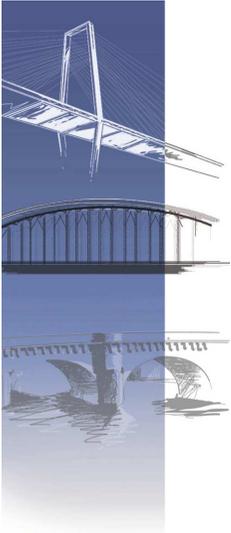


L'adoption des nouvelles technologies dans les grandes entreprises françaises

Décembre 2005


Mille Alliance
Conseil en Management



Sommaire

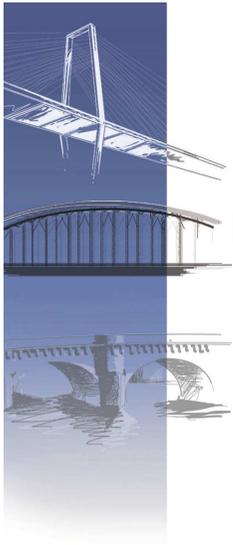
Analyse des taux d'adoption des différents outils

Présentation des spécificités par outil

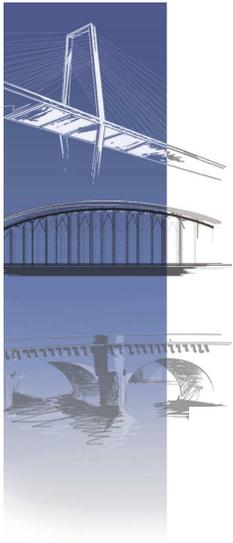
Analyse des projets ayant le plus d'impact sur les utilisateurs

Méthodologie de l'enquête

Mille-Alliance

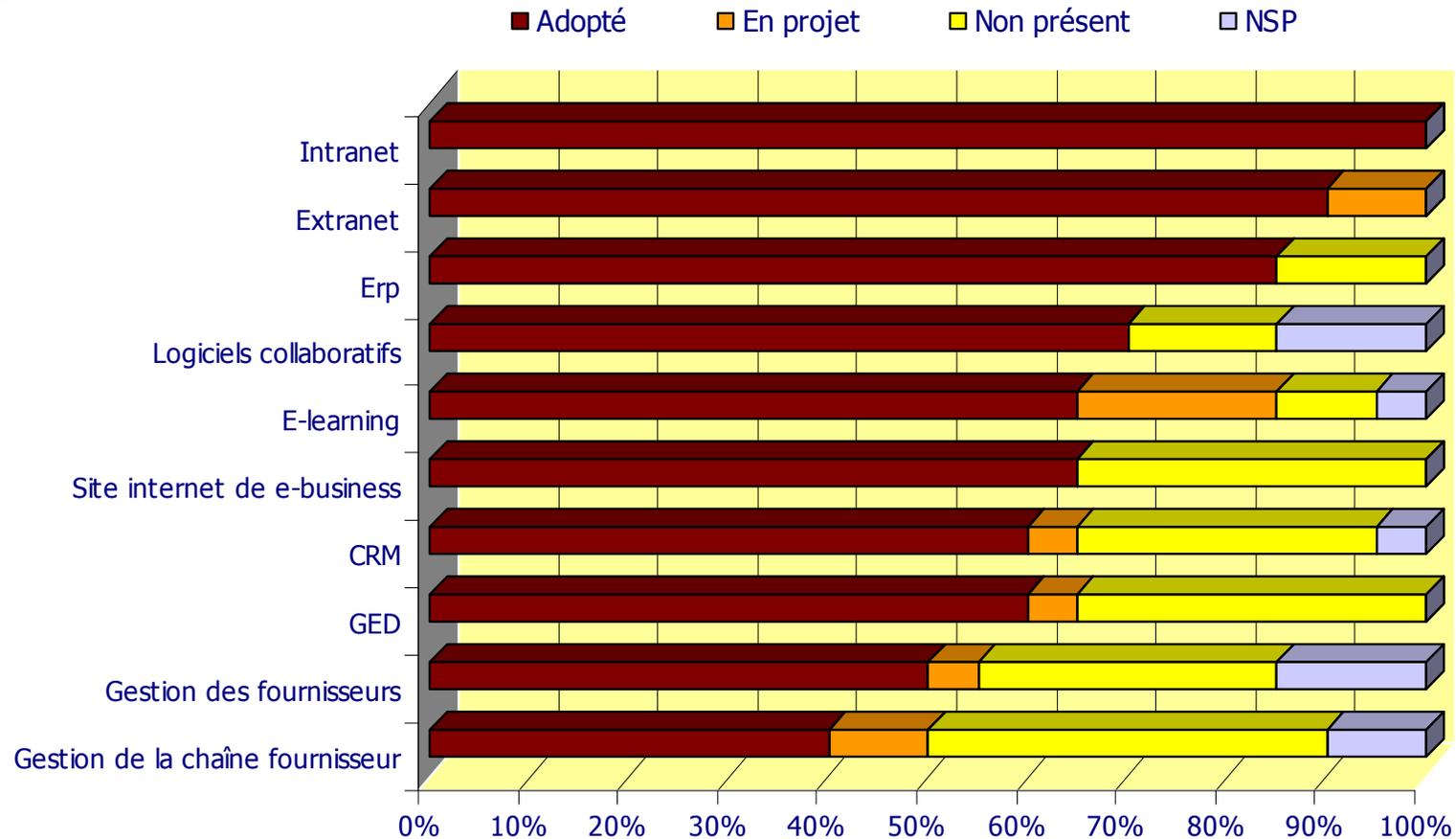


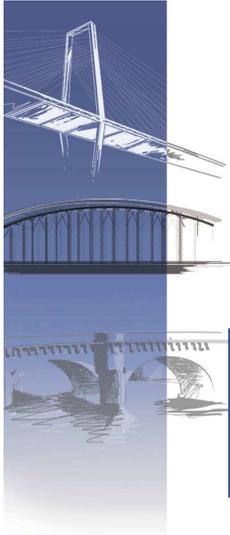
Analyse des taux d'adoption des différents outils



Pour les 10 outils proposés, le taux moyen d'adoption est fort

- Le nombre moyen d'outils adoptés est de 6,9
- Tous les outils ont un taux d'adoption supérieur à 40%





Les 5 outils les plus fréquemment cités ont pour objectif d'améliorer la productivité interne

Intranet, Extranet, ERP et logiciels collaboratifs permettent de fiabiliser les processus de gestion de l'entreprise

Intranet

Mettre à disposition de l'information et des outils de collaboration

ERP

Éviter les re-saisies et interfaces, fiabiliser la gestion interne

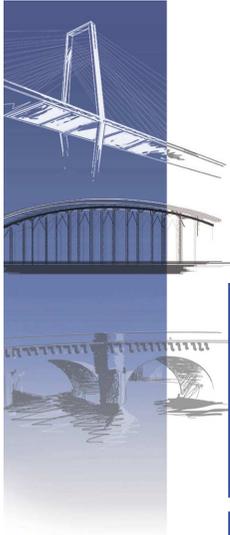
Extranet

Assurer la disponibilité de l'information interne en externe

Logiciels collaboratifs

Améliorer la gestion des projets, le travail en commun

Les dispositifs E-learning permettent de donner plus de flexibilité à la dispense des formations et de réduire les coûts associés



Les outils dédiés aux relations extérieures n'arrivent qu'en 6^{ème} position

Site internet de e-business, CRM, Gestion des fournisseurs et Gestion de la chaîne fournisseur ne sont globalement pas considérés comme une priorité

Il existe de fortes disparités liées :

A l'attitude de l'entreprise vis-à-vis de l'adoption de nouvelles technologies

Certaines entreprises sont toujours précurseurs en matière d'adoption de nouvelles technologies, d'autres sont toujours prudentes, indépendamment du secteur d'activité

Au type de produit commercialisé par l'entreprise

Plus le produit final est technologique, plus les outils de gestion de la chaîne fournisseur sont présents (aéronautique, construction automobile,...)

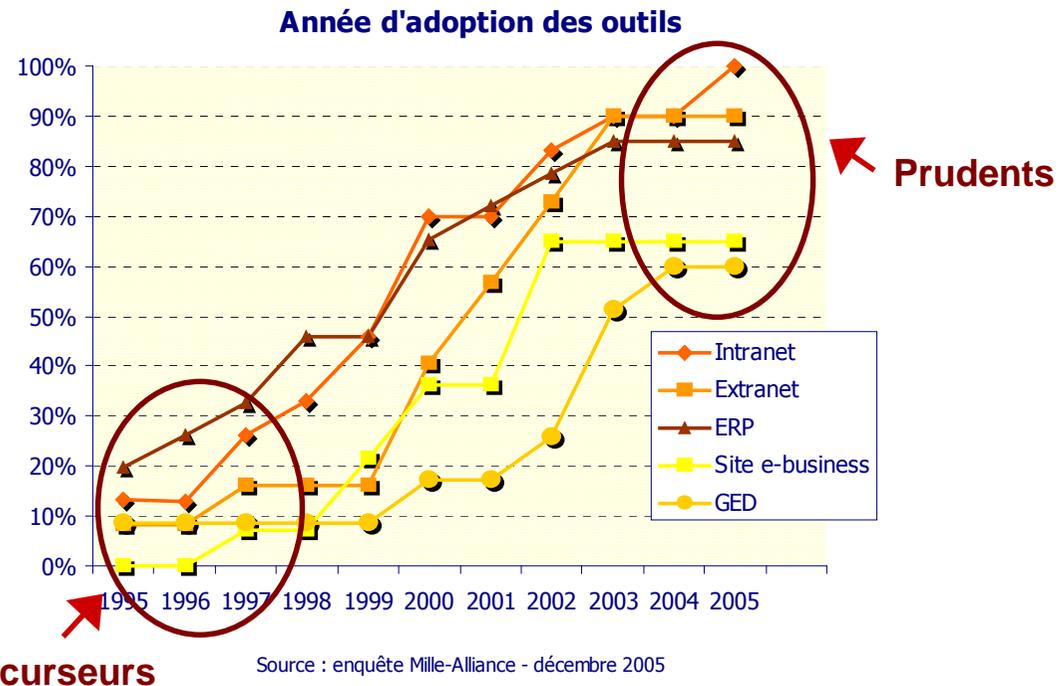
Au réseau de distribution du produit final

Si l'entreprise commercialise ses produits directement auprès du grand public, elle adopte plus facilement un outil de CRM ou un site de e-business

La courbe d'adoption dans le temps lisse les écarts entre les dates de mise sur le marché des outils

On retrouve la structure typique des courbes d'adoption d'outils informatique

Un groupe de quelques précurseurs
Une majorité de suiveurs
Un petit groupe de prudents qui adoptent l'outil tardivement



L'arrivée plus tardive de certains outils sur le marché (extranet, vente en ligne) est compensée par une adoption plus rapide

D'une part, les entreprises ont appris à fonctionner en mode projet.
D'autre part, les outils nouvellement arrivés sont moins structurants pour l'entreprise

Les précurseurs, les prudents...

Les précurseurs

Être précurseur dans l'adoption des outils part souvent d'un choix d'entreprise lié :

- Au **produit** : les entreprises réalisant des produits à forte composante technologique souhaitent assurer la qualité et/ou la sécurité et se dotent d'outils performants pour le faire
- A l'**image** que la direction d'entreprise souhaite donner : innovante, moderne, active, etc.

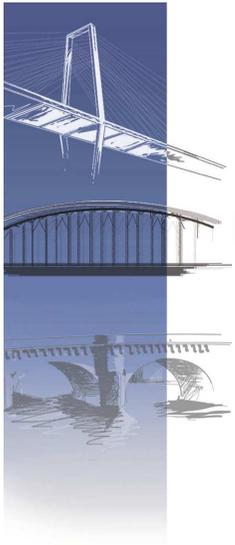
Aéronautique,
Energie,
Construction automobile,
Tourisme &
Loisirs

Les prudents

Les prudents interviennent dans des secteurs très concurrentiels où :

- La composante technologique n'est pas au cœur du métier
- Les projets d'investissements technologiques doivent présenter un ROI certain pour être acceptés

Grande
Distribution,
Restauration



Présentation des spécificités par outil

Adopté à
100%

L'intranet permet de partager, travailler, collaborer

Partager...

...un même niveau d'information entre les collaborateurs

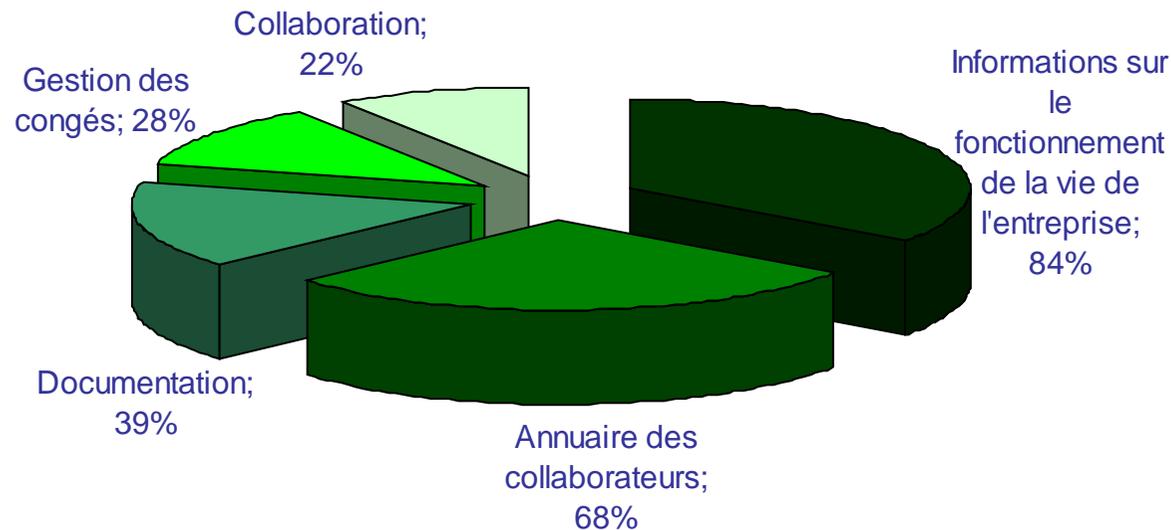
Travailler...

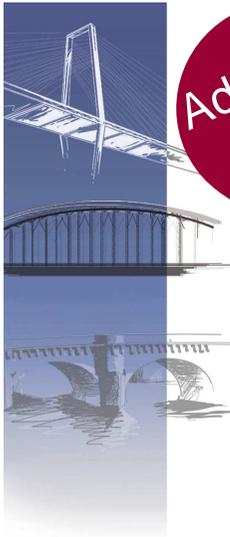
...en accédant à des applications webisées : webmail, SI

Collaborer...

...en utilisant les logiciels collaboratifs mis en place par l'entreprise : agendas partagés, forums, tableaux blancs

Les fonctionnalités les plus utilisées de l'intranet :





Adopté à
100%

L'intranet est un outil clé pour les entreprises, mais qui doit encore être amélioré

Outil clé

Le déploiement de l'intranet est jugé important pour les directions d'entreprise, avec une note de 3,8 sur 5

ROI

Gains financiers : diminution des coûts de maintenance, éclatement de certaines tâches centralisées auprès des utilisateurs

Gains qualitatifs : meilleure image de l'entreprise, meilleure adhésion

Perspective

Amélioration de la qualité d'utilisation de l'intranet : en effet, il est encore jugé plus utile que pratique :

- Utile : contenu et fonctionnalités
- Peu pratique : ergonomie et navigation mal adaptées



Adopté à
89%

L'extranet est soit un outil clé du processus commercial, soit un moyen d'étendre l'entreprise

Pourquoi l'extranet

Les projets d'extranet s'inscrivent dans une tendance générale qui est de rendre les outils de travail plus flexibles, avec une meilleure disponibilité dans le temps et dans l'espace

Population cible

L'extranet est soit un espace spécifique destiné à une population externe ayant un besoin d'information particulier (concessionnaires, courtiers en assurance)...

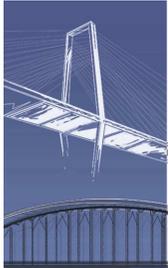
57%

...soit un espace permettant aux collaborateurs dispersés d'accéder à l'intranet d'entreprise

43%

Perspective

11% des entreprises déclarent avoir un extranet « en projet ». L'extranet va donc se généraliser, en parallèle de la flexibilisation de l'entreprise



Adopté à
82%

Le périmètre des ERP est en augmentation

Un taux
d'adoption
mitigé

On attendrait les ERP en tête, mais 18% des entreprises aujourd'hui n'en ont pas installé

10% de prudents ont un ERP en projet

8% ne voient pas l'intérêt pour leur secteur d'activité
(trop divers, trop dispersé)

Perspective :

Augmentation
fonctionnelle

Déploiement de nouveaux modules, principalement le e-procurement

48%

Remplacement d'outils existants par des modules ERP :
Achats, RH, etc

52%

Augmentation
en nombre
d'utilisateurs

Déploiement de nouveaux utilisateurs sur des fonctionnalités existantes :
- Nouveaux pays
- Nouveaux départements



Adopté à
69%

L'adoption des logiciels collaboratifs s'inscrit dans la logique actuelle de réduction des coûts

Le fort taux d'adoption est surprenant : les logiciels collaboratifs sont souvent considérés comme des gadgets technologiques devant faire leurs preuves

L'adoption de ces outils répond à un objectif d'amélioration de la collaboration à distance

Les **e-meetings** permettent de réduire les coûts humains et financiers de transport

Les **espaces collaboratifs** dédiés à des projets facilitent et rendent plus performants les échanges

Perspective

Les entreprises qui ont sélectionné ces outils y accordent beaucoup d'importance (note de 3,4 sur 5)

Les entreprises précurseurs présentent un retour d'expérience positif et notamment des gains mesurables

→ On peut estimer que ces outils vont se généraliser, en suivant la courbe d'adoption habituelle

Adopté à
61%

Le e-learning connaît un bilan contrasté

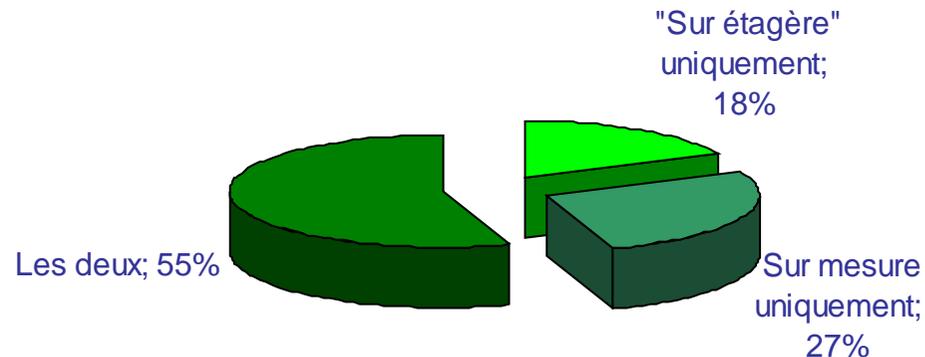
Le e-learning
n'est pas une
priorité

De nombreuses expériences de e-learning sur mesure ont été menées, mais les résultats n'ont pas toujours été convaincants :

- Mauvaise appropriation par les utilisateurs
- Difficulté à s'isoler à son poste de travail

Pour les entreprises ne l'ayant pas encore adopté, c'est toujours vaguement en projet

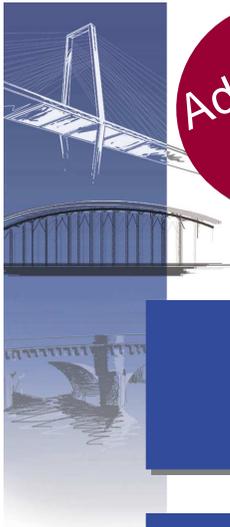
Le sur-mesure
l'emporte sur la
formation « sur
étagère »



Perspective

Sur ce marché, il n'y a pas de perspective de croissance évidente (0% de en projet).

Le e-learning se tournera sans doute à l'avenir vers des solutions moins lourdes, comme le blended learning ou le rapid learning



Adopté à
61%

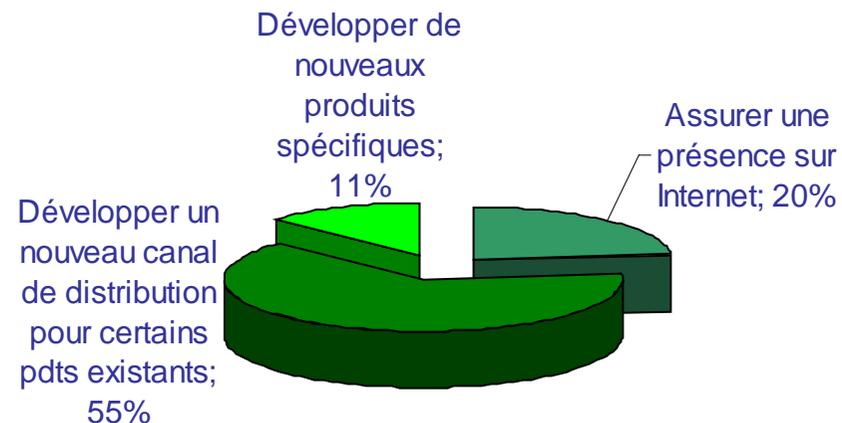
Sites Internet de vente en ligne : Une vitrine commerciale ou un site marchand ?

Pour certains produits, les sites de e-business ne sont pas adaptés

Produits trop complexes, trop chers, prix soumis à négociation

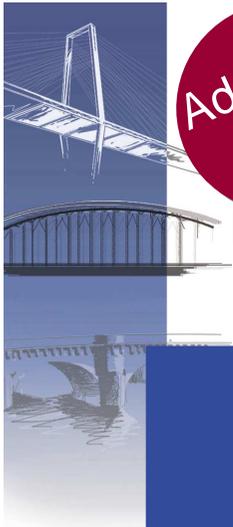
D'autres entreprises ont choisi de s'appuyer sur un réseau de distributeurs exclusifs, et ne souhaitent pas vendre directement en ligne

L'objectif des sites de vente en ligne dépend de leur intégration dans une politique commerciale globale. En effet, les entreprises n'en sont pas au même niveau de maturité :



Perspective

De plus en plus d'entreprises devraient développer des produits spécifiques aux sites internet



Adopté à
60%

CRM : la révolution CRM portera-t-elle ses fruits ?

Les outils de CRM sont encore en phase d'observation

La mise en œuvre est considérée comme chère

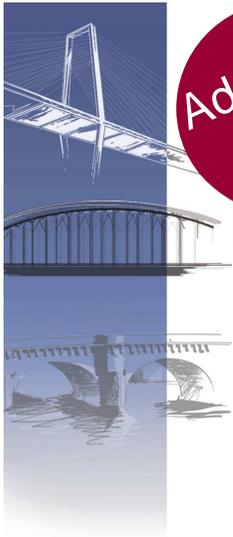
Pour certaines entreprises, les résultats probants attendus n'ont pas encore été observés : la mise en place d'un projet de CRM nécessite une réflexion approfondie sur l'utilisation des données extraites de l'outil et certaines entreprises en sont à cette étape

Les entreprises les plus avancées sont globalement positives sur l'utilisation du CRM, même si certaines décrivent des limites à l'outil :

- gestion des cas particuliers pour la grande distribution
- gestion des problèmes techniques dans les Telecom

Perspective

Les retours étant globalement positifs, le taux d'adoption du CRM devrait augmenter dans les années qui viennent



Adopté à
60%

La GED : une problématique métier

Dans toutes les entreprises, il existe des métiers où une gestion systématique et organisée des documents est primordiale

Juridique, Construction, Industrie lourde

Ces métiers sont moteurs dans l'adoption de la GED, sans sponsoring de la part des directions d'entreprise

Par conséquent, il y a une multiplication des initiatives et une grande hétérogénéité des outils mis en place au sein de chaque entreprise.

Outils « maison » et outils du marché cohabitent dans les entreprises

Perspective

Les DSI vont devoir uniformiser les parcs existants afin de permettre :

- Une interface avec d'autres applications (messagerie)
- Une réduction des coûts de maintenance
- Une simplification de la gestion des licences, versions, etc.



Adoptés à
51%
et 40%

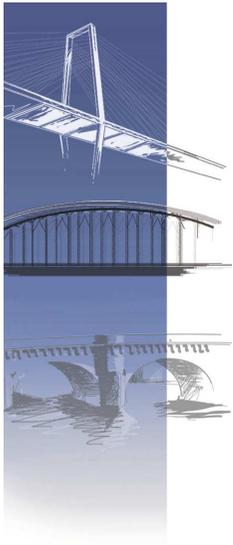
SCM, SRM : des outils méconnus

Les départements Achats ou Opérationnels sont largement moteurs dans l'adoption de ces outils, et les responsables informatiques les connaissent peu

Lorsque les responsables connaissent les outils, c'est qu'une volonté d'entreprise forte pousse la mise en place (notes moyenne : 3,7 sur 5)

Perspective

Pour les responsables interrogés, les outils de SCM et de SRM sont rarement une priorité et ne devraient pas le devenir rapidement. Leur adoption sera a priori assez lente.



Analyse des projets ayant le plus d'impact sur les utilisateurs

Cités par
65% des
répondants

La gestion et l'intégration de l'espace de travail sont les projets les plus impactants

L'objectif est de rendre les outils de travail flexibles avec une meilleure disponibilité dans le temps et l'espace

Ces projets suivent
l'évolution du monde du
travail

Moins de limites spatiales et temporelles : travail à distance, à domicile, horaires décalés, etc

Augmentation du travail avec des équipes distantes (multinationales) et multi métier

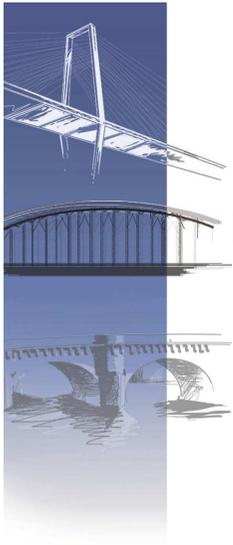
Pour atteindre cet
objectif, les projets
passent par le
perfectionnement d'outils
moins récents

Nouvelle version d'ERP

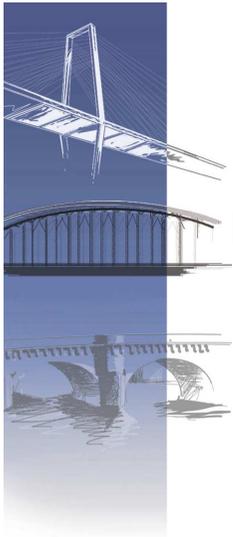
Passage à un intranet de 3ème génération

Mise à disposition de terminaux de réception de mails (Blackberry, etc.)

Développement du e-meeting



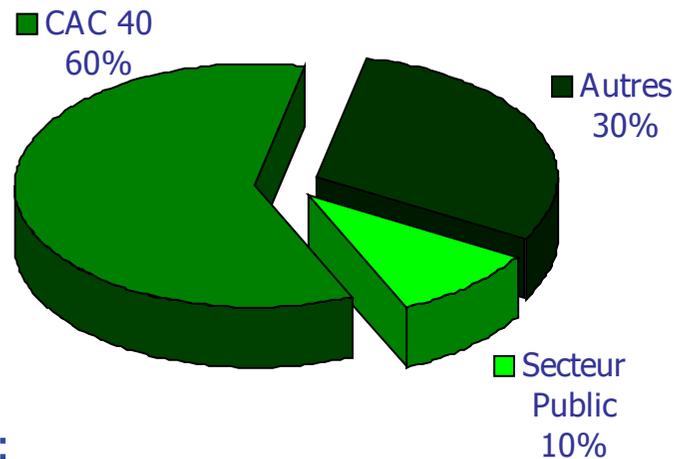
A propos de l'enquête



A propos de l'enquête

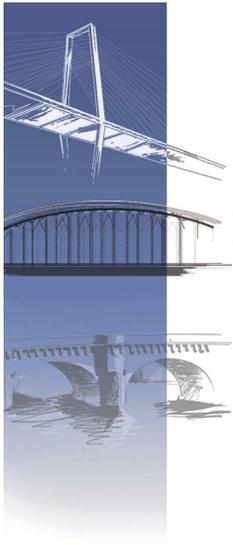
- **Enquête réalisée en octobre/novembre 2005**
- **Entreprises visées : les 100 plus importantes en chiffre d'affaires (classement Expansion CA 2004) et leurs filiales**
- **Personnes interrogées : une quarantaine de responsables informatiques de 40 entreprises différentes.**

- **Répartition :**

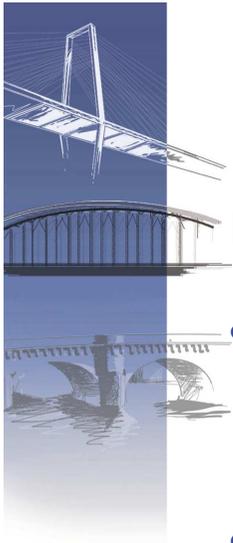


- **Secteurs représentés :**

- Aéronautique, Pharmacie, Industrie chimique, plastique et caoutchouc, Automobile, Textile, Énergie, Transports, Telecom, Banque et Assurance, Hôtels et restaurants, Services aux entreprises, Commerce de détail, Distribution



Mille-Alliance



Mille-Alliance

- **Cabinet de conseil en management indépendant créé en 97**
 - 30 consultants, CA 2005 de 4 M€
- **Domaine d'intervention : projets d'évolution de l'organisation et/ou du système d'information**
 - Management de projet (études, coordination, ...)
 - Technologie : ERP, CRM, Intranet
 - Accompagnement du changement
 - Ingénierie de déploiement
 - Ingénierie de formation (technologie e-learning)
 - Actions d'accompagnement
- **Mille-Alliance croit à la richesse des structures d'équipe mixtes où collaborateurs des entreprises clientes et consultants travaillent ensemble**