



Réalités et approches des projets d'applications mobiles



Rapport d'enquête
Décembre 2016

Sommaire

1

LES ENTREPRISES FRANÇAISES, PEU ÉQUIPÉES EN APPLICATIONS MOBILES, EN ONT COMPRIS LA NÉCESSITÉ

04

2

DES APPLICATIONS CONÇUES PRIORITAIREMENT POUR LES ÉQUIPES INTERNES

06

3

LA SÉCURITÉ DES TERMINAUX MOBILES : UN ENJEU ÉLÉMENTAIRE

08

4

LES APPROCHES CONCRÈTES DES ENTREPRISES

10

Introduction

L'essor des tablettes et smartphones en entreprise a rendu incontournable le développement d'applications adaptées à ces supports, afin de mieux servir les clients finaux, les employés nomades ou les partenaires. Il existe de nombreuses applications à inventer et à réinventer, tel que le suivi en temps réel des colis, la géolocalisation associée aux opérations de maintenance, etc.... Ces innovations permettent d'accélérer la mise en place de nouvelles applications métiers.

La présente enquête a été conduite auprès de 500 grandes entreprises et sociétés de taille intermédiaire au cours du dernier trimestre 2016. La vocation de l'enquête n'est pas de recenser les prévisions d'équipement en devices mobiles, mais d'identifier les approches et les préoccupations des décideurs et des responsables d'applications (métiers). Elle constitue un indicateur sur les stratégies concernant les applications mobiles.

Les entreprises françaises, peu équipées en applications mobiles, en ont compris la nécessité

01



65% des entreprises équipées ont moins de 5 applications mobiles à leur actif

Si le marché n'est plus dans sa phase de démarrage, ce chiffre révèle néanmoins qu'un potentiel de croissance subsiste.

80% des entreprises sondées ont un projet de développement d'application en cours

L'importance des applications mobiles est bien intégrée

par les sociétés, puisque 80% des entreprises sondées ont un projet de développement d'application en cours.

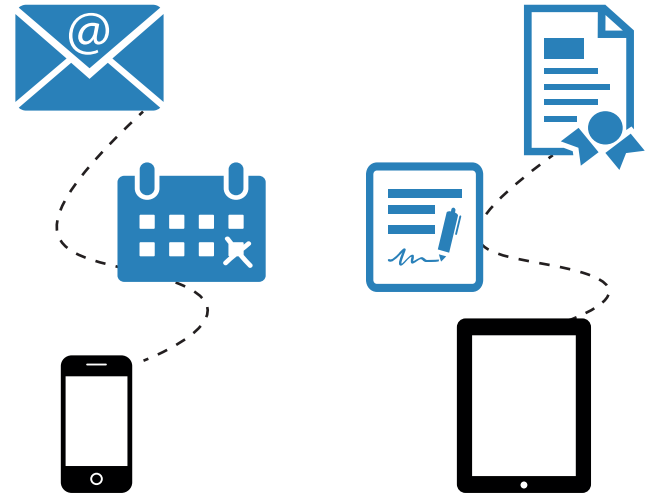
On observe que les entreprises se dotent de parcs mobiles, composés de tablettes et de smartphones, quelle que soit la taille de l'organisation. Le BYOD, ou « Bring Your Own Device » présente un avantage économique pour les entreprises, qui y ont de plus en plus recours.

Les entreprises françaises, peu équipées en applications mobiles, en ont compris la nécessité

Le choix entre l'usage du smartphone ou de la tablette est directement lié au type de tâches à réaliser

Les usages entre tablettes et smartphones dans les entreprises varient : on privilégie les smartphones pour consulter ses mails, des rapports ou son emploi du temps, alors qu'on préfère généralement la tablette pour saisir des devis, des propositions commerciales, ou pour rédiger des rapports.

Les applications sur smartphone seraient plutôt destinées à la consultation d'information, alors que les tablettes, elles, ouvrent sur des applications pour un usage de production de services.



« Les utilisateurs privilégient le smartphone pour la consultation d'informations et la tablette pour la production de documents. »

Des applications conçues prioritairement pour les équipes internes

02



Dans 40% des cas étudiés, les applications mobiles de l'entreprise sont des applications B2E

L'information est devenue primordiale au sein de l'entreprise, elle doit pouvoir circuler rapidement et efficacement, depuis n'importe quel point. Au sein des entreprises dotées d'applications, il apparaît que ces applications sont avant tout destinées à un public Business To Employees. 40% déclarent que les applications mobiles de l'entreprise sont des applications B2E, devant les applications mobiles destinées aux clients finaux, qui représentent un tiers des réponses.

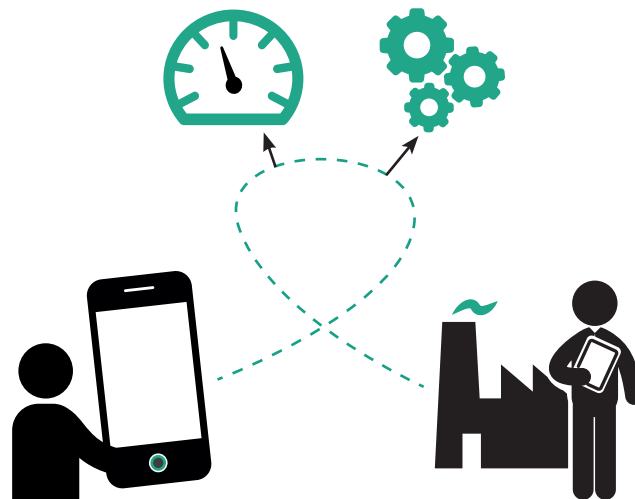
Il faut noter que les applications B2B entre entreprises sont les moins développées actuellement, ce qui promet des opportunités d'optimisation à venir pour fluidifier les relations avec les partenaires et les fournisseurs, et la création de synergies permettant de réaliser des économies et des gains de temps.

Des applications conçues prioritairement pour les équipes internes

79% des entreprises ont recours à des ressources internes pour le développement de leurs applications mobiles

On note une tendance marquée au recours de ressources en interne pour le développement, dans 79% des cas étudiés, ce qui peut sembler cohérent pour appréhender les attentes des autres employés. Le service et les fonctionnalités attendus par les utilisateurs, l'ergonomie, et la performance des applications apparaissent en effet en tête des points auxquels les entreprises disent porter la plus grande attention dans les projets d'applications mobiles.

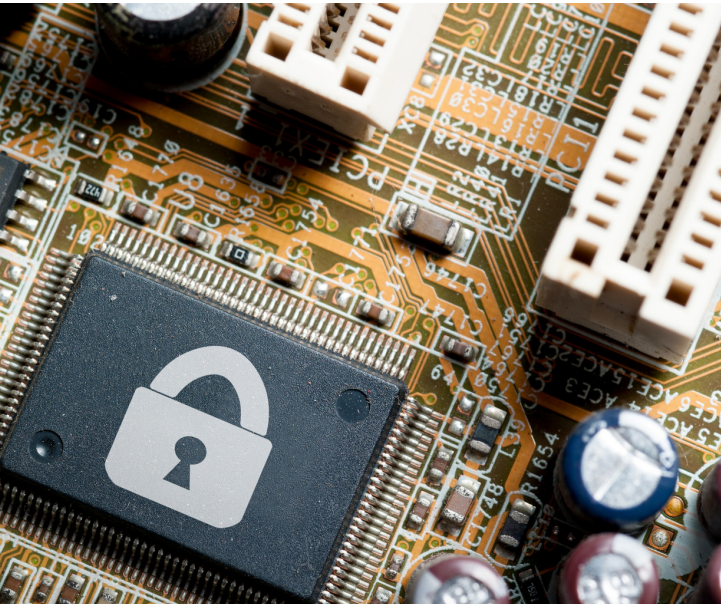
L'importance d'avoir ses propres développeurs n'empêche cependant visiblement pas, pour 40% des entreprises sondées, de faire appel à des prestataires externes, pour profiter de leur expertise, en collaboration avec les équipes internes.



« L'importance d'avoir ses propres développeurs n'empêche pas les entreprises de faire appel à des prestataires externes. » >>

La sécurité des terminaux mobiles : un enjeu élémentaire

03



Le critère le plus important d'un projet mobile est la gestion des accès, de la sécurité et de la confidentialité des données.

Comment gérer la perte ou le vol des terminaux ? Leur utilisation à titre professionnel et personnel ? Quel cadre pour le Mobile Device Management ?

La sécurité est un enjeu qui soulève de nombreuses questions relatives à la sécurité des accès, des données, et des supports - à la fois outils de travail et tablettes.

Les attentes parmi les plus citées sont essentiellement centrées sur les problèmes de gestion de l'accès et de la sécurité des données. Les solutions disponibles pour intégrer efficacement les données du système d'information apparaissent également comme une préoccupation principale. Il faut donc une application rapide, sécurisée et accessible.

La sécurité des terminaux mobiles : un enjeu élémentaire

La sensibilisation aux problèmes de sécurité reste ambiguë...

Les porteurs de projets considèrent la gestion des accès, de la sécurité et de la confidentialité comme un point capital, mais paradoxalement, ce n'est pas l'un des aspects auquel ils portent le plus d'attention.

A la question, « Sur quels points pensez-vous porter le plus d'attention ? », les répondants évoquent prioritairement les fonctionnalités attendus par les utilisateurs, puis le besoin d'applications autonomes en mode déconnecté et les performances des applications.

Il faut donc rester vigilant sur les aspects sécurité dès le démarrage du projet. Si les directions spécialisées ont conscience de cet impératif, il est judicieux de mettre en oeuvre une campagne de sensibilisation auprès de tous les utilisateurs dans l'entreprise, la sécurité étant trop souvent sous-estimée.



« Les inquiétudes des porteurs de projets sur les questions de sécurité ne se traduisent pas toujours par des actions concrètes. »

Les approches concrètes des entreprises

04



Le projet est souvent impulsé par les directions métiers

Le plus souvent, ce sont les directions métiers qui expriment un besoin et insufflent un projet de développement d'applications mobiles, que la direction informatique réalise.

Plusieurs sondés ont signalé cependant une direction bicéphale dans la conduite des projets, ce qui implique certes une complexité supplémentaire liée à la communication des besoins et contraintes entre les directions, mais qui semble néanmoins affirmer la volonté de davantage d'unicité dans la prise de décisions dans ces projets.

Les approches concrètes des entreprises

Systèmes d'exploitation : Prédominance de l'iOS et Android

On retrouve une dominance attendue des 2 grands systèmes : l'iOS d'Apple et l'Android de Google caracolent en tête, dans des pourcentages semblables.

Il semble que les obstacles de compatibilités paraissent aujourd'hui surmontables : le choix des plateformes mobiles supportées arrivent dans les critères les moins cités dans l'importance d'un projet mobile. Cela traduit une certaine maturité du marché des plateformes.



« L'enquête démontre que les obstacles de compatibilité sont aujourd'hui largement dépassés »»

ITFACTO

A propos d'ITfacto

Né du partenariat avec des consultants IT et professionnels du secteur de l'informatique et des NTIC, ITfacto.com a pour vocation de fédérer l'expertise de l'industrie IT et de la mettre gratuitement à disposition des chefs de projets et responsables informatiques des moyennes et grandes entreprises françaises.