

DEPENSES IT 2012

Une étude



Février 2012

1	Introduction	5
1.1	Présentation de l'étude	6
1.2	Des relais de croissance en 2012 dans un contexte propice au maintien des dépenses	6
1.3	Applicatifs, collaboratif et multimédia	8
1.4	A propos d'Aastra	9
1.5	A propos de NetMediaEurope (éditeur de Silicon.fr)	9
2	Les tendances clés pour 2012	10
2.1	De fortes préoccupations autour de la maîtrise des dépenses IT	11
2.2	Le secteur public particulièrement sensible à la sécurité du système d'information	12
2.3	Vers un maintien des dépenses IT en 2012... dans le meilleur des cas	13
2.4	Vers une contraction des dépenses dans les services et la téléphonie	14
2.5	Vers une forte augmentation des dépenses consacrées aux applications dans l'industrie	15
2.6	La virtualisation et l'ERP / les solutions métier en tête des dépenses IT en 2012	16
2.7	L'ERP / les solutions métier arrivent largement en tête des dépenses dans l'industrie alors que la virtualisation prédomine dans les services	17
2.8	Les économies porteront d'abord sur le renouvellement de matériel	18

3	Les résultats détaillés	19
3.1	Les dépenses consacrées à l'infrastructure	20
3.1.1	Postes de travail : le client léger a le vent en poupe	22
3.1.2	La migration d'OS côté software, et le desktop côté matériel : premières sources d'économies	24
3.1.3	Serveurs : les hyperviseurs sont à l'honneur	25
3.1.4	Des économies partagées entre matériel et logiciel	26
3.1.5	Réseau & télécoms : les dépenses se renforcent autour du « sans fil » et de la ToIP	27
3.1.6	Les PABX et les mises à jour des outils d'administration : principales variables d'ajustement à la baisse des dépenses	28
3.1.7	Stockage : les outils de sauvegarde et d'archivage montent en puissance	29
3.1.8	Les baies de stockage préférées aux serveurs de fichiers	30
3.1.9	La sécurité des données : un domaine porteur pour 2012	31
3.2	Les dépenses consacrées aux applications	32
3.2.1	Des investissements dopés par le collaboratif et l'ERP	32
3.2.2	La messagerie et les outils de développement visés par les économies	34
3.3	Les dépenses consacrées aux services	35
3.3.1	Développement / intégration et support : principaux axes de croissance pour 2012	35
3.3.2	Les cibles des plus fortes réductions de dépenses varient suivant la taille et l'activité des entreprises	37
3.4	Les dépenses consacrées à la téléphonie	39
3.4.1	Les smartphones et la ToIP montent en puissance	39
3.4.2	La ToIP a le vent en poupe dans le secteur des services et le smartphone est à la traîne dans l'industrie	40
3.4.3	Economies : la facture téléphonique en ligne de mire	41

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 :	Les lignes directrices du budget IT pour 2012 par taille d'entreprises	11
Graphique 2 :	Les lignes directrices du budget IT pour 2012 selon le secteur d'activité	12
Graphique 3 :	Evolution de la dépense IT en 2012 par taille d'entreprises	13
Graphique 4 :	Evolution de la dépense IT en 2012 selon le secteur d'activité	13
Graphique 5 :	Evolution par domaine de la dépense IT en 2012 par taille d'entreprises	14
Graphique 6 :	Evolution par domaine de la dépense IT en 2012 selon le secteur d'activité	15
Graphique 7 :	Principale source de dépenses en 2012 par taille d'entreprises	16
Graphique 8 :	Principale source de dépenses en 2012 selon le secteur d'activité	17
Graphique 9 :	Principale source d'économies en 2012 par taille d'entreprises	18
Graphique 10 :	Principale source d'économies en 2012 selon le secteur d'activité	18
Graphique 11 :	Infrastructure : là où la croissance / la décroissance des dépenses sera la plus importante par taille d'entreprises	20
Graphique 12 :	Infrastructure : là où la croissance / la décroissance des dépenses sera la plus importante selon le secteur d'activité	21
Graphique 13 :	Postes de travail : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	22
Graphique 14 :	Postes de travail : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	23
Graphique 15 :	Postes de travail : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	24
Graphique 16 :	Postes de travail : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	24
Graphique 17 :	Serveurs : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	25
Graphique 18 :	Serveurs : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	25
Graphique 19 :	Serveurs : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	26
Graphique 20 :	Serveurs : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	26
Graphique 21 :	Réseau & télécoms : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	27
Graphique 22 :	Réseau & télécoms : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	27
Graphique 23 :	Réseau & télécoms : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	28
Graphique 24 :	Réseau & télécoms : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	28
Graphique 25 :	Stockage : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises	29
Graphique 26 :	Stockage : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité	29

LISTE DES GRAPHIQUES (SUITE)

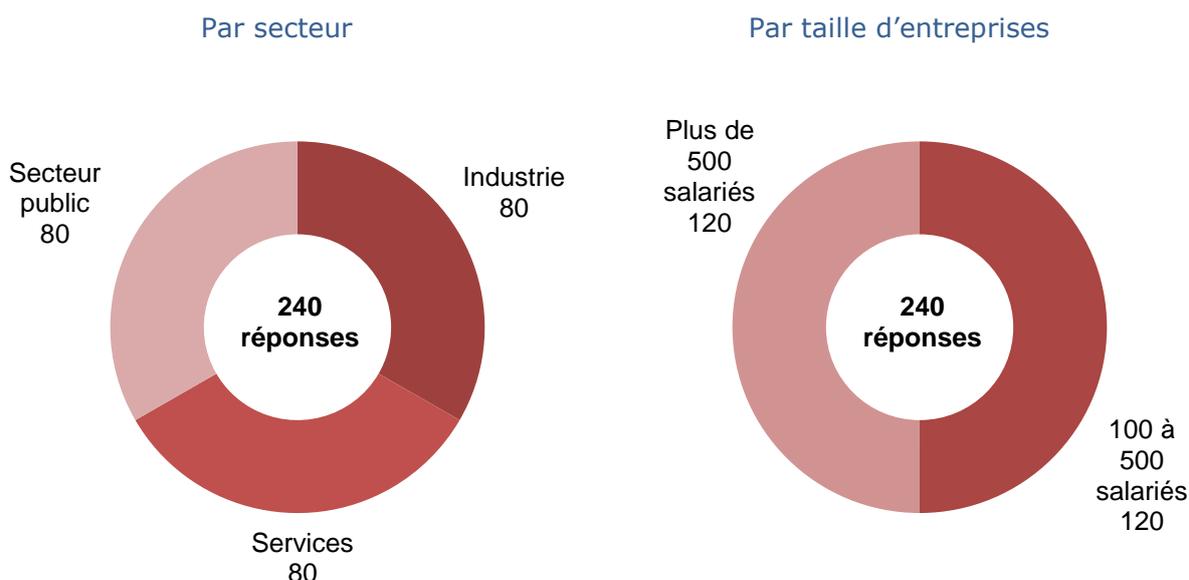
Graphique 27 :	Stockage : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	30
Graphique 28 :	Stockage : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	30
Graphique 29 :	Sécurité : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	31
Graphique 30 :	Sécurité : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	31
Graphique 31 :	Applications : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	32
Graphique 32 :	Applications : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	33
Graphique 33 :	Applications : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	34
Graphique 34 :	Applications : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	34
Graphique 35 :	Services : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	35
Graphique 36 :	Services : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	36
Graphique 37 :	Services : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	37
Graphique 38 :	Services : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	38
Graphique 39 :	Téléphonie : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	39
Graphique 40 :	Téléphonie : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	40
Graphique 41 :	Téléphonie : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises.....	41
Graphique 42 :	Téléphonie : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité.....	41

1 Introduction

1.1 Présentation de l'étude

Cette étude, réalisée en partenariat avec Aastra, a été menée en France entre décembre 2011 et janvier 2012 auprès de 240 responsables informatiques d'entreprises françaises de 100 à 5 000 salariés. L'essentiel des réponses a été collecté par téléphone (85%), le reste en ligne.

Structure de l'échantillon interrogé



1.2 Des relais de croissance en 2012 dans un contexte propice au maintien des dépenses

Compte tenu du contexte économique difficile et incertain, la **maîtrise des dépenses IT** apparaît comme **l'objectif** le plus fréquemment cité par les entreprises françaises, en particulier dans les organisations de plus de 500 salariés.

En conséquence, les entreprises ont opté en majorité pour un **maintien** de leurs **dépenses IT** en 2012. Toutefois, les grandes entreprises s'avèrent plus pessimistes que leurs consœurs de plus petite taille. En effet, la proportion des sociétés de plus de 500 salariés qui envisagent de baisser leurs dépenses IT en 2012 est supérieure de 5 points à celle des entreprises qui pensent les augmenter. Cela rend possible une contraction de leurs dépenses en 2012.

Plus globalement, il faut s'attendre à des réajustements au cours de l'année car les entreprises ne manqueront pas de piloter leurs dépenses en fonction de leurs performances commerciales.

* * *

L'évolution par grands domaines de la dépense IT révèle que **l'infrastructure** et **les applications** enregistreront un solde légèrement positif entre le nombre d'entreprises qui vont augmenter leurs dépenses et celles qui vont au contraire les réduire.

C'est l'inverse pour **la téléphonie** et, dans une moindre mesure pour **les services**, ce qui laisse présager une réduction des dépenses dans ces domaines en 2012. C'est surtout dans les entreprises de 100 à 500 salariés que les dépenses en téléphonie risquent de se contracter.

A noter que **l'innovation** est plutôt préservée. En effet, une large majorité des entreprises s'oriente vers une stabilité des dépenses et le solde est proche de zéro entre les sociétés qui vont dépenser moins et celles qui vont dépenser plus.

* * *

S'agissant des technologies qui représenteront la plus grosse dépense IT pour les entreprises en 2012, les **solutions métiers / l'ERP** et la **virtualisation** arrivent en tête. Un peu en retrait se trouve le **stockage**. Dans le **secteur des services**, la virtualisation distance largement les solutions métier / l'ERP. C'est l'inverse dans **l'industrie**. Dans le **secteur public**, la virtualisation et le stockage se partagent la première place de la plus grosse dépense IT pour 2012.

Avec les **technologies mobiles** et le **cloud computing**, on constate de fortes disparités suivant la taille des entreprises. Les sociétés de plus de 500 salariés distancent celles de plus petite taille. Si le cloud computing a clairement le vent en poupe, il sera néanmoins très rarement le principal poste de dépenses IT en 2012.

Quant à la **sécurité du système d'information**, elle arrive en 4^{ème} position du classement des plus grosses dépenses dans les entreprises de 100 à 500 salariés alors qu'elle occupe le 11^{ème} rang dans les entreprises de plus de 500 salariés.

* * *

En ce qui concerne **les technologies dont les dépenses vont le plus augmenter en 2012**, on trouve :

- ✓ Le **client léger** pour les dépenses consacrées aux postes de travail, en particulier dans les entreprises issues du secteur public et des services ;
- ✓ Les **hyperviseurs** pour les dépenses consacrées aux serveurs ;
- ✓ Le **WiFi** et la **ToIP** pour les dépenses consacrées au réseau ;
- ✓ Les **outils de sauvegarde et d'archivage** pour les dépenses consacrées au stockage, notamment dans les entreprises de 100 à 500 salariés et le secteur public ;
- ✓ La **sécurité des données** pour les dépenses consacrées à la sécurité ;
- ✓ **L'ERP** (notamment dans l'industrie) et le **collaboratif** (en particulier dans les services) pour les dépenses consacrées aux applications ;
- ✓ **Les développements / l'intégration système** pour les dépenses consacrées aux services ;
- ✓ Les **smartphones** pour les dépenses consacrées à la téléphonie, notamment dans les entreprises de plus de 500 salariés et celles issues du secteur public et des services.

1.3 Applicatifs, collaboratif et multimédia

Editeur de solutions de communication d'entreprise, **Aastra voit dans les résultats de cette étude la validation de ses choix stratégiques** : évolution vers des applicatifs à valeur ajoutée, virtualisation des solutions, intégration des outils collaboratifs et valorisation des contenus multimédias.

La part importante consacrée aux **dépenses applicatives** par les sociétés illustre une des convictions d'Aastra : l'entreprise doit appréhender son système de communication non seulement comme un moyen de maîtriser ses dépenses IT, mais aussi (et surtout ?) comme un support à un environnement propice au développement d'applicatifs métiers plus intégrés et plus efficaces. Le fait qu'elles soient près d'un quart à augmenter leurs dépenses consacrées aux applications montre que les entreprises ont bien compris cette logique.

Tirer avantage de la **virtualisation** apparaît aussi comme une tendance forte des résultats de l'étude (graphique 7 et 8) : virtualisables par nature, les solutions Aastra apportent simplicité de déploiement, et sécurité d'administration. Plus largement, l'étude montre que les entreprises, souhaitent s'adosser à des environnements évolutifs et mobiles (graphique 21) : le poste de travail évolue, la mobilité étend son champ d'action, et le terminal s'affranchit des contraintes.

Faire de la communication d'entreprise un outil de performance est également un axe majeur d'Aastra. Si les applications collaboratives concentrent une bonne partie des augmentations de dépenses IT (graphique 31), c'est qu'elles sont capables d'accélérer et de fluidifier les échanges, de confronter les points de vue, de faire évoluer les processus métiers, et de favoriser l'innovation. Les chiffres porteurs sur la **ToIP** (graphique 40) démontrent que cette dernière est perçue comme un substrat particulièrement favorable à la convergence des SI de l'entreprise et à la création de valeur.

Parmi les applicatifs prévus en 2012, la **vidéoconférence** apparaît en bonne place (graphique 31). Déjà présente sur plusieurs applicatifs Aastra, la vidéo s'affirme comme un des éléments d'innovation fort de la société, promoteur d'une communication plus naturelle, et d'une proximité accrue au sein de l'entreprise.

En conclusion, **2012 est une année d'opportunités raisonnées, où les entreprises vont trouver dans les solutions de communication unifiées et collaboratives, la réponse au double défi qu'elles doivent relever** : accroître la maîtrise de leurs dépenses IT, tout en développant un environnement propice à la collaboration et à l'innovation métier.

Aastra est prête à les accompagner dans cette démarche.

1.4 A propos d'Aastra

Situé à Concord (Ontario, Canada), **Aastra** (TSX : AAH) est un groupe international, acteur majeur du marché des communications d'entreprises. La société développe et commercialise des solutions ouvertes de téléphonie sur IP, de communications unifiées et de travail collaboratif, destinées tant aux PME qu'aux grandes entreprises.

Aastra compte 50 millions d'utilisateurs dans le monde et dispose d'une présence directe et indirecte dans plus de 100 pays. Aastra permet aux entreprises de communiquer et de collaborer plus efficacement en proposant à ses clients une gamme complète de solutions de communications - terminaux, systèmes et applications - basées sur les standards du marché tels que SIP, LDAP, XML, etc.

www.aastra.fr

Fil d'actualité sur Twitter : @Aastra_France

Téléchargement de handbooks : <http://support.aastra.fr/handbooks/>

1.5 A propos de NetMediaEurope (éditeur de Silicon.fr)

En France, **NetMediaEurope** édite Silicon.fr, ITespresso.fr, ChannelBiz.fr, Gizmodo.fr, TechWeekEurope.fr et TheInquirer.fr, ce qui en fait le 1^{er} réseau de sites IT B to B. Le groupe édite également des sites IT au Royaume-Uni, en Allemagne, en Italie et en Espagne et totalise environ 14 millions de visiteurs uniques par mois.

En plus de la vente d'espace publicitaire, NetMediaEurope propose une large gamme de solutions dans les domaines de la génération de leads, de la détection de projet, des événements et des opérations spéciales.

Enfin, NetMediaEurope dispose d'un **pôle études** consacré aux thématiques IT. En 2011, ce département a mené des enquêtes auprès de 5 000 décideurs IT européens.

Le groupe compte à ce jour une centaine de collaborateurs.

2 Les tendances clés pour 2012

2.1 De fortes préoccupations autour de la maîtrise des dépenses IT

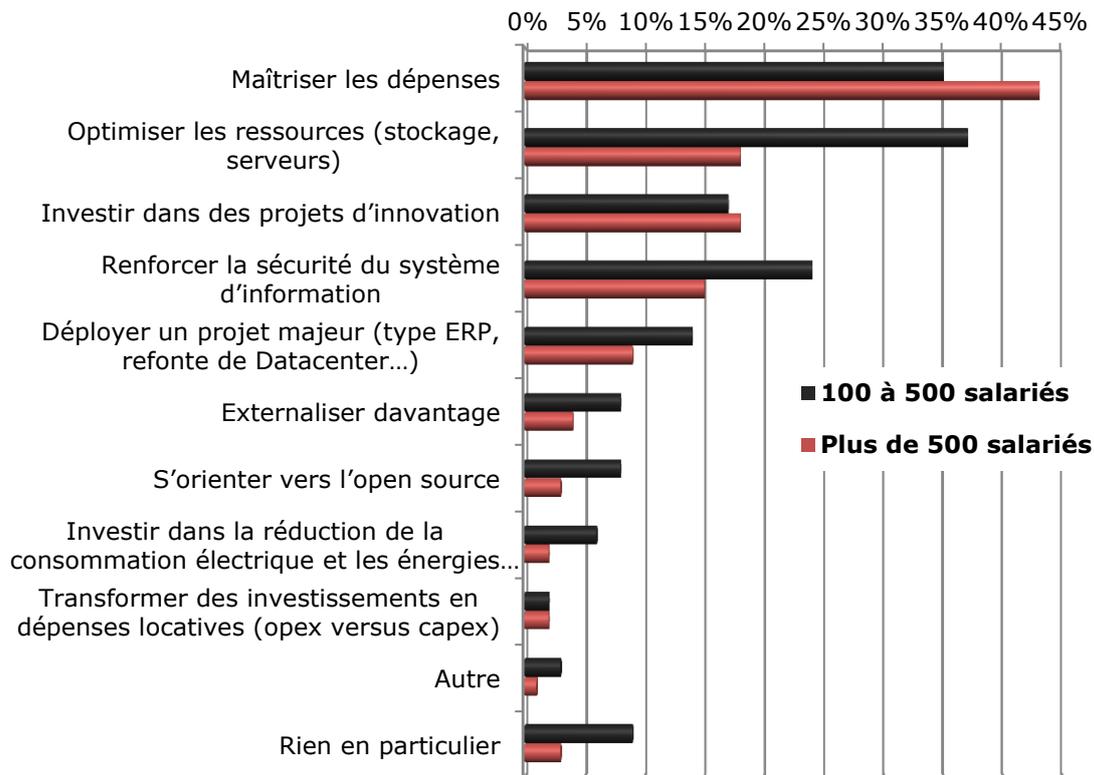
Dans un contexte économique difficile et incertain, **la maîtrise des dépenses** apparaît comme une ligne directrice majeure des budgets informatiques en 2012. C'est d'autant plus le cas dans les entreprises de plus de 500 salariés.

Toujours dans une logique de rationalisation des dépenses, **l'optimisation des ressources** en matériel, largement liée à la virtualisation, arrive en tête des préoccupations des entreprises de 100 à 500 salariés. Cela traduit le décalage qui existe avec les plus grandes organisations qui ont été plus promptes à intégrer cette préoccupation de par le passé.

De son côté, **la sécurité du système d'information** représente un axe privilégié, notamment au sein des petites entreprises de 100 à 500 salariés. Enfin, **l'innovation** arrive assez haut dans les priorités des entreprises, ce qui est plutôt positif.

Graphique 1 : Les lignes directrices du budget IT pour 2012 par taille d'entreprises

« Quelles sont les lignes directrices de votre budget informatique pour 2012 ? »
(Plusieurs réponses possibles)



2.2 Le secteur public particulièrement sensible à la sécurité du système d'information

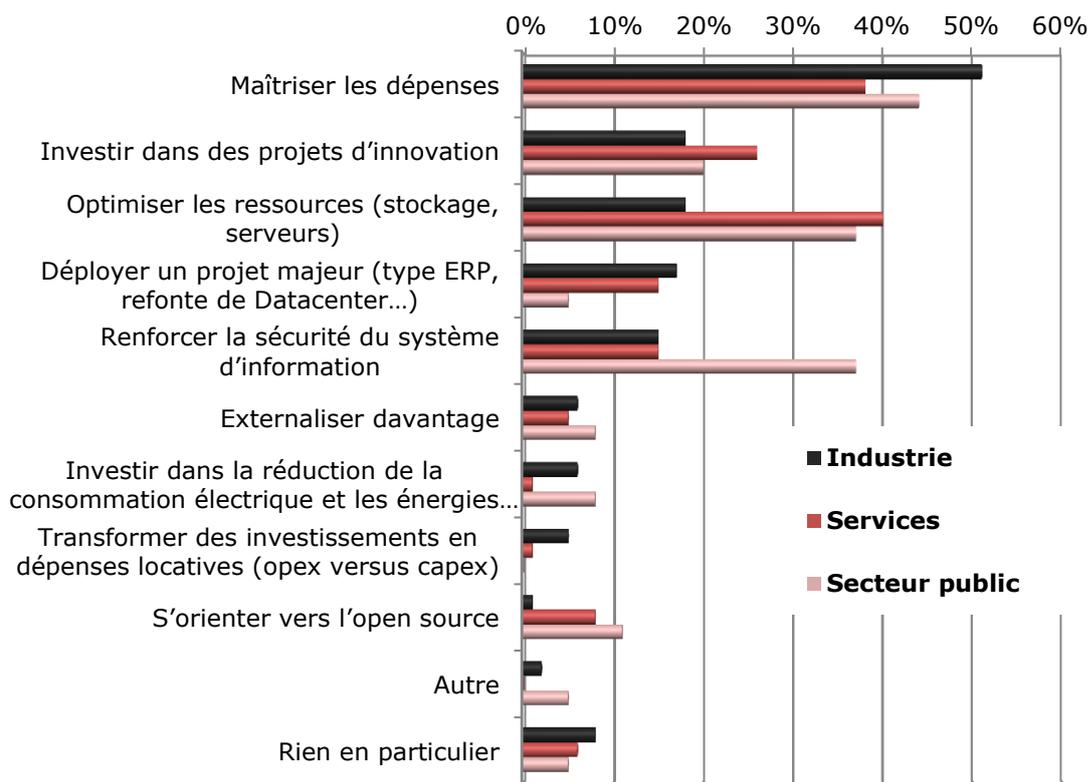
Les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, s'inscrivent clairement dans une logique de maîtrise des dépenses. Mais on constate quelques disparités.

Ainsi, **le secteur public** se distingue largement par la place qu'occupe la sécurité du système d'information dans ses priorités.

De leur côté, **les entreprises industrielles** sont en retrait en ce qui concerne l'optimisation des ressources en matériel.

Graphique 2 : Les lignes directrices du budget IT pour 2012 selon le secteur d'activité

« Quelles sont les lignes directrices de votre budget informatique pour 2012 ? »
(Plusieurs réponses possibles)



2.3 Vers un maintien des dépenses IT en 2012... dans le meilleur des cas

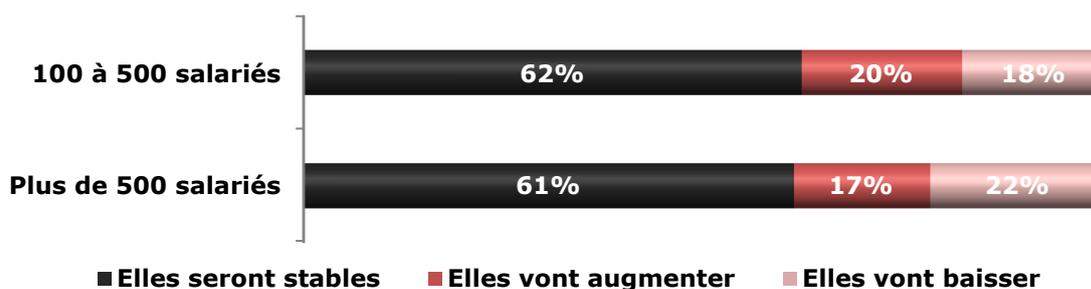
Comme vu précédemment, la maîtrise des dépenses IT arrive très haut dans les priorités des entreprises. Mais de maîtrise à réduction, il n’y a qu’un pas ! Un pas qu’une majorité d’entreprises n’a pas encore franchi.

Toutefois, les grandes entreprises s’avèrent plus pessimistes que leurs homologues de plus petite taille. En effet, la proportion des **sociétés de plus de 500 salariés** qui envisagent de baisser leurs dépenses IT en 2012 est plus importante de 5 points à celle des entreprises qui pensent les augmenter. Cela rend possible une contraction de leurs dépenses en 2012.

Plus globalement, il faut s’attendre à des réajustements au cours de l’année car les entreprises ne manqueront pas de piloter leurs dépenses en fonction de leurs performances commerciales.

Graphique 3 : Evolution de la dépense IT en 2012 par taille d’entreprises

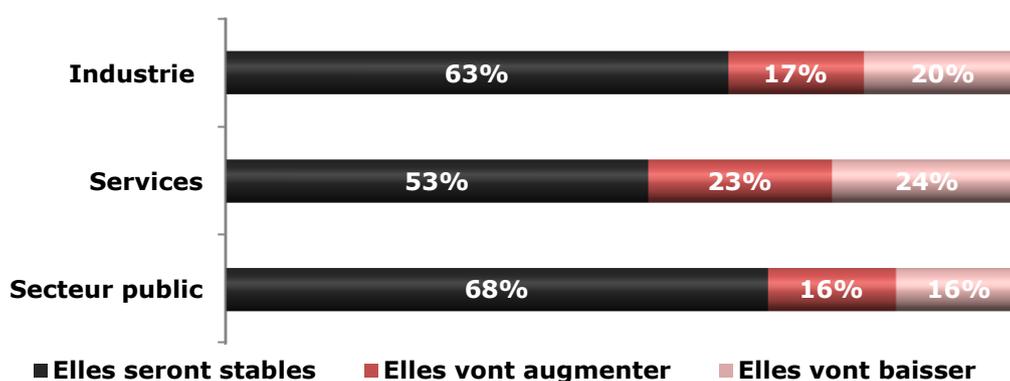
« Comment vont évoluer vos dépenses informatiques en 2012 ? »



Côté secteur d’activité, c’est dans **le public** que l’on observe la plus forte stabilité des dépenses. C’est l’inverse dans les **services**, où le décryptage des orientations s’avère d’autant plus difficile que près d’un quart des entreprises envisagent de baisser leurs dépenses IT et tout autant de les augmenter. A noter que 58% des sociétés de services qui vont dépenser plus en 2012 ont déclaré que c’est la conséquence d’un effet de rattrapage par rapport aux années précédentes. A titre indicatif, cette part est de 40% dans l’industrie.

Graphique 4 : Evolution de la dépense IT en 2012 selon le secteur d’activité

« Comment vont évoluer vos dépenses informatiques en 2012 ? »



2.4 Vers une contraction des dépenses dans les services et la téléphonie

L'évolution par grands domaines de la dépense IT révèle que **l'infrastructure** et **les applications** enregistreront un solde légèrement positif entre les entreprises qui vont augmenter leurs dépenses et celles qui vont au contraire les réduire.

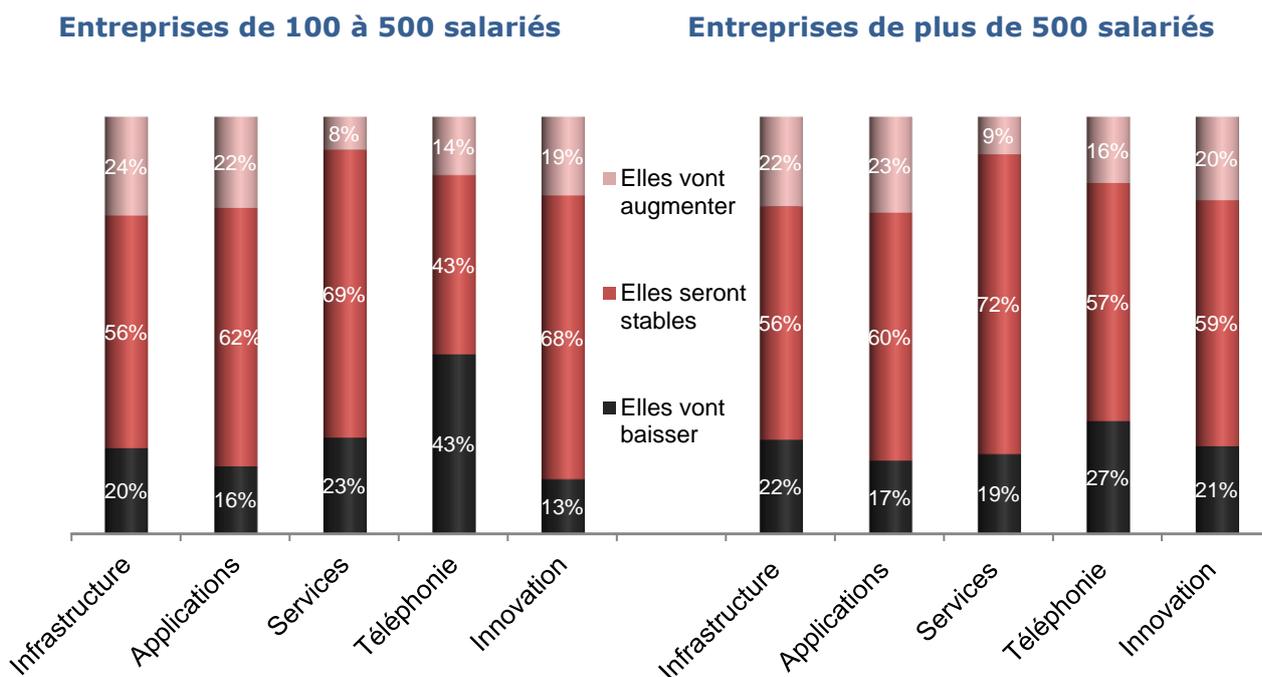
Les sociétés de 100 à 500 salariés sont ainsi 24% à s'orienter vers une hausse de leurs dépenses consacrées à l'infrastructure quand 20% feront l'inverse. Pour les applications, les chiffres sont respectivement de 22% et 16%. **Dans les organisations de plus de 500 salariés**, c'est surtout les applications qui ont le vent en poupe, puisque 23% d'entre elles vont augmenter leurs dépenses alors que seulement 17% comptent les faire baisser.

A l'inverse, pour **la téléphonie** et dans une moindre mesure pour **les services**, on observe plus d'entreprises qui vont réduire leurs budgets que de sociétés qui vont les augmenter. Cela laisse présager une contraction des dépenses en 2012 dans ces domaines. C'est surtout dans les entreprises de 100 à 500 salariés que les dépenses en téléphonie vont particulièrement être impactée avec 43% d'intentions de réduction, contre seulement 14% d'intentions de hausse.

A noter que **l'innovation** est plutôt préservée. En effet, une large majorité des entreprises s'orientent vers un maintien des dépenses et le solde est proche de zéro entre les sociétés qui vont dépenser moins et celles qui vont dépenser plus.

Graphique 5 : Evolution par domaine de la dépense IT en 2012 par taille d'entreprises

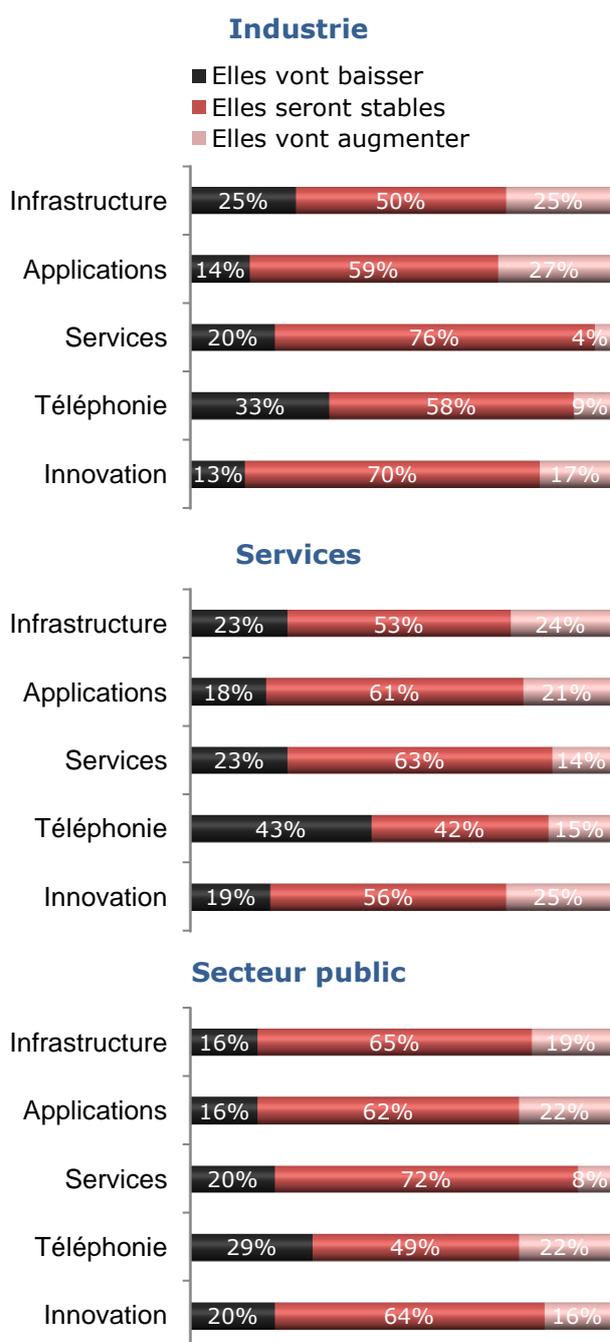
« Comment vont évoluer en 2012 vos dépenses dans les domaines suivants ? »



2.5 Vers une forte augmentation des dépenses consacrées aux applications dans l'industrie

Graphique 6 : Evolution par domaine de la dépense IT en 2012 selon le secteur d'activité

« Comment vont évoluer en 2012 vos dépenses dans les domaines suivants ? »



Comme évoqué précédemment, les dépenses que les entreprises vont consacrer à l'**infrastructure** et aux **applications** risquent d'évoluer à la hausse en 2012. En effet, le solde est positif entre les sociétés qui comptent augmenter leurs dépenses et celles qui vont les réduire.

C'est particulièrement le cas des **entreprises industrielles** pour les dépenses liées aux **applications**. En effet, 27% souhaitent les augmenter en 2012 alors que seulement 14% tablent sur une baisse.

Pour les **services IT** et la **téléphonie**, le risque d'une contraction des dépenses (du fait du solde négatif entre les entreprises qui s'orientent vers une augmentation de leurs dépenses et celles qui tablent sur une baisse) est présent dans tous les secteurs.

Le secteur public se révèle toutefois moins enclin à réduire ses dépenses en téléphonie, par rapport à l'industrie ou aux services.

Enfin, le public se distingue également en matière d'**innovation**. C'est le seul secteur d'activité où le solde est négatif entre les sociétés qui vont augmenter leurs dépenses et celles qui feront l'inverse.

2.6 La virtualisation et l'ERP / les solutions métier en tête des dépenses IT en 2012

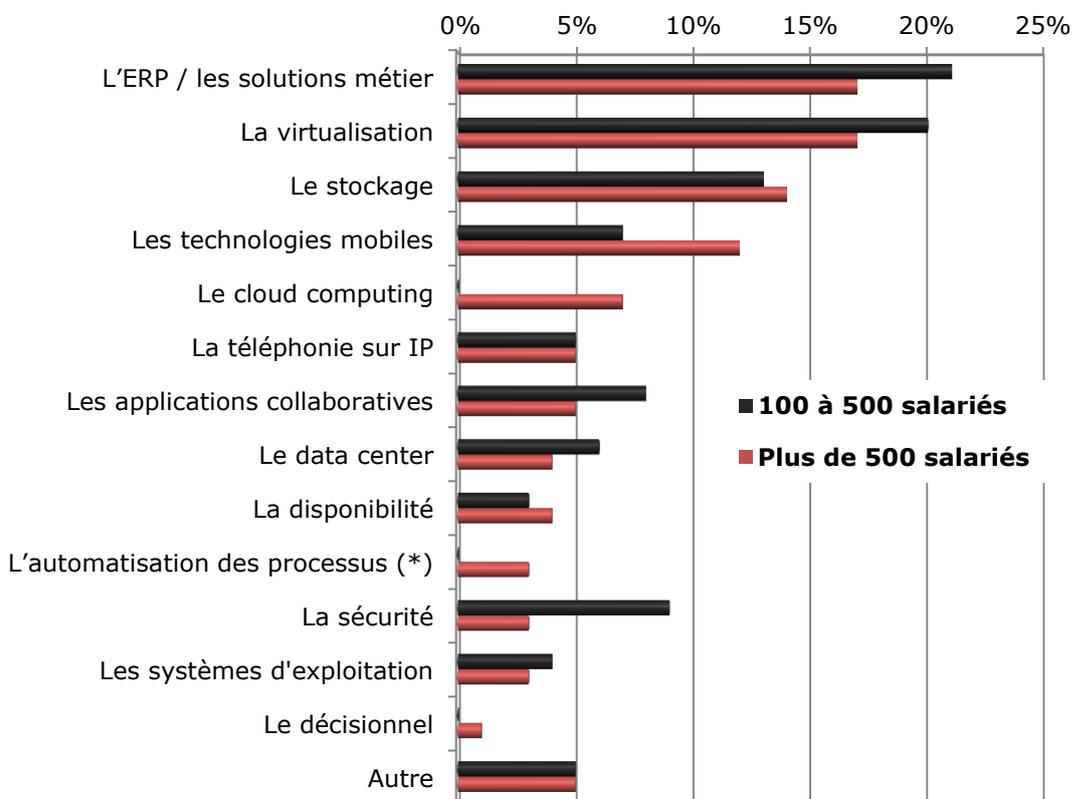
Quelle que soit la taille des entreprises, **les solutions métiers / ERP et la virtualisation arrivent en tête des intentions de dépenses IT pour 2012**. Un peu en retrait figure le **stockage de données** qui représentera la principale source de dépenses pour près de 15% des entreprises.

Ensuite, **s'agissant des technologies mobiles et du cloud computing, on constate de fortes disparités suivant la taille des entreprises**. Les sociétés de plus de 500 salariés distancent celles de plus petite taille. C'est particulièrement le cas en matière de cloud computing où aucune entreprise de 100 à 500 salariés ne va y consacrer l'essentiel de ses dépenses IT en 2012. Toutefois, on verra plus loin dans l'étude que pour plus d'une entreprise sur dix, le cloud computing sera le domaine où la croissance des dépenses en services sera la plus forte.

Enfin, on constate que dans les entreprises de 100 à 500 salariés, **la sécurité du système d'information**, du fait de l'ouverture croissante des ressources à l'extérieur, arrive en 4^{ème} position du classement des plus fortes dépenses IT.

Graphique 7 : Principale source de dépenses en 2012 par taille d'entreprises

« En 2012, quel est le domaine dans lequel vous allez le plus dépenser ? »
(Une seule réponse possible)



(*)

D'exploitation et de maintenance.

2.7 L'ERP / les solutions métier arrivent largement en tête des dépenses dans l'industrie alors que la virtualisation prédomine dans les services

On constate des disparités significatives d'un secteur à l'autre en ce qui concerne la principale source de dépenses IT pour 2012. Ainsi, **l'ERP / les solutions métier** représenteront, pour près d'un tiers des **entreprises industrielles**, l'essentiel de leurs dépenses IT. Une proportion qui se situe loin devant les autres secteurs d'activité.

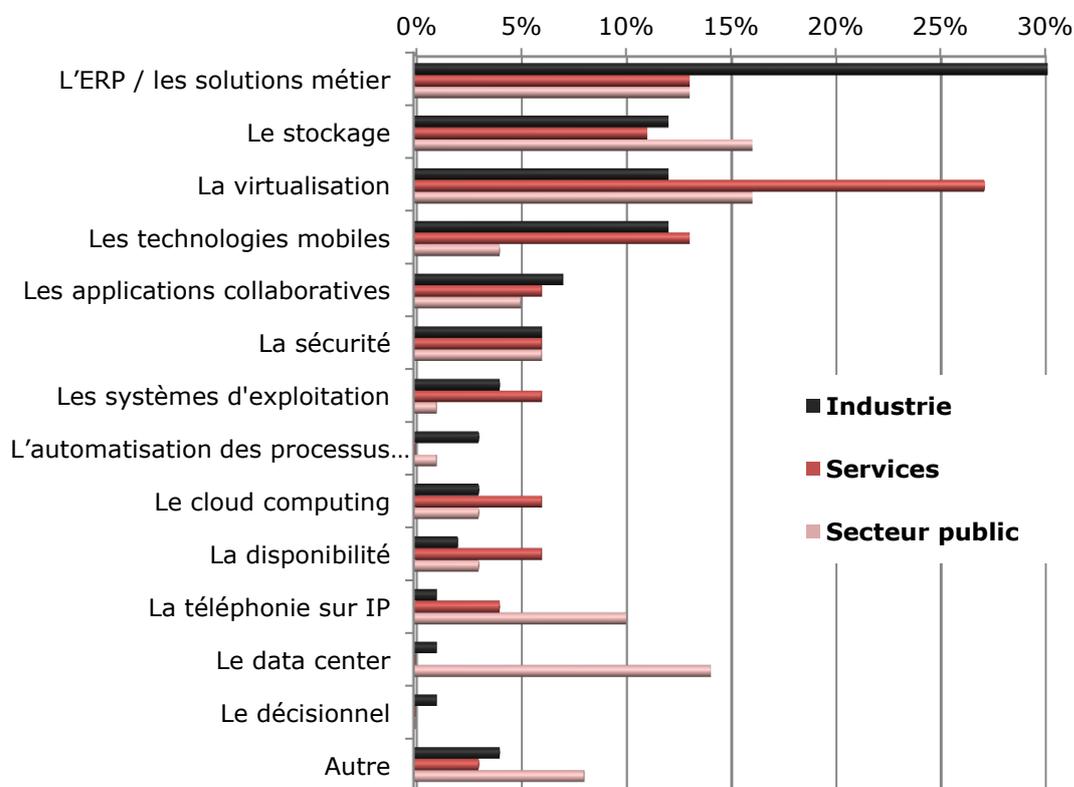
Dans le **secteur des services**, c'est la **virtualisation** qui se classe au premier des plus grosses dépenses en 2012, avec plus d'un quart de sociétés concernées.

Enfin, le **secteur public** se distingue par la proportion d'organisations qui consacreront la plus grande partie de leurs dépenses IT à la **téléphonie sur IP** et au **data center**. C'est aussi dans le public que l'on constate un net retrait en matière de technologies mobiles.

A noter que le **cloud computing** sera rarement le principal poste de dépenses IT, même si le secteur des services se distingue légèrement. C'est en revanche un domaine où l'on enregistre davantage d'entreprises qui vont en faire leur plus forte augmentation de dépenses en **services** en 2012, comme on le verra plus loin dans l'étude.

Graphique 8 : Principale source de dépenses en 2012 selon le secteur d'activité

« En 2012, quel est le domaine dans lequel vous allez le plus dépenser ? »
(Une seule réponse possible)



2.8 Les économies porteront d'abord sur le renouvellement de matériel

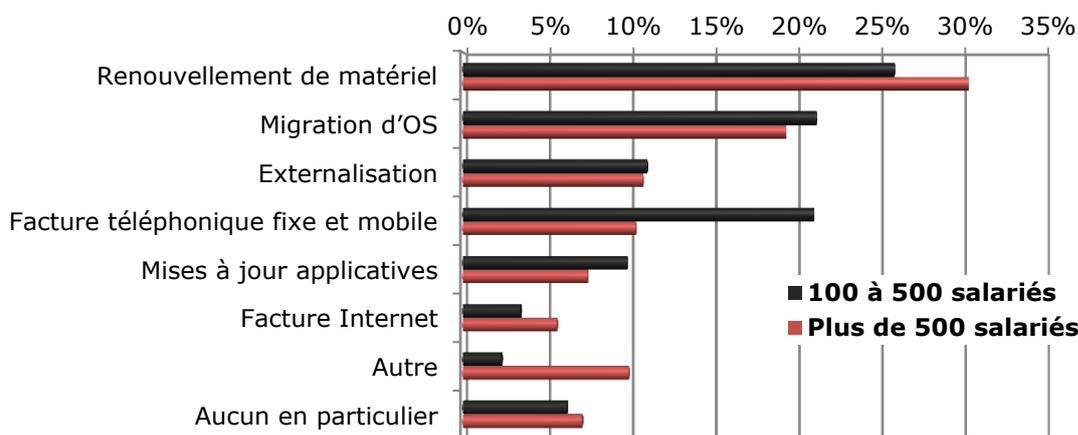
Quelle que soit la taille des entreprises, c'est le **renouvellement de matériel qui représentera la principale source d'économies en 2012**. Juste derrière, on trouve la migration d'OS et plus loin, les dépenses consacrées à l'externalisation.

Les entreprises de 100 à 500 salariés se distinguent par la place qu'occupe **la facture téléphonique** dans le classement de la principale source d'économie. Ce poste arrive en 2^{ème} position et concerne plus d'une entreprise sur cinq.

On ne constate pas de disparités sectorielles majeures, si ce n'est pour la migration d'OS qui apparaît moins comme une variable d'ajustement à la baisse dans le secteur public.

Graphique 9 : Principale source d'économies en 2012 par taille d'entreprises

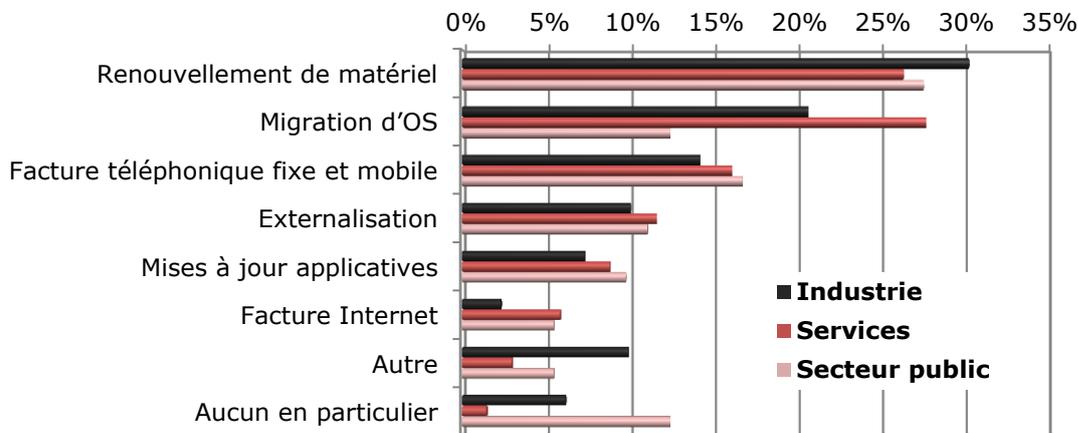
« Quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 10 : Principale source d'économies en 2012 selon le secteur d'activité

« Quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3 Les résultats détaillés

3.1 Les dépenses consacrées à l’infrastructure

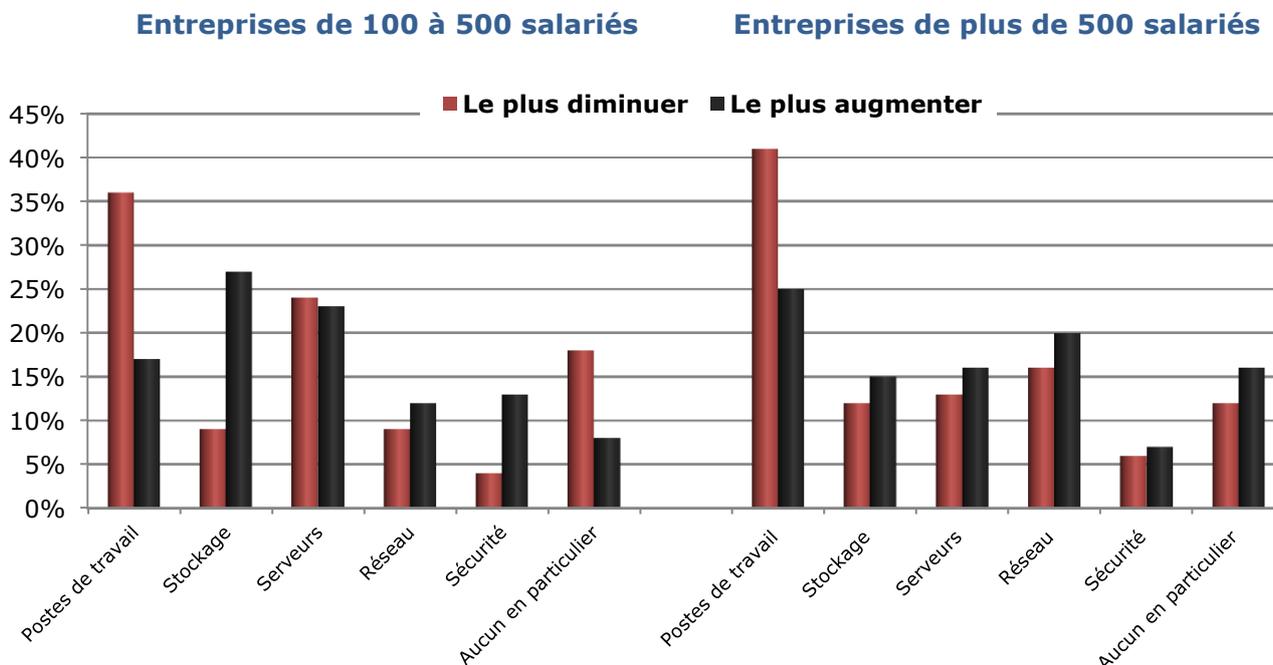
Le poste de travail est le domaine qui concentre les plus fortes baisses de dépenses consacrées à l’infrastructure, quelle que soit la taille des entreprises. Mais c’est aussi un domaine qui différencie énormément les entreprises car ce sont les **postes de travail** qui bénéficieront également des plus fortes augmentations de dépenses.

Quoi qu’il en soit, le solde est négatif entre les sociétés qui diminueront le plus leurs dépenses dans ce domaine et celles qui feront l’inverse. En ce sens, **le poste de travail apparaît en 2012 comme une variable d’ajustement à la baisse permettant de financer d’autres investissements en infrastructure.**

En effet, dans chacun des autres domaines, les entreprises qui prévoient de diminuer le plus leurs dépenses sont presque toujours moins nombreuses que celles qui comptent le plus augmenter leurs dépenses. C’est notamment le cas du **stockage** dans les sociétés de 100 à 500 salariés, qui a clairement le vent en poupe.

Graphique 11 : Infrastructure : là où la croissance / la décroissance des dépenses sera la plus importante par taille d’entreprises

« En ce qui concerne l’infrastructure, quel est le domaine où vos dépenses vont le plus diminuer / vont le plus augmenter »
(Une seule réponse possible)

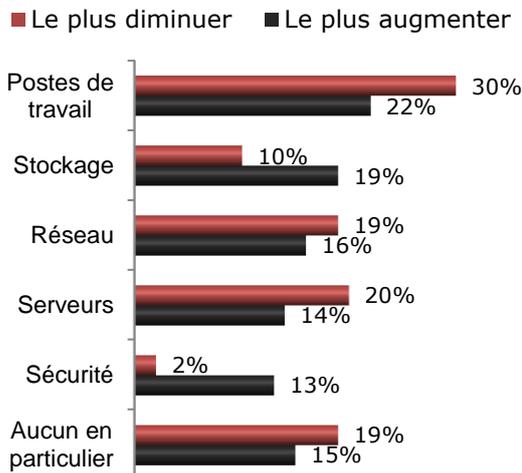


« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu’il n’y a pas de baisse ou de hausse, mais que cette dernière n’est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 12 : Infrastructure : là où la croissance / la décroissance des dépenses sera la plus importante selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne l'infrastructure, quel est le domaine où vos dépenses vont le plus diminuer / vont le plus augmenter »
(Une seule réponse possible)

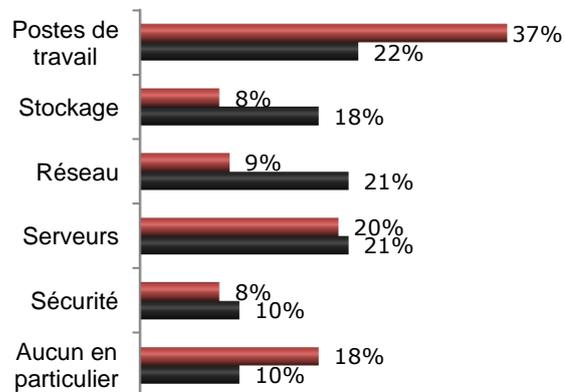
Industrie



Services



Secteur public



Comme on l'a vu précédemment, le **poste de travail** est le domaine qui concentre les plus fortes baisses de dépenses consacrées à l'infrastructure. C'est notamment le cas pour les entreprises issues du **secteur des services**.

A l'inverse, le **stockage** enregistre, quel que soit le secteur d'activité, une proportion importante d'entreprises qui vont en faire le domaine où elles vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012.

« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse ou de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.1 Postes de travail : le client léger a le vent en poupe

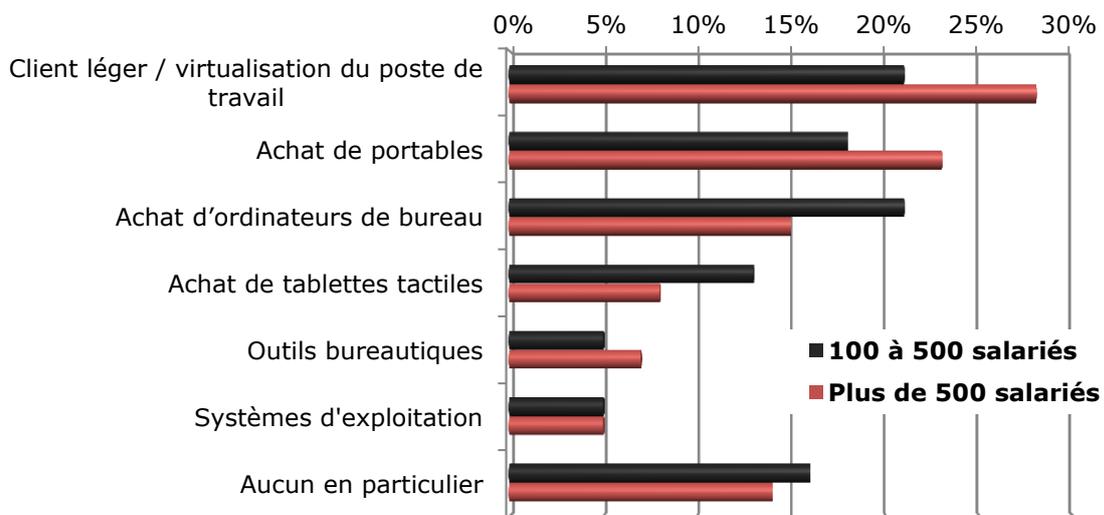
En ce qui concerne les postes de travail, c'est **le client léger** qui est le plus souvent cité par les entreprises comme le domaine où elles vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012. Ce résultat est en phase avec l'objectif de maîtrise des dépenses que se sont fixées bon nombre de sociétés.

On constate par ailleurs des disparités suivant la taille des entreprises. Ainsi, chez les plus de 500 salariés, les entreprises qui vont le plus augmenter leurs dépenses en achat de **portables** sont plus nombreuses que celles qui vont le faire pour l'achat d'ordinateurs de bureau. C'est l'inverse pour les plus petites structures.

Enfin, les **tablettes** gagnent peu à peu du terrain en entreprise. Pour 13% des sociétés de 100 à 500 salariés, ce sera le poste de dépenses qui progressera le plus en 2012, contre 8% chez les plus de 500 salariés.

Graphique 13 : Postes de travail : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne spécifiquement les postes de travail, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



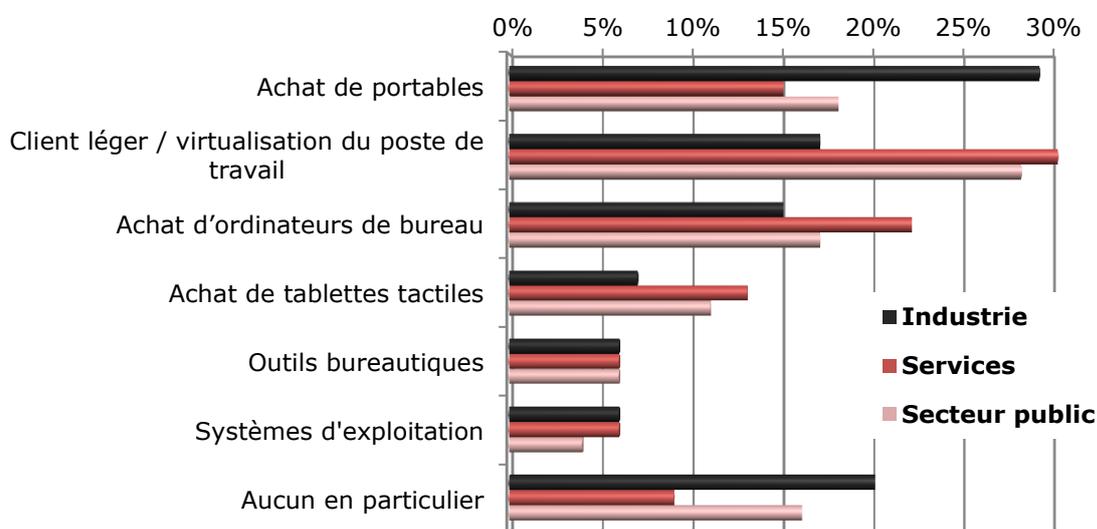
« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

C'est en matière de client léger et d'achat de portables que l'on observe les disparités sectorielles les plus fortes.

Ainsi, **l'industrie** se distingue par la forte proportion d'entreprises qui vont faire de l'achat de portables leur plus forte augmentation de dépenses en 2012. C'est l'inverse pour le client léger où les **services** et le **secteur public** apparaissent plus moteurs.

Graphique 14 : Postes de travail : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne spécifiquement les postes de travail, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



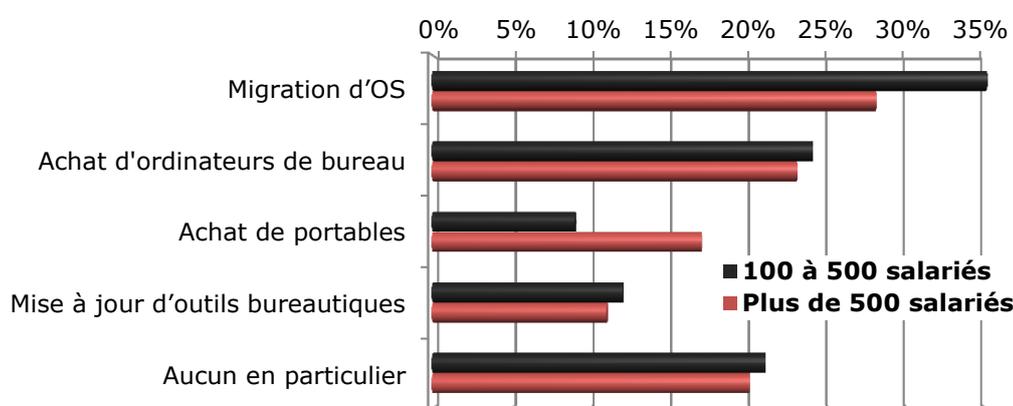
« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.2 La migration d'OS côté software, et le desktop côté matériel : premières sources d'économies

Dans le domaine **du logiciel**, les plus fortes réductions des dépenses touchant les postes de travail concerneront avant tout la **migration d'OS**, loin devant les **misés à jour d'applications bureautiques**. Concernant **le matériel**, ce sont en premier lieu les achats **de desktops** qui seront la cible des plus fortes réductions de dépenses.

Graphique 15 : Postes de travail : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne les postes de travail, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)

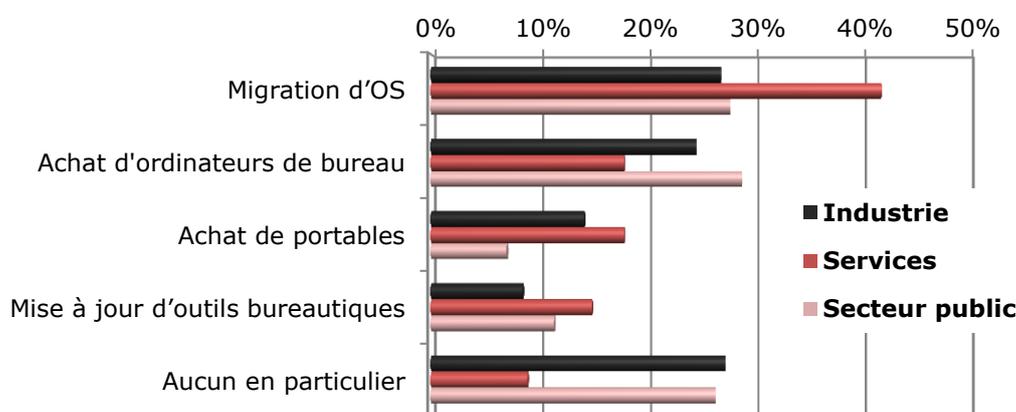


« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Côté secteurs d'activité, les entreprises intervenant dans les services apparaissent plus enclines à fortement économiser sur la migration d'OS. Quant au secteur public, les achats de portables seront plus épargnés que dans les services et l'industrie.

Graphique 16 : Postes de travail : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les postes de travail, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

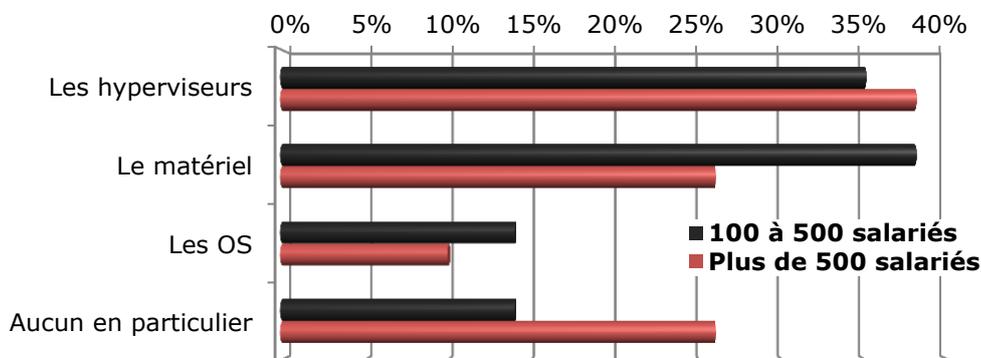
3.1.3 Serveurs : les hyperviseurs sont à l'honneur

Compte tenu de la montée en puissance de la virtualisation, **les hyperviseurs** sont fortement cités par les entreprises comme le domaine où elles vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012.

A noter que les entreprises de 100 à 500 salariés sont plus enclines à consentir les plus fortes augmentations de dépenses en **achat de serveurs** que les sociétés de plus de 500 salariés.

Graphique 17 : Serveurs : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

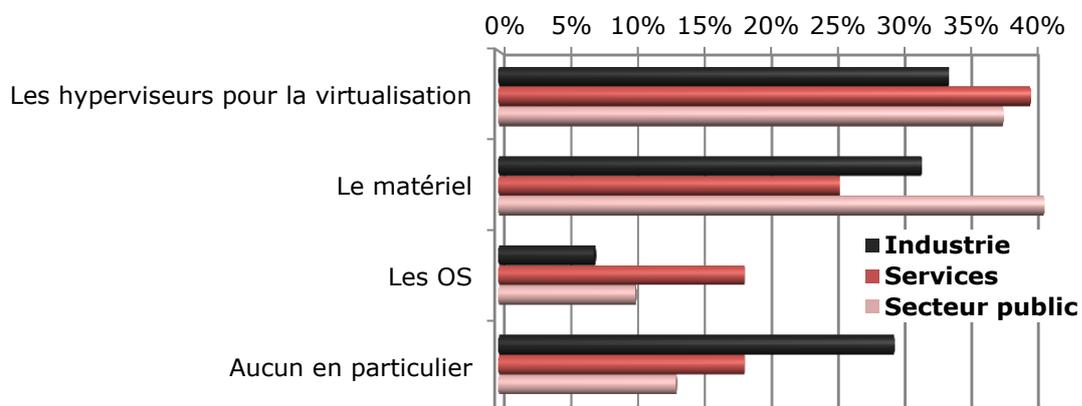
« En ce qui concerne les serveurs, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 18 : Serveurs : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les serveurs, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

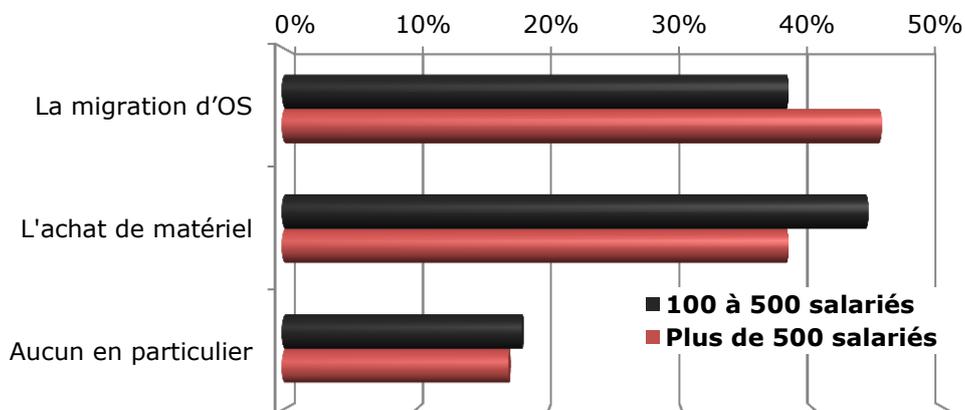
3.1.4 Des économies partagées entre matériel et logiciel

Les plus fortes réductions des dépenses consacrées aux serveurs toucheront autant le matériel que les OS. C'est vrai quel que soit la taille ou le secteur d'activité des entreprises.

Parmi les entreprises qui concentreront l'essentiel de leurs réductions de dépenses sur la migration d'OS, 29% des plus de 500 salariés ont déclaré que cela passera par le recours croissant à l'open source, contre 19% des sociétés de 100 à 500 salariés.

Graphique 19 : Serveurs : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

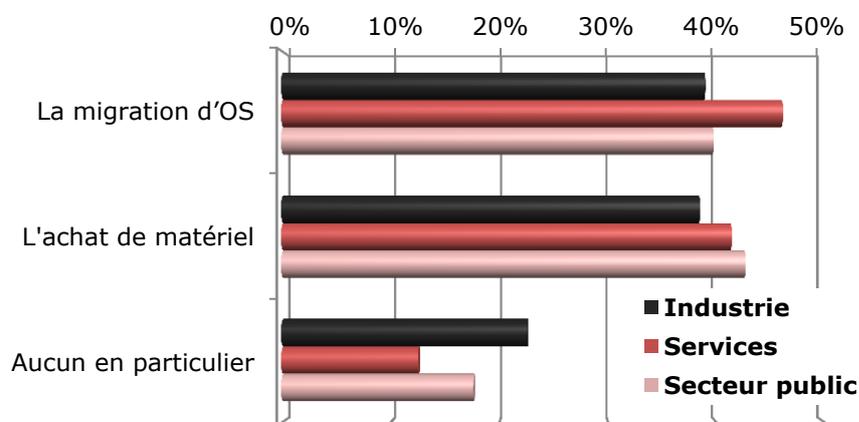
« En ce qui concerne les serveurs, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 20 : Serveurs : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les serveurs, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

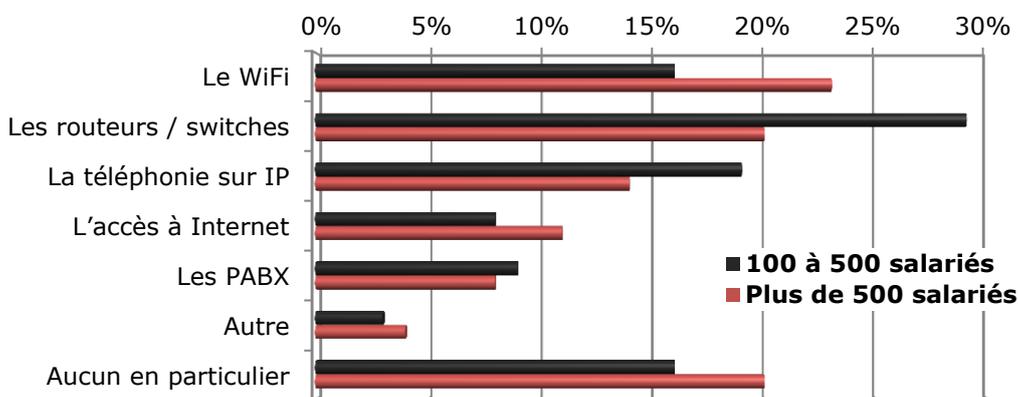
3.1.5 Réseau & télécoms : les dépenses se renforcent autour du « sans fil » et de la ToIP

Si les routeurs / switches concentrent une bonne partie des plus grosses augmentations de dépenses prévues pour 2012, le « sans fil » et la téléphonie sur IP apparaissent comme des domaines très porteurs. Le WiFi arrive même en tête des plus fortes augmentations de dépenses dans les entreprises de plus de 500 salariés.

Quant à la téléphonie sur IP, source d'économie sur le coût des communications, les sociétés de 100 à 500 salariés sont légèrement plus nombreuses que celles de plus grande taille à y consacrer la plus forte augmentation de leurs dépenses.

Graphique 21 : Réseau & télécoms : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

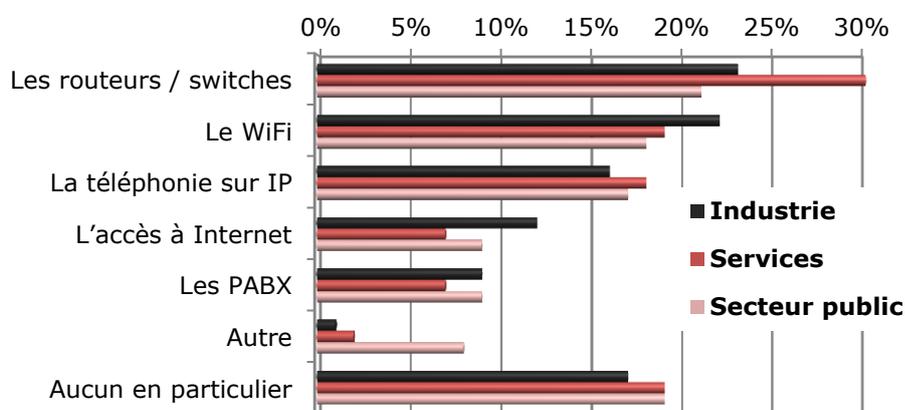
« En ce qui concerne le réseau, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 22 : Réseau & télécoms : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne le réseau, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.6 Les PABX et les mises à jour des outils d'administration : principales variables d'ajustement à la baisse des dépenses

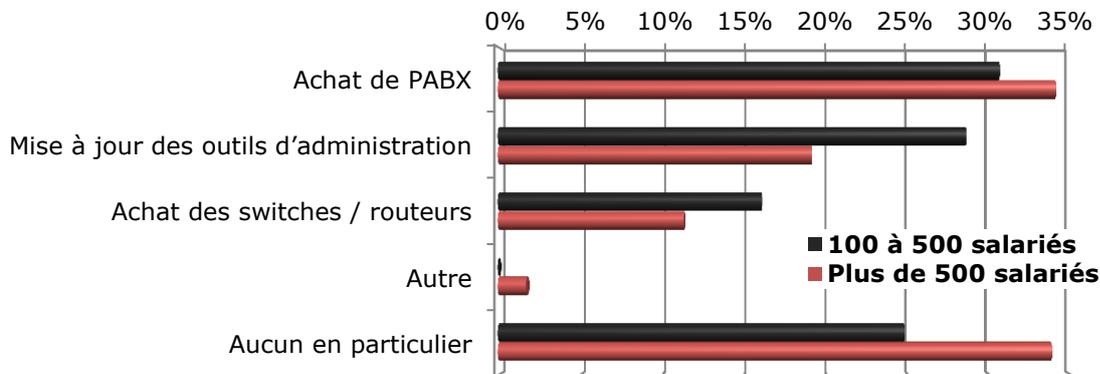
C'est en matière d'achat de PABX et de mise à jour des outils d'administration que l'on observe la plus forte proportion d'entreprises qui vont le plus réduire leurs dépenses consacrées au réseau.

Toutefois, pour bon nombre d'entreprises, il n'existe pas de volonté de concentrer les éventuelles économies à réaliser sur un domaine en particulier.

Graphique 23 : Réseau & télécoms : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

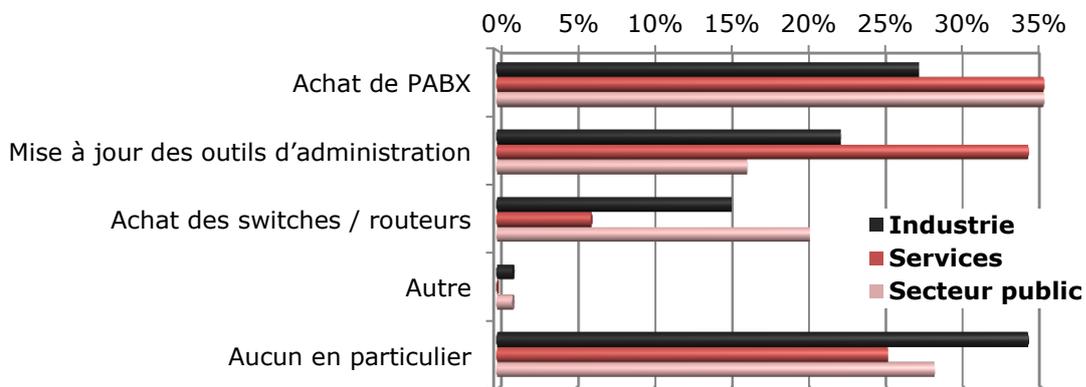
« En ce qui concerne le réseau, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »

(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 24 : Réseau & télécoms : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité



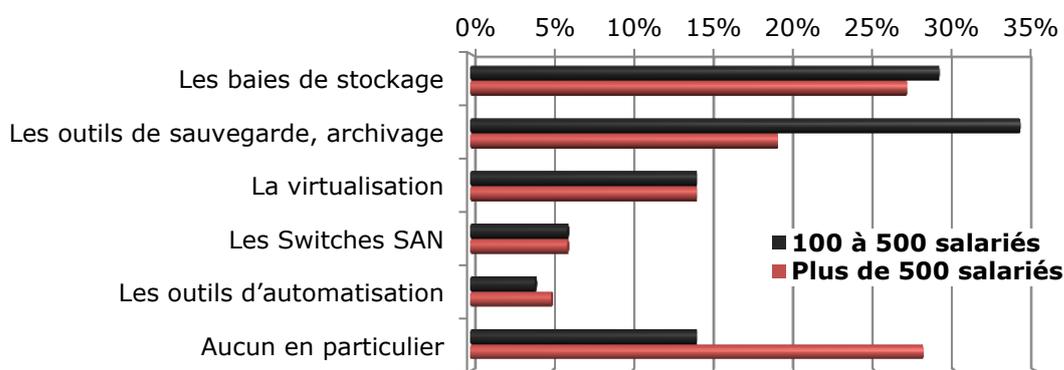
« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.7 Stockage : les outils de sauvegarde et d'archivage montent en puissance

Au-delà des **baies de stockage** qui représenteront une bonne partie des plus fortes augmentations de dépenses prévues pour 2012, **les outils de sauvegarde et d'archivage ont le vent en poupe**. Ils se classent même en tête des plus fortes augmentations de dépenses dans les entreprises de 100 à 500 salariés.

Graphique 25 : Stockage : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne le stockage, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)

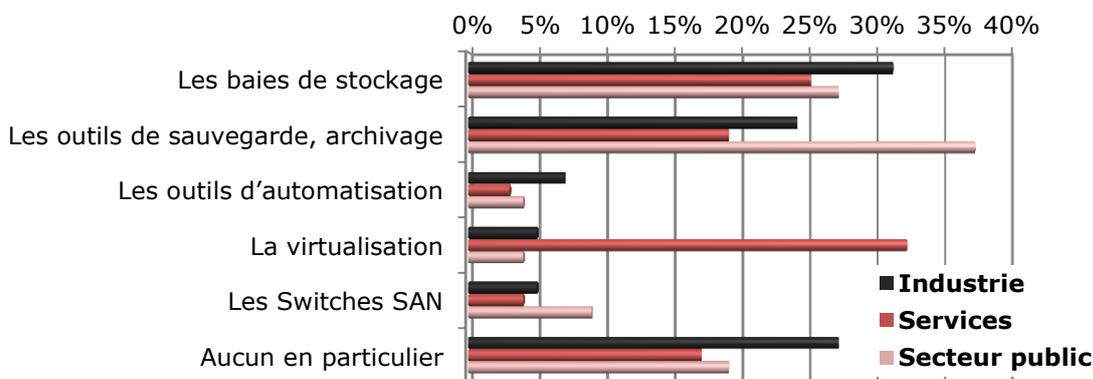


« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Le secteur public enregistre la proportion la plus élevée d'organisations qui consacreront la plus forte augmentation de leurs dépenses aux outils de sauvegarde et d'archivage. Quant aux entreprises issues du secteur des **services**, elles sont particulièrement enclines à fortement augmenter leurs dépenses dans la **virtualisation du stockage**.

Graphique 26 : Stockage : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne le stockage, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



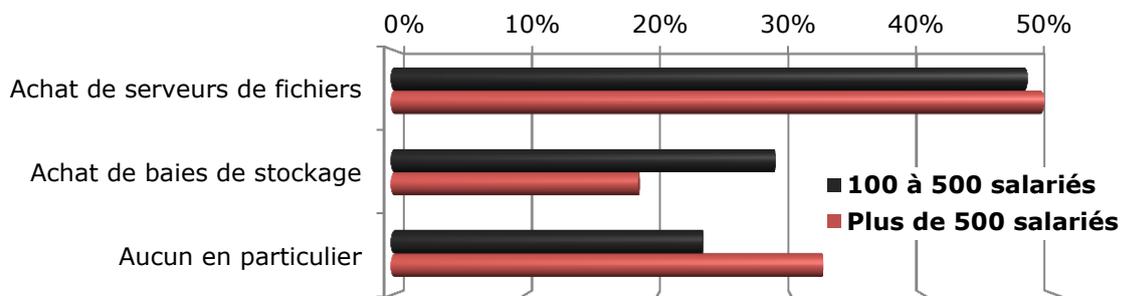
« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.8 Les baies de stockage préférées aux serveurs de fichiers

Comme on peut le constater, les plus fortes réductions de dépenses consacrées au stockage concerneront les serveurs de fichiers. Comme vu précédemment, les entreprises s’orientent désormais nettement vers les solutions optimisées sur baies de stockage, conséquence de la virtualisation et d’une évolution du DAS (Direct Attached Storage) vers des technologies permettant une mutualisation du stockage en réseau (Networked Attached Storage ou Storage Area Networks).

Graphique 27 : Stockage : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d’entreprises

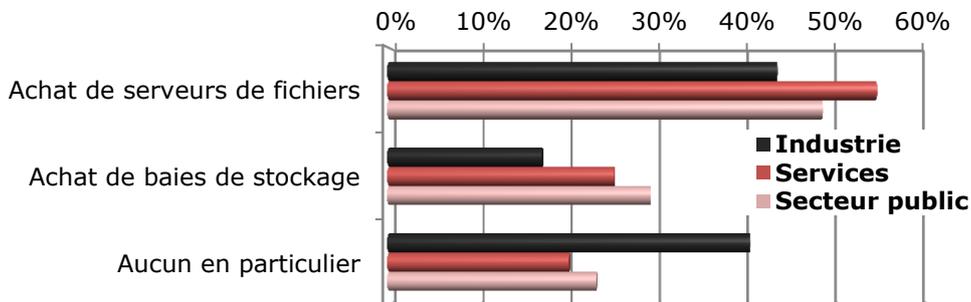
« En ce qui concerne le stockage, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu’il n’y a pas de baisse, mais que cette dernière n’est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 28 : Stockage : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d’activité

« En ce qui concerne le stockage, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu’il n’y a pas de baisse, mais que cette dernière n’est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.1.9 La sécurité des données : un domaine porteur pour 2012

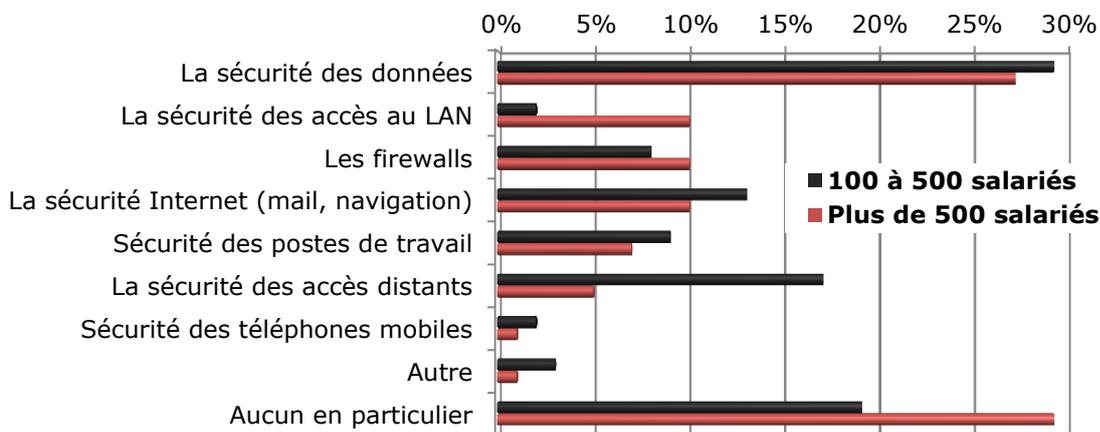
Quelle que soit la taille des entreprises, les plus fortes augmentations des dépenses concerneront le plus souvent **la sécurité des données**.

La **sécurité des accès au LAN**, les **firewalls** et la **sécurité Internet** (messagerie, navigation) arrivent ensuite au coude à coude dans les entreprises de plus de 500 salariés. Les priorités s'avèrent différentes dans les sociétés de 100 à 500 salariés. Avec l'ouverture croissante des ressources à l'extérieur dans les petites structures, **la sécurité des accès distants** arrive en deuxième position des domaines qui enregistreront la plus forte hausse des dépenses.

Graphique 29 : Sécurité : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne la sécurité, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »

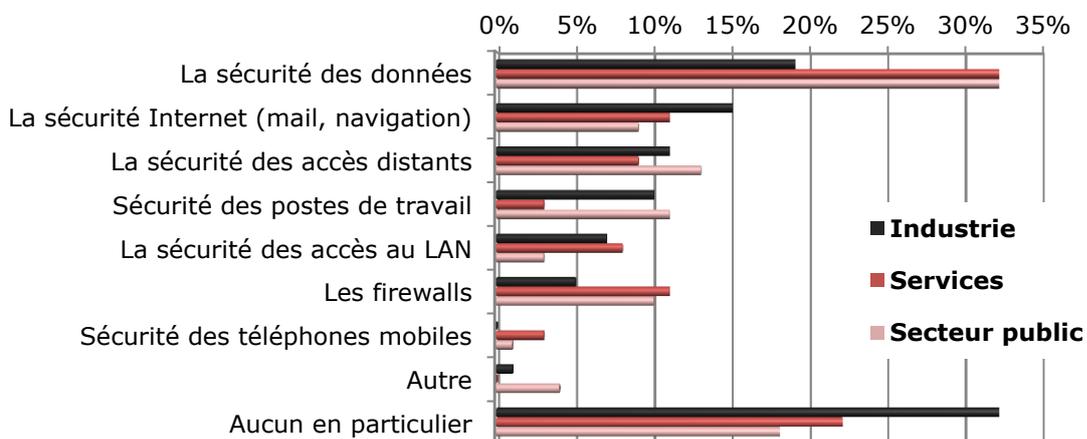
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Enfin, **le secteur de l'industrie** se place en retrait des autres secteurs en ce qui concerne la sécurité des données.

Graphique 30 : Sécurité : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité



3.2 Les dépenses consacrées aux applications

3.2.1 Des investissements dopés par le collaboratif et l'ERP

Les **applications collaboratives** et **l'ERP** concentrent une bonne partie des plus fortes augmentations de dépenses qui seront consacrées aux applications en 2012. On constate toutefois des disparités liées à la taille des entreprises.

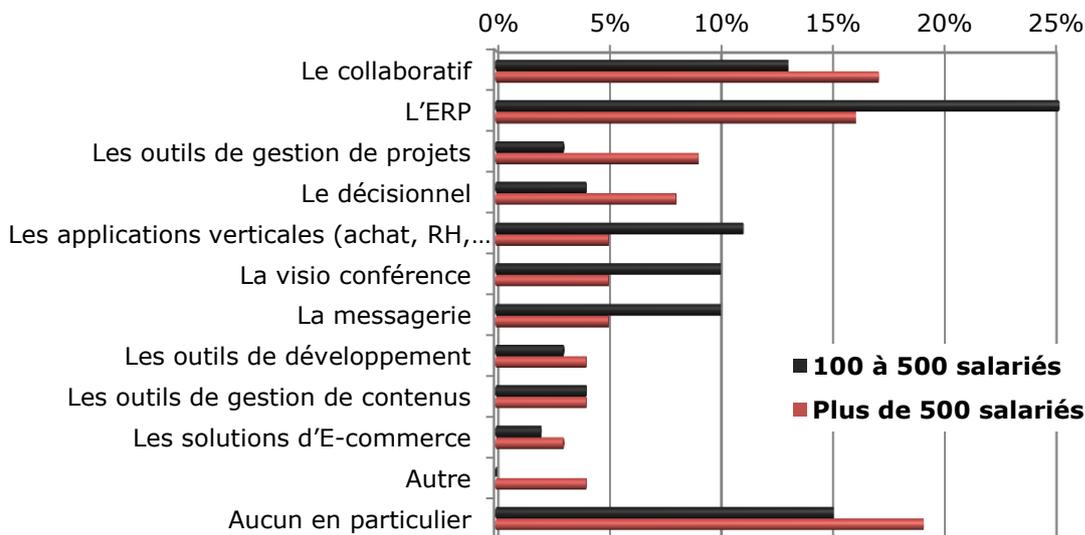
Ainsi, dans les **sociétés de 100 à 500 salariés**, l'ERP est le premier vecteur de croissance des dépenses et devance nettement le collaboratif. Chez les **plus de 500 salariés**, le collaboratif est au coude à coude avec l'ERP au 1^{er} rang des plus fortes augmentations de dépenses.

Les plus grandes entreprises se distinguent également de leurs homologues de plus petite taille en matière de hausse des dépenses consacrées aux **outils de gestion de projet** ou au **décisionnel**.

A l'inverse, les entreprises de 100 à 500 salariés sont plus nombreuses que les organisations de plus de 500 salariés à faire des **applications verticales**, de la **visio-conférence** et de la **messagerie** leur principale source d'augmentation de dépenses en 2012.

Graphique 31 : Applications : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne les applications, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

On observe également des disparités sectorielles en ce qui concerne les applications qui enregistreront les plus fortes croissances de dépenses en 2012.

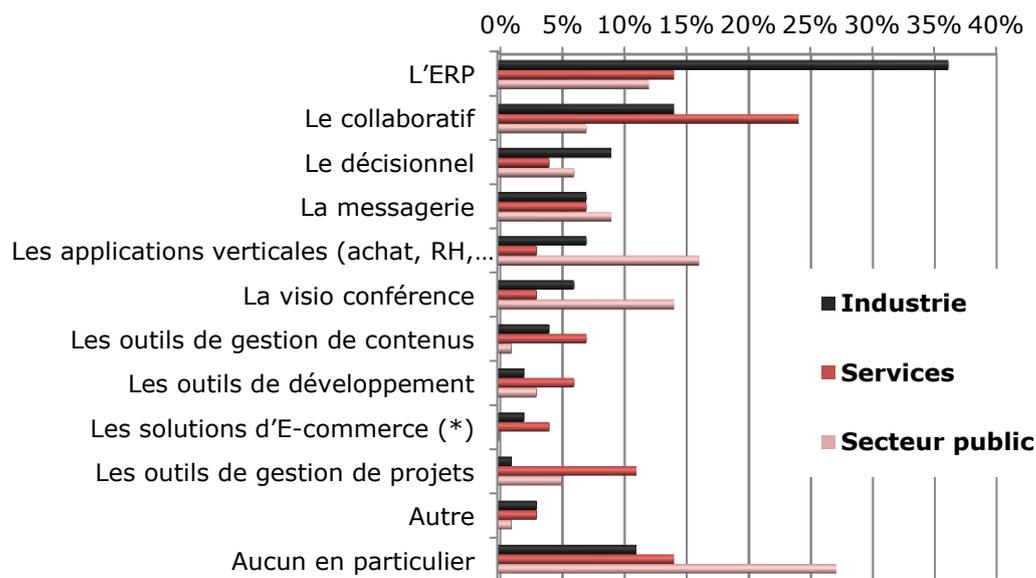
Ainsi **l'ERP** apparaît comme un axe de croissance des dépenses bien plus important dans **l'industrie** que dans les autres secteurs.

De son côté, **le secteur des services** se distingue par la proportion particulièrement élevée d'entreprises qui vont faire du **collaboratif** le domaine où elles vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012.

Enfin, **le secteur public** est celui où l'on trouve le plus d'organisations qui vont faire des applications verticales et de la visio-conférence, les domaines qui enregistreront les plus fortes hausses de dépenses.

Graphique 32 : Applications : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les applications, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

(*) Applications transactionnelles pour le secteur public.

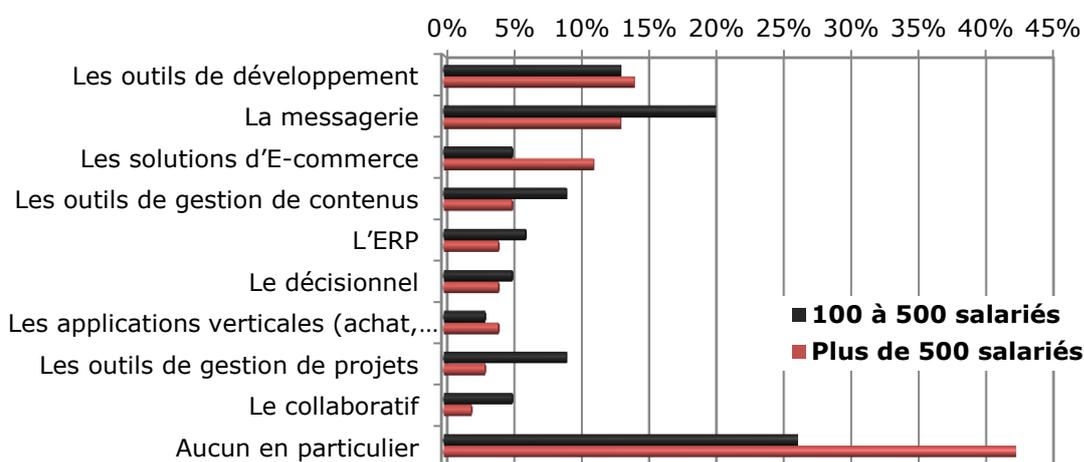
3.2.2 La messagerie et les outils de développement visés par les économies

En ce qui concerne les plus fortes réductions de dépenses consacrées aux applications en 2012, ce sont les **outils de développement** et la **messagerie** qui sont les plus affectés. C'est plus particulièrement le cas dans l'industrie et les services pour la messagerie et dans le secteur public pour les outils de développement.

Toutefois, pour bon nombre d'entreprises, notamment chez les plus de 500 salariés (45%), il n'existe pas de volonté de concentrer les éventuelles économies à réaliser sur un domaine en particulier.

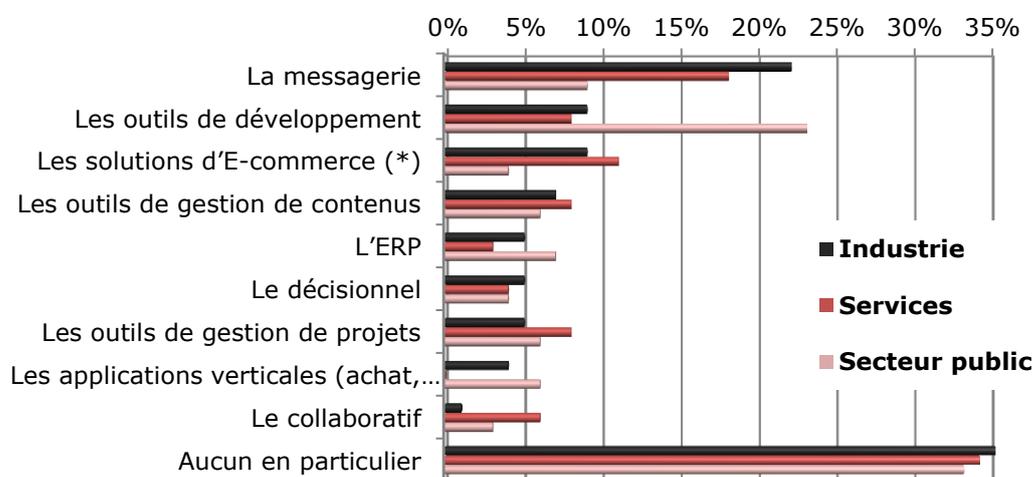
Graphique 33 : Applications : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne les applications, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

Graphique 34 : Applications : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité



(*) Applications transactionnelles pour le secteur public

3.3 Les dépenses consacrées aux services

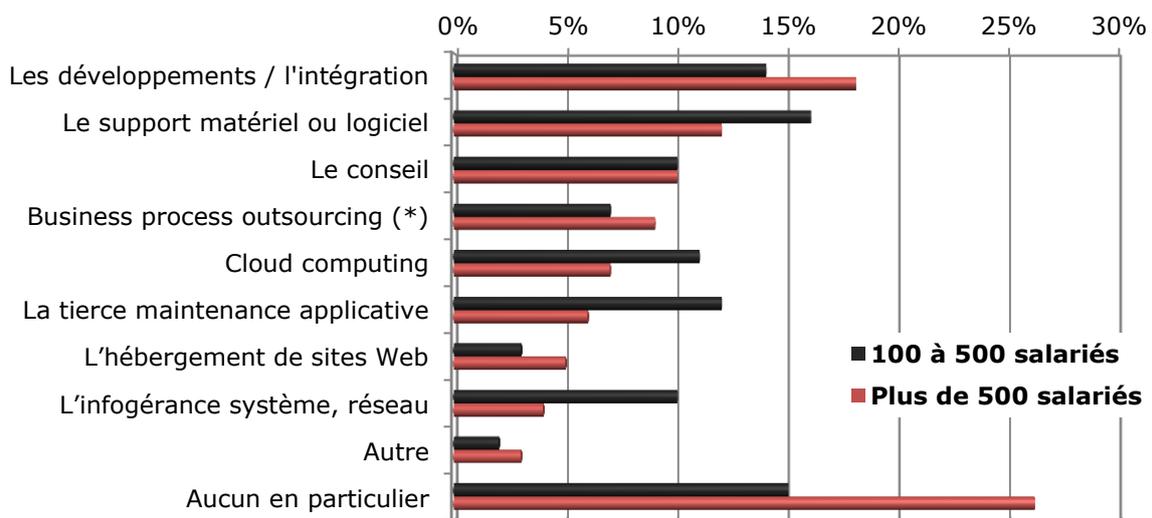
3.3.1 Développement / intégration et support : principaux axes de croissance pour 2012

Ce sont le **développement / l'intégration de systèmes** et le **support matériel ou logiciel** qui enregistrent la plus forte proportion d'entreprises qui comptent augmenter le plus leurs dépenses dans ces domaines en 2012.

Si le **cloud computing** monte en puissance, une part encore assez modeste d'entreprises (de 7 à 11%) va en faire sa principale source d'augmentation de dépenses consacrées aux services.

Graphique 35 : Services : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne les services, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



(*) Externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise comme par exemple la paye, le support technique, le centre d'appel...

« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

En ce qui concerne les plus fortes croissances des dépenses consacrées aux services, on observe certaines disparités sectorielles.

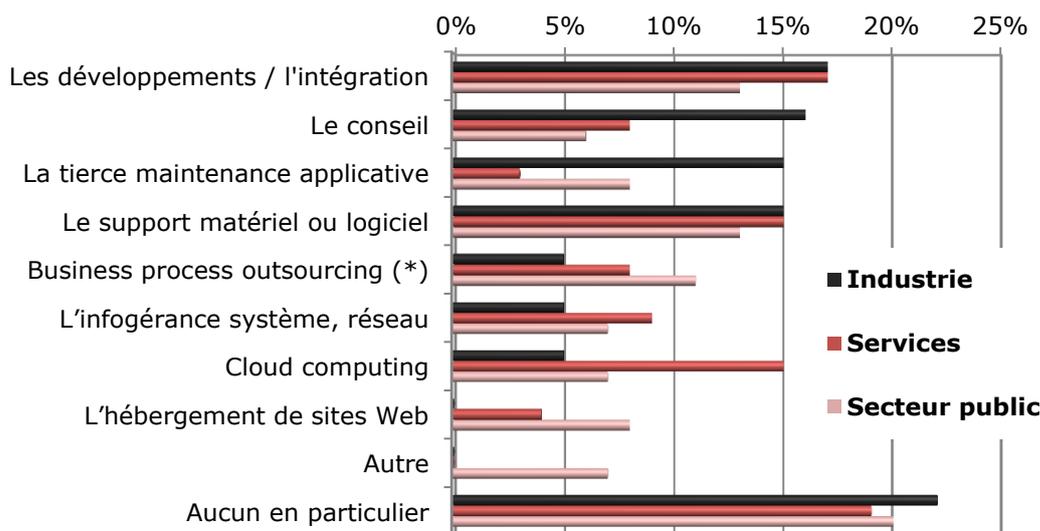
Ainsi, **l'industrie** se distingue par la proportion d'entreprises qui vont faire du **conseil** et de la **TMA** les domaines où elles vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012.

De son côté, **le secteur des services** est celui où l'on trouve le plus de sociétés qui vont faire du **cloud computing**, le domaine qui enregistrera la plus forte hausse de dépenses.

Enfin, **les organisations publiques** apparaissent légèrement plus enclines que les autres secteurs à faire du **BPO** (Business Process Outsourcing) leur principale poste d'augmentation de dépenses en services.

Graphique 36 : Services : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les services, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



(*) Externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise comme par exemple la paye, le support technique, le centre d'appel...

« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

3.3.2 Les cibles des plus fortes réductions de dépenses varient suivant la taille et l'activité des entreprises

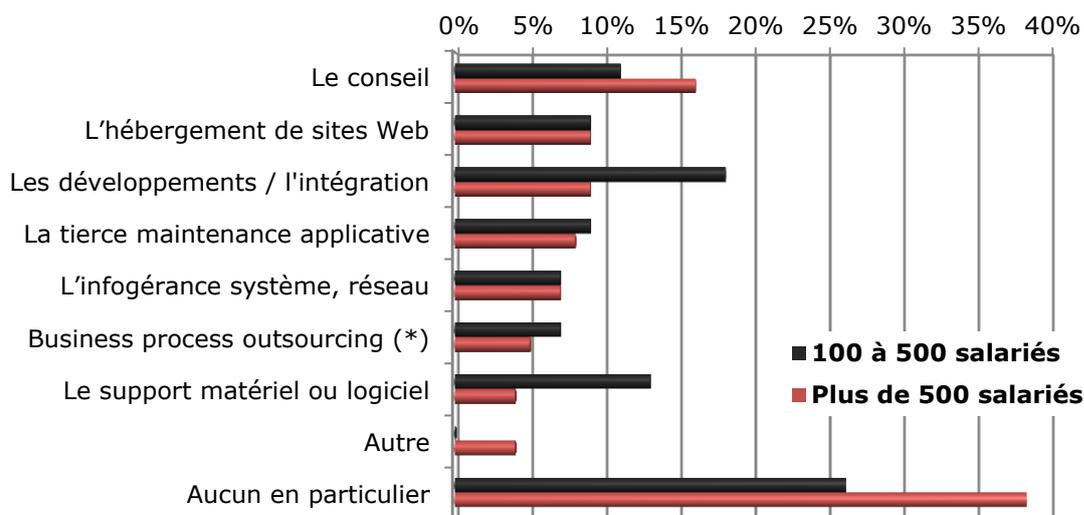
En ce qui concerne les plus fortes réductions de dépenses consacrées aux services, c'est le **conseil** qui est le plus touché dans **les entreprises de plus de 500 salariés**.

Dans les sociétés de 100 à 500 salariés, les développements / l'intégration de systèmes et le support matériel ou logiciel enregistreront les plus fortes réductions de dépenses. Cela dénote un réel clivage dans les stratégies des petites structures pour lesquelles ces domaines sont autant cités comme principales sources d'augmentation que de réduction des investissements.

Pour bon nombre d'entreprises (de 26 à 38%), il n'existe pas de volonté de concentrer les éventuelles économies à réaliser sur un domaine en particulier.

Graphique 37 : Services : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne les services, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



(*) Externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise comme par exemple la paye, le support technique, le centre d'appel...

« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

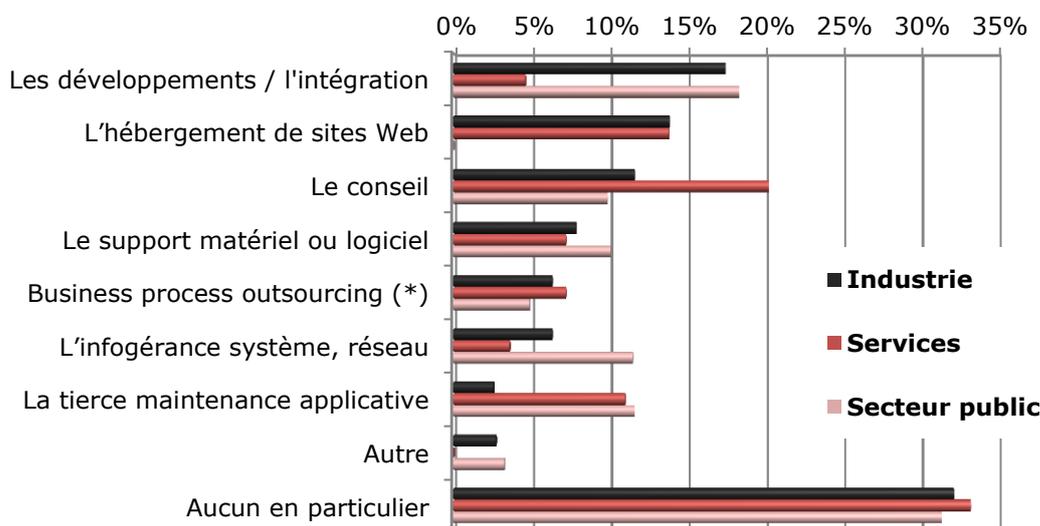
Les plus fortes réductions des dépenses affectant les services révèlent des disparités sectorielles.

Ainsi, les entreprises **du secteur des services** sont bien moins enclines à faire des développements / de l'intégration de systèmes le domaine où elles vont le plus réduire leurs dépenses en 2012. A l'inverse, elles risquent de plus rogner sur le conseil que leurs consœurs des autres secteurs.

Enfin, **l'industrie** se place en retrait des autres secteurs en matière de tierce maintenance applicative alors que le **secteur public** se prépare à fortement renégocier à la baisse ses contrats d'infogérance.

Graphique 38 : Services : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne les services, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



(*) Externalisation d'une partie de l'activité de l'entreprise comme par exemple la paye, le support technique, le centre d'appel...

« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

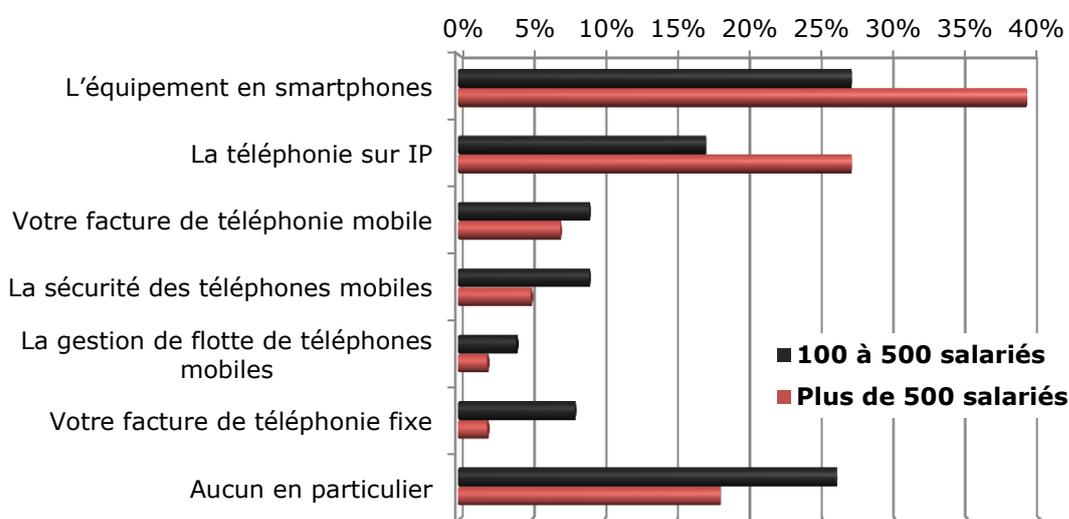
3.4 Les dépenses consacrées à la téléphonie

3.4.1 Les smartphones et la ToIP montent en puissance

C'est pour l'équipement en **smartphones** et **la téléphonie sur IP** que l'on enregistre la plus forte proportion d'entreprises qui vont le plus augmenter leurs dépenses en 2012. Les sociétés de plus de 500 salariés s'avèrent les plus motrices en la matière.

Graphique 39 : Téléphonie : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne la téléphonie, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

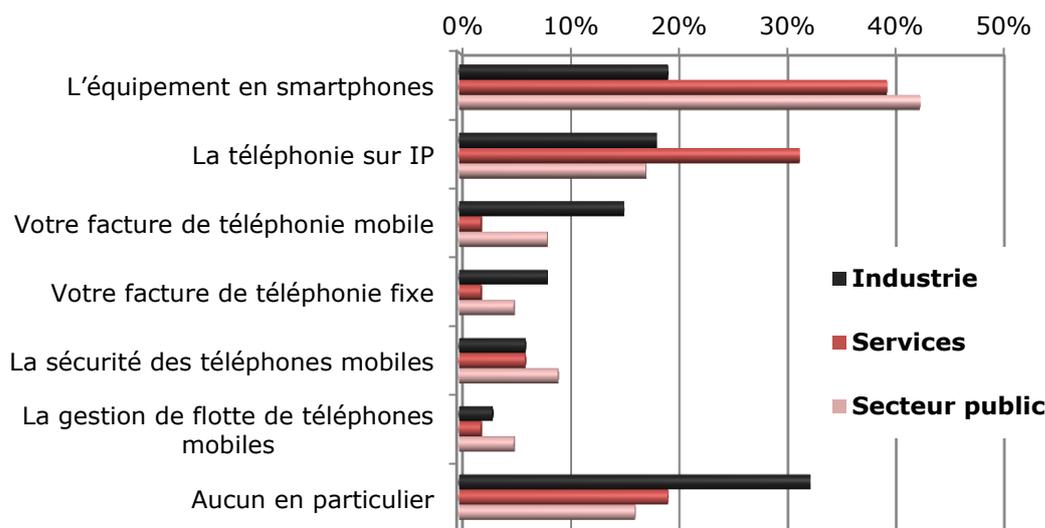
3.4.2 La ToIP a le vent en poupe dans le secteur des services et le smartphone est à la traîne dans l'industrie

L'industrie se positionne nettement en retrait des autres secteurs parmi les entreprises qui augmenteront le plus leurs investissements dans les smartphones en 2012.

A l'inverse, les sociétés issues du **secteur des services** se distinguent en matière de **téléphonie sur IP**. Pour près d'un tiers d'entre elles, ce sera le domaine où elles augmenteront le plus leurs dépenses en 2012, contre moins d'une entreprise sur cinq dans les autres secteurs.

Graphique 40 : Téléphonie : là où la croissance des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

« En ce qui concerne la téléphonie, quel est le domaine où vous allez le plus augmenter vos dépenses en 2012 ? »
(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de hausse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

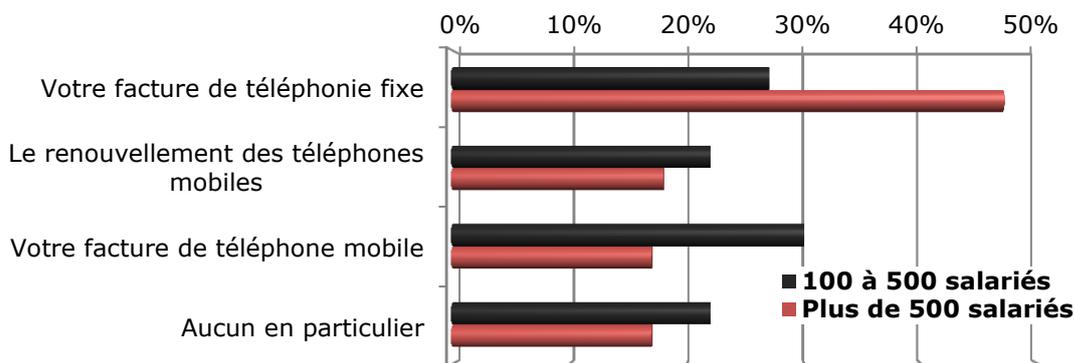
3.4.3 Economies : la facture téléphonique en ligne de mire

C'est en matière de facture téléphonique que les entreprises cherchent le plus à freiner leurs dépenses en 2012. La facture de téléphonie fixe est la première visée dans les **entreprises de plus de 500 salariés**, alors que c'est la téléphonie mobile à laquelle la majorité des **entreprises de 100 à 500 salariés** souhaitent s'attaquer.

Graphique 41 : Téléphonie : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 par taille d'entreprises

« En ce qui concerne la téléphonie, quel est le domaine où vous allez le plus réduire vos dépenses en 2012 ? »

(Une seule réponse possible)



« Aucun en particulier » ne veut pas dire qu'il n'y a pas de baisse, mais que cette dernière n'est pas concentrée sur un domaine en particulier.

La lecture des résultats par secteur d'activité montre assez peu de disparités, si ce n'est une plus forte sensibilité du **secteur public** à la facture de téléphonie mobile.

Dans **l'industrie**, on constate une plus faible proportion d'entreprises qui ne font pas du **renouvellement des mobiles** leur principale source de réduction de dépenses. Cela peut s'expliquer par le fait que ce secteur semble en retard par rapport aux autres dans l'équipement en smartphones. Ces derniers étant plus chers que les téléphones mobiles classiques, les entreprises industrielles ont donc moins investi en 2011 et sont donc moins enclines à réduire leurs dépenses en 2012.

Graphique 42 : Téléphonie : là où la réduction des dépenses sera la plus importante en 2012 selon le secteur d'activité

