



En partenariat avec le réseau mondial TechSoup

Résultats de l'enquête internationale sur l'utilisation du Cloud Computing dans le monde associatif

Sondage couvrant 10 500 organisations à but non lucratif,
caritatives et ONG, réparties dans 88 pays sur les obstacles et
les facteurs de motivation que comporte le Cloud Computing

Septembre 2012

Synthèse

En février et mars 2012, le réseau mondial TechSoup a réalisé une enquête auprès d'organisations non gouvernementales (ONG)¹ à travers le monde, afin de mieux comprendre l'utilisation et les projets pour l'adoption du Cloud Computing.

Le Cloud Computing représente un changement radical dans la façon de penser l'informatique (IT)², un changement qui s'est déjà produit ou est imminent partout dans le monde entier.

Cette avancée technologique, couplée à des logiciels et des services de plus en plus mobiles et paramétrables, représente l'occasion d'améliorer la dynamique des organisations, en partageant des applications et des services entre elles. Cette avancée peut également permettre d'atteindre un niveau supérieur de partage d'informations et de l'accès aux données dans l'ensemble du secteur.

Cependant, profiter de cette opportunité exige une fine compréhension des avantages, des coûts et des obstacles liés à l'utilisation du Cloud.

Les informations contenues dans ce rapport soulignent ces avantages, coûts et obstacles, afin de donner aux ONG les clés de compréhension quant à l'adoption du Cloud Computing et son utilisation.

Ces informations aideront aussi les organisations de développements de compétences/formations, les financeurs, les entreprises donatrices et les partenaires à développer des programmes qui optimisent le potentiel de ces technologies.

Cloud Computing résultats clé du sondage

90% des personnes interrogées à travers le monde utilisent le Cloud Computing.

60% disent que le manque de connaissance est le principal frein.

79% déclarent que le plus gros avantage est une administration logicielle/matérielle plus aisée.

47% désignent les coûts liés aux changements et la facilité d'installation comme aspects les plus motivants migrer vers le Cloud.

53% envisagent de passer une grande partie de leur informatique sur le Cloud d'ici trois ans.

¹ Différents termes sont utilisés pour faire référence à la population sondée, y compris ONG, organisme communautaire (community benefit organization-CBO), organisation de la société civile (civil society organization - CSO), œuvre caritative, organisme à but non lucratif et organisme social (social benefit organization-SBO). Nous avons choisi d'utiliser « ONG », terme générique pour désigner le domaine dans ce rapport.

² Informatique (« IT », Information Technology), regroupe le développement, la maintenance et l'utilisation de systèmes informatiques, de logiciels, d'équipements et de réseaux. Technologies de l'information et de la communication (TIC) est un autre terme communément utilisé.

Notre enquête s'ajoute à d'autres enquêtes tel le Nonprofit Technology Network's (NTEN's) U.S. nonprofit-focused 2012 State of the Nonprofit Cloud Report³, en fournissant des points de comparaison pour les ONG qui réfléchissent à l'adoption du Cloud Computing.

En utilisant les données que nous avons rassemblées dans notre enquête, TechSoup Global travaillera de concert avec notre réseau d'organisations partenaires, d'entreprises donatrices et de fondations pour améliorer le contenu et l'organisation dans tous les secteurs dans lesquels nous agissons.

À propos de l'enquête

TechSoup pilote des programmes en Afrique, en Amérique, en Asie-Pacifique, en Europe et au Moyen-Orient, à travers un réseau d'ONG indépendantes travaillant sur le développement des compétences et la formation. Nous avons diffusé ce enquête par le biais de 36 organisations partenaires <<http://www.techsoupglobal.org/countries>> appartenant au réseau mondial de TechSoup, en utilisant différentes méthodes, y compris par l'implication de plus de 200 000 organisations enregistrées et membres du réseau.

L'étendue du réseau mondial TechSoup nous a permis de traduire le enquête en 21⁴ langues et de recueillir plus de 10 500 réponses d'ONG de 88 pays. Ceci inclut des résultats statistiques importants (plus de 100 réponses) pour 26 pays. Les détails des réponses par pays sont disponibles en annexe du rapport complet.

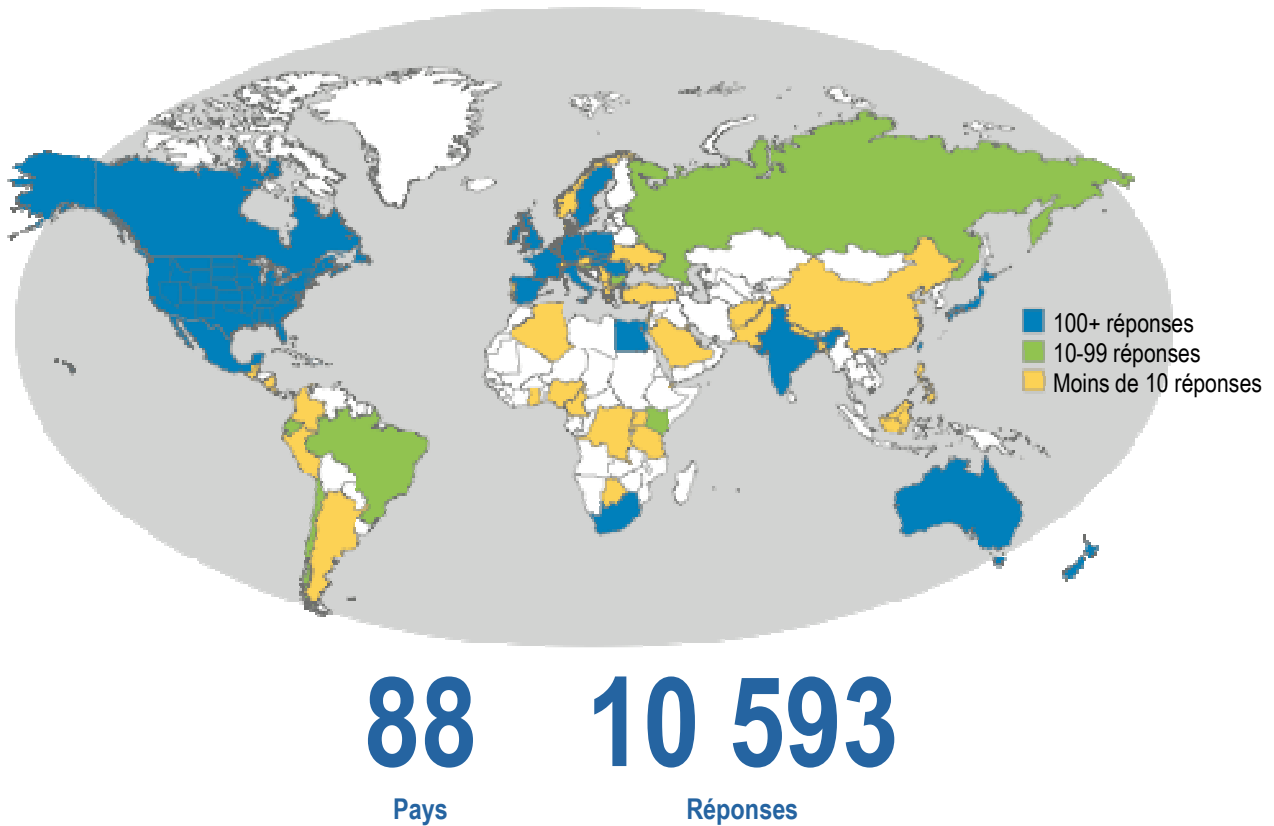
Ce large échantillon nous permet d'analyser de façon significative les différences en prenant en considération la situation géographique, la taille de l'organisation, et d'autres facteurs. Le taux d'exactitude de nos résultats est de 95 % avec une marge d'erreur de +/- 1 % pour les résultats mondiaux et de +/- 3 % pour les résultats régionaux.

92 % des personnes interrogées se présentent comme étant en partie ou seuls décideurs pour ce qui concerne l'informatique dans leur organisation. Selon nous, cela signifie que la grande majorité des personnes interrogées connaissent la position de leur entreprise en ce qui concerne le Cloud Computing.

³ Nonprofit Technology Network (NTEN) est une organisation de développement de capacité et d'éducation à but non lucratif basée aux USA. Son rapport de 2012 sur le statut du Cloud pour les organisations qui inclut les résultats de sondage sur des organisations caritatives aux USA peut être téléchargé depuis le lien suivant : <<http://www.nten.org/research/cloudreport/download>>

⁴ Les 21 langues utilisées dans le sondage sont: l'arabe, le bulgare, le chinois, le croate, le tchèque, le néerlandais, l'anglais, le français, l'allemand, l'hébreu, le hongrois, l'italien, le japonais, le polonais, le portugais, le roumain, le russe, le slovaque, le slovène, l'espagnol, et le suédois.

Personnes interrogées par pays



Synthèse Figure 1: Nombre de personnes interrogées par pays obtenu par l'adresse IP (N=10,593)

Les personnes interrogées représentent une grande variété de types d'activités organisationnelles, comme des organismes de l'aide sociale, de soutien contre la pauvreté, ainsi que des organisations confessionnelles. Les types de missions des ONG les plus représentées sont les organismes d'éducation (13%), les activités de prestations sociales (10%), les activités liées au handicap (8%), aux services de santé et autres activités apparentées (8%).

Notre enquête a été effectuée en ligne avec FluidSurveys, un produit donné par Chide.it, partenaire donateur de TechSoup Global. Nous avons utilisé en sous-traitance les services d'experts de George Perlov Consulting et S. Radoff Associates pour nous aider à concevoir et à analyser les réponses de cette enquête et valider les résultats.

Dans l'ensemble, malgré l'utilisation importante de Cloud Computing, la pénétration est relativement faible pour la plupart des catégories d'applications sur le Cloud.

Notre enquête a montré que la grande majorité des ONG interrogées utilisent déjà des services sur le Cloud. En fait, 90 % des personnes interrogées à travers le monde ont indiqué utiliser au moins une application hébergée sur le Cloud.

Notre définition de l'utilisation du Cloud : c'est l'utilisation d'une ou plusieurs applications en ligne pour effectuer une tâche spécifique, le recours aux fournisseurs de services en ligne, ou l'utilisation d'applications de marque spécifiquement conçues pour le Cloud. Par exemple les personnes interrogées sont considérées comme des utilisateurs du Cloud si elles déclarent utiliser une application sur le Cloud telle que Basecamp pour gérer des projets.

La navigation et la recherche sur Internet ne font pas partie de ces catégories d'utilisation et donc ne sont pas incluses dans notre analyse.

Perspective régionale : Les réponses à cette enquête montrent que l'adoption des applications sur le Cloud est assez élevée à travers toutes les régions géographiques, avec le taux le plus fort aux USA et Canada, Australie et Nouvelle-Zélande (93 %), et le plus faible en Inde (83 %).

Pénétration du Cloud : Nous avons calculé la pénétration du Cloud pour déterminer le pourcentage des organisations qui utilisent le Cloud pour exécuter une tâche spécifique, par rapport à celles qui utilisent n'importe quel type d'application, sur le Cloud ou non, pour accomplir cette même tâche. Nous avons déterminé que le taux de pénétration de l'utilisation du Cloud va de 10 % pour tout ce qui est facturation, jusqu'à 100 % pour certaines catégories d'applications qui sont par définition sur le Cloud telles que des logiciels de collaboration et de conférences web. Le taux de pénétration moyen des applications du Cloud mesuré dans le sondage était relativement bas, soit seulement de 24 %.

Définition du Cloud

Définition de Cloud Computing utilisée dans ce sondage: *Le Cloud Computing vous permet d'accéder à des logiciels par Internet et non plus hébergés sur votre disque dur ou votre réseau informatique local. Les applications hébergées sur le Cloud peuvent être utilisées n'importe où Internet est disponible, donc pas seulement depuis votre bureau.*

Les ONG disent utiliser des outils complexes dans le Cloud

Alors que l'utilisation générale des applications sur le Cloud est élevée, ces statistiques ne reflètent pas l'implication importante des ONG dans le Cloud Computing. Pour mieux comprendre, nous avons observé les applications du Cloud déjà utilisées par les ONG.

- Les organisations disent utiliser en moyenne trois à quatre types d'applications dans le Cloud. Cependant 35 % des organisations indiquent utiliser seulement un ou deux types d'application sur le Cloud.
- Les services du Cloud cités le plus souvent par les personnes interrogées sont : email (55 %), les réseaux sociaux /le Web 2.0 (47 %), archivage et partage de fichiers (26 %), conférences en ligne (24 %) et suite bureautique (23 %).

Les applications spécifiques au Cloud les plus souvent utilisées sont : Facebook (70 %), Gmail (63 %) et Skype (50 %).

- Ce qui est intéressant, c'est que lorsqu'on demande aux personnes interrogées si elles utilisent des applications du Cloud, (comme Skype), les réponses sont différentes que lorsque nous demandons si elles utilisent une application du Cloud pour exécuter une tâche en particulier (comme les conférences en ligne). Par exemple, alors que 24 % indiquent utiliser les conférences en ligne du Cloud, 55 % disent utiliser WebEx, Citrix GoToMeeting, ReadyTalk ou Skype. Cette divergence semble être une indication supplémentaire du manque de connaissance sur le Cloud Computing.
- 9 % des personnes interrogées utilisant le Cloud se servent seulement des applications « légères » du Cloud telles que les réseaux sociaux, SMS/ service de messagerie ou suite bureautique. Les 91 % restants utilisent au moins un outil plus complexe du Cloud.

Utilisation actuelle des applications du Cloud et plans futurs d'adoption

Le nombre d'applications du Cloud actuellement utilisées par une organisation est important, car ce nombre semble se rapporter à l'idée que se font les ONG du Cloud Computing.

Plus particulièrement, nos données indiquent la tendance suivante : les personnes interrogées signalent que plus le nombre des applications du Cloud utilisées par leur organisation est important, plus grands sont les avantages qu'ils trouvent au Cloud Computing. Elles définissent par conséquent plus rapidement une échéance pour l'adoption d'applications du Cloud.

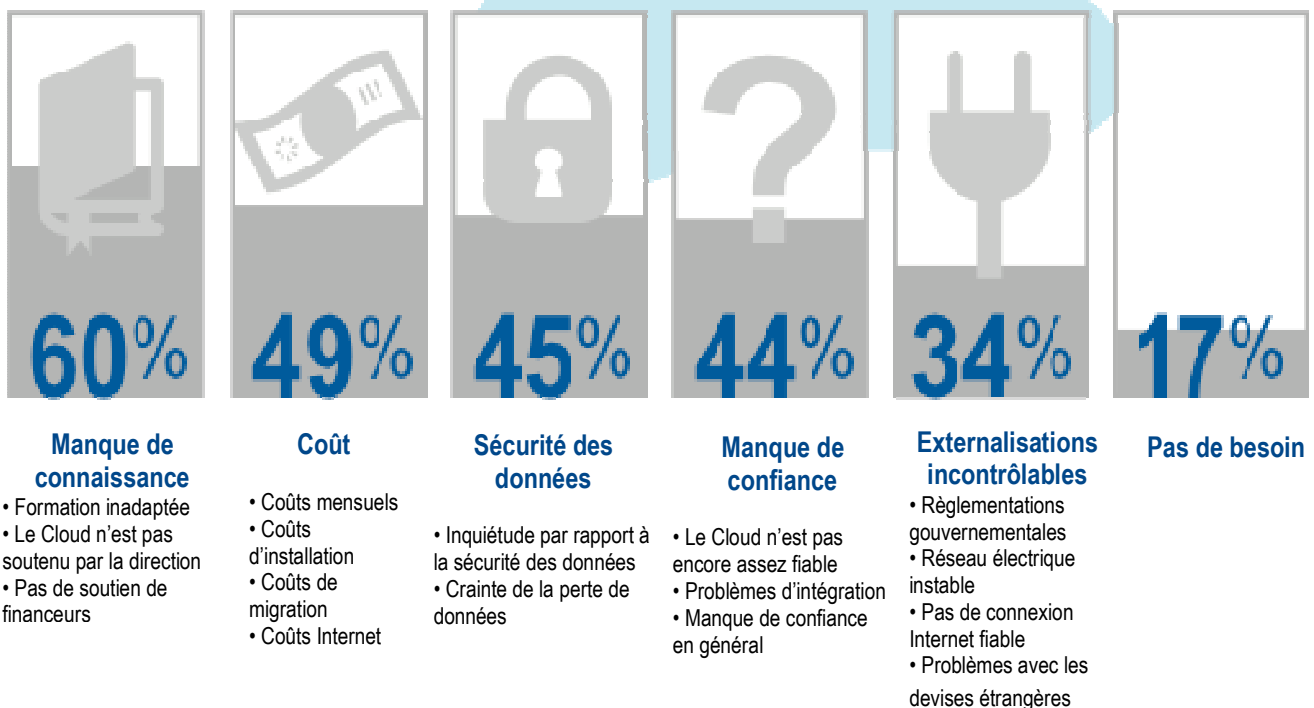
NTEN rapporte les mêmes résultats dans son enquête sur les œuvres caritatives aux USA et ajoute : *dès qu'une œuvre caritative commence à utiliser un logiciel sur le Cloud, il est fort probable qu'elle en utilisera d'autres.*

Les principaux obstacles à l'adoption de Cloud Computing

Notre enquête montre que le manque de connaissances est le principal obstacle à l'adoption de Cloud Computing. Ce manque est mentionné par 60 % des personnes interrogées comme un obstacle majeur, et comme un obstacle mineur par 26 % d'entre eux. Le manque de connaissances a été régulièrement signalé comme un obstacle, quelque soit la situation géographique et la taille de l'organisation.

Les problèmes liés aux coûts représentent le second obstacle, et sont signalés par 49 % des personnes interrogées comme un obstacle majeur.

Principaux obstacles signalés



Synthèse Figure 2: Quels sont les obstacles qui empêchent le plus votre organisation d'utiliser le Cloud Computing ou de l'utiliser davantage (sélectionner toutes les réponses applicables)? (Question 12, N=9,051)

30 % des personnes interrogées déclarent ne pas en savoir suffisamment sur le Cloud Computing pour en connaître les obstacles, ce qui est en adéquation avec les résultats du rapport de NTEN qui fait apparaître que de nombreuses œuvres caritatives aux USA ne savent pas exactement ce qu'est l'hébergement de logiciel (Software as a Service – SaaS), et possèdent encore moins les capacités de comprendre exactement les avantages et les risques qu'entraîne son utilisation.

Perspective régionale : Les personnes interrogées dans les pays⁵ au PIB par habitant le plus faible citent des freins à de plus hauts niveaux que les pays où le PIB par habitant est le plus élevé. Les principaux obstacles semblent être dus au manque de contrôle sur l'externalisation :

- Problèmes liés aux devises étrangères
- Réseau électrique instable
- Pas de connexion Internet fiable
- Réglementations gouvernementales sur le stockage des données à l'étranger

Les ONG citent la facilité d'administration, l'accessibilité, le coût et les opportunités de partenariats comme étant les principaux avantages du Cloud Computing

Lorsqu'on a demandé aux personnes interrogées quels étaient les avantages qu'elles voyaient dans le Cloud Computing, les bénéfices liés à l'administration, tels que l'accès plus facile aux logiciels et la réduction de l'administration système sont arrivés en tête et ont été cités par 79 % des sondés comme étant l'avantage principal.

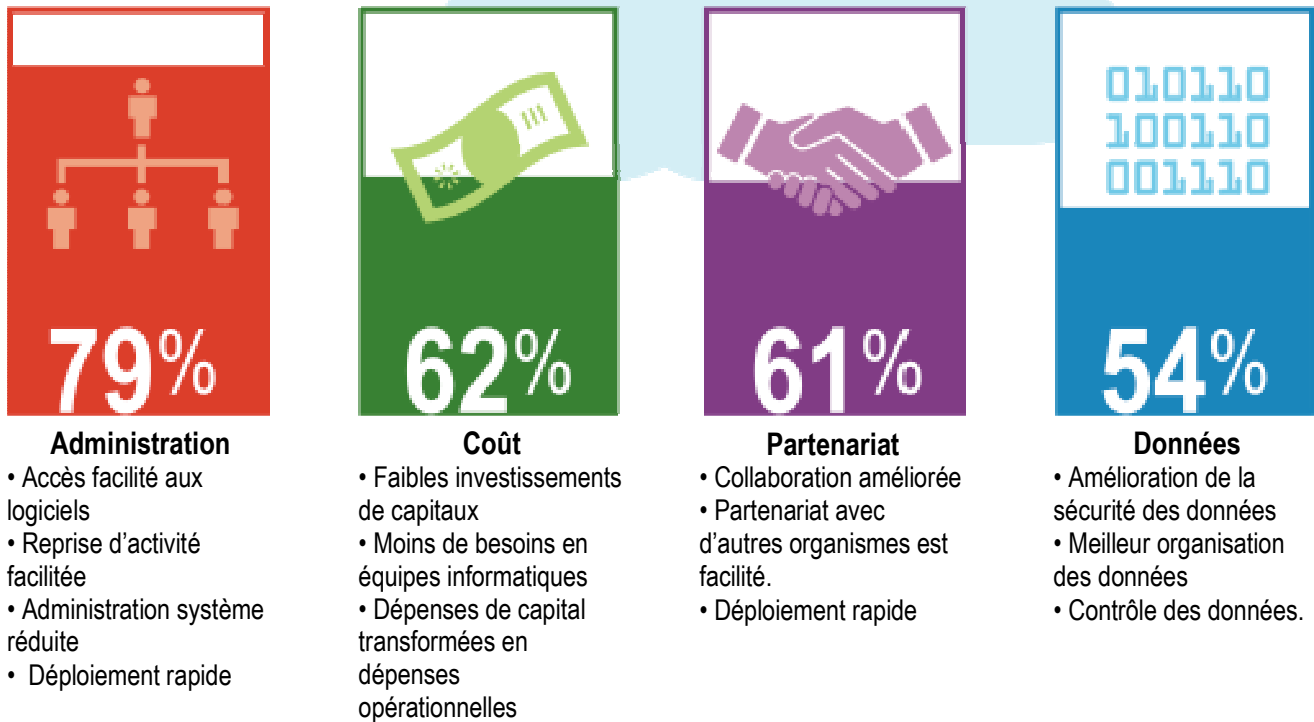
La voix des ONG

« Avec l'ampleur que prenaient les projets nous avons réalisé que si nous voulions les garder dans le Cloud cela reviendrait très onéreux. C'est devenu tellement cher que nous avons préféré acheter notre propre équipement ». Responsable de projets informatiques, ONG slovaque

« Quand vous parlez de bande passante en Afrique du Sud, vous ne parlez pas de bande passante dans un endroit comme San Francisco. Cela correspond probablement à un quart de la vitesse. » Responsable technologie et développement, ONG sud-africaine

⁵ Les statistiques du PIB par habitant sont tirées des données de 2011 du Fonds Monétaire International (FMI).

Principaux avantages relevés



Synthèse Figure 3: Que votre organisation utilise le Cloud Computing ou non, merci d'indiquer si ces éléments représentent un avantage pour utiliser le Cloud Computing (sélectionner toutes les réponses applicables) (Question 10, N=9,051)

Perspective régionale: Bien qu'ils mentionnent des obstacles pour une proportion assez large, l'Afrique du Sud, l'Égypte et le Mexique signalent aussi les avantages du Cloud Computing à une proportion plus haute encore que d'autres régions et que la moyenne mondiale.

Principaux avantages relevés par pays

	Moyenne mondiale	Afrique du Sud	Égypte	Mexique
Avantages basés sur les coûts	62%	77%	73%	75%
Avantages basés sur les données	54%	69%	78%	86%
Avantages administratifs	79%	85%	91%	91%
Avantages de partenariat	61%	71%	80%	80%

Synthèse Figure 4: Que votre organisation utilise le Cloud Computing ou non, merci d'indiquer si ces éléments représentent un avantage pour utiliser le Cloud Computing (sélectionner toutes les réponses applicables) (Question 10, N=9,051)

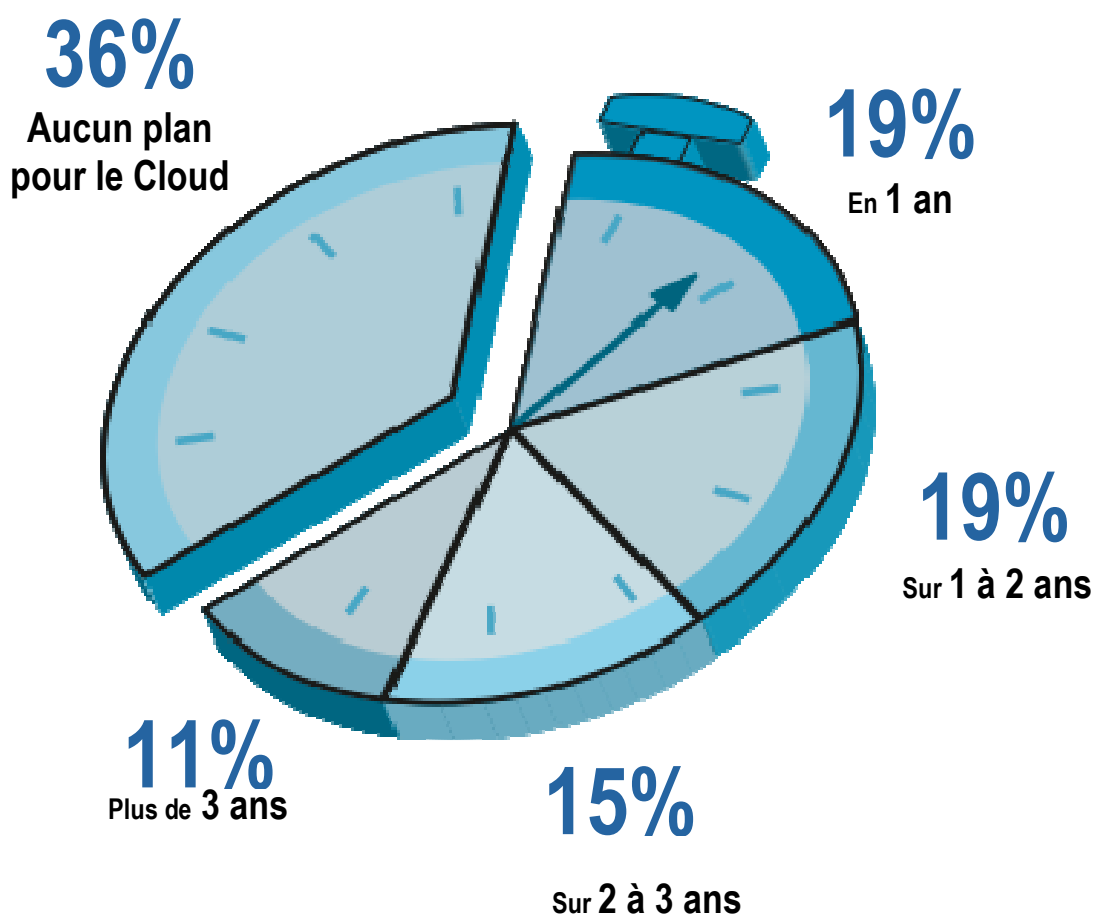
Est-ce les ONG comptent passer sur le Cloud?

Quand on leur demande si elles pensent passer une partie substantielle de leur informatique sur le Cloud ⁶:

- Plus de la moitié (53 %) des personnes interrogées a indiqué qu'elle passerait sur le Cloud dans un délai de deux à trois ans ou plus rapidement.
- Cependant une minorité non négligeable des personnes interrogées (36 %) a aussi répondu qu'il n'y avait aucun plan pour passer leur informatique sur le Cloud.

⁶ Dans le sondage, nous donnons les exemples suivant de ce que nous avons considéré comme étant une partie substantielle de leur informatique : base de données, email ou stockage de données. Cependant la définition du terme « partie substantielle » a finalement été laissée à l'interprétation des personnes interrogées.

Délais pour passer une partie conséquente de l'informatique sur le Cloud

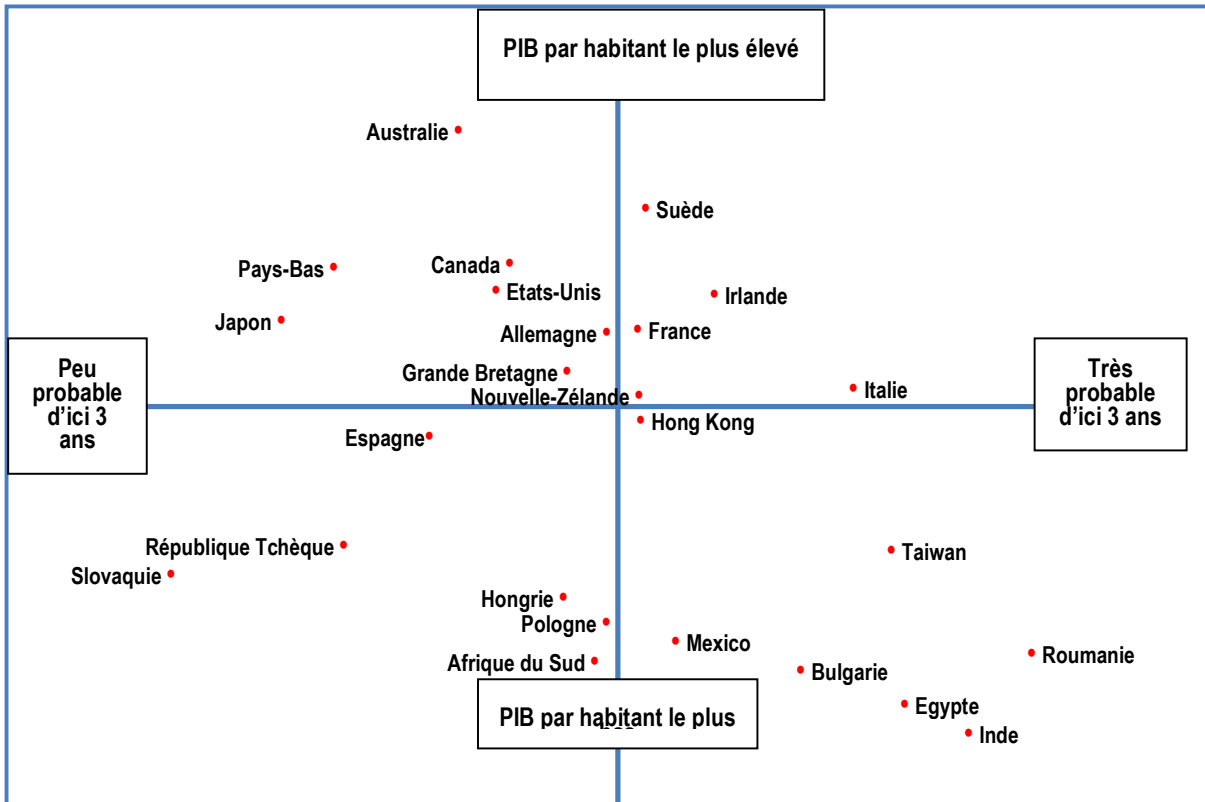


Synthèse Figure 5: Quel est le délai possible pour que votre organisation passe une partie substantielle de son informatique sur le Cloud ? (Question 15, N=8,183)

Différences par taille d'organisations : ce sont les organisations de taille moyenne⁷ qui ont annoncé les délais les plus courts pour passer leur informatique sur le Cloud. 22 % signalent qu'elles pensent passer une partie substantielle de leur informatique sur le Cloud d'ici un an.

⁷ Les organisations de taille moyenne ont été définies comme étant des organisations comportant 10 à 44 employés à plein temps et des volontaires.

Délais pour passer une partie substantielle de l'informatique sur le Cloud par pays et par PIB par habitant



Synthèse Figure 6: Quel est le délai possible pour que votre organisation passe une partie substantielle de son informatique (telles que bases de données, email ou stockage de données) sur le Cloud ? (Question 15, N=8,183)

Perspective régionale : Les délais les plus courts d'adoption probable ont été observés en Égypte, en Afrique du Sud, au Mexique /Amérique Latine et en Inde, où la moitié des personnes interrogée a indiqué qu'une partie substantielle de leur informatique serait passée sur le Cloud d'ici les deux prochaines années. Les résultats de l'enquête montrent aussi que plus le PIB par habitant est bas, plus l'intérêt des personnes interrogées est grand dans l'intention d'adopter des applications basées sur le Cloud dans un futur proche.

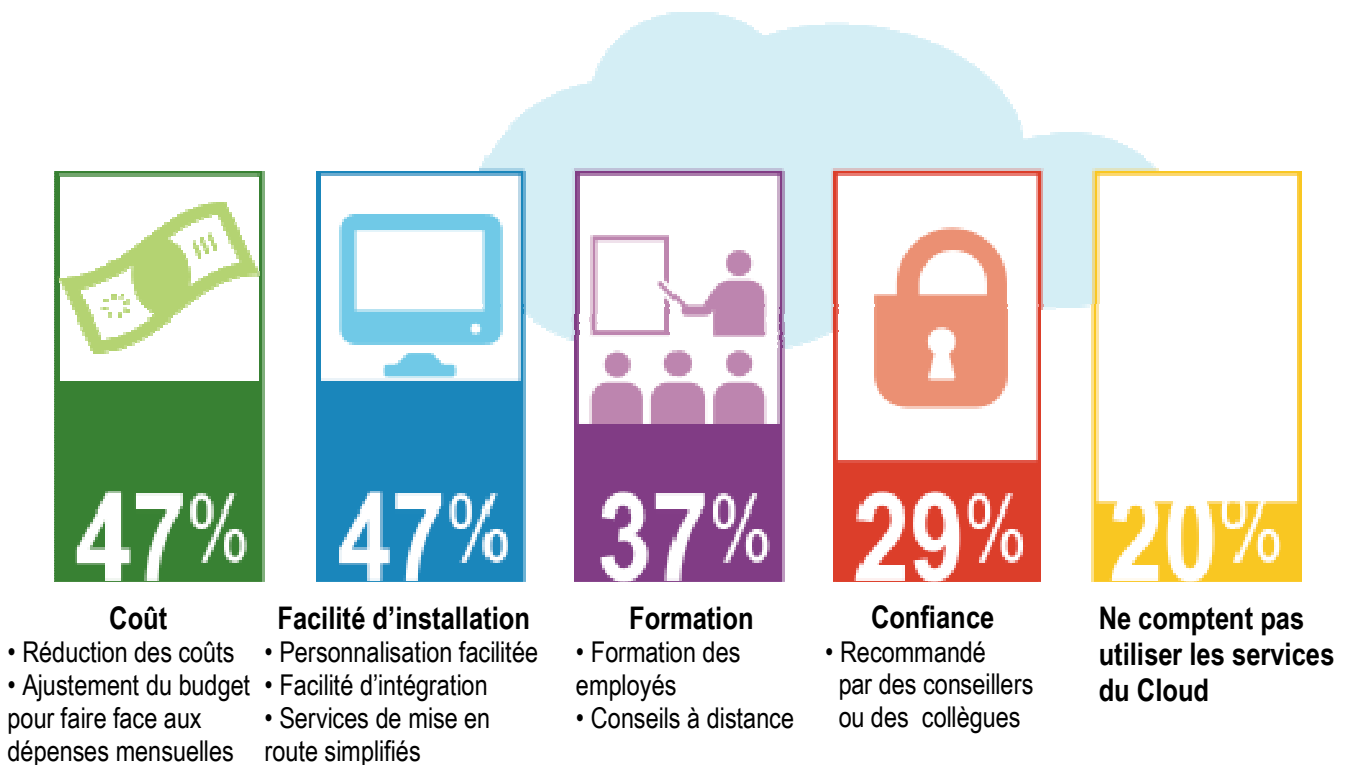
Opinions divergentes sur les coûts et la sécurité dans le Cloud

Il est à noter que les personnes interrogées ont identifié les coûts et la sécurité des données comme étant aussi bien des avantages que des inconvénients pour le Cloud Computing en indiquant des divergences ou des ambivalences relatives à ce dernier.

Les facteurs relevés de motivation à l'adoption du Cloud Computing

Quand on a demandé aux personnes interrogées ce qui les motiverait pour passer leur informatique (ou la plus grosse partie de leur informatique) sur le Cloud, leurs réponses ont été cohérentes avec les obstacles à surmonter qui ont été identifiés.

Facteurs de motivation pour passer l'informatique sur le Cloud



Synthèse Figure 6: Qu'est-ce qui motiverait votre organisation le plus pour passer votre informatique (ou la plus grosse partie de votre informatique) sur le Cloud (sélectionnez jusqu'à trois réponses) (Question 14, N=8,272)

Les facteurs de motivation sont bien les éléments qui pourraient amener les personnes interrogées à adopter le cloud, à la différence des avantages signalés qui peuvent intéresser **ou non** ces personnes à adopter des technologies nouvelles basées sur le Cloud.

Autres facteurs de motivation

22% disent qu'une réduction des risques de sécurité dans le Cloud les motiverait d'avantage à l'adoption du Cloud Computing.

A propos du rapport

Dans ce document, nous nous sommes efforcés de présenter les résultats du sondage sans interférence, hypothèse ou conclusion. Notre but a été de permettre aux données de parler par elles-mêmes, de façon à ce que les lecteurs puissent tirer leurs propres conclusions. Au cours de l'année prochaine, nous produirons et partagerons une synthèse qui reflétera notre compréhension et notre point de vue à propos du contenu de ce rapport.

Tous les résultats présentés dans ce document reflètent les réponses à l'enquête. Étant donné sa nature, sa portée, les questions posées, et le fait que ce sondage ait été réalisé en ligne, l'échantillon de l'enquête s'oriente vers ceux qui travaillent dans des organisations, ont un accès Internet et sont impliqués dans le Cloud Computing. Par conséquent, il se peut que les niveaux d'utilisation du Cloud présentés ici soient plus élevés que les niveaux réels d'usage dans les ONG.

Conclusion

En réunissant et en partageant ces informations, les objectifs de TechSoup Global ont été les suivants :

- Évaluer en termes d'utilisation courante la façon dont les ONG à travers le monde réagissent au Cloud Computing
- Mesurer la façon dont les ONG perçoivent les inconvénients et les avantages à l'adoption du Cloud Computing
- Comprendre les plans futurs pour l'adoption du Cloud Computing de ces organisations

En réalisant cette enquête sur l'état général de l'informatique des ONG, nous, TechSoup Global espérons faire la lumière sur ce que les ONG envisagent et prévoient de faire en vue l'adoption des solutions du Cloud.

Nous vous invitons à consulter le document complet, Résultats de l'enquête internationale 2012 sur le Cloud Computing, pour obtenir plus amples résultats et analyses.

Nous contacter à : <http://www.techsoupglobal.org/press>.

A propos du réseau mondial de TechSoup

Ensemble, les membres du réseau mondial de TechSoup s'engagent à développer la capacité technologique du secteur des ONG à travers le monde. Tous les membres du réseau estiment qu'ils serviront mieux leurs territoires en augmentant la capacité technologique et l'expertise des ONG et en apportant des services cruciaux aux communautés qui en ont le plus besoin.

TechSoup Global œuvre conjointement avec des ONG à travers le monde, procurant les ressources, la technologie et l'expertise nécessaires pour leur permettre de devenir les points d'accès à l'information et aux donations pour leurs communautés. Nos ONG partenaires personnalisent ces dons, permettant à leurs bénéficiaires de recevoir les meilleures ressources technologiques locales et globales. C'est une solution souple qui forme la dynamique régionale et renforce les relations locales. Mais la plus grande réalisation du réseau mondial de TechSoup a été la création d'une communauté de militants pour la technologie. Le réseau est maintenant constitué de 36 ONG partenaires, dans 40 pays.

Le réseau mondial de TechSoup travaille avec des leaders de la technologie et d'importantes fondations, y compris Microsoft, Adobe, Cisco, SAP, Symantec, la fondation Charles Stewart Mott, le fonds Rockefeller Brothers, et la fondation the Bill & Melinda Gates, sur des programmes précis qui répondent aux besoins des ONG, grandes et petites. Avec ses partenaires, le réseau mondial de TechSoup a touché plus de 183 000 organisations et a permis aux bénéficiaires de 40 pays d'économiser plus de 3,1 milliards de dollars en dépenses informatiques. Pour plus d'information sur le réseau mondial de TechSoup, visitez notre site : www.techsoupglobal.org/countries.

Le réseau mondial TechSoup

Country	Partner Name
Australie	Connecting Up
Belgique	SOCIALware asbl
Botswana	SANGONeT/NGO Pulse BOCONGO
Brésil	Associação Telecentro de Informação e Negócios (ATN)
Bulgarie	Workshop for Civic Initiatives Foundation
Canada	Centre for Social Innovation Information Technology Association of Canada
Chile	The Committee for the Democratization of Information Technology (CDI)
Croatie	The Association for an Independent Media Culture (H-Alter) Partners for Good Foundation
République Tchèque	Via Foundation Charta 77
Egypte	Professional Development Foundation
France	Les Ateliers du Bocage

Country	Partner Name
Germany	Stiftungszentrum.de
Hong Kong	The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Hongrie	Nonprofit Information and Training Centre Foundation (NIOK)
Inde	NASSCOM Foundation Civil Society Information Services India
Irlande	ENCLUDE
Israël	NPTech
Italie	Banco Informatico Tecnologico e Biomedico (BITeB)
Japon	Japan NPO Center
Kenya	SANGONeT/NGO Pulse Arid Lands Information Network (ALIN)
Luxembourg	SOCIALware asbl
Macao	The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Malaisie	Connecting Up The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Mexique	Centro Mexicano para la Filantropía
Pays-Bas	SOCIALware asbl Stichting GeefGratis
Nouvelle Zélande	Connecting Up
Philippines	Connecting Up The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Pologne	Fundacja TechSoup TechSoup Global
Romanie	Asociatia TechSoup Ateliere Fara Frontiere
Russie	The Institute of the Information Society (IIS)
Singapour	Connecting Up The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Slovaquie	Pontis non-profit organization / Pontis Foundation
Slovénie	MISSS (Youth Information and Counselling Center in Slovenia)
Afrique du Sud	SANGONeT/NGO Pulse
Spain	Technosite
Suède	National Forum for Voluntary Social Work
Taiwan	Frontier Foundation
Thaïlande	Connecting Up The Hong Kong Council of Social Services (HKCSS)
Grande Bretagne	Charity Technology Trust
Etats-Unis	TechSoup Global Fundacja TechSoup