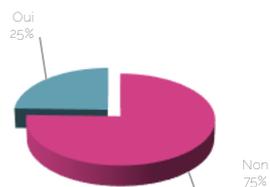
Une DSI "Centrale/Groupe" * ou "Filiale/Pays" ?



Une DSI Centre de Services ?



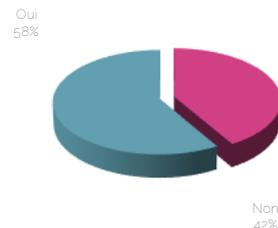
Une DSI qui commercialise ses services aux clients de l'entreprise ?



Une DSI qui propose un catalogue de services



Une DSI engagée avec un SLA Service Support



Si la très grande majorité des DSI dans la Région sont centrales/groupes, on observe une plus forte variété du positionnement de la DSI en tant que Centre de Services. Dans la majorité des cas ce sont les DSI des ETI dont l'effectif servi est supérieur à 1000 collaborateurs qui constituent un Centre de Services.

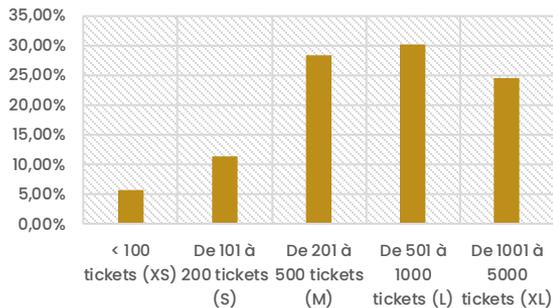
25% des DSI commercialisent leur services aux clients. Ce sera majoritairement le cas pour les entreprises de services BtoB et les organismes publics & parapublics.

La mise à disposition d'un catalogue de service se fait essentiellement lorsque l'entreprise dépasse le stade de PME. La grande majorité des ETI et grands groupes propose cela.

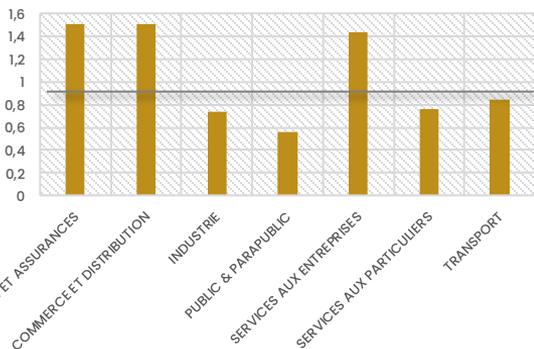
En revanche il n'existe pas de corrélation entre la mise en oeuvre d'un SLA suivant la taille des structures, ni liée à l'activité de l'organisation. On notera toutefois un pourcentage important de cas où il n'y pas de SLA (42%)

La DSI, support aux utilisateurs

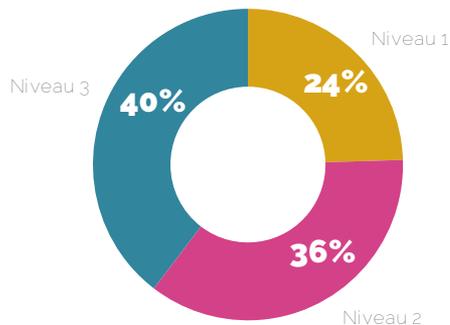
Repartition du nombre de tickets par entreprises



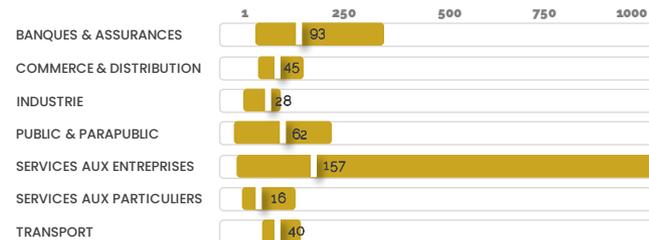
Nb moyen de tickets ouverts mensuels par utilisateurs



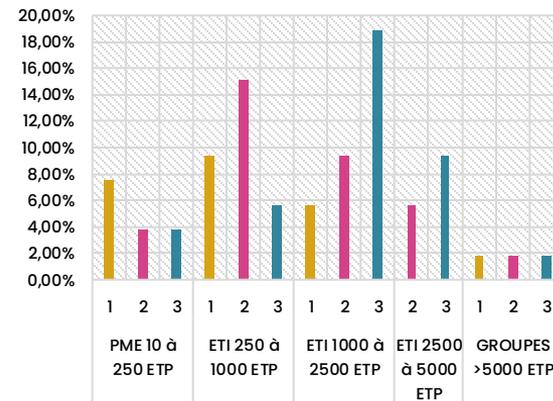
Niveau de support aux utilisateurs proposés par la DSI



Nb de sites physiques servis par la DSI (écart-type)

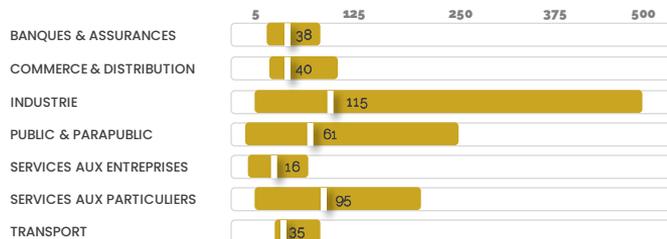


Niveau de support en fonction de la taille des organisations



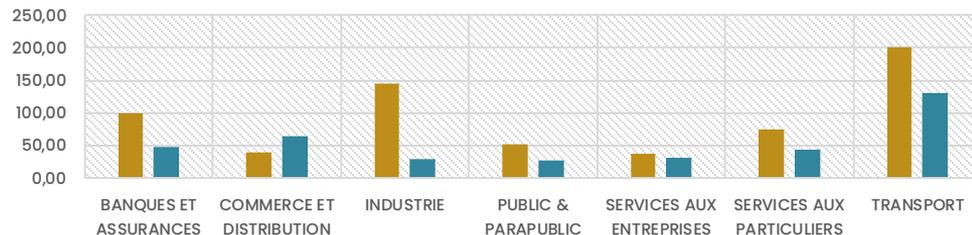
La DSI, fournisseur d'applicatifs

Ecart-type – nb applicatifs par secteurs

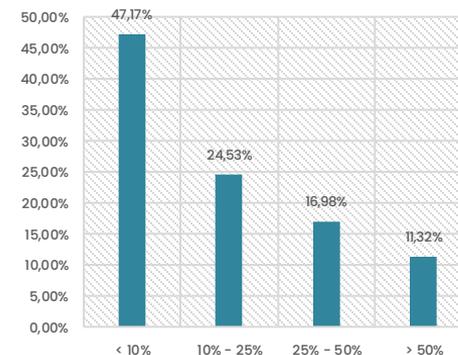


Si le nombre d'applicatifs est considérable dans l'Industrie, tiré par la diversité des activités servies, c'est toutefois le Transport qui multiplie les interfaces entre les applications internes et externes (flux EDI essentiellement)

Nb d'interfaces entre applications internes et avec des applications externes (Y compris EDI, appels d'API, de WebServices)



% applis maisons / applis au total

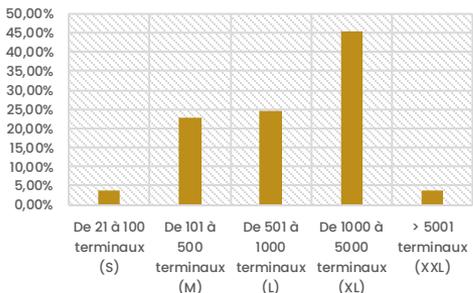


Près de 75% des répondants ont moins d'1/4 d'applications développées maison.

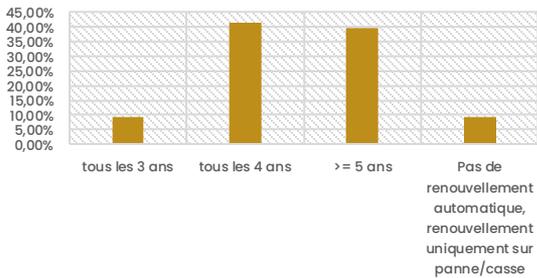
Les secteurs où le ratio d'applicatifs maison / total sont l'Industrie et les organisations publiques et parapubliques. Il n'apparaît pas en revanche dans l'étude de corrélation sur l'évolution du ratio en fonction de la taille des organisations.

La DSI entre pilotage du matériel & Green IT

Nb moyen de terminaux par DSI du panel

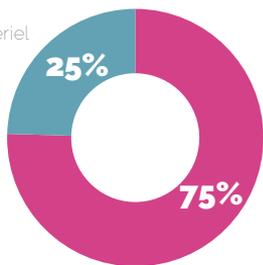


Taux de renouvellement des terminaux



L'achat de matériel reconditionné

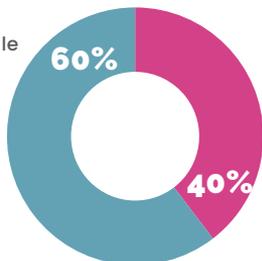
Achètent du matériel reconditionné



N'achètent pas de matériel reconditionné

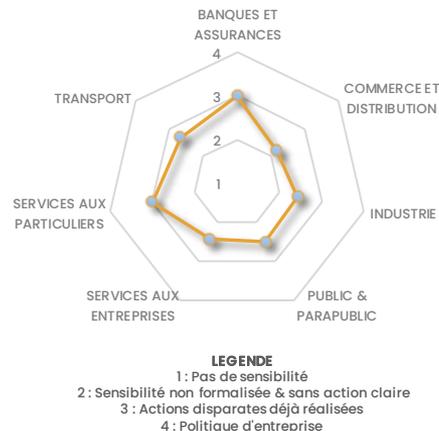
Le reconditionnement du matériel en fin de vie

Reconditionnent le matériel



Ne reconditionnent pas le matériel

Maturité NR par secteurs

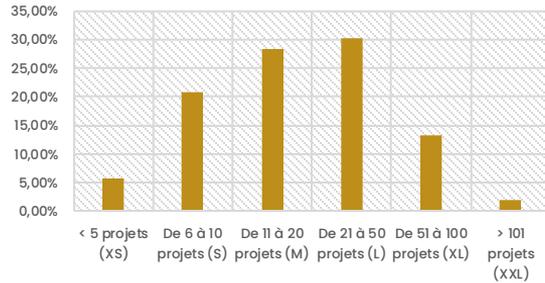


A noter, la marge de progrès importante quand à la fourniture de matériel reconditionné dans les organisations, de même que dans la gestion du matériel en fin de vie.

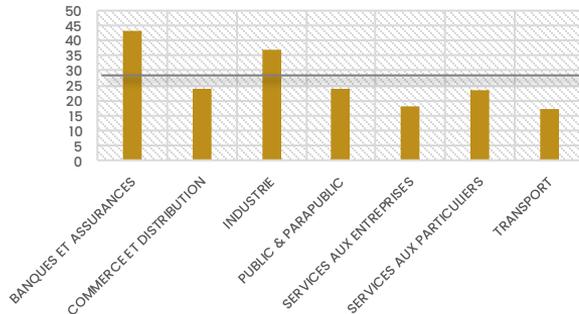
Toutefois +90% des organisations conservent en Moyenne les terminaux plus de 4 ans ce qui est une bonne pratique.

La DSI, au Coeur des projets

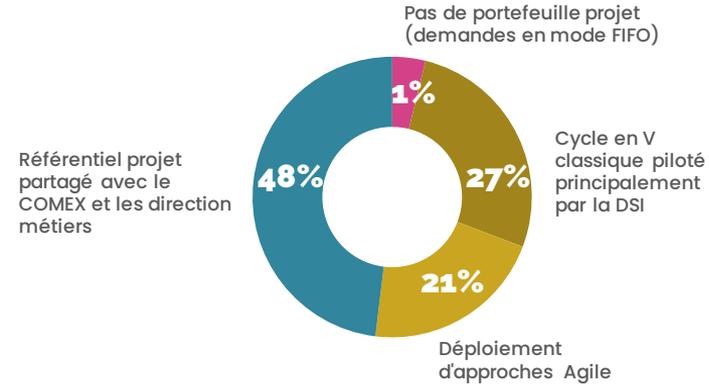
Nombre de projets moyens (>20j homme DSI) par DSI du panel



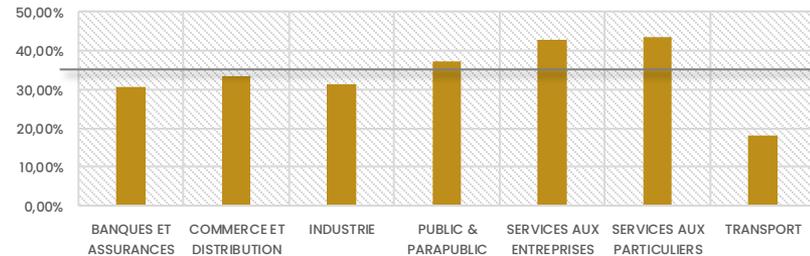
Nb moyen de projets des organisations par secteurs



Pilotage des projets



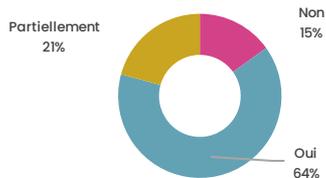
Part du Build / Budget total par secteurs d'activité



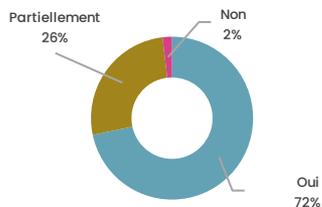
La DSI, opérateur de la cybersécurité



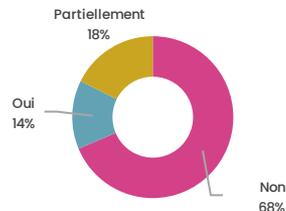
Existence d'une PSSI



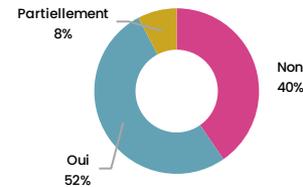
Sponsoring de La Direction Générale



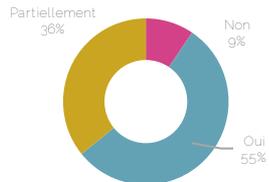
SOC Interne



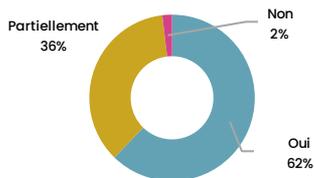
Assurance Cyber



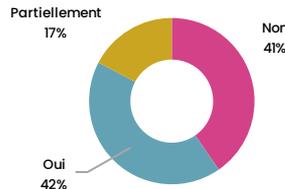
Patch Management



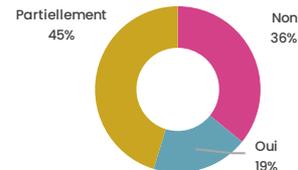
Acculturation des collaborateurs



SOC Managé



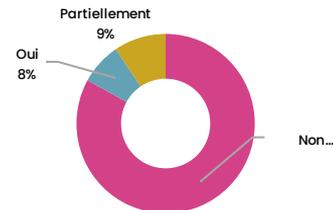
Exercices de gestion de crise



Malgré une priorité majeure donnée à la Cybersécurité (p.11), liée à l'omniprésence du risque dans les organisations, les efforts à fournir demeurent considérables pour veiller à la sécurité. Parmi les facteurs positifs, les Directions Générales semblent conscientes et sponsorisent ces actions de cyberdéfense.

En revanche rares sont les organisations entrainées véritablement à la gestion de crise (seule 19%), l'absence de SOC (Centre opérationnel de Sécurité) pour 28% des organisations répondantes. Seules 8% sont certifiées ISO27001, norme qui inspire la directive NIS2, cependant les organisations disent baser leur hygiène cybersécurité sur la norme en question.

Certification ISO27001





Rejoignez-nous !

MERCI !

Merci à toutes les entreprises/organisations ayant contribué à fournir leurs données, permettant ainsi à l'ADIRA de poursuivre ce baromètre regional de référence des tendances RH dans les métiers du Numérique.

Merci aux animatrices et aux membres du groupe **Stratégie DSI Lyon** d'avoir contribué à la construction de ce nouveau format d'enquête !

Merci à **Grant Thornton** d'avoir contribué à la restitution du benchmark et **Abraxio** d'avoir été sponsor de ce livrable.

Vous souhaitez en savoir plus sur l'ADIRA ?

Depuis 1969, l'ADIRA rassemble l'écosystème numérique de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, afin de partager expertises & expériences pour grandir ensemble ! Les organisations adhérentes participant aux évènements, groupes de travail, initiatives en faveur de l'innovation et de l'emploi et enfin à la création de contenus.



Organisations adhérentes



Groupes de travail



Evènements par an



Retrouvez notre collection !

Faites entrer le **management** de **votre DSI** dans une nouvelle ère

Gérez efficacement | **Pilotez** en temps réel | **Communiquez** facilement

Budget

Projets

Fournisseurs

Équipes



« Un cockpit pour la DSI. »



« Une solution sans équivalent et
sur-mesure pour les DSI »



« C'est l'outil dont je rêvais
depuis longtemps ! »

- > 100% orienté DSI
- > Vision 360°
- > Collaboratif

Déjà 300 DSI d'ETI et PME
conquises par Abraxio,
pourquoi pas vous ?

abraxio.com

