

QUESTIONNAIRE CONSEIL ET SERVICES INFORMATIQUES

BILAN, CONJONCTURE et PERSPECTIVES S1 2022

Qualification

Q1.	Si Q1 = 2 ou 3 → stop	<p>Avez-vous une visibilité sur le chiffre d'affaires (et sa répartition par offres, secteurs d'activité...), les grands indicateurs économiques et RH (backlog, book to bill, turnover...) et la stratégie de votre entreprise ?</p> <p>(réponse unique)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas
Q2.		<p>Quelle est votre fonction ?</p> <p>(réponse unique)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. PDG / Directeur général 2. Directeur/responsable financier 3. Directeur/ responsable commercial 4. Directeur/ responsable marketing 5. Directeur / responsable des opérations 6. Autre (veuillez préciser : ...)

Dynamique et répartition de l'activité

Q3.		<p>Comment se répartissait le chiffre d'affaires 2021 de votre société réalisé en France entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Conseil en Technologies (Services ISTI et Systèmes embarqués, R&D externalisée) B. Services informatiques (conseil, intégration, support, infogérance...) C. Edition de logiciels et plateformes cloud (licences, maintenance, SaaS, IaaS/PaaS) D. Autres (financements, revente de logiciels tiers, de matériels, formation...) <p>La somme doit faire 100%</p>	
-----	--	--	--

Q4.	Quelle dynamique prévoyez-vous pour S1 2022 pour votre entreprise toutes activités confondues sur la France ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décroissance inférieure à -10% 2. Décroissance de -10% à -5% 3. Décroissance de -5% à 0% 4. Activité stable (0%) 5. Croissance de 0% à 5% 6. Croissance de 5% à 10% 7. Croissance de 10% à 20% 8. Croissance supérieure à 20%
-----	---	---

Si « services informatiques » représente la principale activité, continuez, sinon aller au bon questionnaire.

Dynamique et répartition de l'activité ESN

Q5.		<p>Répondez-vous pour votre entreprise au niveau national ou régional ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. National 2. Régional 	
Q6.	Si Q5 = 2	<p>Quelle(s) région(s) représentez-vous ?</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Toutes les régions B. Auvergne-Rhône-Alpes C. Bourgogne-Franche-Comté D. Bretagne E. Centre-Val de Loire F. Corse G. Grand Est H. Hauts-de-France I. Île-de-France J. Normandie K. Nouvelle-Aquitaine L. Occitanie M. Pays de la Loire N. Provence-Alpes-Côte d'Azur O. Outre mer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non
Q7.	Si Q6 B à N = 1	<p>Quelle dynamique prévoyez-vous en S1 2022 sur vos activités de services IT sur la/les région(s) que vous représentez ?</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Auvergne-Rhône-Alpes B. Bourgogne-Franche-Comté C. Bretagne D. Centre-Val de Loire E. Corse F. Grand Est G. Hauts-de-France H. Île-de-France I. Normandie J. Nouvelle-Aquitaine K. Occitanie L. Pays de la Loire M. Provence-Alpes-Côte d'Azur N. Outre mer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Décroissance inférieure à -10% 2. Décroissance de -10% à -5% 3. Décroissance de -5% à 0% 4. Activité stable (0%) 5. Croissance de 0% à 5% 6. Croissance de 5% à 10% 7. Croissance de 10% à 20% 8. Croissance supérieure à 20%

Indicateurs de conjoncture			
Q8.		<p>Concernant votre activité de services informatiques, constatez-vous au cours du S1 2022 une dégradation ou une amélioration sur les points suivants comparée à la période équivalente de l'année précédente (S1 2021) :</p> <p>A. Nombre total d'appels d'offres/de dossiers constaté</p> <p>B. Nombre de nouveaux projets gagnés</p> <p>C. Taille des nouveaux projets gagnés</p> <p>D. Carnet de commandes (backlog)*</p> <p><i>* : Backlog : Représente, à une date donnée, la somme des valeurs prévues ou estimées de chiffre d'affaires devant encore être reconnue sur la durée résiduelle de toutes les commandes (contrats et avenants) en cours.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baisse / dégradation 2. Pas de changement 3. Augmentation / amélioration
Q9.		<p>En moyenne sur les 3 derniers mois, quelle est la valeur constatée de votre ratio Book to Bill pour votre activité de services informatiques ?</p> <p><i>* : Ce ratio est le rapport entre les nouvelles commandes prises sur la période et les facturations réalisées au cours de cette même période. Au-dessus de 1, l'activité commerciale de la société est dynamique et le carnet de commande se remplit.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Moins de 0,8 2. Entre 0,8 et 1,0 3. Egal à 1,0 4. Entre 1,0 et 1,2 5. Supérieur à 1,2
Q10.		<p>Concernant la situation actuelle par rapport à celle d'il y a 3 mois, comment évolue le taux d'occupation (ou taux d'activité) des équipes sur la France ?</p> <p><i>Taux d'occupation des équipes : Le taux d'occupation des équipes est le temps pendant lequel les équipes sont occupées à travailler sur des contrats clients. Ce temps est rapporté au temps total de travail sur la période, hors congés.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En baisse 2. Identique 3. En hausse

Grandes tendances / conjoncture

Q11.		<p>Comment évolue en S1 2022 la demande de vos clients sur les domaines suivants par rapport à S2 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Expérience clients B. Transformation vers le cloud C. Amélioration des processus internes D. Cybersécurité E. Analyse des données / big data / IA F. Développements agiles G. DevOps H. Internet des objets (IoT) I. 5G J. Sustainability (développement durable) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous n'adressons pas ce sujet 2. En baisse 3. Identique 4. En hausse
Q12.		<p>Quelle dynamique anticipez-vous sur les activités suivantes en 2022 ?</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Activité de services autour du cloud B. Activité de services autour de la cybersécurité C. Activité de services autour de la donnée D. Activité de services autour de la sustainability (développement durable) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous n'adressons pas ce sujet 2. Décroissance 3. Activité stable (0%) 4. Croissance de 0% à 5% 5. Croissance de +5% à +10% 6. Croissance de +10% à +20% 7. Croissance de +20% à +50% 8. Croissance supérieure à +50%
Q13.		<p>En utilisant une échelle de 1 à 5 où : 1 = levier faible 5 = levier très important</p> <p>Quel est le niveau d'importance des leviers suivants sur lesquels vous allez vous appuyer pour assurer la croissance de votre chiffre d'affaires services en 2022 en France ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Croissance externe 2. Ouverture de nouvelles agences 3. Ouverture de nouveaux clients 4. Développement de l'activité chez vos clients actuels 5. Développement de nouvelles offres (diversification) 6. Adressage de nouveaux secteurs (diversification) 7. Emphase sur les sujets à forte demande (cloud, sécurité, données) 8. Rétention des talents
Q14.		<p>Quels sont les principaux freins à votre croissance en ce moment ?</p> <p>(réponses multiples)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous n'en avons pas 2. Notre taux de turnover trop élevé 3. Le manque de ressources 4. Le manque d'opportunités commerciales 5. Nous n'adressons pas les sujets les plus porteurs 6. Nos clients n'ont pas encore retrouvé leur volume de projets IT de 2021 7. Autre (précisez)

Q15.		Pensez-vous que la situation mondiale actuelle (guerre en Ukraine, tension à Taiwan, pénurie de semi-conducteurs...) va avoir un impact sur les activités de votre entreprise en France ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non 3. Ne sais pas
Q16.	Si Q15 = 1	A votre avis quel sera l'ampleur de cet impact ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presque nul 2. Faible 3. Modéré 4. Fort 5. Très fort
Indicateurs RH			
Q17.	Si Q5 = 1	Quel était le nombre de salariés de votre entreprise EN FRANCE fin 2021 ?	
Q18.	Si Q5 = 2	<p>Quel était le nombre de salariés de votre entreprise dans votre / vos région(s) fin 2021 ?</p> <p>A. Auvergne-Rhône-Alpes B. Bourgogne-Franche-Comté C. Bretagne D. Centre-Val de Loire E. Corse F. Grand Est G. Hauts-de-France H. Île-de-France I. Normandie J. Nouvelle-Aquitaine K. Occitanie L. Pays de la Loire M. Provence-Alpes-Côte d'Azur N. Outre mer</p>	
Q19.		<p>Quelle est la tendance de vos recrutements sur S1 2022 ?</p> <p>A. Toutes compétences confondues B. Jeunes diplômés C. Alternants</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. En forte baisse (Moins de -10%) 2. En faible baisse (jusqu'à -10%) 3. Identique 4. En faible hausse (jusqu'à +10%) 5. En forte hausse (plus de +10%)

Q20.		<p>Sur une échelle de 1 à 5 où 1 = Difficultés faibles ou inexistantes et 5 = Difficultés très importantes</p> <p>Pouvez-vous nous indiquer quel a été le niveau de difficulté de recrutement sur chacune des compétences suivantes en S1 2022 ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes compétences confondues 2. Données (BI, big data, AI) 3. Cloud 4. Sécurité 5. Production IT 6. Développement 7. Ventes
Q21.		<p>Sur une échelle de 1 à 5 où 1 = Difficultés faibles ou inexistantes et 5 = Difficultés très importantes</p> <p>Pouvez-vous nous indiquer quel a été le niveau de difficulté de réntention sur chacune des compétences suivantes en S1 2022 ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Toutes compétences confondues 2. Données (BI, big data, AI) 3. Cloud 4. Sécurité 5. Production IT 6. Développement 7. Ventes
Q22.		<p>Savez-vous où vont les salariés qui quittent votre société ?</p> <p>(réponses multiples)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ils vont chez vos grands concurrents 2. Ils vont dans des start ups 3. Ils vont dans chez des fournisseurs étrangers (proposant 100% de télétravail par ex.) 4. Ils vont chez des clients 5. Ils deviennent freelance 6. Ils changent de secteur d'activité / de métier 7. Autres (précisez)
Q23.		<p>Sur une échelle de 1 à 5 où 1 = raison mineure et 5 = raison très importante</p> <p>Quelle est le niveau d'importance des raisons pour lesquelles vos salariés quittent votre entreprise ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pour l'intérêt du nouveau poste 2. Pour l'intérêt des missions proposées 3. Pour des raisons de salaire 4. Pour les conditions de travail (plus de télétravail par exemple) 5. Pour découvrir autre chose
Q24.		<p>Qu'avez-vous mis en place pour retenir vos ressources ?</p> <p>(réponses multiples)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nous leurs proposons plus de formations 2. Nous les inscrivons dans des programmes d'évolution de carrière spécifiques 3. Nous avons un plan d'incentives spécifiques 4. Nous leurs proposons de nouveaux modes de travail notamment le nombre de jours de télétravail par semaine 5. Nous leurs proposons des reconversions sur les sujets les plus porteurs / innovants 6. Autre (précisez)

NOMENCLATURE DES PRODUITS ET PRESTATIONS

CONSEIL ET SERVICES

Tous les revenus services IT sont intégrés à 100% : conseil IT, intégration, développements spécifiques et assistance technique, support, formation, infogérance et TMA.

Les services de support hardware sont désormais intégrés dans les chiffres services.

- Cela inclut les services de type hot-line, détection des problèmes, intervention de maintenance sur site, de maintenance préventive, déploiements réalisés sur des machines de type poste client, serveur et stockage.
- Les acteurs concernés par cette activité sont les constructeurs, les revendeurs/VARs (Value Added Resellers : revendeurs à valeur ajoutée), les sociétés de services et les leasers

Les filiales informatiques des grands donneurs d'ordre sont intégrées lorsqu'elles vendent des prestations de service informatique à des entreprises autres que leur maison-mère ou les filiales du groupe.

□ **Conseil:**

1. Conseil en management: stratégie d'entreprise, transformation, accompagnement du changement, re-engineering / restructuration, organisation...Les revenus Conseil en Management pris en compte sont ceux qui ont un impact direct sur le Système d'Information. Le conseil en communication est par exemple exclu du périmètre considéré ;
2. Conseil en systèmes d'information : organisation et audit des systèmes d'information, schémas directeurs, assistance à la maîtrise d'ouvrage, conseil en choix de solutions / outils / produits...;

□ **Assistance technique / régie** : détachement de personnel informatique, participation à des développements et à des projets (build) souvent facturés en régie ;

□ **Exploitation en assistance technique** : détachement de personnel informatique, réalisation de tâches d'exploitation (run) souvent facturés en régie ;

□ **Intégration** : développement d'applications spécifiques, projets d'intégration de progiciels, d'infrastructures souvent facturés au forfait ;

□ **Formation** : formation aux techniques et solutions informatiques ;

□ **Infogérance** : L'infogérance informatique (ou externalisation) est l'acte d'engagement d'un prestataire de services externes en vue de gérer une fonction informatisée sur une période de temps précisée et sur une base contractuelle longue (entre trois et cinq ans en moyenne en France), et ce, sur site client ("insourcing") ou externalisé ("outsourcing") basé sur un contrat de convention de services (SLA) ;

1. Infogérance Infrastructures : serveurs_ : unix et mainframes, systèmes distribués : parcs micro, serveurs locaux et réseau local, exploitation des réseaux entendus, administration de réseaux, télémaintenance de réseau. L'infogérance globale (cas où le client confie à une entreprise tierce l'intégralité de la gestion de son Système d'Information) et l'hébergement sont inclus dans cette catégorie

2. Infogérance applicative (y compris la TMA) :

3. Externalisation de processus métier ou BPO : externalisation d'une fonction complète ou de processus de l'entreprise. sont incluses les prestations portant sur des processus supportés par une proportion non négligeable d'informatique. Sont par exemple exclues les activités de type centres d'appels sortants, qui n'entrent pas dans un processus supporté par le Système d'Information de l'entreprise ;

□ **Support / maintenance matériel**

□ **Revente de matériel et logiciels**

EDITION DE LOGICIELS

Il s'agit des revenus liés à la vente de licences, la maintenance logicielle et à la souscription pour le Software as a Service, **hors autres prestations de services** (conseil, intégration, formation)

- ❑ **Logiciels systèmes et infrastructures** (OS et utilitaires systèmes, logiciels de transport et d'échange (MQ Series, FTP, EDI, ...), d'administration de systèmes, de réseau et de sécurité) ;
- ❑ **Logiciels outils** (outils de développement, EAI, SGBD, outils d'accès à l'information et outils décisionnels) ;
- ❑ **Logiciels applicatifs** horizontaux (tels que compta-finance, RH, ERP, CRM, ...), verticaux (tels que gestion professionnelle, ...), bureautique ;
- ❑ **Logiciels embarqués** : logiciels permettant de faire fonctionner une machine, équipée d'un ou plusieurs microprocesseurs, afin de réaliser une tâche spécifique avec une intervention humaine limitée. Par extension, et dans l'optique de mesurer la dynamique du marché de l'ensemble des logiciels intervenant dans la chaîne de valeur des logiciels embarqués, les revenus logiciels outils, Infrastructure (ou plus rarement) applicatifs entrant dans le cycle de développement des logiciels embarqués sont, dans le cadre de ce baromètre de conjoncture, comptabilisés dans les revenus des logiciels embarqués.

CONSEIL EN TECHNOLOGIES

Les activités de conseil en technologies recouvrent le conseil en R&D, l'étude technique, études de faisabilité, la conception et l'ingénierie produit, le prototypage, les essais, l'assistance à l'industrialisation ... autant d'opérations de conception et d'industrialisation de produits et d'équipements à dominante industrielle.

Les activités de conseil en technologies excluent les prestations qui s'adressent aux directions informatiques des entreprises (système d'information).

Les activités de conseil en technologies recouvrent les prestations réalisées dans le domaine des systèmes embarqués, l'Informatique Scientifique Technique et Industrielle (ISTI) et la R&D externalisée.

▪ **ISTI (Informatique Scientifique Technique et Industrielle)**

L'ISTI se caractérise par des prestations d'assistance et de conseil autour de l'informatique scientifique, technique et industrielle associée à la conception et l'industrialisation de produits : informatique de contrôle / commande, supervision, automatisme, informatique scientifique, simulation, calcul mathématique, CAO (hors ingénierie informatique de gestion de Système d'Information)

▪ **R&D externalisée**

Les prestations de R&D externalisée sont des prestations de recherche, de conception et de développement portant les métiers de : mécanique générale et spécialisée, télécoms, électronique, énergétique, chimie, matériaux, optique, acoustique, sciences physiques, Biotechnologie.

Par recherche, on entend toutes les prestations d'études avancées sur des technologies appliquées telles que : Acoustique, Optique, Physique, Mathématiques, Nanotechnologies, Télécommunications etc.

Par conception et développement, on entend toutes les prestations de spécification, d'étude et de réalisation de produits tant dans la phase de création que d'évolution pour les existants

▪ **Services autour des systèmes embarqués**

Les prestations de services réalisées autour des systèmes embarqués sont des prestations de conception / industrialisation de produits portant sur les systèmes, et donc les logiciels embarqués.

Par industrialisation, on entend toute l'étape "aval" du cycle en V de développement des produits, à savoir les définitions de fabrication, des procédures de maintenance et de soutien logistique, mais aussi le maintien en condition opérationnelle (MCO). En aucun cas, elle n'inclut de fabrication.

Un logiciel embarqué est un logiciel permettant de faire fonctionner une machine, équipée d'un ou plusieurs microprocesseurs, afin de réaliser une tâche spécifique avec une intervention humaine limitée. Par exemple : les calculateurs dans une voiture (pour le freinage ABS...), les calculateurs dans un avion (commandes de bords...), les logiciels intégrés sur des puces, sur les cartes à puce, dans les téléphones mobiles, les lecteurs mp3, les décodeurs. Les logiciels embarqués ont trois grandes fonctionnalités :

- Une fonctionnalité de traitement (fonctionnement de la machine, utilisation des processeurs...)
- Une fonctionnalité de communication avec une autre machine (échanges Machine to Machine)
- Une fonctionnalité d'interaction avec l'environnement physique et humain

Les revenus réalisés par des offres logicielles de type « progiciels » c'est-à-dire présentes au catalogue d'un éditeur qui garde la propriété du logiciel, sont inclus dans l'activité Logiciel de l'étude. Les prestations de services réalisées autour des systèmes embarqués sont incluses dans l'activité conseil en technologies.