

Le baromètre 2025 de la transformation numérique des ETI vue par les DSI

Les réponses clés pour vous
situer et vous inspirer



Édito

Dans un monde en pleine transformation, votre entreprise doit à la fois se positionner face à ses concurrents et s'adapter aux nouveaux besoins de ses clients et collaborateurs, en adoptant les évolutions technologiques permanentes. Pour vous y aider, nous nous sommes associés avec l'institut BVA Xsight afin d'initier ce Baromètre exclusif dédié à la transformation numérique des ETI. Nous avons interrogé 300 responsables informatiques dans le but de vous présenter un état des lieux représentatif de leurs enjeux stratégiques, des défis et freins qu'ils rencontrent au quotidien et des solutions mises en place dans cette étape clé de leur transformation.

4 tendances fortes se dégagent

1

Pour la grande majorité, la transformation numérique est une évidence et une priorité stratégique. Cependant, dans le même temps, un grand nombre d'entre eux confirment qu'elle est difficile à mettre en place et ils cherchent des solutions pour avancer.

2

Plus étonnant, il ressort que les DSI ont largement confiance en la cybersécurité de leur entreprise. À tel point que nombre d'entre eux n'ont pas encore mis en place certains dispositifs cyber incontournables en 2025. Ils savent pourtant qu'ils ne pourront pas y échapper.

3

Bien que le mouvement vers le cloud soit très largement engagé, il suscite encore des inquiétudes sur son coût et sa sûreté. Les DSI ont besoin de solutions pragmatiques pour maîtriser et manager leur cloud public et/ou privé.

4

Et enfin, ils sont pleinement conscients de leur besoin d'accompagnement expert et de collaborations durables pour réussir leurs projets mais hésitent sur leurs choix de partenaires.

Autant de transformations à engager qui leur imposent l'accès à une grande diversité d'experts, la mise en place d'outils et leur supervision en temps réel.

Je vous laisse découvrir ce baromètre où vous trouverez des clés pour comprendre les enjeux et priorités des ETI, afin de mieux entamer ou poursuivre votre propre transformation numérique.



François Treuil
Directeur de la division Entreprises
Bouygues Telecom

Méthodologie du baromètre



BVA Xsight est une société d'études et conseil fondée en France en 1970, spécialiste de l'analyse comportementale et leader des études de marché et d'opinion. Forts de leurs savoir-faire, les 400 collaborateurs de BVA Xsight délivrent une expertise sectorielle sous forme d'insights, au service de la prise de décision et de la performance des organisations.

**Dans le cadre de cette étude,
une approche en deux phases a été adoptée.**

Dans un premier temps, une étude qualitative a été menée pour affiner le questionnaire et enrichir l'analyse des résultats grâce à l'exploitation de verbatims. Pour cela, cinq entretiens ont été réalisés auprès de directeurs des systèmes d'information (DSI) d'entreprises de taille intermédiaire. Ces participants ont été sélectionnés à partir d'un fichier de contacts transmis par les équipes de Bouygues Telecom Business. Les entretiens, d'une durée comprise entre 45 minutes et 1 heure, se sont déroulés à distance, soit par téléphone, soit en visioconférence. L'étude a porté sur trois secteurs d'activité : l'industrie, les services et conseils, ainsi que le secteur social. Cette phase de recueil s'est déroulée du 10 au 22 octobre 2024.

Dans un second temps, après l'analyse des premiers enseignements issus des entretiens qualitatifs, une enquête quantitative a été réalisée afin de consolider les résultats et de leur donner une portée plus large. Celle-ci a été menée en ligne auprès de 300 responsables informatiques, décisionnaires ou impliqués dans la stratégie IT, travaillant au sein d'entreprises de 250 à plus de 1000 collaborateurs. Afin de garantir la représentativité des résultats, la méthode des quotas a été appliquée en fonction de la taille des entreprises et de leur région d'implantation. Le questionnaire, d'une durée de 12 minutes, a été administré sur un panel externe. Cette seconde phase d'étude s'est déroulée entre le 8 et le 25 novembre 2024.

Cette approche en deux étapes a permis de croiser des analyses approfondies issues des entretiens avec des données quantitatives, assurant ainsi une compréhension fine et étayée de la problématique étudiée.

Sommaire

Se situer

- Perception globale des enjeux 
- Transformation numérique & sécurité
- Transformation numérique & cloud
- Transformation numérique & accompagnement

S'inspirer

- Motivations internes et externes 
- Actions déjà mises en place
- Accompagnements testés et approuvés

Se situer

État des lieux
de la transformation
numérique
des entreprises

Perception globale des enjeux

Une transformation numérique généralisée ?

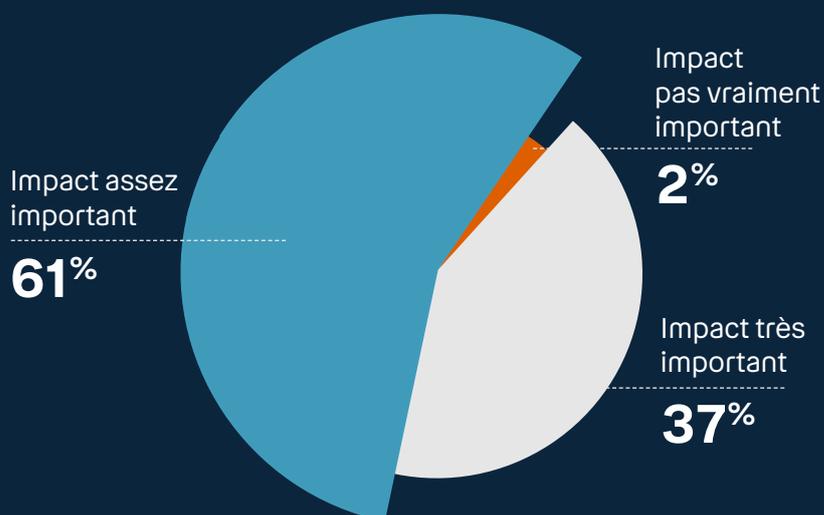
Opportunité réelle pour les uns, chantier difficile pour d'autres, mais jugée incontournable par tous... La transformation numérique redéfinit la compétitivité des ETI.

99%

des dirigeants d'ETI
ont déjà initié un projet de transformation numérique.

98%

des responsables IT
estiment que la transformation numérique aura un **impact important** sur la compétitivité de leur entreprise dans les trois prochaines années.



Considérée comme un levier de croissance, la transformation numérique doit répondre aux attentes précises des ETI.

Ce qu'elles visent en priorité :

42%

une amélioration des performances

22%

la sécurisation des données

30%

L'intégration de l'IA car :

82 % des responsables IT sont convaincus que l'IA a une place importante dans la transformation numérique de leur entreprise. 27 % la considèrent même comme essentielle !



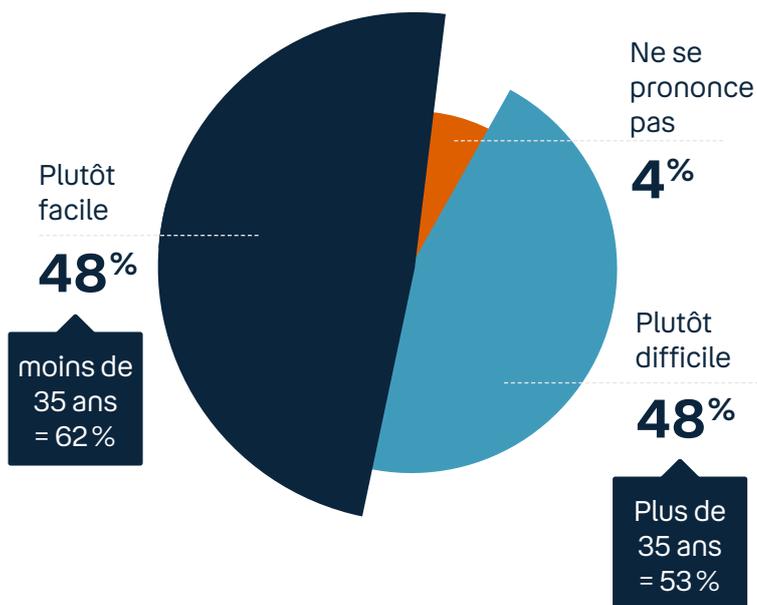
Oui mais... Ce n'est pas si simple !

48%

des responsables IT jugent encore difficile de s'engager dans un processus de transformation numérique.

42%

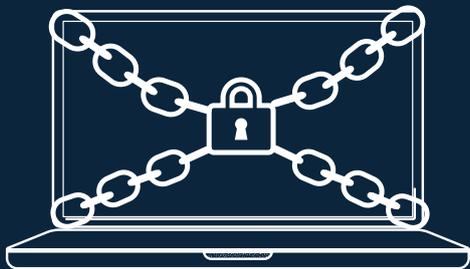
des ETI estiment que la gestion et la conduite du changement est un frein dans la mise en place de la transformation numérique.



Transformation numérique & sécurité

Une confiance à toute épreuve dans la résilience de son entreprise ?

Positivisme justifié par de vraies mesures technologiques ou insouciance face à l'explosion des risques ? Si la mise en place de solutions de protection périmétrique se généralise, une majorité d'ETI doit encore rester vigilante.



Confiants

70%

Pas du tout confiants

4%

Plutôt confiants

26%



87%

des ETI ont mis en place des solutions spécifiques pour anticiper une cyberattaque

58%

sensibilisent leurs collaborateurs

55%

sauvegardent et restaurent leurs données

55%

renforcent les firewall et systèmes de détection

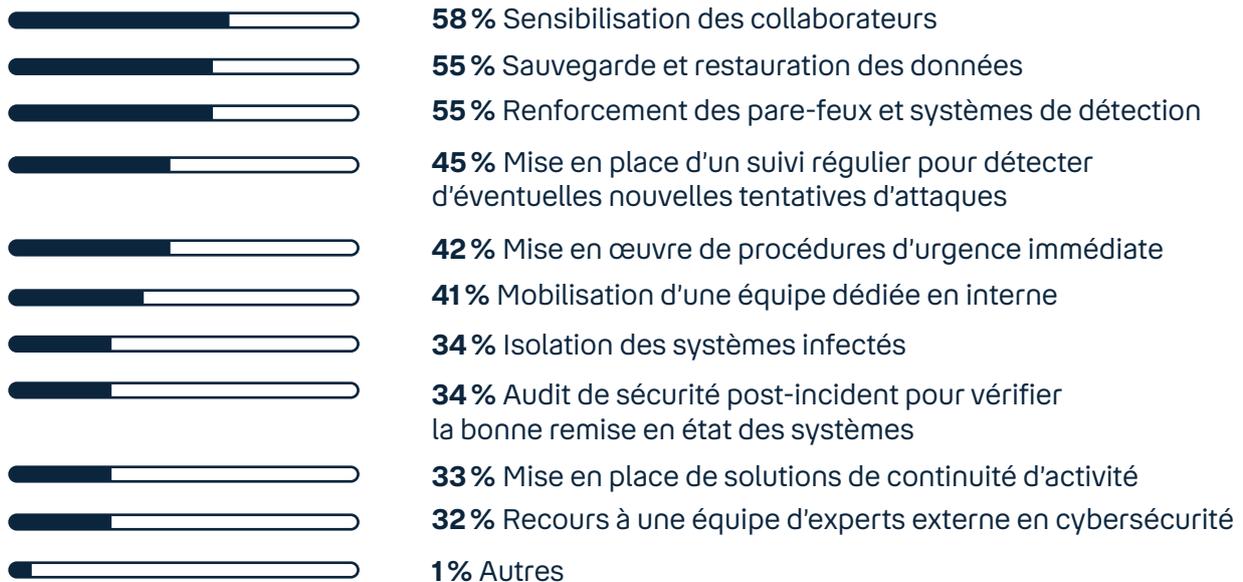
Oui mais... la confiance ne suffit pas !

45%

des ETI seulement ont mis en place un suivi régulier pour détecter d'éventuelles attaques.

87%

des responsables ETI ont mis en place des solutions spécifiques pour anticiper une cyberattaque. Et jusqu'à 95% au sein des entreprises de 1000 salariés et plus de 92% dans les services.



De plus, l'utilisation de l'IA fait perdre en confiance.

Un DSI met en garde contre le risque de diffusion de données sensibles, soulignant un manque de sécurité potentiel lié à l'utilisation de l'IA.



Si nous ne sommes pas vigilants, des données sensibles de notre entreprise peuvent être divulguées, ce qui révélerait un manque de sécurité.



Transformation numérique & cloud

Une adoption massive du cloud, un tournant stratégique ?

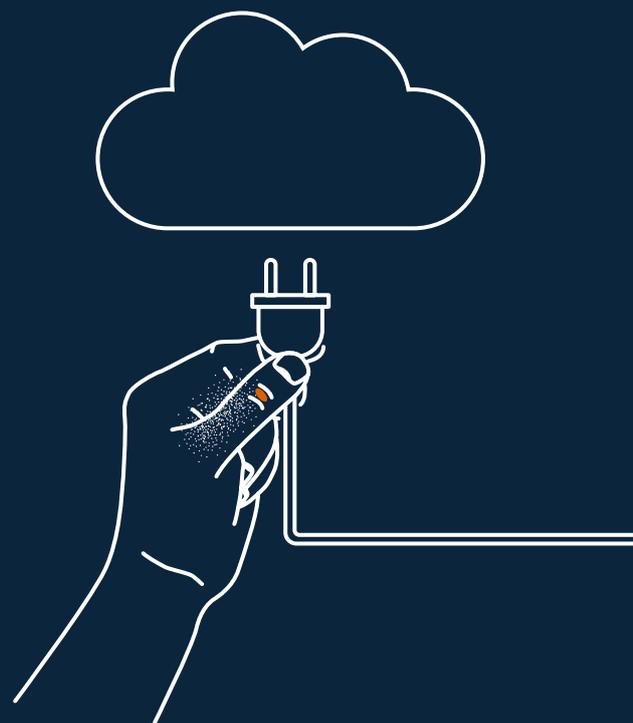
L'usage du cloud semble faire l'unanimité pour faciliter le stockage et la gestion des données numériques. Mais, on constate des divergences sur le modèle adopté, avec un engouement croissant pour le cloud hybride.

87%

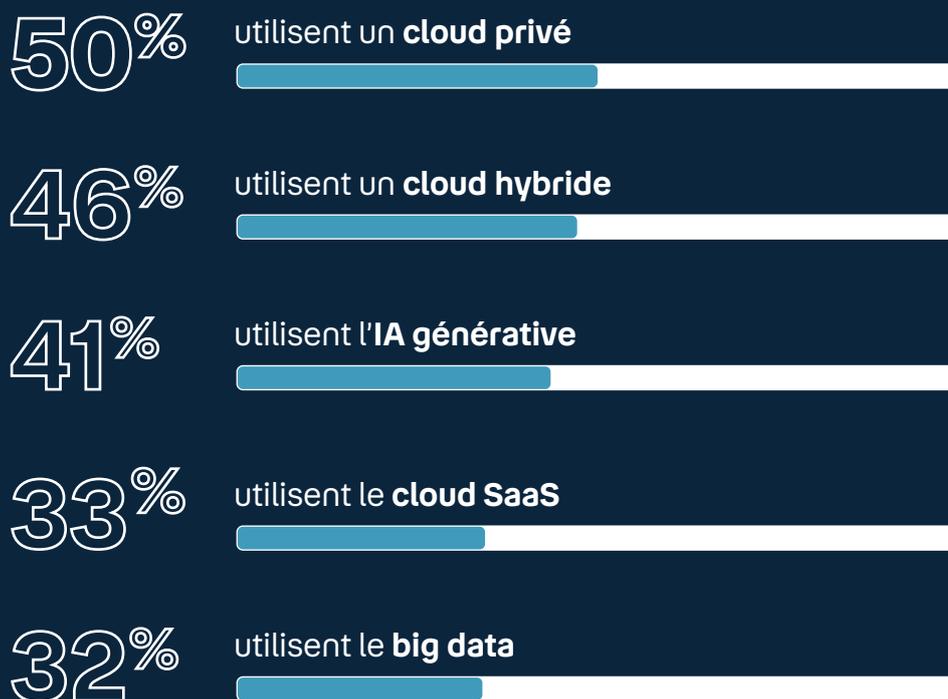
des ETI utilisent des technologies cloud, que ce soit du cloud privé ou du cloud public, car le passage au numérique est une motivation stratégique.

31%

des ETI citent encore l'abandon du papier comme un objectif clé.



Parmi ces utilisateurs



Oui mais... Des freins persistent !

54%

ont des craintes
au **niveau sécuritaire**

54%

hésitent pour
des **raisons de coût**

La sécurité

36% 54% au global (58% en province)

Le coût

25% 54% au global (65% en industrie)

La difficulté à y intégrer des systèmes déjà existants

15% 35% au global

La mise en conformité réglementaire

14% 33% au global

Le manque de compétence dans votre entreprise

8% 21% au global (35% en Île-de-France)

2% ne se prononcent pas

Transformation numérique & accompagnement

S'entourer de nombreux spécialistes, la clé d'une transformation réussie ?

S'entourer d'expertise et de conseils, par un ou plusieurs partenaires spécialisés, est la clé d'une transformation réussie pour l'ensemble des ETI. La moitié des responsables IT expriment cependant des besoins d'accompagnement plus précis pour avancer efficacement.

94%

des décideurs IT estiment être suffisamment accompagnés par leurs partenaires dans leur démarche de transformation numérique.

22%

des responsables IT préfèrent travailler avec un prestataire unique, plutôt qu'avec plusieurs partenaires spécialisés.

Pas de préférence

9%

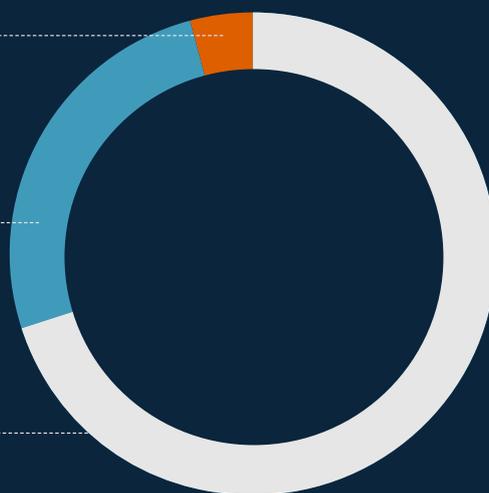
Un seul partenaire

22%

Plusieurs partenaires

69%

Commerce
= 82%



69%

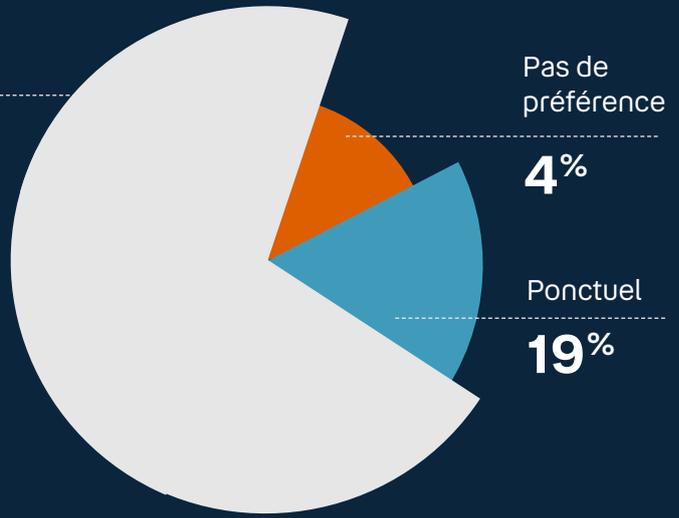
des ETI privilégient des partenariats à long terme

Long terme

69%

Industrie = 80%

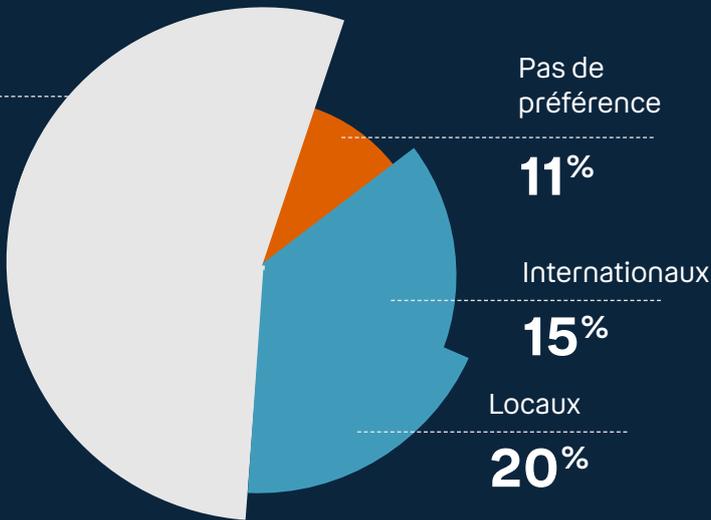
1000 salariés et plus = 76%



Nationaux

54%

Province = 59%



54%

des ETI ont une préférence pour les prestataires nationaux

Oui mais... Quel partenaire choisir ?

50%

des responsables IT souhaitent un accompagnement sur l'évaluation de l'impact des nouvelles technologies.

38%

des responsables IT souhaitent un accompagnement sur la formation des collaborateurs.

S'inspirer

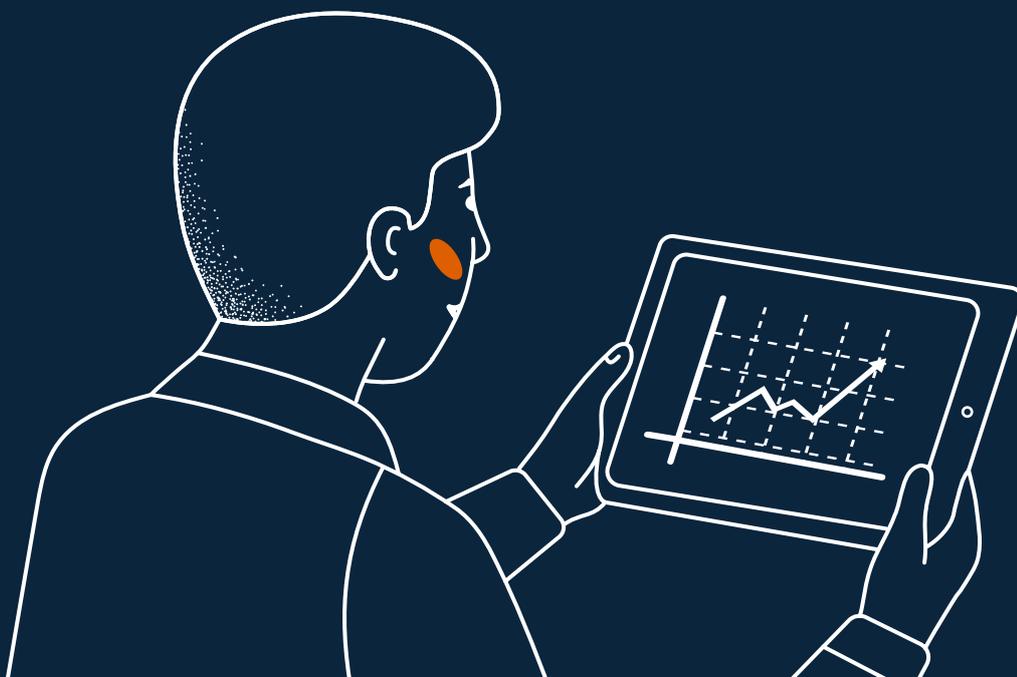
Cas d'usages,
témoignages
et initiatives

Qu'est-ce qui motive une ETI à effectuer sa transformation numérique ?

Les motivations exprimées par les DSI sont de 2 natures :

principalement endogènes avec des enjeux de business et de productivité importants,

mais aussi exogènes pour suivre l'évolution des usages, des réglementations et des attentes, afin de rester compétitifs et attractifs.



Des bénéfices évidents en interne

Pour

97%
des ETI

Développer le business de l'entreprise
L'enjeu majeur d'une transformation numérique est d'avoir les bons outils pour renforcer sa qualité de service, gagner en réactivité, en efficacité, pour consolider le lien de confiance avec ses clients.



On veut plus aller vers l'avenir : comment utiliser nos données structurées, la data, pour comprendre nos clients, comment se différencier, aider le business development (...) aller chercher les informations qui permettent de gagner du temps.



Pour

64%
des ETI

Améliorer les processus

Les entreprises cherchent à rendre leurs processus plus efficaces, plus rapides et moins coûteux grâce aux technologies numériques.

Renforcer le travail en équipe et la collaboration

Le numérique permet de fluidifier la communication et le partage d'informations entre les collaborateurs.



Notre matière première ce sont nos cerveaux donc on se doit d'avoir des outils informatiques qui soient efficaces, fiables, à haute valeur ajoutée, et faciles d'utilisation.



On met des choses en place soit pour se mettre à niveau, soit pour faire des économies, soit pour être plus performant. Ça permet de travailler plus vite, moins cher, avec une meilleure qualité.



Pour

61%

des ETI

Ne pas être en retard face à l'évolution des infrastructures et des modes de travail

Les ETI souhaitent améliorer l'efficacité et la performance de leurs employés grâce à des outils numériques performants.



Le plus important, c'est de rester le plus proche possible des besoins métiers, et de leur évolution.



Pour

44%

des ETI

Répondre à la progression de la cybercriminalité et sécuriser les données

La protection des données est une priorité pour les ETI, d'autant plus dans un contexte de travail hybride.



Aujourd'hui, on a des gens qui sont nomades et ces gens-là accèdent à nos informations. Il est donc important de protéger notre système d'information par rapport aux accès externes.



Des opportunités majeures en externe

Pour

94%
des ETI

Recruter et attirer de nouveaux collaborateurs

La transformation numérique est une réponse aux nouveaux modes de travail, pour s'adapter aux changements sociétaux et aux attentes des collaborateurs, notamment en matière de flexibilité et de télétravail. C'est même un levier de fidélisation en interne.



Pour être attractif sur le marché, et faire venir chez nous les meilleurs talents, il faut qu'on soit capables de proposer du matériel et des solutions de dernière génération qui collent avec les usages actuels.



Pour

44%
des ETI

Répondre au cadre réglementaire

Les ETI doivent se conformer aux nouvelles réglementations, telles que la loi de finances pour 2024 qui impose progressivement la dématérialisation.

Pour

41%
des ETI

Satisfaire aux exigences des clients

Les clients attendent des ETI qu'elles soient digitalisées et qu'elles garantissent la sécurité de leurs données.



Ce qui fait la différence c'est notre capacité à bien servir le client et rapidement : c'est la qualité de service qui fait la différence. Elle nécessite des outils performants.



Pour

48%
des ETI

Rester compétitifs face à la concurrence

La transformation numérique est essentielle pour que les ETI puissent se différencier et rivaliser avec les autres entreprises du secteur.



Par rapport à la concurrence, ce sont plus des questions de rentabilité pour délivrer un meilleur service. La bataille est souvent sur les prix, mais pas que.



Le top 3 des objectifs visés

En synthèse, parmi l'ensemble des avantages établis d'une transformation numérique, 3 motivations arrivent largement en tête

Améliorer la cybersécurité des activités
(données, application, production)



Améliorer la performance collective en interne



Améliorer les conditions de travail de ses collaborateurs dans un monde hybride en terme de fluidité, de travail à distance, d'utilisation de l'IA...



35%

des ETI estiment être encore **au début de leur transformation numérique !**

Quelles actions sont mises en place et sont-elles suffisantes ?

La moitié des DSI interrogés ont déjà fait un pas vers des outils de transformation numérique. Mais force est de constater qu'il reste encore de multiples opportunités d'amélioration.

Et un accompagnement nécessaire dans la gestion du changement !



Des outils plébiscités... à moitié

Seuls

53%

des ETI disposent d'outils permettant aux collaborateurs **de faire du travail hybride et d'être joignable à distance.**

50%

des ETI a mis en place **la double authentification.**

49%

seulement des ETI ont déployé **un réseau fibre sécurisé.**

Concernant l'usage d'une solution cloud

30%

ont choisi **Microsoft**

Microsoft	20%
Azure (Microsoft)	9%
Microsoft Cloud	1%
Windows	1%

18%

ont choisi **Google**

Google	12%
Google Cloud	5%
Google Drive	1%

16%

ont choisi **IBM**

IBM Cloud	20%
IBM	14%

11%

ont choisi **Amazon**

AWS	8%
Amazon	3%

9%

ont choisi **Apple**

iCloud (Apple)	8%
Oracle	8%
Cisco	7%
Cloud (<i>sans précision</i>)	3%
Apple	2%
SAP	2%
OVH Cloud/OVH	2%
Orange	2%

Un changement difficile à gérer

Les DSI mettent en avant l'importance de la **communication et de la formation pour préparer les collaborateurs au changement.**



Avec le recul, je trouve que les plus grandes difficultés ne sont pas d'ordre technique, ou financière mais surtout de « change management ». C'est très difficile d'embarquer tout le monde car les solutions du moment sont compliquées à appréhender surtout pour une partie de la population qui utilise l'outil informatique depuis longtemps.



Une initiative partagée : les tests et groupes de travail.

Certaines entreprises mettent en place des tests pilotes avec des groupes de travail pour recueillir des avis avant de déployer des solutions à grande échelle.



Quand on décide de passer sur un autre logiciel, je fais constituer des équipes internationales avec des bêta testeurs qui vont avoir des grilles de notation à remplir, des feedbacks à faire etc. Après les équipes d'ambassadeurs vont venir porter le projet et assurer son rayonnement le plus exhaustif possible dans le monde entier.



Pour accompagner ces changements, plusieurs types de leviers sont mis en place : des groupes de travail avec les salariés pour expliquer les tenants et aboutissants de la transformation numérique, la mise à disposition d'assistance, d'accompagnement pour inciter « au bon usage », la désignation d'ambassadeurs en interne qui ont pour rôle d'embarquer les salariés et de faciliter le changement.



De quel accompagnement rêvent les ETI pour faciliter leur transformation ?

Choisir des partenaires spécialisés, oui !

Mais les DSI expriment ressentir une grande complexité à gérer l'ensemble des solutions utiles, sans avoir forcément les ressources pour le faire.

Quel partenaire choisir ? Un seul ou plusieurs ? Hyper-expert ou multi-experts ?

Des questions qui restent entières selon l'expérience de chacun et face à la multiplication des acteurs pour chaque solution.

La complexité de multiplier

53%

des ETI se retrouvent à gérer plus de 3 partenaires technologiques pour les accompagner au quotidien dans leur transformation numérique.

40%

en ont jusqu'à 8 différents !

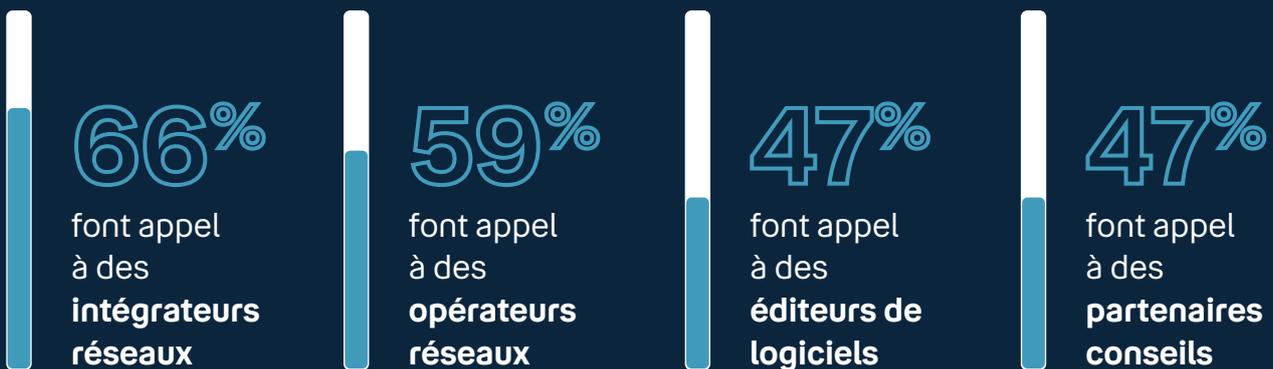
Leurs solutions de prédilection ?

Des outils de collaboration fiables et éprouvés, tels que Teams ou Office 365 pour le travail collaboratif

Des outils de partage avec les clients comme les Data Rooms, des logiciels de gestion d'entrepôts.

Une multiplication difficile à maîtriser avec des partenaires spécialisés

Pour s'entourer des meilleures expertises, la plupart des ETI ne voient pas d'autre issue que de traiter avec différents acteurs en parallèle.



2 principaux acteurs internes assument la responsabilité de la transformation numérique

Les responsables IT à

71%

La direction générale à

64%



**L'expert engagé,
au service de votre réussite**