



Genève / Zurich, le 22 février 2010

## **Les décideurs en Informatique & Télécoms sont ouverts aux modèles d'outsourcing et d'out-tasking pour bénéficier des compétences de spécialistes en informatique**

**L'enquête d'Orange Business Services montre que 93 % des DSI (Directeurs des Systèmes d'Information) se sont lancés dans un modèle d'outsourcing partiel avec en tête des secteurs concernés les centres de données**

Orange Business Services livre les résultats d'un sondage récent auprès des DSI dans lequel ces décideurs dans le domaine IT ont confirmé leur intérêt pour les modèles d'externalisation et d'out-tasking, essentiellement pour tirer profit des compétences de spécialistes en informatique.

Le rapport, qui a enquêté sur plus de 600 DSI de multinationales couvrant tous les secteurs d'activités, a révélé que 93 % de ceux-ci ont entrepris des projets d'externalisation partielle. Parmi les activités IT concernées, les centres de données (30 %) tiennent la première place, suivis par la gestion des postes de travail (14 %) et les réseaux de données (14 %). 13 % des DSI ont externalisé leur téléphonie fixe et près de 11 % ont choisi un modèle d'hébergement outsourcé pour les applications métier.

Contrairement à toute attente, la réduction des coûts n'est pas la première raison pour l'externalisation d'un service. C'est l'accès aux compétences de spécialistes en informatique disponibles chez un fournisseur externe qui ressort de cette étude comme premier choix. Suit la réduction des coûts en deuxième position, tandis que l'amélioration de la qualité de service pour les utilisateurs finaux vient en troisième position.

Les résultats sont un peu plus prévisibles quand il s'agit d'examiner les réserves des DSI par rapport à l'outsourcing ; la « perte de contrôle » étant classée au premier rang de leurs inquiétudes (65 %). La sécurité, cependant, n'arrive seulement qu'en quatrième position sur la liste des éléments qui constituent des freins, ce qui suppose que les DSI ont aujourd'hui surmonté leurs inquiétudes liées à l'intégrité et à la sécurité de leurs données.

« Les résultats du sondage sont très encourageants en ce qui concerne l'avenir du modèle d'outsourcing », commente Helmut Reisinger, Directeur Europe d'Orange Business Services. « Les DSI ont clairement compris les avantages que ces modèles procurent, surmonté leurs inquiétudes quant aux problèmes de sécurité et veillent désormais à ce que les



investissements engendrent non seulement des réductions de coûts mais également un transfert de compétences IT par les fournisseurs tiers. »

L'innovation a été citée comme étant un « must » pour l'amélioration et l'adoption continue des services externalisés, et elle agit peut-être comme un accélérateur pour l'adoption d'un modèle d'outsourcing. 85,5 % des DSI interrogés ont déclaré que l'innovation est soit un impératif, soit un plus.

Enfin, l'étude s'est penchée sur la bonne gouvernance et les certifications des systèmes d'information concernant la gestion à la fois des dépenses et des infrastructures IT d'un point de vue financier et réglementaire. 85 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles sont satisfaites de leur modèle de gouvernance actuel.

Au sujet du respect de la conformité (*compliance*), 52 % ont déclaré que la méthode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) joue un rôle important ou extrêmement important en matière de gouvernance tandis que Sarbanes Oxley ou Basel II ne recueillent que 44%. Quant à la norme Cobit, elle n'a été considérée comme importante ou extrêmement importante que par 15 % des DSI interrogés.

Vous pouvez également consulter le rapport complet sur :

<http://www.orange-business.com/en/mnc2/knowledge-center/download/white-papers/2009-cxo-survey-results.jsp>

#### **À propos d'Orange**

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 millions de clients du mobile et 13,4 millions de clients ADSL dans le monde.

Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe.

Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et



[www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un éco-système en pleine mutation. France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : [www.orange.com](http://www.orange.com), [www.francetelecom.com](http://www.francetelecom.com), [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com)

*La marque Orange ainsi que les autres noms de services et produits d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques commerciales appartenant à Orange Personal Communications Services Limited, Orange France ou France Télécom.*

### **À propos d'Orange Business Services en Suisse**

Forte de plus de 400 collaborateurs dans ses bureaux principaux de Genève, Lausanne et Zurich, Orange Business Services renforce sa position de partenaire pour les entreprises multinationales. Ainsi plus de 70 multinationales établies en Suisse sont déjà clientes d'Orange Business Services, parmi lesquelles Caterpillar, Computer Associates, Dow, Dufry, Gate Gourmet, Givaudan, Hoppe, JT International, Kuoni, Landis+Gyr, Lonza, McDonald's, Mettler Toledo, Numonyx, Oerlikon, PMI ITSC, Puma, Schaffner, SGS, Single Buoy Moorings, STMicroelectronics, Swiss Re, VP Bank, Zehnder Group et Zurich Financial Services Group.

### **Contacts presse:**

#### Orange Business Services

Benoît Sanson

+41 22 339 91 32

[benoit.sanson@orange-ftgroup.com](mailto:benoit.sanson@orange-ftgroup.com)

#### Jenni Kommunikation

Public Relations

Sylvana Zimmermann

+41 44 388 60 80

[sylvana.zimmermann@jeko.com](mailto:sylvana.zimmermann@jeko.com)