

À propos de ce rapport



Public ciblé

- Dirigeants informatiques (responsables informatiques, directeurs informatiques, directeurs techniques et directeurs des systèmes d'information)
- Grandes entreprises de plus de 500 salariés, bien que l'adoption de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise offre des avantages aux organisations de toutes tailles



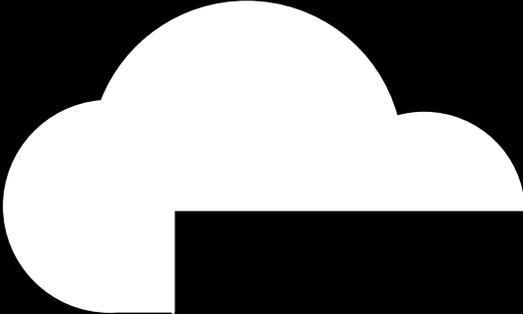
Sujets abordés

- L'automatisation à l'échelle de l'entreprise : définition, et avantages immédiats et futurs
- Les meilleures pratiques pour surmonter les difficultés liées aux équipes, processus et technologies qui freinent la mise en œuvre de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise
- Comment tirer parti de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, encourager le changement culturel et accélérer la transformation numérique grâce à la solution Red Hat® Ansible® Automation Platform

Chiffres clés

Les dirigeants informatiques interrogés au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne estiment que des avantages considérables découleront de l'élimination des obstacles à l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, qui offrira une solution aux défis actuels et futurs.



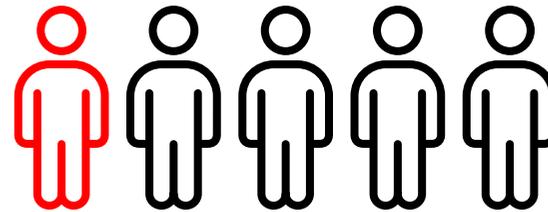


« L'automatisation à l'échelle de l'entreprise consiste à automatiser des processus informatiques importants pour plusieurs équipes d'une entreprise. Elle se traduit différemment en fonction de l'entreprise et de ses priorités. Tous les processus ne sont pas forcément automatisés, seuls ceux qui comptent davantage le sont. »

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat



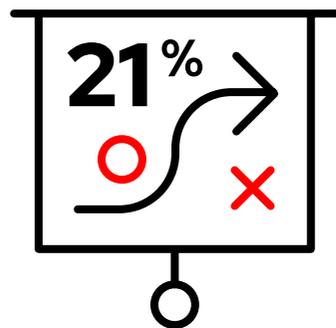
99 % des dirigeants informatiques admettent rencontrer plusieurs difficultés d'ordre technologique, opérationnel, macro-économique et politique en 2023, essentiellement des cybermenaces (26 %) et des inefficacités dues au cloisonnement des activités (23 %).



Plus d'un sur 5 (22 %) s'inquiète des effets de la baisse des ventes, de la diminution du nombre de clients et des coupes budgétaires sur l'avenir de leur entreprise.



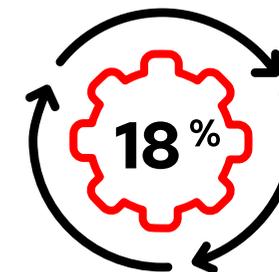
100 % des dirigeants informatiques reconnaissent les avantages de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise ainsi que son utilité dans la résolution des problèmes susmentionnés.



21 % des participants à l'enquête qui n'ont pas mis en place de stratégie d'automatisation craignent la faillite de leur entreprise faute du déploiement de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

Voici les principaux avantages de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise :

- Collaboration facilitée entre les équipes (22 %)
- Meilleure préparation à la gestion des effets du changement climatique (22 %)
- Meilleure adaptation aux évolutions technologiques (21 %)
- Meilleure protection contre la cybercriminalité (21 %)



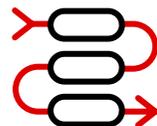
Seuls **18 %** des dirigeants informatiques ont terminé de déployer l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, sachant que 75 % appliquent déjà une stratégie d'automatisation.

Répartition en trois catégories des principaux freins au déploiement de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise



Équipes

- **29 %** des dirigeants informatiques qui n'ont pas mis en place de stratégie d'automatisation citent le manque de compétences comme l'obstacle principal à l'automatisation.
- **45 %** des dirigeants affirment que les équipes se montrent réticentes au changement en raison d'un « manque de temps ».
- Seuls **6 %** de l'effectif des entreprises sont ouverts au changement.



Processus

- Le respect des réglementations gouvernementales (**31 %**) est considéré comme le principal frein à l'automatisation à l'échelle de l'entreprise par les dirigeants qui n'ont pas de stratégie d'automatisation.



Technologies

- **28 %** des dirigeants informatiques qui n'appliquent pas de stratégie d'automatisation pensent que leur entreprise n'a pas la maturité technologique nécessaire pour mettre en œuvre l'automatisation.

La solution **Ansible Automation Platform** aide les entreprises à surmonter ces difficultés en tirant parti de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, en encourageant le changement culturel et en accélérant la transformation numérique.

Cette plateforme d'automatisation de bout en bout facilite la configuration des systèmes, le déploiement des logiciels et l'orchestration des workflows avancés. Elle comprend des ressources utiles pour les processus de création, gestion et mise à l'échelle dans toute l'entreprise. D'après une étude d'IDC de 2022, les entreprises qui utilisent Ansible Automation Platform peuvent obtenir les résultats suivants :

667%

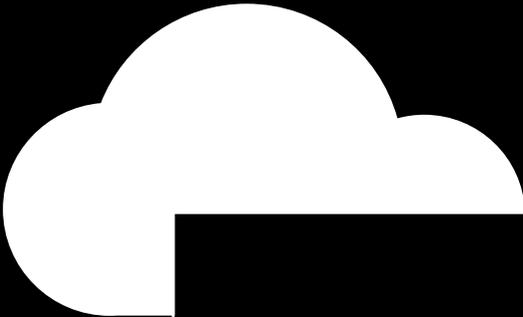
Retour sur investissement de **667 %** sur 5 ans

\$1.9

Hausse du chiffre d'affaires annuel de **1,9 million USD** (soit environ 1,53 million £ ou 1,78 million €)

10

Délai d'amortissement de **10 mois**



« Chez Red Hat, nous soutenons avec ferveur l'automatisation à l'échelle des processus et des équipes, y compris du personnel non technique. Les entreprises peuvent ainsi surmonter les principaux défis qu'elles rencontrent actuellement, comme la gestion du déficit de compétences, l'amélioration de la collaboration, l'adoption des nouvelles technologies ou la mise en place d'une gouvernance plus cohérente. »

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

Contributeurs



Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat

Richard Henshall est responsable de la stratégie pour la solution Ansible Automation Platform. Pendant plus de 16 ans, il a occupé différents postes en lien avec l'exploitation, la conception et l'architecture informatiques dans le secteur des services financiers. Parce qu'il était client d'Ansible avant de rejoindre Red Hat, son souci de la clientèle complète idéalement les solides capacités d'ingénierie de ce projet Open Source largement utilisé.



Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

Belkacem Moussouni défend le développement commercial à l'international. Depuis plus de 10 ans, il facilite la tâche des professionnels en aidant toutes sortes d'entreprises à faire évoluer leurs stratégies d'automatisation informatique pour favoriser l'innovation. Actuellement, son travail consiste à conseiller les entreprises de tous les secteurs afin qu'elles libèrent davantage le pouvoir de l'automatisation et l'associe à une culture de collaboration, pour accélérer et réussir leur transformation numérique.

Chapitre 1 :

La situation actuelle

Information clé : les dirigeants informatiques européens interrogés rencontrent des problèmes liés aux équipes (déficit de compétences et collaboration), processus (respect des réglementations gouvernementales) et technologies (résilience à la cybercriminalité et rapidité des progrès). Pour relever ces défis, il leur faut se tourner vers l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, seulement utilisée par 18 % des entreprises.

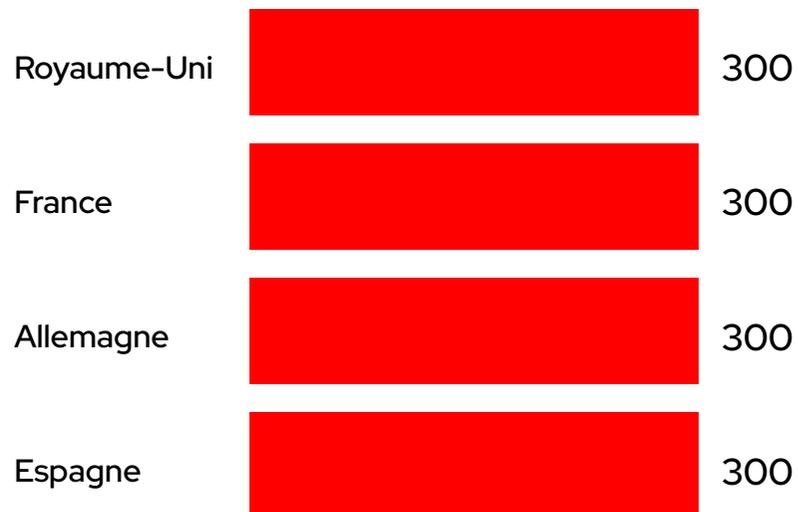


Portrait des dirigeants informatiques européens

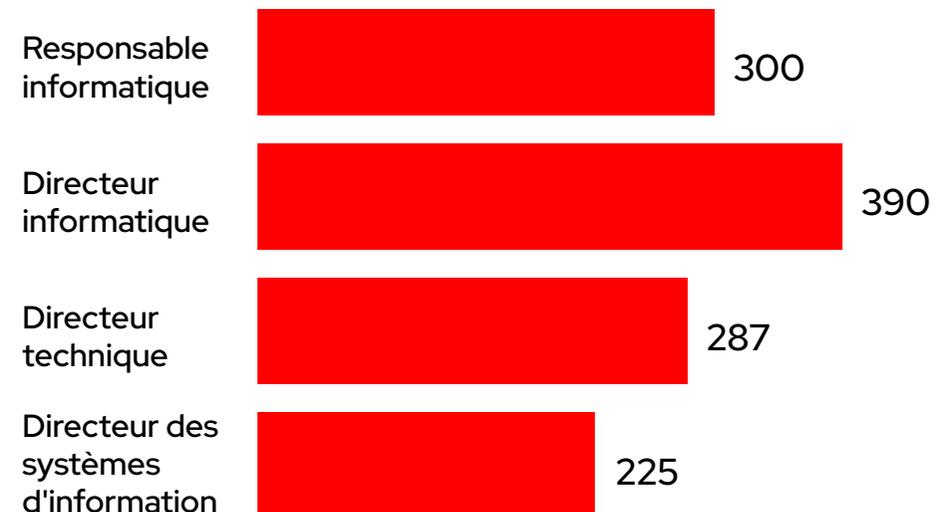
Pour collecter les données de ce rapport, nous avons confié une enquête au cabinet d'études Censuwide auprès de 1 200 dirigeants informatiques de grandes entreprises de plus de 500 salariés au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne.

Les dirigeants interrogés évoluent dans divers secteurs : informatique, banque et finance, ingénierie, logistique et services d'expédition, vente au détail, médias (y compris les télécommunications) et secteur public.

Nombre de participants par pays

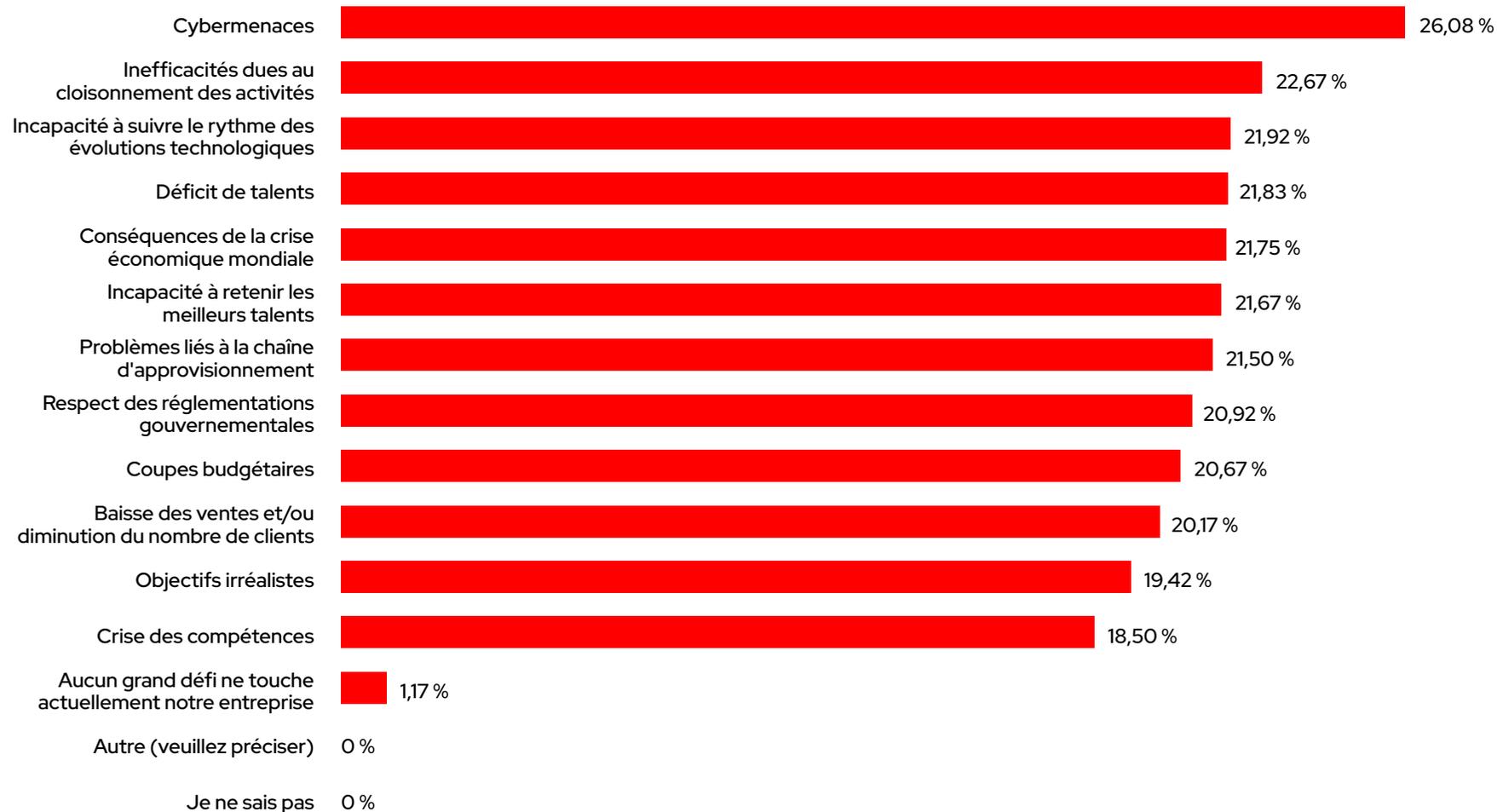


Fonctions



Les principaux défis des dirigeants informatiques

Le cas échéant, quels sont les plus grands défis actuels de votre entreprise ? (Q1)





Principaux défis par région (Q1)

27% **Royaume-Uni** : déficit de talents

42% **France** : cybermenaces

29% **Allemagne** : inefficacités dues au cloisonnement des activités

23% **Espagne** : respect des réglementations gouvernementales



Principaux défis par fonction (Q1)

28% **Responsable informatique** : cybermenaces

25% **Directeur informatique** : déficit de talents, cybermenaces et inefficacités dues au cloisonnement des activités

28% **Directeur technique** : cybermenaces

30% **Directeur des systèmes d'information** : coupes budgétaires

En plus des difficultés économiques permanentes, les dirigeants informatiques interrogés dans quatre régions du monde reconnaissent des problèmes majeurs liés aux équipes, processus et technologies.

Les conséquences de la crise économique mondiale constituent toujours le cinquième grand défi (21%). Cependant, selon Gartner, la hausse prévue des investissements informatiques dans la région EMEA à hauteur de 1 300 milliards de dollars en 2023 (3,7 % de plus qu'en 2022) pourrait expliquer cette position.

Difficultés liées aux équipes

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat :

« En ce moment, nous remarquons que les entreprises ont surtout du mal à trouver des personnes compétentes. Il leur manque des connaissances pour se développer dans un contexte d'évolution technologique rapide. Lors du Red Hat Summit 2023, le personnel représentait **95 %** des sujets de conversation : comment trouver les candidats adéquats ? Comment améliorer les compétences dans l'entreprise ? Et comment inciter les équipes élargies à s'adapter au changement ? »

Le déficit de talents (**22 %**) et l'incapacité à retenir les meilleurs talents (**22 %**) ont été classés respectivement en quatrième et sixième position par les dirigeants informatiques. Au Royaume-Uni, les participants ont cité en premier le déficit de talents (**27 %**). Les données du cabinet de recrutement Hays corroborent ce sentiment puisque **95 %** des employeurs du Royaume-Uni à la recherche de spécialistes en technologies ont déploré une pénurie de candidats au cours de l'année passée.

Dans l'Union européenne, cette pénurie de compétences informatiques est également considérée comme « grave ». Les spécialistes du développement de logiciels et d'applications ainsi que les analystes figurent dans la liste des postes où le manque de main-d'œuvre persiste, aux côtés des médecins, du personnel infirmier et des sages-femmes.

Difficultés liées aux processus

Les inefficacités dues au cloisonnement des activités constituent le deuxième grand défi (**23 %**), voire le premier pour les dirigeants informatiques en Allemagne (**29 %**). La transformation numérique repose essentiellement sur le décroisement des équipes isolées, qui favorise une meilleure collaboration et le partage des informations. Cette approche est cependant difficile à mettre en place pour une entreprise comptant des centaines d'équipes disséminées partout dans le monde.

Si, toutes régions confondues, le défi du respect des réglementations gouvernementales occupe une position relativement peu importante, il arrive en tête en Espagne (**23 %**).

Difficultés liées aux technologies

Les dirigeants informatiques ont cité les cybermenaces (**26 %**) comme le plus grand défi pour leur entreprise en 2023. Les cybermenaces ne cessent de s'accroître et de se complexifier. D'après Check Point Research, l'Europe a enregistré une augmentation de **26 %** des cyberattaques en 2022. Au Royaume-Uni, ce chiffre a même atteint **77 %**.

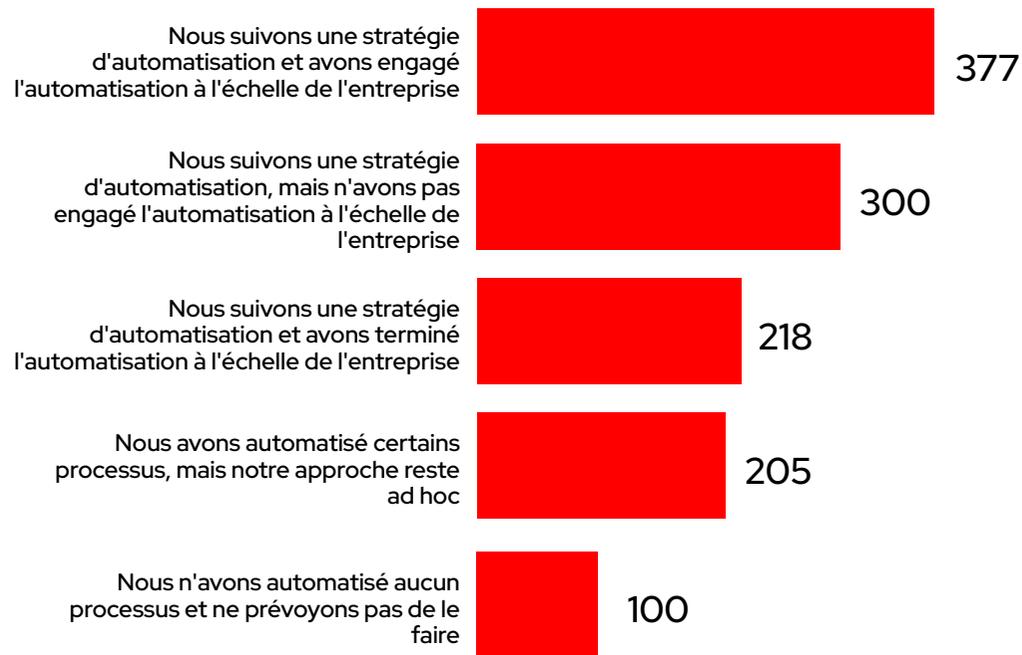
Chez Red Hat, nous aidons les clients de tous les secteurs à se protéger contre la cybercriminalité, en les assistant dans l'identification et l'atténuation des risques. La sécurité est au cœur de nos activités.

Ces derniers mois, nous avons beaucoup travaillé sur les infrastructures essentielles à la suite d'une alerte émise par le National Cyber Security Centre (NCSC) du Royaume-Uni. Consultez notre série de webinars en trois parties ou notre blog pour connaître plus en détail les méthodes de lutte contre les cybermenaces visant les infrastructures essentielles.

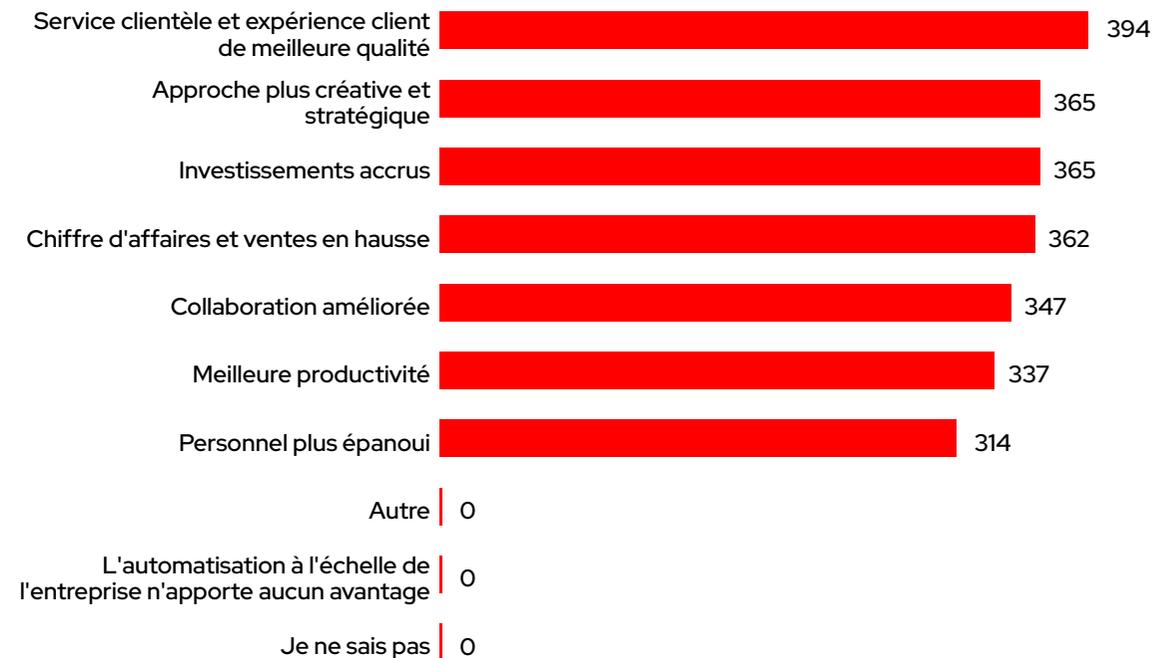
Par ailleurs, les participants reconnaissent que leur incapacité à suivre le rythme des évolutions technologiques constitue un autre grand défi en matière de technologies (**22 %**). D'après MGI Research, les dépenses mondiales en technologies passeront de **8 510 milliards de dollars** en 2022 à **11 470 milliards de dollars** d'ici 2026, ce qui représente une croissance annuelle composée de **7,75 %** sur cinq ans. Les dirigeants informatiques se voient contraints d'adopter de nouvelles technologies, mais beaucoup ne disposent pas de l'infrastructure, des compétences ni des processus nécessaires pour répondre à cette pression.

L'état de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne en 2023

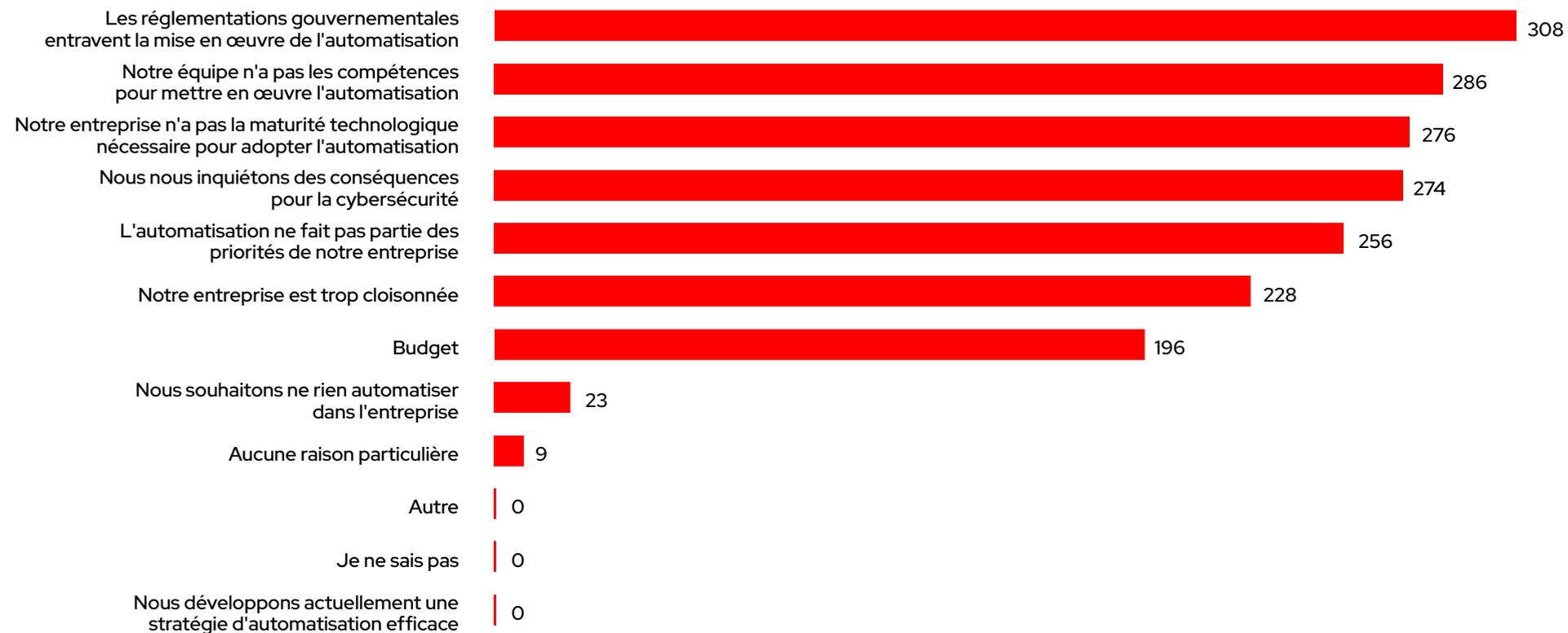
Quel niveau d'automatisation votre entreprise a-t-elle mis en œuvre ? (Q2)



Le cas échéant, quels avantages pensez-vous tirer de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise ? (Q4)



Le cas échéant, quelles raisons expliquent que vous n'avez pas adopté une stratégie d'automatisation complète ou que la stratégie en place est inefficace ? (Q3)



« Nous distinguons deux niveaux de maturité concernant l'adoption de l'automatisation. Certaines entreprises suivent une approche opportuniste et automatisent les processus après avoir déployé de nouvelles solutions, tandis que d'autres appréhendent l'automatisation de façon plus stratégique. »

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

Plus de la moitié des dirigeants informatiques (**56 %**) suivent une stratégie d'automatisation et ont engagé l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, ou bien n'ont pas encore engagé cette démarche malgré qu'ils suivent une stratégie d'automatisation. Au Royaume-Uni, **27 %** des dirigeants informatiques affirment avoir déjà terminé l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, contre **18 %** en Allemagne, **16 %** en Espagne et **12 %** en France.

Parmi le panel des 1 200 dirigeants informatiques interrogés, tous ont relevé des avantages liés à l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, mais ces avantages varient selon le pays et la fonction. Bien que la majorité des participants (**33 %**) soulignent un service clientèle et une expérience client de meilleure qualité, les dirigeants informatiques interrogés au Royaume-Uni considèrent qu'une approche plus créative et stratégique est le principal avantage (**36 %**) tandis qu'en France, il s'agit plutôt d'une meilleure

collaboration (**34 %**). Les directeurs techniques interrogés pensent que le principal avantage tient dans une meilleure collaboration (**34 %**), alors que les directeurs des systèmes d'information citent en premier l'augmentation des investissements (**36 %**).

Alors que l'automatisation à l'échelle de l'entreprise offre des avantages considérables, plus de 99 % des dirigeants informatiques qui ne l'ont pas encore mise en place affirment rencontrer des obstacles à son déploiement. Les difficultés évoquées sont, une fois de plus, associées aux équipes, processus et technologies : les équipes n'ont pas les compétences pour mettre en place l'automatisation (**29 %**), les réglementations gouvernementales entravent cette mise en œuvre (**31 %**) et l'entreprise n'a pas la maturité technologique pour adopter l'automatisation (**28 %**).

Objectif de ce rapport

En travaillant avec nos clients du monde entier, nous avons remarqué que les grandes entreprises rencontrant des difficultés liées aux équipes, aux processus et aux technologies faisaient le choix de déployer une stratégie d'automatisation ad hoc. Ce rapport propose des pistes pour surmonter ces obstacles afin de faciliter l'adoption de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

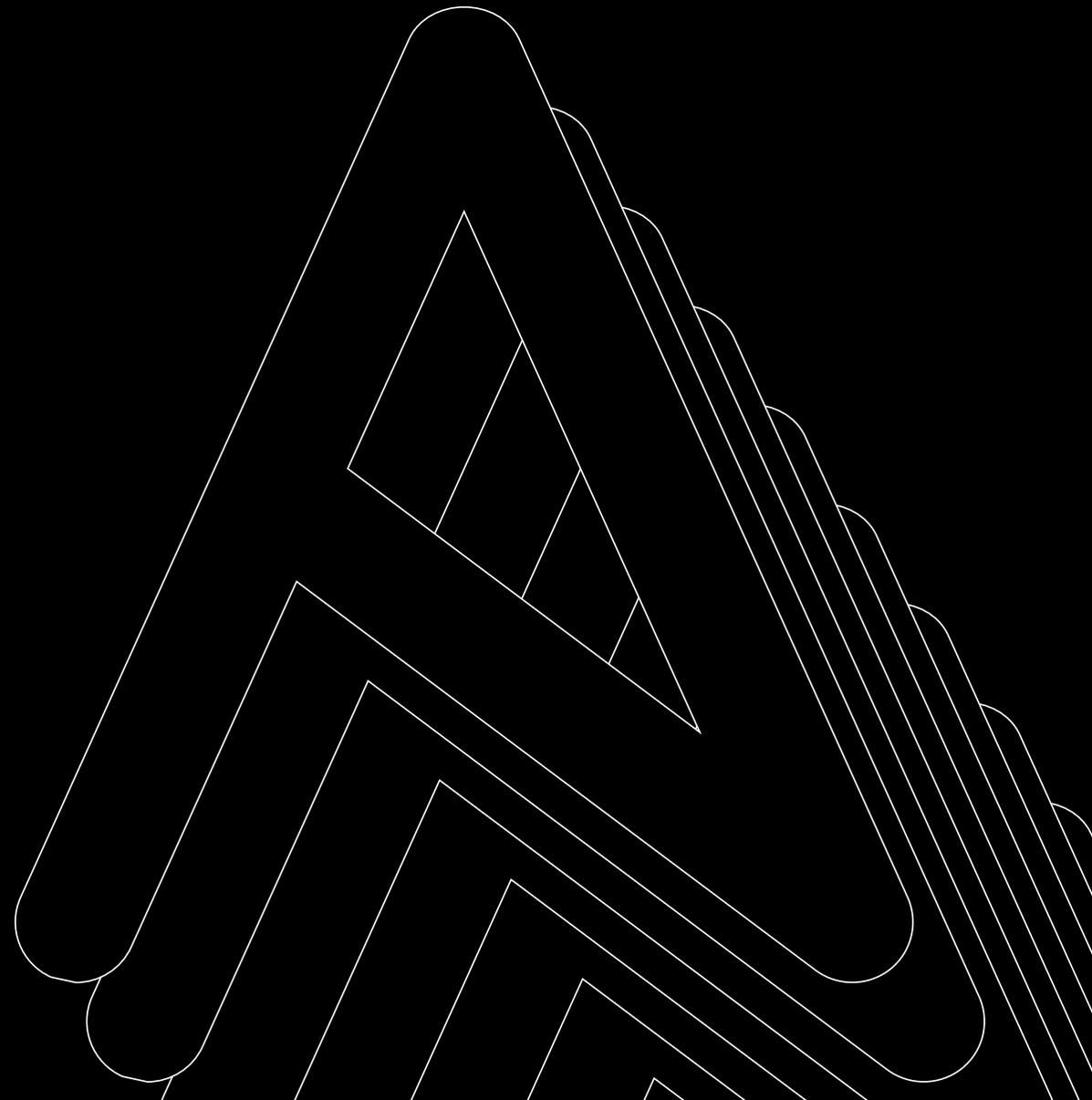
Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat :

« À première vue, il peut sembler plus facile d'automatiser à petite échelle et de manière ad hoc. Cependant, cette approche n'est ni viable, ni stratégique, car elle repose sur une poignée d'individus qui deviennent l'unique source de connaissances. Si ces personnes quittent l'entreprise, il faudra repartir de zéro. L'automatisation doit être un processus collaboratif, agile, efficace, et suffisamment convaincant pour que les équipes se montrent réellement enthousiastes. »

Chapitre 2 :

Les équipes

Information clé : l'adhésion du personnel et la collaboration entre les équipes sont essentielles pour déployer l'automatisation à l'échelle de l'entreprise. Pourtant, seuls 6 % des effectifs sont enclins à utiliser d'autres technologies et processus. Selon les dirigeants informatiques interrogés, il est indispensable de mettre constamment en valeur les avantages des changements et de s'assurer d'avoir les formations et compétences adéquates.



Éliminer les obstacles liés aux équipes, un impératif

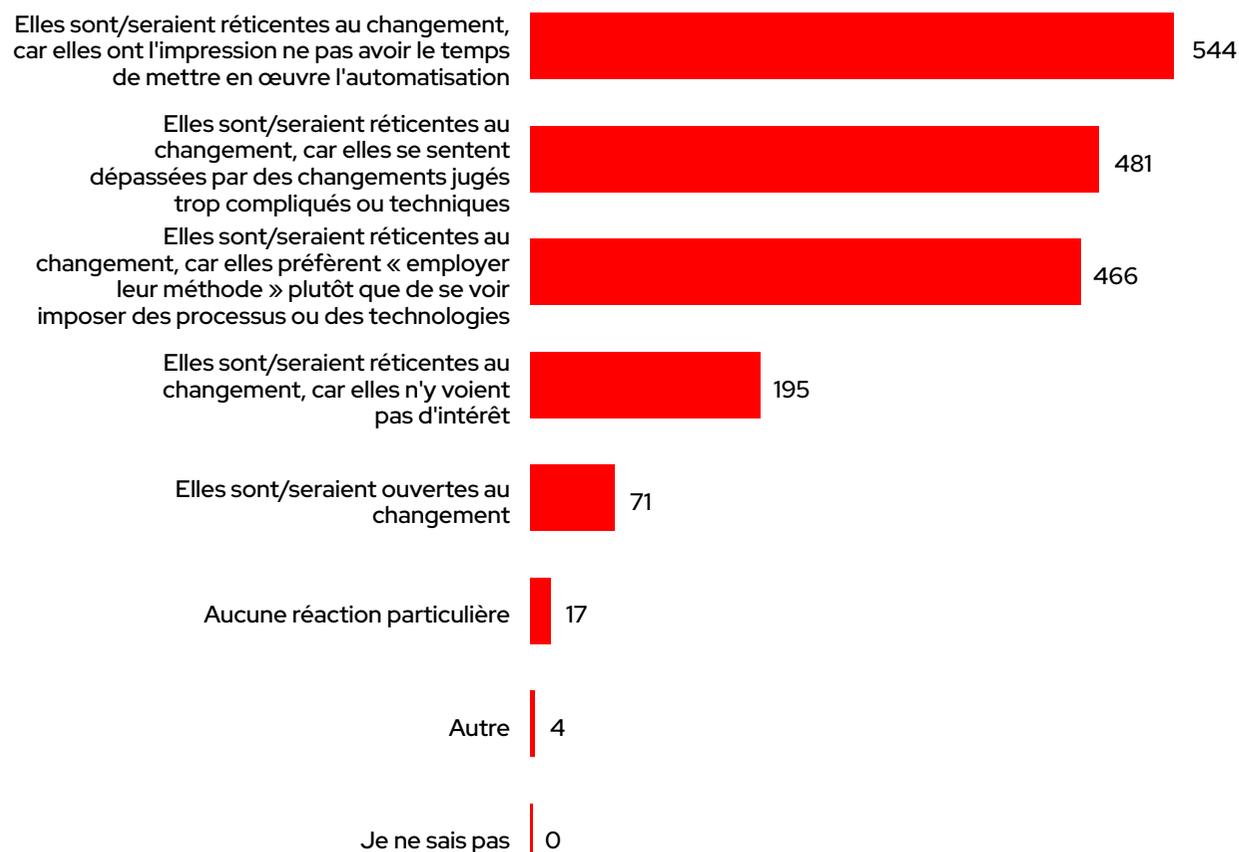
Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat : « Les difficultés liées aux équipes posent souvent le plus de problèmes. La réussite d'une entreprise tient en grande partie à son personnel. Peu importe l'efficacité de votre stratégie ou technologie, elle ne fonctionnera que si le changement s'opère sans résistance et que vos équipes vous accompagnent tout au long du parcours. »

Les obstacles liés aux équipes mentionnés dans cette section figurent parmi les raisons prédominantes pour lesquelles les dirigeants informatiques n'ont pas encore mis en place l'automatisation à l'échelle de l'entreprise au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne. Souvent, les solutions axées sur les processus et les technologies fonctionnent à condition de s'affranchir de ces obstacles.

Les principaux obstacles liés aux équipes

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat : « Les entreprises peuvent être confrontées à de nombreux défis, notamment le manque de main-d'œuvre (ou de main-d'œuvre compétente) pour atteindre leurs objectifs métier et informatiques. Pour réussir l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, il faut responsabiliser et motiver les équipes dès le départ, et maintenir leur implication tout au long du parcours de transformation. Tout changement demande des efforts. »

Le cas échéant, quelles sont les réactions de vos équipes face à l'adoption de nouvelles technologies et de nouveaux processus ? (Q5)



Dans cette dernière section, les réponses des dirigeants informatiques montrent que l'incapacité des équipes à mettre en œuvre l'automatisation (29 %) est un obstacle majeur de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

De plus, notre étude révèle que seules 6 % des équipes sont ouvertes au changement, ce qui freine considérablement l'adoption de l'automatisation. Cette réticence s'explique par plusieurs facteurs, notamment le fait que les équipes ont l'impression de « ne pas avoir le temps » de mettre en œuvre l'automatisation (45 %), qu'elles se sentent dépassées par des changements jugés trop compliqués ou techniques (40 %), et qu'elles préfèrent « employer leur méthode » plutôt que de se voir imposer des processus ou des technologies (39 %).

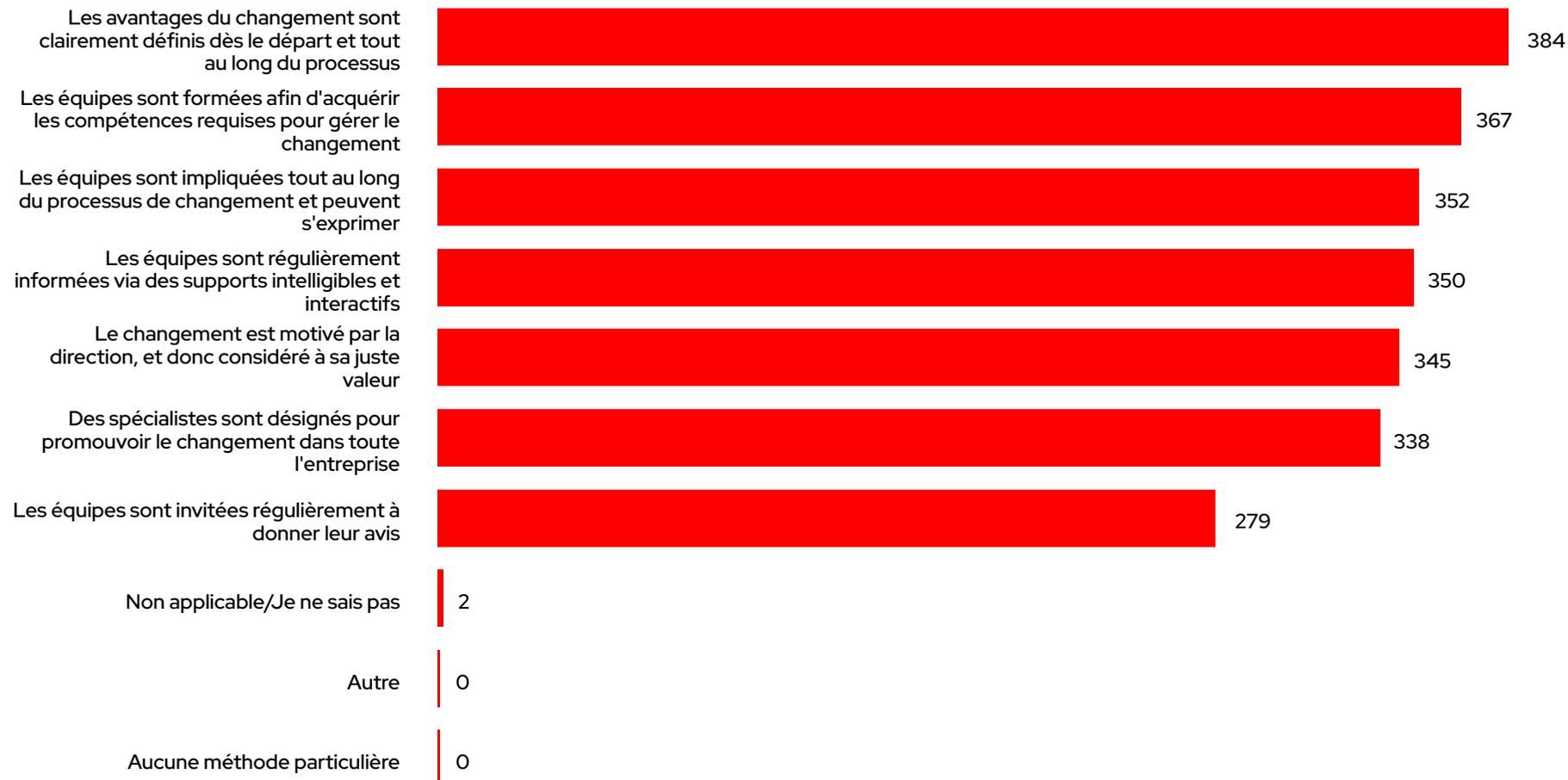
Étonnamment, seuls 16 % des dirigeants informatiques interrogés affirment que leurs équipes sont réticentes au changement parce qu'elles ne réalisent pas les avantages de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

Surmonter les obstacles liés aux équipes

« Quand on travaille avec d'autres individus, la psychologie peut aider. Pensez aux raisons pour lesquelles ils refusent le changement : le considèrent-ils comme une menace pour leur budget ou leur poste ? L'automatisation de certaines tâches trouble-t-elle les jeux de pouvoir au sein des grandes équipes ? Pour contrer la levée de boucliers, il faut inclure les individus dans le parcours d'automatisation et leur parler en des termes intelligibles. »

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat

Le cas échéant, quelles méthodes avez-vous utilisées pour gérer efficacement le changement dans votre entreprise ? (Q6)



Les méthodes des dirigeants informatiques pour gérer le changement dans leur entreprise, par région



Royaume-Uni

36%

Les équipes sont régulièrement informées via des supports intelligibles et interactifs.



France

34%

Les avantages du changement sont clairement définis dès le départ et tout au long du processus.



Allemagne

35%

Les avantages du changement sont clairement définis dès le départ et tout au long du processus.



Espagne

28%

Les avantages du changement sont clairement définis dès le départ et tout au long du processus, et les équipes sont formées afin d'acquérir les compétences requises pour gérer le changement.

Notre étude montre que les participants ont utilisé plusieurs stratégies différentes pour gérer efficacement le changement. Ces stratégies peuvent également s'avérer utiles dans le parcours d'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

Communiquer encore et toujours

Pour gérer efficacement le changement, les dirigeants informatiques interrogés citent en premier lieu une communication claire et régulière de ses avantages dès le départ (**32 %**).

La communication passe non seulement par l'écoute des équipes, mais aussi le dialogue avec elles. **29 %** des participants indiquent que le changement a été bien géré lorsque le personnel a été impliqué tout au long du processus et a pu s'exprimer. Pour ce faire, les entreprises peuvent impliquer le personnel dès le début de la planification de l'automatisation. Les équipes constateront ainsi les avantages de l'automatisation pour leur travail quotidien, de l'accélération des tâches manuelles à l'amélioration de la collaboration.

Une automatisation réussie passe également par le soutien des effectifs. Grâce aux connaissances existantes, il est plus facilement d'aligner les processus de l'entreprise sur les stratégies d'automatisation. En outre, des équipes convaincues acceptent plus volontiers de nouveaux processus, et de se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée plutôt que sur les tâches courantes.

Favoriser une culture ouverte

Les cultures ouvertes encouragent le partage de connaissances et d'informations entre les services. Les dirigeants informatiques interrogés estiment que la réussite passe par la promotion du changement portée par des spécialistes désignés (**28 %**) et par un retour régulier des équipes (**23 %**), deux composantes essentielles d'une culture ouverte. Pour évaluer la réussite du processus de changement et obtenir des résultats, il faut définir dès le départ des indicateurs de mesure et des objectifs intermédiaires réalistes.

Chez Red Hat, nous avons beaucoup appris de la communauté Open Source. Elle collabore naturellement de manière ouverte et transparente, en reproduisant et améliorant les contributions de chacun. Les entreprises peuvent s'en inspirer pour encourager une dynamique d'ouverture qui favorise le partage d'idées et l'adoption de nouvelles méthodes.

Développer les compétences appropriées

D'après les participants à l'enquête, la gestion efficace du changement s'appuie également sur la formation (**31 %**). Lorsqu'elles ne parviennent pas à recruter de nouveaux talents, les entreprises peuvent investir dans la modernisation des compétences existantes (par exemple, dans le domaine de l'automatisation ou l'intelligence artificielle) et tirer ainsi parti de leurs compétences transférables.

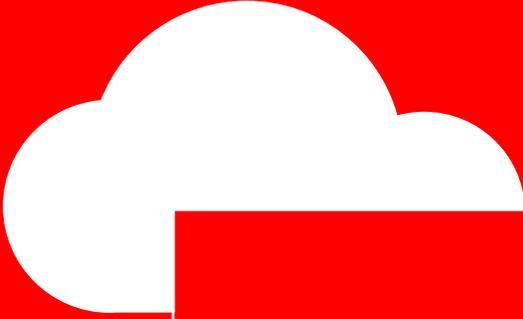
De plus, les entreprises ont la possibilité d'étoffer le bassin de compétences en collaborant avec les établissements d'enseignement pour encourager les formations technologiques et en allant chercher des candidats en dehors du secteur des sciences et technologies (par exemple, parmi les anciens combattants ou via des stages spécialisés). Pour gérer la crise des compétences et répondre aux besoins d'une clientèle variée, les équipes informatiques doivent s'intéresser à un éventail de compétences et d'expertises plus large.

Dans ce domaine, l'IA a un rôle à jouer. Fourni avec la solution Ansible Automation Platform, le service Ansible Lightspeed with IBM watsonx Code Assistant exploite l'IA générative pour simplifier et améliorer la création et le déploiement de playbooks Ansible. Grâce à ce service, des administrateurs novices en automatisation peuvent créer facilement des playbooks, avec à la clé des coûts réduits ainsi que des niveaux de sécurité et de conformité renforcés pour l'entreprise.

Obtenir l'adhésion de la direction

Plus d'un quart des participants (**29 %**) ont contribué aux efforts de gestion du changement lorsque celui-ci était motivé par la direction, et donc considéré à sa juste valeur. Les dirigeants doivent jouer un rôle actif dans la promotion de l'automatisation dans l'ensemble de l'entreprise.

Il est important de fournir des mesures et des rapports clairs pour convaincre la direction des avantages de l'automatisation, et obtenir ainsi son soutien crucial. Les responsables qui prennent le temps de cerner le potentiel de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise sont d'ailleurs mieux placés pour innover plus rapidement et faire face à l'incertitude, tout en améliorant les résultats de l'entreprise.



« Depuis 30 ans, nous suivons des pratiques éprouvées pour accompagner les dirigeants informatiques qui souhaitent transformer leur service. Il faut surtout se rendre compte qu'on ne peut rien imposer aux individus. La compréhension des équipes et de la culture est fondamentale, et la stratégie d'automatisation doit venir la compléter. »

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

SIEMENS

Étude de cas : Siemens monte en compétences dans un effort d'automatisation continue

Siemens a travaillé en étroite collaboration avec notre équipe de consulting afin de remplacer sa solution de sécurisation automatisée des communications par Red Hat Ansible Automation Platform. Le gros du projet a consisté à améliorer les compétences de l'équipe PKI lors d'ateliers en présentiel, laquelle peut maintenant déployer et supprimer des environnements de développement de façon autonome à l'aide de playbooks Ansible. L'équipe sait créer ses propres playbooks, et nous restons à ses côtés pour éventuellement vérifier des détails techniques ou résoudre les problèmes.

Rufus Buschart, responsable de l'équipe PKI chez Siemens, raconte : « Grâce aux ateliers, nos techniciens ont bien compris le fonctionnement de la plateforme Ansible, ce qui a permis d'accélérer et d'optimiser les déploiements. Dès que nous avons besoin de Red Hat, quelqu'un est là pour nous aider. »

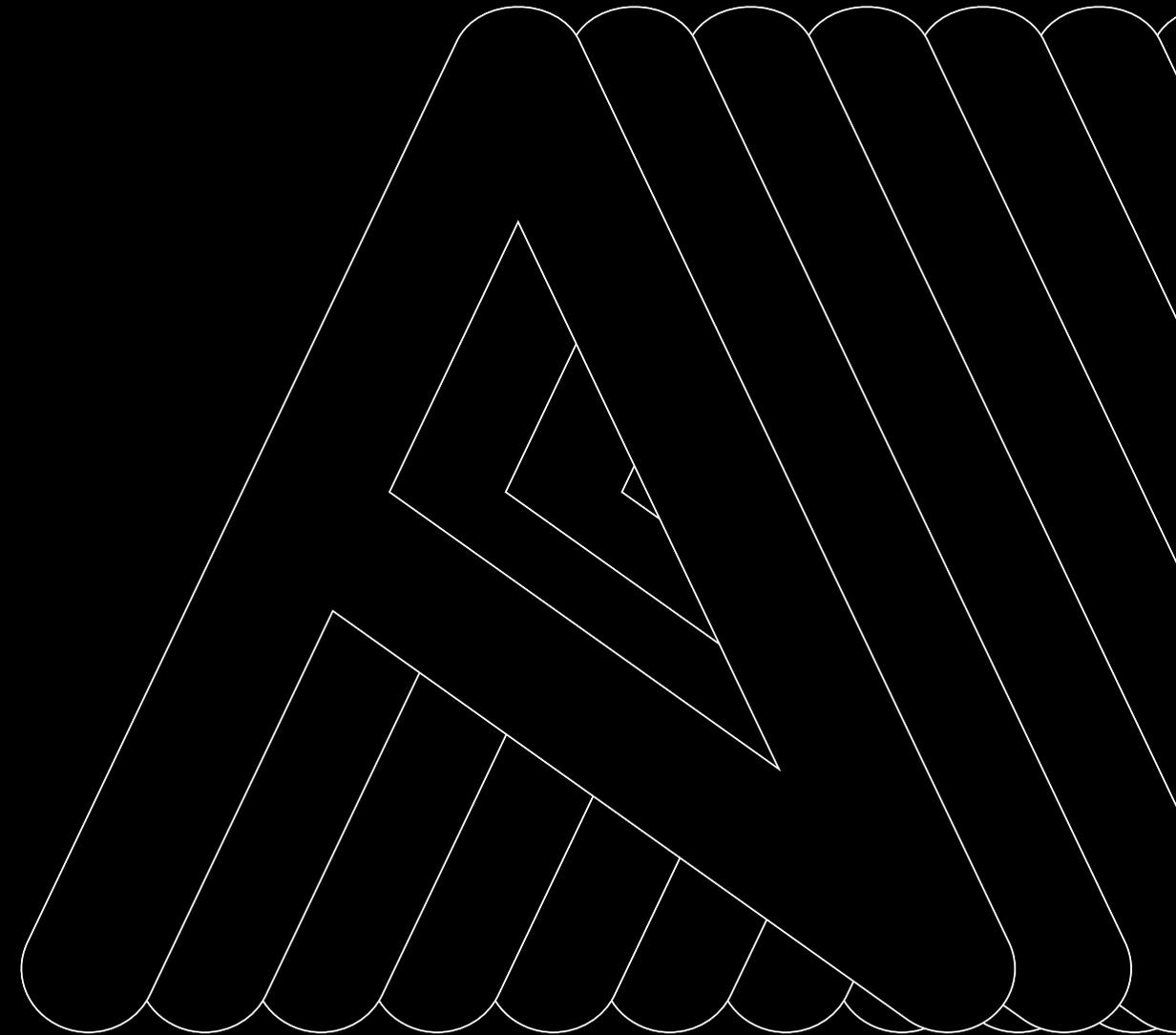
[Lire l'étude de cas](#)



Chapitre 3 :

Les processus

Information clé : les difficultés liées aux processus, comme les silos (23 %) et le respect des réglementations gouvernementales (31 %), peuvent empêcher l'adoption de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, ainsi que le développement commercial. Il s'agit d'obstacles importants à surmonter.

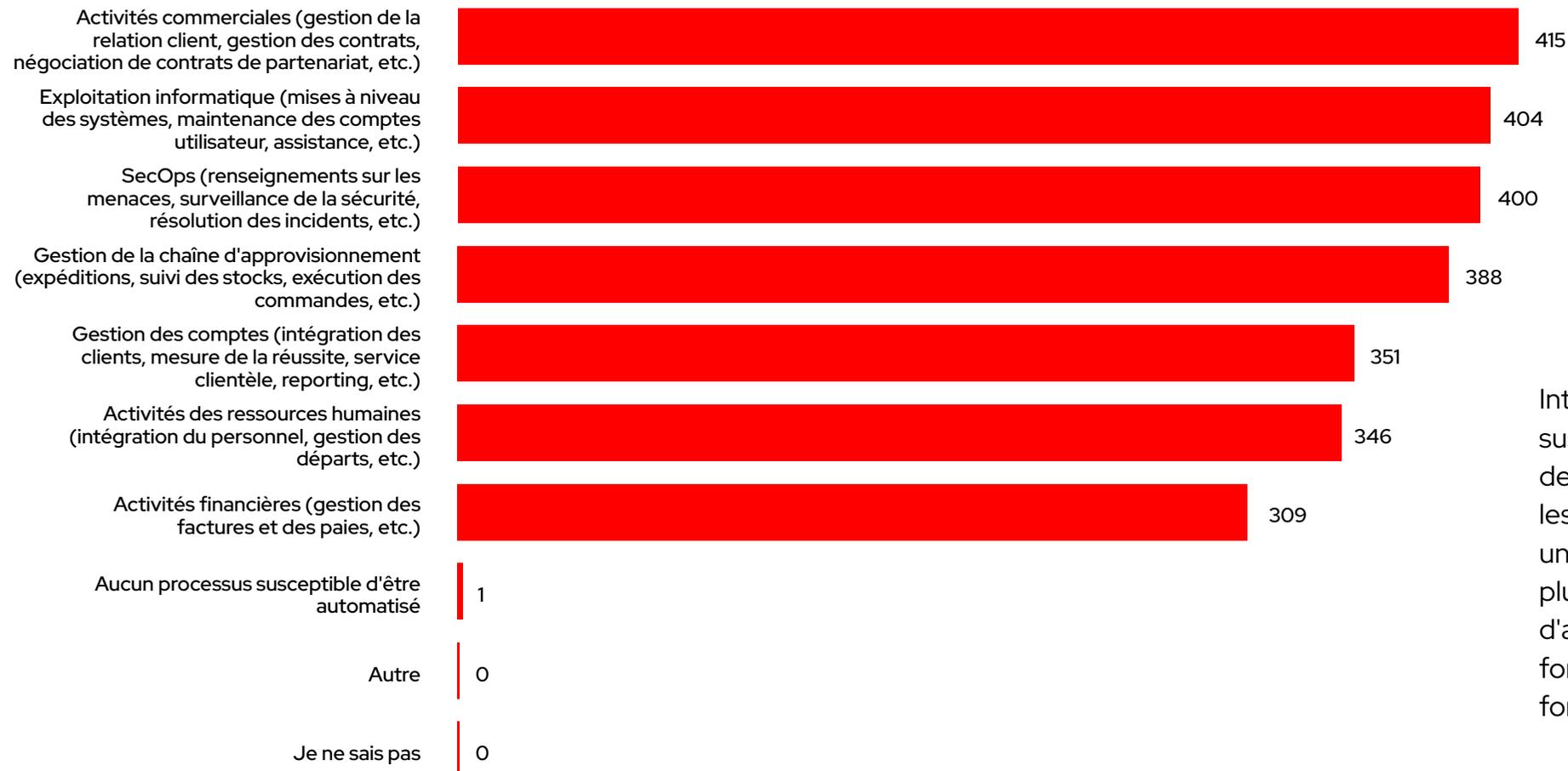


Les principaux obstacles liés aux processus

« L'automatisation existe depuis les débuts de l'informatique, mais son adoption par plusieurs équipes aux niveaux de maturité différents reste très isolée. Des processus en conflit se trouvent au cœur du système d'automatisation, entravant ainsi la collaboration. Ces silos, bien qu'impossibles à éliminer, peuvent toutefois être rapprochés. Les équipes doivent comprendre qu'il ne s'agit pas de remplacer les processus existants, mais de les compléter avec des fonctions et capacités inédites. »

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

Le cas échéant, quels types de processus se prêtent à l'automatisation dans votre entreprise ? (Q7)



Interrogés sur les services susceptibles de comporter des processus automatisés, les participants décrivent une situation complexe. De plus, les priorités en matière d'automatisation varient en fonction du pays, voire de la fonction.

Les processus susceptibles d'être automatisés dans l'entreprise, par région (Q7)



Royaume-Uni

37%

SecOps



France

37%

Activités commerciales



Allemagne

39%

Gestion de la chaîne
d'approvisionnement



Espagne

33%

SecOps

Les processus susceptibles d'être automatisés dans l'entreprise, par fonction (Q7)

 Responsables informatiques

36%

Activités commerciales

 Directeurs informatiques

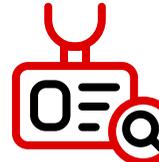
36%

Exploitation informatique

 Directeurs des systèmes d'information

40%

Activités commerciales

 Directeurs techniques

35%

Exploitation informatique et SecOps

La confusion de cet aperçu des niveaux d'automatisation des services montre les différences possibles ainsi qu'un manque de visibilité sur les processus automatisés par chaque équipe. Ce constat renforce le résultat selon lequel l'isolement des environnements entre les équipes représente un défi majeur pour les entreprises (23%).

Pourcentage des dirigeants informatiques qui n'ont pas encore mis en place l'automatisation à l'échelle de l'entreprise à cause des réglementations gouvernementales, par pays (Q3)



Royaume-Uni

36%



France

33%



Allemagne

35%



Espagne

22%

Pour la majorité des participants, l'autre difficulté liée aux processus tient aux réglementations gouvernementales qui entravent la mise en œuvre d'une stratégie d'automatisation complète (**31%**), même si l'adoption de l'automatisation simplifie la mise en conformité.

Éliminer les obstacles liés aux processus

Décloisonner

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat :

« Souvent, ce sont les équipes utilisant un grand nombre de processus qui s'opposent fermement à l'automatisation. Il est essentiel de les inclure dès le début, et de communiquer de façon transparente et approfondie sur le niveau de sécurité et de conformité des changements. Il faut aussi se mettre d'accord avec elles sur les indicateurs clés qui les intéressent. »

Il est plus simple d'éliminer les obstacles liés aux processus une fois les difficultés inhérentes aux équipes résolues. Les cultures ouvertes, qui favorisent la collaboration et la transformation, sont un moyen de rapprocher les processus isolés. Une plateforme ou technologie adaptée peut également s'avérer utile.

Lors du déploiement de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, Discover, un prestataire de services financiers, avait planifié des réunions régulières avec la direction pour suivre l'avancement du projet. Il est ainsi possible d'organiser des réunions hebdomadaires ou mensuelles, à l'occasion de journées sur le thème de l'automatisation. Le service informatique pourra alors présenter les changements à opérer, recueillir les avis sur les conséquences potentielles pour les processus existants, puis proposer des solutions adaptées.

Ces réunions interservices encouragent par ailleurs le partage des connaissances, pour une automatisation plus intelligente. Par exemple, les responsables de l'automatisation de l'infrastructure peuvent en apprendre beaucoup des équipes de développement lors de l'adoption d'une approche IaC (Infrastructure as Code).

Ne plus considérer la réglementation comme un obstacle

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat :

« Certes, les réglementations peuvent poser problème, mais en réalité, les marchés hautement réglementés sont souvent plus matures s'agissant de l'automatisation. Les prestataires de services financiers et opérateurs de télécommunications sont généralement plus avancés. Le secteur de la distribution se transforme aussi rapidement à cause du passage au commerce en ligne et du renforcement de la réglementation. »

Une plateforme d'automatisation doit être capable de répondre aux exigences de conformité de l'entreprise dès le début du processus d'automatisation et tout au long du cycle de vie du logiciel, ainsi que de s'adapter à l'évolution des besoins métier.

De plus, l'automatisation se révèle essentielle pour maintenir la conformité avec des cadres réglementaires stricts et complexes. C'est un moyen de simplifier la mise en conformité, tout en assurant une surveillance cohérente et continue. Pour les prestataires de services financiers, par exemple, l'automatisation facilite l'application de la loi Sarbanes-Oxley, de la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS), des normes FIPS (Federal Information Processing Standards) et des critères CIS (Center for Internet Security).

SCHWARZ

Étude de cas : le distributeur Schwarz gère de façon centralisée une infrastructure informatique complexe couvrant des milliers de magasins

Schwarz Group exploite plus de 12 500 magasins dans 33 pays sous les marques Lidl et Kaufland. Pour gérer ces magasins de manière cohérente et s'adapter à la demande locale, le groupe est passé du système de gestion Puppet à Red Hat Ansible Automation Platform. Les capacités en libre-service de cette base d'exploitation stable lui permettent de déployer rapidement des services numériques novateurs et de rester compétitif. Aujourd'hui, plus de 5 000 travaux Ansible Automation Platform sont exécutés chaque jour pour la gestion des serveurs centralisés dans chaque magasin.

Felix Kuehner, responsable des serveurs de magasin, Services d'infrastructure de base, Schwarz IT, déclare : « Quand nous rencontrons des difficultés, nous essayons de les résoudre par nous-mêmes et de trouver les meilleures solutions possible pour notre environnement. Nous n'étions pas satisfaits de la version communautaire à cause de la complexité et de la lenteur des processus. L'automatisation est essentielle à notre activité. Nous avons choisi la solution de Red Hat pour l'assistance aux entreprises qu'elle inclut. »

[Lire l'étude de cas](#)

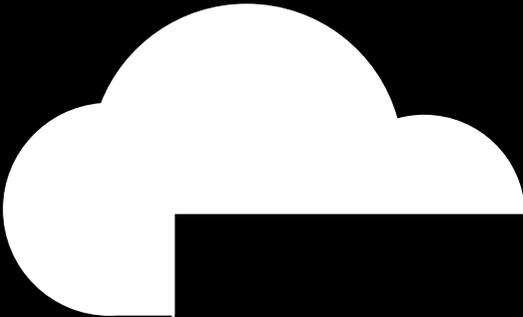


Chapitre 4 :

La plateforme idéale

Information clé : sans automatisation à l'échelle de l'entreprise, les participants interrogés ont tendance à penser (28 %) que leur entreprise ne pourra pas adopter de nouvelles technologies, un aspect pourtant crucial pour la compétitivité. Les obstacles liés aux technologies, tels que le manque de maturité technologique (28 %) et la peur des conséquences pour la cybersécurité (28 %), freinent le déploiement d'une stratégie d'automatisation complète.





« L'un des principaux avantages de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise basée sur une plateforme adaptée est qu'elle soutient l'innovation. Ces progrès font la fierté des équipes. Grâce à l'usage judicieux des technologies d'IA, de Big Data et cloud, les collaborateurs et collaboratrices se montrent enthousiastes et heureux au travail, ce qui les rend plus stratégiques et créatifs. »

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat

Éliminer les obstacles liés aux technologies

Intégrer les nouvelles technologies

Richard Henshall, directeur Gestion de produits pour Ansible, Red Hat :

« L'automatisation est un aspect essentiel de l'informatique moderne, qui repose sur l'interopérabilité des systèmes et l'ingénierie des plateformes. En clair, sur l'association de différentes technologies pour créer une infrastructure plus vaste et composée. La technologie renforce l'efficacité des équipes et des nouveaux processus, pour des entreprises plus intelligentes et à la croissance durable. »

Les services informatiques doivent faciliter et accélérer la transformation, notamment en adoptant les dernières technologies pour améliorer encore davantage l'efficacité et la compétitivité des entreprises. Cependant, l'intégration des nouvelles technologies peut sembler difficile. Nombre

de dirigeants informatiques interrogés déplorent le cloisonnement des activités (**23 %**), une automatisation incohérente entre les équipes et le manque de maturité technologique pour adopter l'automatisation (**28 %**).

Plutôt que d'adopter occasionnellement de nouvelles technologies, et d'essayer de rapprocher certains processus ou systèmes automatisés, les entreprises peuvent choisir une seule et même plateforme évolutive pour la mise en œuvre de l'automatisation, le partage des pratiques et la gestion des environnements pour leurs différentes activités. Grâce à cette vision unique, il est plus facile de déployer et gérer les nouvelles technologies dans les services qui en ont besoin, sans sacrifier la sécurité ni la conformité.

Éliminer les obstacles liés aux technologies

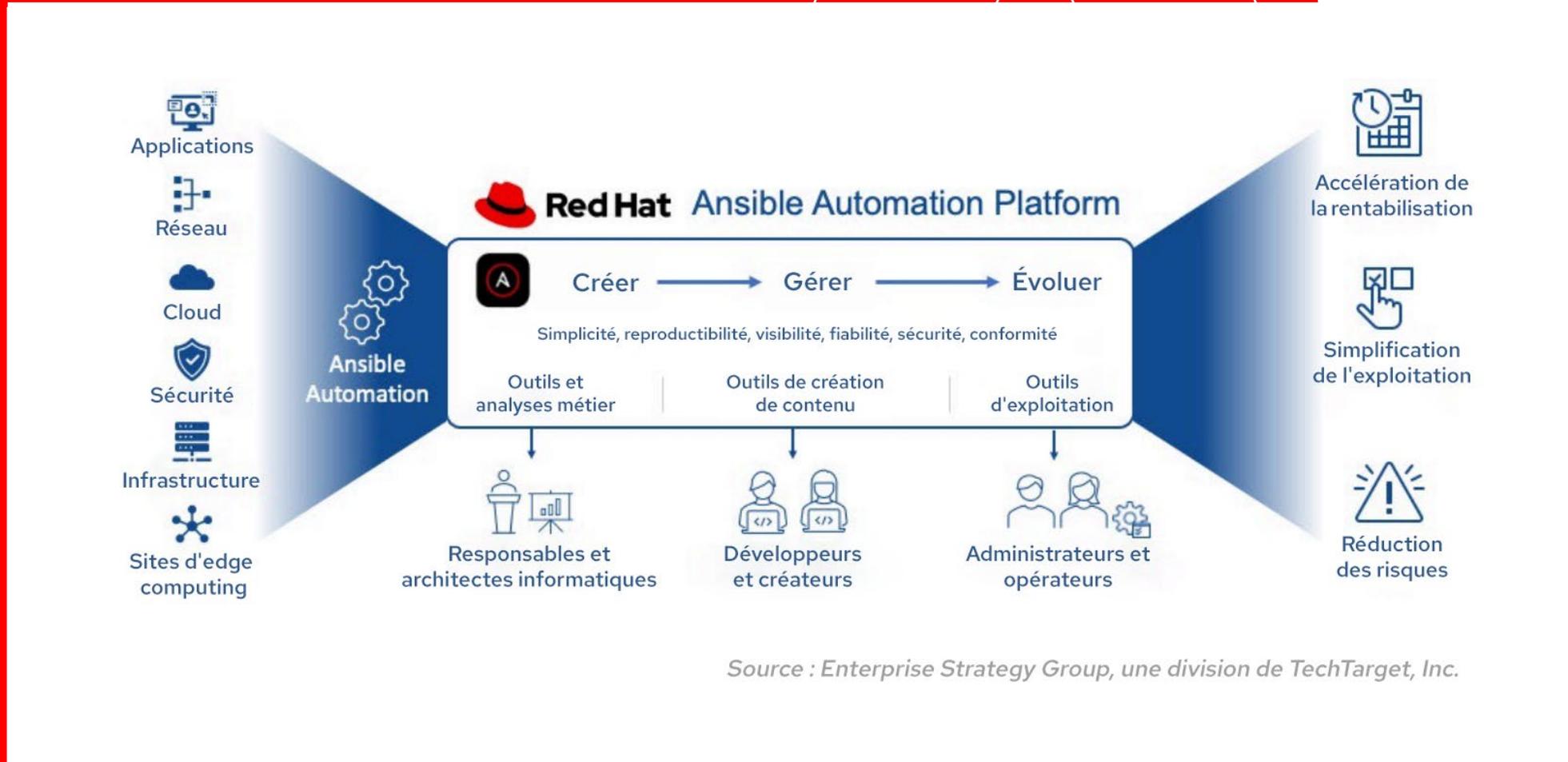
Mieux lutter contre les cybermenaces

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat : « La cybersécurité est une priorité absolue pour une mise en œuvre fiable et sereine de l'automatisation. Ansible Automation Platform offre trois avantages majeurs en matière de sécurité. Premièrement, il s'agit d'une solution basée sur des innovations Open Source. Red Hat assemble tous les contenus, les teste et les certifie pour garantir leur sécurité et leur stabilité. Ensuite, l'ensemble des partenaires qui contribuent à la chaîne d'approvisionnement de l'automatisation sont certifiés selon les normes strictes de Red Hat. Et enfin, l'automatisation renforce la sécurité de l'entreprise en limitant les erreurs humaines dans les processus manuels. »

D'après les dirigeants informatiques interrogés, les cybermenaces représentent le premier défi pour leur entreprise (**26 %**). Les participants qui n'ont pas mis en place de stratégie d'automatisation complète ou qui n'ont pas encore terminé l'automatisation à l'échelle de l'entreprise affirment également que les inquiétudes liées aux conséquences pour la cybersécurité font partie des obstacles majeurs à l'adoption totale (**28 %**).

Dès que la technologie intervient, il faut sérieusement prendre en compte la sécurité et la considérer comme un élément central de l'adoption de l'automatisation, non comme un obstacle. Pour exécuter un système d'automatisation fiable, il convient de développer une solution qui soit sécurisée dès le début selon des approches PaC (Policy as Code) et DevSecOps. Conçue pour la sécurité, la plateforme doit aussi être axée sur l'automatisation et l'intégration de différentes solutions de sécurité dans toute l'entreprise. Le processus d'analyse et de traitement des menaces s'en trouve rationalisé, plus coordonné et unifié.

Red Hat Ansible Automation Platform





« Bien qu'ils découlent de projets Open Source et soient accessibles gratuitement, les outils d'automatisation servent généralement à automatiser les fonctions de solutions propriétaires. Leur usage est réservé à des spécialistes et la prise en charge souvent insuffisante, sans compter la complexité et les difficultés liées aux opérations de maintenance et mise à l'échelle. La validation et les modèles de Enterprise Strategy Group montrent que la plateforme unifiée de Red Hat assure la réussite et l'efficacité de la stratégie d'automatisation dans l'entreprise, avec à la clé un ROI de 702 %. »

Aviv Kaufmann, directeur et analyste principal en validation économique, Enterprise Strategy Group (« The Economic Benefits of the Red Hat Ansible Automation Platform versus DIY Automation », juin 2023)

Red Hat Ansible Automation Platform

Ansible Automation Platform est une solution simple, puissante et sans agent, accessible par souscription. Intégrant l'ensemble de nos produits d'automatisation, elle constitue une plateforme d'entreprise unique pour la création et l'exploitation de systèmes d'automatisation à grande échelle. Cette plateforme aide les entreprises à impliquer et unifier les équipes avec un langage d'automatisation simple qui simplifie la création, le partage, l'évaluation et la gestion des contenus.

Facile à exploiter et contrôler à l'échelle de l'entreprise, la solution Ansible Automation Platform permet d'automatiser des processus pour davantage d'équipes, de fonctions, de sites et de domaines. Elle comprend les éléments suivants :

- Automation Controller, pour la définition, l'exécution, la mise à l'échelle et la délégation des processus automatisés dans l'ensemble de l'entreprise.
- Ansible Content Tools, qui permet aux équipes de développement et d'exploitation d'utiliser des interfaces en ligne de commande lors de la création et du déploiement d'environnements d'exécution conteneurisés ainsi que de contenus d'automatisation. L'outil ansible-lint améliore également la cohérence et la facilité de maintenance du code.
- Des collections de contenus certifiés Red Hat Ansible et contenus validés pour Ansible, qui permettent aux équipes de création d'accélérer efficacement l'automatisation des processus, simplifiant ainsi l'intégration aux plateformes des partenaires et l'exploitation de l'environnement.
- Ansible Automation Hub, qui donne accès à des référentiels pour consulter, utiliser et enrichir les contenus créés par nos équipes et nos partenaires technologiques.
- Red Hat Insights for Ansible Automation Platform et Automation Analytics, grâce auxquels les dirigeants informatiques peuvent planifier, mesurer, gérer et développer leur stratégie d'automatisation avec des données exploitables.

Les avantages

Retrouvez ci-dessous les principaux avantages de la solution Ansible Automation Platform.

#1

Réduction des risques :

contrairement au contenu des solutions d'automatisation gratuites et ad hoc, tous nos contenus Open Source sont testés au préalable. Vous bénéficiez d'une plateforme renforcée pour les entreprises, avec une assistance, des tests des performances et des correctifs de bogues en continu. Le développement obéit aussi à des pratiques plus sûres.

#2

Retour sur investissement :

selon une étude d'IDC, notre solution permet un ROI de **667 %** sur 5 ans, un délai d'amortissement de 10 mois et une hausse du chiffre d'affaires annuel de **1,9 million de dollars**.

#3

Accélération de

l'automatisation : grâce aux puissantes fonctions et aux capacités de prise en charge, les entreprises rentabilisent davantage leur investissement, ce qui aide à éliminer les obstacles liés aux équipes, processus et technologies, et accélère le déploiement de la stratégie.

#4

Partage de connaissances avec des entreprises au fonctionnement similaire :

plus de 3 000 clients à travers le monde et dans tous les secteurs ont choisi Ansible Automation Platform. Ils bénéficient ainsi d'une bibliothèque de ressources sans cesse enrichie et d'informations précieuses que d'autres entreprises fournissent via notre portail client.

[Essayez gratuitement](#) Red Hat Ansible Automation Platform pendant 60 jours.

Étude de cas : le ministère britannique du travail et de la retraite utilise la technologie pour soutenir financièrement des millions de personnes durant la pandémie

Au cours de la pandémie, le trafic du service numérique du ministère britannique du travail et de la retraite a été multiplié par 10. Des millions de personnes comptaient sur l'infrastructure pour obtenir une aide financière. Avec notre collaboration, le ministère a créé une plateforme capable d'automatiser les processus via des API connectées. En s'appuyant sur nos technologies, notre expertise et nos services, il a pu gérer l'augmentation brutale des demandes de crédit universel de la part des personnes qui venaient de perdre leur emploi, tout en continuant à verser les pensions de retraite, les indemnités en cas de décès et le crédit universel aux foyers à faible revenu.

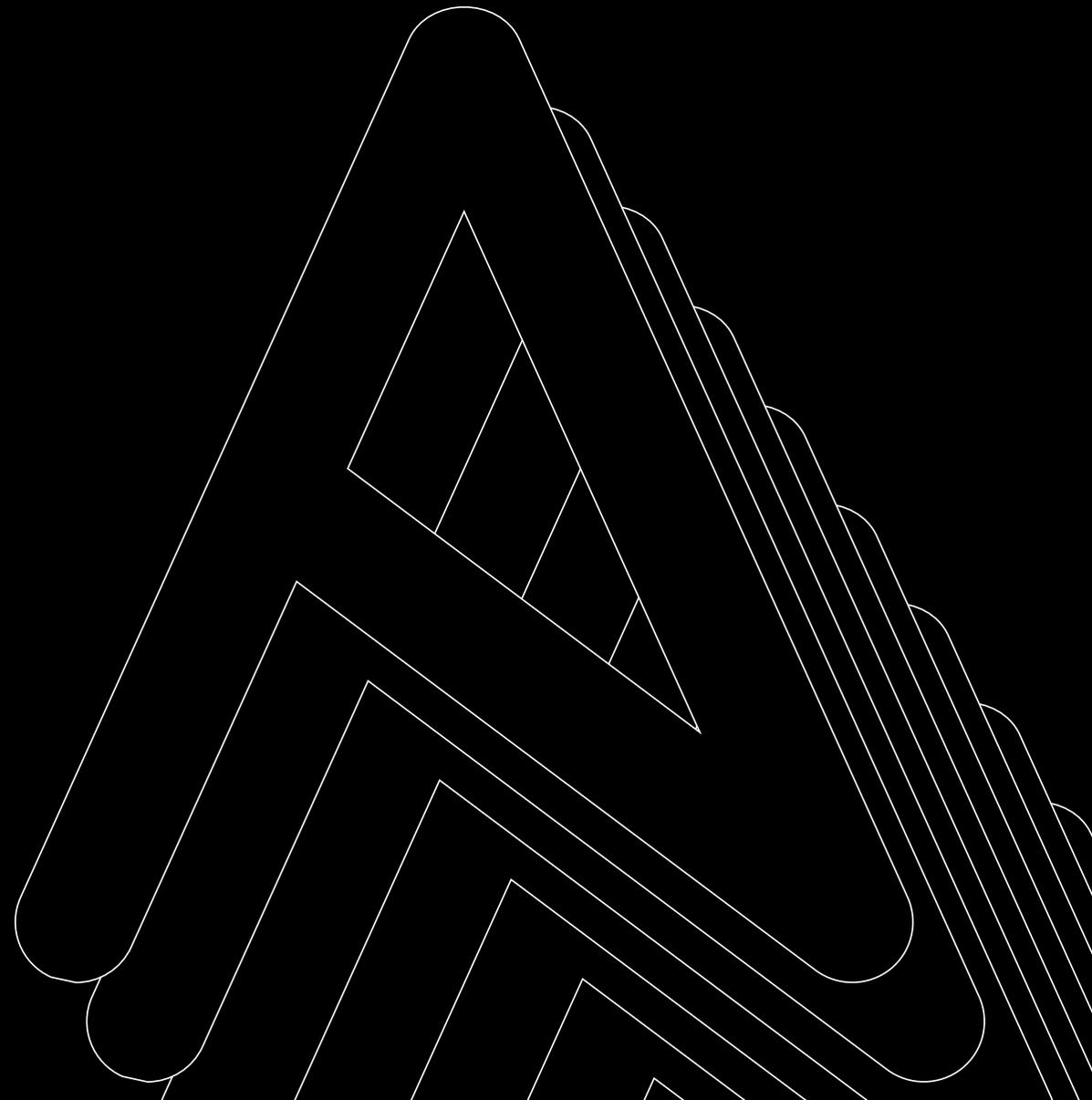
Jacqui Leggetter, directrice de l'intégration pour le service numérique du ministère, explique : « Nous innovons conjointement avec Red Hat. Nous avons constitué une équipe colocalisée afin de travailler main dans la main. Ce n'est pas une simple relation client/fournisseur : nous tâtonnons et créons la plateforme ensemble. C'est un projet révolutionnaire qui nous aide également à accomplir notre transformation plus rapidement. »

[Lire l'étude de cas](#)



Chapitre 5 : L'avenir

Information clé : en adoptant l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, les équipes qui n'ont pas mis en place de stratégie d'automatisation peuvent collaborer plus facilement (22 %) et mieux se préparer pour gérer les effets du changement climatique (22 %). 21 % des participants à l'enquête craignent que leur entreprise fasse faillite si elle ne déploie pas l'automatisation à l'échelle de l'entreprise. L'avenir semble néanmoins prometteur puisque 75 % des dirigeants informatiques interrogés indiquent avoir mis en place une stratégie d'automatisation.



Plusieurs difficultés se profilent

Parmi les dirigeants informatiques interrogés, seuls **1%** pensent que leur entreprise ne rencontrera pas de difficultés à l'avenir. Bien que certains problèmes se détachent plus que d'autres, globalement, les participants les ont tous cités. Cela montre leur inquiétude face aux difficultés futures pour leur entreprise en général. En tête des réponses, on retrouve la baisse des ventes et la diminution du nombre de clients, ainsi que les coupes budgétaires (**22%**).

Principales difficultés à venir, par région (Q8)



Royaume-Uni



France



Allemagne



Espagne

24%

Incapacité à de suivre le rythme des évolutions technologiques et cybermenaces

27%

Baisse des ventes et/ou diminution du nombre de clients

25%

Baisse des ventes et/ou diminution du nombre de clients, et inefficacités dues au cloisonnement des activités

25%

Coupes budgétaires

Principales difficultés à venir, par fonction (Q8)



23%

Incapacité à de suivre le rythme des évolutions technologiques



23%

Coupes budgétaires, respect des réglementations gouvernementales et guerres (comme celle en Ukraine)



23%

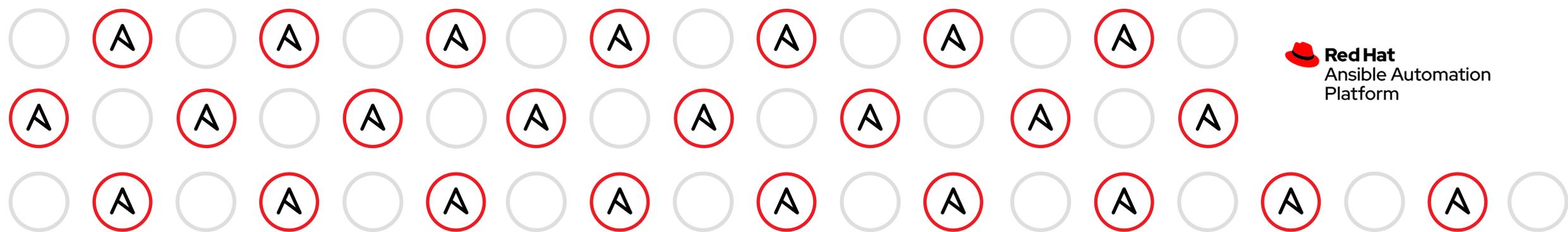
Baisse des ventes et/ou diminution du nombre de clients



26%

Coupes budgétaires

Ce qu'il faut retenir, c'est que les personnes interrogées veulent préparer leur entreprise à toute éventualité, qu'il s'agisse de crises économiques sur le long terme, de révolutions technologiques ou de cyberattaques plus sophistiquées.



Les avantages futurs de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat :

« Pour moi, le plus bel accomplissement de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, c'est de pouvoir laisser de côté l'IA intelligente pour se tourner vers des solutions d'IA autonomes. Les tâches manuelles pourront continuer d'être automatisées en accord avec les stratégies et les objectifs définis par les équipes. Ce changement va accélérer le ROI, réduire les risques et simplifier les vérifications ainsi que la mise en conformité. »

100%

Tous les dirigeants informatiques interrogés, même ceux qui n'ont pas encore de stratégie d'automatisation, (**100 %**) pensent que l'automatisation à l'échelle de l'entreprise leur apportera des avantages dans le futur.

22%

De manière générale, l'amélioration de la collaboration et la meilleure préparation pour gérer les effets du changement climatique sont les deux principaux avantages cités (**22 % dans les deux cas**).

Les avantages principaux diffèrent selon les dirigeants informatiques, car les priorités ne sont pas les mêmes dans tous les pays et pour tous les postes.

Les principaux avantages futurs de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, par région (Q9)



Royaume-Uni



France



Allemagne



Espagne

28%

Meilleure protection contre la cybercriminalité

25%

Meilleure préparation à la gestion des effets du changement climatique

25%

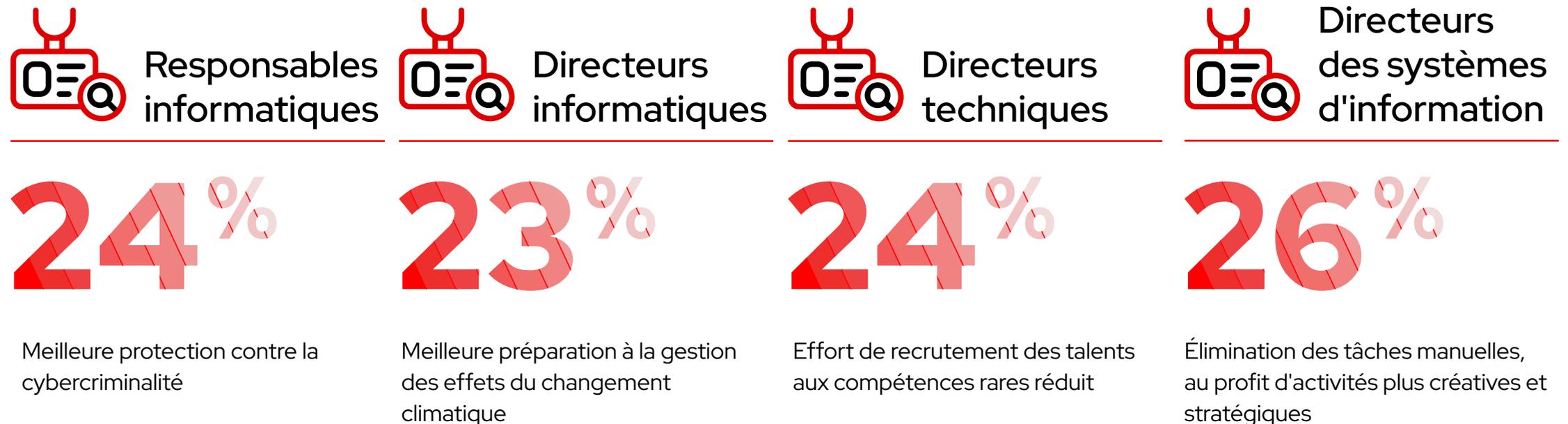
Effort de recrutement des talents aux compétences rares réduit

23%

Collaboration facilitée et meilleure adaptation aux évolutions technologiques

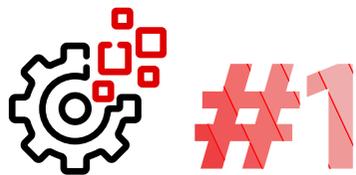
Les avantages principaux diffèrent selon les dirigeants informatiques, car les priorités ne sont pas les mêmes dans tous les pays et pour tous les postes.

Les principaux avantages futurs de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise, par fonction (Q9)

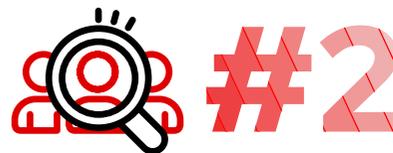


Les conséquences de l'absence d'automatisation à l'échelle de l'entreprise

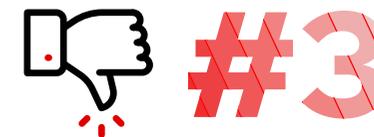
Les trois principales conséquences rencontrées à terme en cas d'impossibilité d'adopter l'automatisation à l'échelle de l'entreprise (Q10)



L'entreprise ne pourra pas adopter de nouvelles technologies telles que l'IA générative (**28 %**).



L'entreprise ne pourra pas recruter ni retenir les talents, perdra de l'argent et sera incapable de respecter les réglementations (**26 %** dans les trois cas).

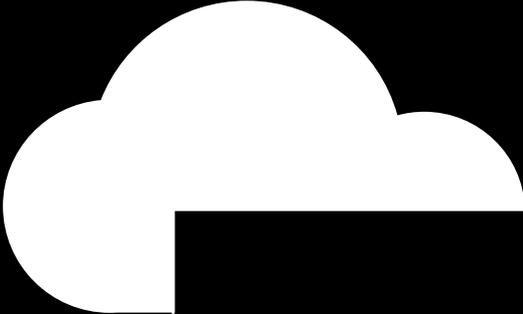


L'entreprise perdra des clients, s'exposera davantage aux cyberattaques et ne pourra pas faire face à la concurrence (**25 %** dans les trois cas).

Les dirigeants informatiques interrogés comprennent bien les conséquences de ne pas adopter l'automatisation à l'échelle de l'entreprise. Beaucoup font d'ailleurs le lien avec les difficultés associées aux équipes, processus et technologies évoquées précédemment. Les dirigeants admettent qu'une fois les obstacles actuels éliminés, ils

pourront relever tous les défis à l'avenir.

Plus d'un dirigeant informatique sur cinq (**21 %**) craint même que son entreprise ne fasse faillite sans ce changement.



« L'automatisation à l'échelle de l'entreprise peut sembler difficile, mais une grande étape sera franchie si ne serait-ce que deux équipes adoptent une approche d'automatisation et collaborent. Mieux vaut commencer petit et se rapprocher progressivement d'une stratégie globale de grande envergure. Seules quelques entreprises ont atteint le niveau ultime d'automatisation, mais beaucoup ont commencé le parcours avec de bons espoirs. »

Belkacem Moussouni, responsable du développement commercial, région EMEA – Automatisation et gestion, Red Hat

La priorité : éliminer aujourd'hui les obstacles liés aux équipes, processus et technologies, pour garantir un avenir radieux à l'entreprise

75% | 31%

Une large majorité (**75 %**) des dirigeants informatiques interrogés affirment suivre une stratégie d'automatisation, et **31 %** déclarent avoir commencé un projet d'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

En mettant en œuvre une stratégie solide, flexible et axée sur la sécurité, et en accompagnant les équipes dans ce changement, les entreprises pourront déployer des systèmes automatisés qui améliorent la collaboration et favorisent l'innovation. Grâce à cette approche, elles seront mieux à même de gérer les défis d'aujourd'hui, sans sacrifier la croissance si vitale pour elles.

Dans un esprit Open Source collaboratif, notre équipe peut vous aider à surmonter les problèmes liés aux équipes, processus et technologies. Avec Ansible Automation Platform, nous vous offrons une base pour l'adoption de l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

Essayez gratuitement notre solution pendant 60 jours pour découvrir comment elle s'adapte idéalement à l'automatisation à l'échelle de l'entreprise.

Pour en savoir plus

- [L'entreprise automatisée](#), notre livre numérique sur l'élaboration et la mise en place d'une stratégie d'automatisation à l'échelle de l'entreprise
- [La valeur métier de Red Hat Ansible Automation Platform](#), un rapport d'IDC

Méthodologie

L'enquête mentionnée dans ce rapport a été menée par [Censuswide](#), un cabinet d'études sur le marché international, auprès de 1 200 dirigeants informatiques (responsables informatiques, directeurs informatiques, directeurs techniques et directeurs des systèmes d'information), âgés de 18 ans ou plus dans de grandes entreprises (plus de 500 salariés) au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et en Espagne (300 participants par pays). Les données ont été recueillies du 16 au 24 août 2023. Le cabinet Censuswide rend des comptes à l'association de recherche britannique Market Research Society, dont il emploie des membres et suit le code de conduite. Ce dernier est basé sur les principes ESOMAR.

