

# 2021, l'année où les PME adoptent le cloud et le SaaS

LES INVESTISSEMENTS TECHNOLOGIQUES BOOSTENT L'EFFICACITÉ, LA RENTABILITÉ ET LA SÉCURITÉ.



Une nouvelle étude IDG montre que les PME ont pu traverser une période de changements inédits grâce aux technologies cloud. La raison à cela est que le cloud offre une flexibilité vitale à la transformation des organisations dans un contexte où les objectifs opérationnels évoluent rapidement. Et avec le nombre important de personnes qui continueront à travailler depuis leur domicile, cette flexibilité devrait rester vitale dans un futur proche.

Pour se faire une idée précise de la façon dont les entreprises s'adaptent (en particulier, les PME comptant entre 100 et 999 employés), IDG et Cisco ont sondé des dirigeants d'entreprise responsables des achats informatiques, afin de découvrir ce qu'ils comptent acheter, pourquoi ils comptent effectuer de tels achats, à quels problèmes d'approvisionnement ils sont confrontés, et enfin, dans quelle mesure l'actualité récente a impacté leurs plans. Ce livre blanc consigne les conclusions de l'étude.

## LES MOTEURS DE L'INVESTISSEMENT

De façon générale, l'étude a permis de découvrir que les PME avaient besoin d'une plus grande efficacité opérationnelle, laquelle efficacité devra à son tour générer une rentabilité accrue. Les PME ont également plus que jamais besoin de renforcer leur sécurité. Et il se trouve que la technologie tient ses promesses en ce qui concerne ces trois objectifs.

Toutefois, l'ironie de la situation veut que la technologie soit également l'obstacle n°1 en matière d'efficacité et de rentabilité. En effet, elle entrave les mises à niveau de sécurité. Près de la moitié des entreprises de l'étude restent confrontées à des défis posés par les systèmes hérités et compartimentés. Ces problèmes sont également multisites, deux tiers des entreprises ayant participé à l'étude indiquant disposer de plusieurs bureaux.

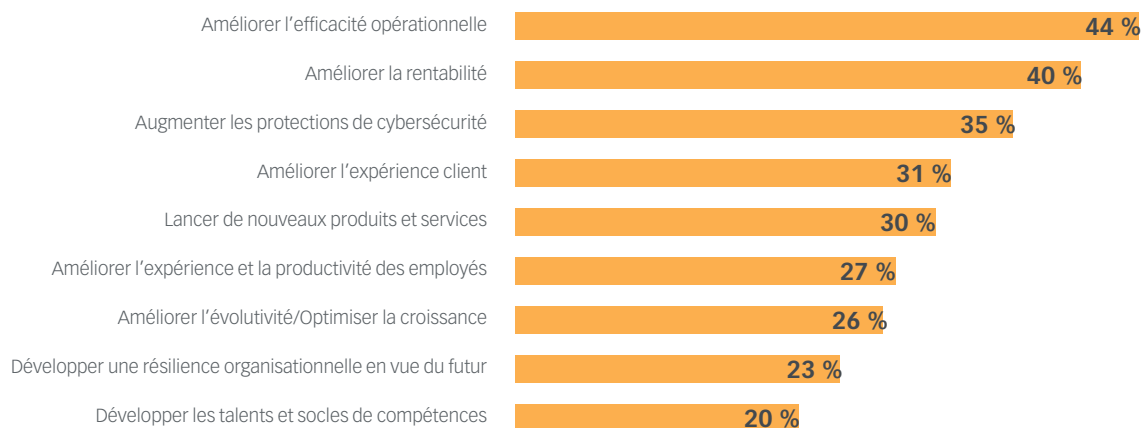
Lorsqu'on les interroge sur la meilleure façon d'utiliser l'argent de leur entreprise, les répondants indiquent qu'ils projettent d'investir



CONTENU  
SPONSORISÉ



FIGURE 1 Principaux objectifs opérationnels pour 2021 et au-delà



SOURCE : IDG

prioritairement dans la cybersécurité, le cloud et le matériel. Ce qui nous amène à leur premier objectif : opérer plus efficacement dans une période marquée par les perturbations (objectif cité par 44 % des dirigeants de PME).

Cet objectif s'accompagne d'un objectif concomitant d'amélioration de la rentabilité (40 %), sachant que l'efficacité est ce qui permet d'améliorer les résultats financiers (voir Figure 1).

« La réduction des coûts et l'accroissement de la productivité sont des impératifs pour toutes les entreprises », indique Nick Chrissos, Directeur technologique Monde pour les PME chez Cisco. Il ajoute que les risques de cybersécurité sont en hausse concernant les PME. « La sécurité est vitale pour toute entreprise, mais au cours des dernières années, nous avons constaté que les PME étaient de plus en plus ciblées. »

Nick Chrissos ajoute que, selon lui, cela est dû au fait que les délinquants informatiques bénéficient désormais d'une économie du logiciel malveillant leur permettant de cibler spécifiquement les PME. Cet univers souterrain comprend même aujourd'hui des groupes qui vendent des outils logiciels militarisés aux pirates informatiques. Par exemple, les rançongiciels en tant que services (ransomware-as-a-service) permettent aux développeurs d'accorder des licences logicielles pour des logiciels malveillants à des escrocs qui ne sont pas forcément versés en technologie, mais qui souhaitent néanmoins se lancer sur le marché de l'extorsion de rançons en s'en prenant à des victimes potentiellement peu protégées.

Une fois que les entreprises ont pris soin de leurs besoins fondamentaux – l'efficacité, la rentabilité et la sécurité –, 31 % d'entre elles se penchent sur les investissements informatiques, afin d'améliorer l'expérience client. Comme l'indique McKinsey dans un [rapport \(en anglais\)](#), une expérience client exceptionnelle peut contribuer aux

objectifs d'efficacité et de rentabilité en générant des revenus et des réductions des coûts considérables.

### LES RALENTISSEURS

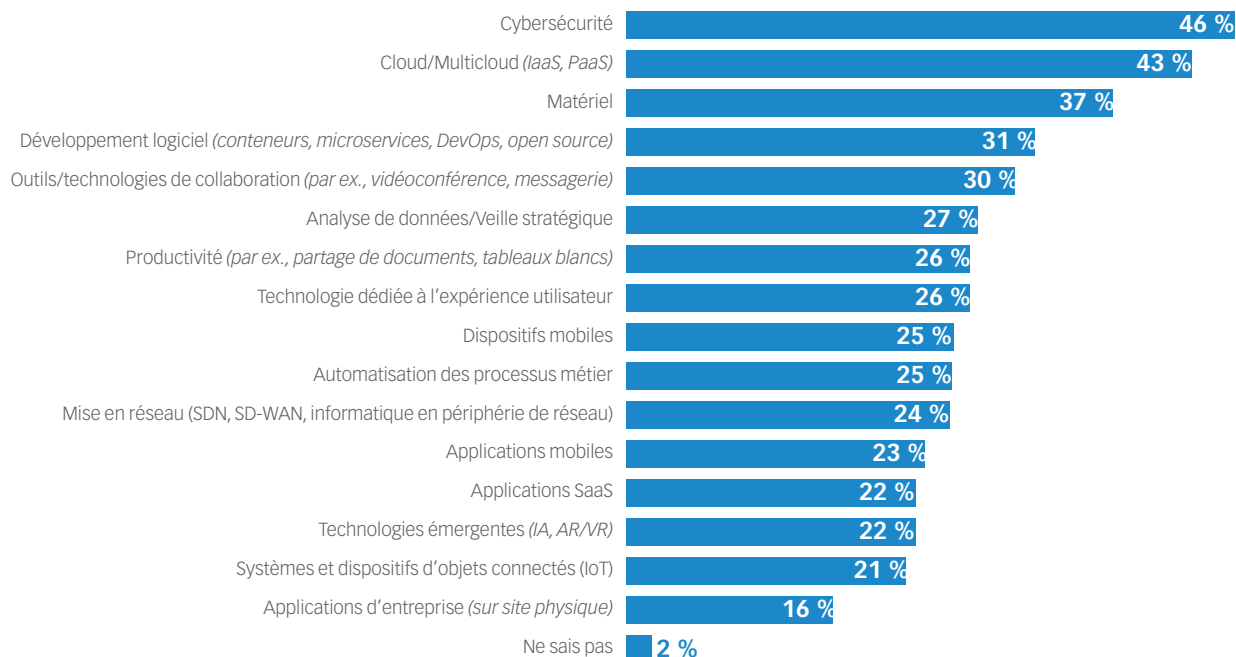
Les entreprises font face à des obstacles de taille sur la voie qui doit les mener à l'adoption technologique, à commencer par les anciens systèmes et les données difficiles d'accès. Dans leurs efforts pour réaliser leurs objectifs opérationnels, 49 % des entreprises déclarent que leur principal obstacle réside dans les systèmes hérités, qui compartimentent les données.

Sans surprise, en ces temps tumultueux, le deuxième obstacle de taille pour les entreprises cherchant à se doter technologiquement, consiste en des forces extérieures, telles que la pandémie et le climat politico-économique, mentionnés par 38 % des répondants. Ces obstacles sont suivis d'assez près par les contraintes budgétaires et financières (36 %) et les problèmes de ressources humaines (30 %).

En ce qui concerne ces derniers, il faut inclure les déficits de compétences. Déjà un handicap avant la pandémie, les déficits de compétences et le manque de personnel devraient, dans un proche avenir, rester un facteur contraignant pour les entreprises du monde entier, comme le rappelle un récent [rapport](#) du Forum économique mondial. Les employés pâtissent eux aussi des perturbations causées par les avancées technologiques, ces dernières ayant modifié leurs emplois.

Les déficits de compétences ont autant d'impact sur les PME que sur les autres entreprises. Cela explique que les PME pointent ces déficits de compétences comme autant d'obstacles limitant leur progression vers leurs objectifs opérationnels. L'étude IDG a découvert qu'une entreprise informatique de taille moyenne comptait moins de 25 informaticiens. Près de la moitié (43 %) déclare avoir moins de 10 employés informatiques. Quelques-unes (5 %) avouent ne pas avoir de service informatique du tout.

FIGURE 2 Domaines prioritaires pour l'investissement technologique



SOURCE : IDG

Dans de telles conditions, il ne devrait pas être très étonnant que 41 % des PME dépendent d'intervenants extérieurs pour la gestion de leurs implémentations technologiques.

### LES PRIORITÉS TECHNOLOGIQUES

Au sortir de l'année 2020, 68 % des dirigeants informatiques et des chefs d'entreprise de PME déclaraient que l'utilisation d'applications et de données dans le cloud avait augmenté durant la pandémie. Seuls 10 % indiquent que leur utilisation du cloud avait baissé. Comme il fallait s'y attendre, en cette période de confinement prolongé et de commandes gérées en télétravail, les augmentations mentionnées ont concerné l'ensemble des secteurs d'activité, des zones géographiques et des tailles d'entreprise représentés dans l'étude.

La pandémie a également influé sur les types d'achats de services cloud faits par 78 % des entreprises sondées. Là encore, l'impact s'est fait ressentir dans tous les secteurs d'activité et toutes les régions, quelle que soit la taille des entreprises. Plus de la moitié des entreprises de l'étude (56 %) déclarent qu'elles prévoient d'augmenter leurs investissements logiciels pendant la pandémie.

Lorsqu'ils se projettent dans l'avenir, les observateurs sectoriels prévoient que nombre des transformations causées par la pandémie resteront en place, notamment avec des effectifs plus distribués. Un constat que les dirigeants de PME ont à l'esprit lorsqu'ils détaillent les types de technologies que leurs entreprises prévoient d'acheter en 2021.

Les trois principaux segments technologiques dans lesquels des investissements sont planifiés pour l'année à venir, tels qu'ils ressortent de l'étude, sont la sécurité (46 %), le cloud – y compris les configurations multicloud et de logiciel en tant que service (SaaS) (43 %) – et le matériel (37 %). (voir Figure 2).

Pratiquement toutes les PME (95 %) ont déclaré vouloir s'appuyer sur un ou plusieurs modèles de déploiement cloud au cours de l'année à venir.

- 57 % des dirigeants de PME projettent de mettre en œuvre un ou plusieurs clouds privés.
- 51 % utiliseront des clouds publics.
- 33 % déploieront une stratégie de cloud hybride (cloud public/privé).

Près du tiers (30 %) des applications basées sur le cloud qui étaient utilisées dans les entreprises en 2020 relèvent du modèle SaaS.

### PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ DANS LE CLOUD

L'amélioration de la sécurité des données est le tout premier avantage logiciel attendu du cloud, puisque cité par plus de la moitié des répondants (51 %). L'amélioration de la productivité arrive tout de suite derrière, avec 49 % des répondants qui la citent comme un avantage majeur offert par le cloud. Les répondants ont ensuite accordé les pourcentages les plus élevés à l'amélioration des performances applicatives (38 %) et à la réduction des coûts (35 %).



En tant que modèle de consommation, le cloud vous évite d'avoir à investir dans du matériel ou à installer des logiciels pour le déployer. Ce type de déploiement rapide est

quelque chose de formidable.



– Nick Chrissos, *Directeur technologique Monde pour les PME chez Cisco*

Confirmant leur engagement sur la voie du cloud, 53 % des répondants prévoient de donner la priorité aux investissements destinés à la sécurité dans le cloud, au cours de l'année à venir – soit plus que pour n'importe quelle autre catégorie de SaaS.

Les autres grandes priorités en matière d'investissements SaaS restent loin derrière. Ainsi, les plans pour le déploiement d'applications et du stockage sur le web (les deux étant cités par 35 % des répondants) se voient attribuer la même priorité, en se classant en deuxième position sur la liste des priorités SaaS. Les applications dédiées à la productivité, tels les documents et les feuilles de calcul (33 %), arrivent en troisième position, suivies par les outils de collaboration (29 %), à la quatrième place donc. Pour ce qui est de la sécurité, près de la moitié (48 %) des responsables informatiques et des chefs d'entreprise de PME préfère regrouper les solutions SaaS – en y incluant celles dotées de fonctionnalités de sécurité intégrées – plutôt qu'utiliser des solutions indépendantes qui nécessiteraient des achats séparés. Seuls 31 % ont déclaré préférer le déploiement de solutions SaaS autonomes.

Selon les répondants ayant participé à l'étude, les solutions logicielles tout-en-un avec sécurité intégrée présentent les avantages suivants :

- une maintenance et un dépannage plus faciles
- une configuration plus facile
- une expérience utilisateur améliorée

Au regard des problèmes posés par les systèmes hérités, la plupart des entreprises (56 %) achètent des solutions SaaS dans le but de les rétro-adapter aux environnements existants, plutôt que de modifier ces derniers pour qu'ils puissent prendre en charge ces solutions.

## LES RÉSULTATS FINANCIERS

Les PME ont consacré l'année qui vient de s'écouler à faire des aménagements devant leur permettre de relever les défis inédits auxquels elles sont confrontées dans leur quête d'une meilleure efficacité, productivité et sécurité, ce qui les a amenées à se tourner vers l'un des plus puissants outils de leur arsenal technologique : les déploiements cloud et SaaS, cités par 95 % des responsables informatiques et des chefs d'entreprise comme un investissement prioritaire pour l'année à venir.

« Le cloud en tant qu'architecture présente des avantages incroyables », déclare Nick Chrissos. « Le cloud permet immédiatement d'être indépendant des sites physiques. Et, en tant que modèle de consommation, le cloud vous évite d'avoir à investir dans du matériel ou à installer des logiciels pour le déployer. Ce type de déploiement rapide est quelque chose de formidable. »

Bien entendu, prévient-il, le cloud nécessite aussi une approche différente de la sécurité. « Lorsque tout le monde est au bureau et qu'il y a des applications dans un centre de données, vous pouvez construire un mur autour de tout ce que vous voulez pour le protéger. » Mais lorsque les équipes sont dispersées, ajoute Nick Chrissos, les entreprises ont besoin d'une sécurité basée sur le cloud spécialement conçue pour les collaborateurs en télétravail. Les applications SaaS disposant d'une sécurité intégrée peuvent y aider – et les PME planifient donc leurs investissements en conséquence.

**Découvrez ce que le cloud peut faire de plus pour stimuler la rentabilité de votre entreprise. Découvrez les [Solutions Cisco pour PME](#).**

## À propos de l'étude

Du 12 au 23 novembre 2020, IDG a sondé 650 responsables de la technologie et chefs d'entreprise en charge des achats informatiques au sein de leur entreprise respective. Tous étaient issus d'entreprises du secteur privé comptant entre 100 et 999 employés.

Parmi les secteurs d'activité représentés figuraient les services financiers, la production, la distribution et les services professionnels.

Les répondants provenaient d'entreprises situées en Amérique (200 aux États-Unis, 50 au Canada, 50 au Brésil et 50 au Mexique), en Europe (50 au Royaume-Uni, 50 en Allemagne et 50 en France), et dans la zone Asie-Pacifique (50 en Australie, 50 en Inde et 50 au Japon).