

2007

TABLEAUX DE BORD CIGREF DES RESSOURCES HUMAINES

Indicateurs RH de la DSI

CiGREF

*« Promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur
de création de valeur et source d'innovation pour l'entreprise »*

Publications du CIGREF en 2006-2007

*Analyse et Gestion des risques dans les grandes entreprises :
impacts et rôles pour la DSI*

*Baromètre Gouvernance SI :
Evaluer sa démarche de gouvernance du système d'information*

*Changement et transformation du SI :
Note de synthèse*

*Exemples d'offshoring :
Retours d'expériences et leçons apprises au sein de grandes entreprises*

*Faire face aux changements de périmètre d'entreprise :
guide de survie à l'usage des dirigeants en cas de changement de périmètre d'entreprise*

*Gestion des actifs immatériels :
kit de démarrage et études de cas*

*Les dossiers du Club Achats :
Synthèse des activités 2007*

*Management d'un Centre de Services Partagés informatiques :
Quels modèles ? Quels bénéfices pour l'entreprise ? Quels impacts sur le métier de DSI ?*

*Marketing de la DSI :
Cadre de mise en œuvre*

*Outil de scénarisation prospective des besoins Ressources Humaines de la SI :
Facteurs clés de l'évolution des métiers et des compétences*

*Pilotage économique du Système d'information :
Présentation des coûts informatiques et fiches d'amélioration par processus*

Plan Stratégique Système d'Information

*Tableau de bord des Ressources Humaines :
Indicateurs clefs*

*Tableau de bord Sécurité :
Indicateurs clefs de la sécurité système d'information*

Ce document est issu des échanges qui ont eu lieu dans le cadre des activités du groupe RH 2007. Il reprend les différentes réflexions menées par les entreprises membres participantes suivantes :

AGF	GROUPAMA GAN
AIR FRANCE	GROUPE INVIVO
ALSTOM	GROUPEMENT DES MOUSQUETAIRES - INTERMARCHÉ
ARKEMA	LA POSTE
AVIVA	LCL
AZUR GMF	MICHELIN
BOUYGUES	PSA PEUGEOT CITROËN
CAISSE DES DEPOTS	RATP
CNAV-TS	RENAULT SA
CRÉDIT AGRICOLE SA	SNCF
DASSAULT AVIATION	SNECMA
EADS	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE
EDF	THOMSON
EURO DISNEY	TOTAL
FRANCE TELECOM	UNEDIC

Cette activité a été pilotée par Daniel Urbani, DSI de l'UNEDIC.

Ce document a été rédigé par Frédéric Lau, chargé de mission au CIGREF.

Sommaire

Sommaire	5
Aperçu	7
1 Mise en œuvre	8
1.1 Périmètre de l'enquête.....	8
1.2 Confidentialité.....	8
2 Description des indicateurs	9
Nombre de départs de la DSI suite à une rupture de contrat.....	9
Mobilité hors de la DSI (en entrant et en sortant).....	9
Nombre de changement métiers au sein de la DSI.....	9
Nombre d'embauches dans la DSI.....	10
Population totale de la DSI.....	10
Poids de l'informatique dans l'entreprise.....	10
Volume de formation	10
Niveau d'études moyen	11
Taux d'absentéisme.....	11
Age moyen de la DSI	11
Ancienneté dans l'entreprise des personnels de la DSI.....	12
Répartition Hommes / Femmes.....	12
Nombre de niveaux hiérarchiques dans la DSI	12
Répartition des métiers par familles.....	12

Aperçu

En 2003, les DSI membres du conseil d'administration ont souhaité en que le CIGREF mette en place un observatoire RH afin d'une part de dégager les grandes tendances RH de la communauté des entreprises utilisatrices, d'autre part de bénéficier d'un tableau d'indicateurs permettant à chaque DSI de se situer par rapport à l'ensemble.

Ce tableau de bord utilise 14 indicateurs qui, par combinaison, permettent de répondre à 9 objectifs :

- Mesurer la maîtrise des effectifs dans les DSI
- Mesurer l'attractivité de la fonction informatique et le dynamisme de la DSI
- Mesurer le taux de renouvellement des compétences
- Mesurer l'adaptabilité des personnes
- Connaître l'évolution de la répartition entre les prestataires et les effectifs internes
- Evaluer le climat social dans les grands groupes
- Déterminer la souplesse et la réactivité des organisations
- Connaître l'informatique de l'entreprise en termes d'effectifs
- Mesurer la tendance d'évolution des familles de métier¹

Une première version de ce tableau de bord est parue en 2006 qui a servi de prototype à la version actuelle.

Les aménagements de cette nouvelle version sont les suivants :

- L'indicateur « Budget de sous-traitance / Budget RH de la DSI » a été supprimé car mal interprété, difficile à remplir et trop dépendant du périmètre.
- L'ordre des indicateurs a changé
- La répartition de la population de la DSI par « métiers » CIGREF a été remplacée par la répartition de la population de la DSI par « famille de métiers ». Cela afin de permettre aux entreprises qui n'utilisent pas la nomenclature CIGREF de pouvoir néanmoins répondre.

¹ Cet objectif est nouveau et n'apparaissait pas dans la campagne précédente

1 Mise en œuvre

1.1 Périmètre de l'enquête

Chaque entreprise définit son propre périmètre d'enquête.

Néanmoins ce périmètre doit répondre *a minima* aux critères suivants :

- Que ce soit un périmètre maîtrisé par la DSI répondante
Par exemple, une DSI filiale ne doit répondre que pour la filiale.
- Que le périmètre soit stable : il ne doit pas évoluer au cours du temps.
Cela signifie qu'il est préférable de « sortir » du périmètre tout ce qui est mouvant ou présente un risque de varier significativement. Plus que la photo d'un périmètre, c'est la tendance de fond qui nous intéresse.
- Le périmètre ne s'applique que sur le territoire français
Par exemple, on ne prend pas en compte les filiales étrangères

1.2 Confidentialité

Un niveau de confidentialité élevé doit être respecté dans la gestion des réponses. Cette exigence se manifeste de deux façons :

- d'une part les informations fournies ne sont communiquées à personne,
- d'autre part, les résultats affichés par le tableau de bord ne permettent pas d'identifier une entreprise ni son secteur d'activité.

Cette contrainte forte de confidentialité implique :

- que les informations soient donc systématiquement « anonymisées » dès leur réception,
- que les indicateurs constituant le tableau de bord soient globaux pour l'ensemble des entreprises utilisatrices du CIGREF.

« Chaque indicateur identifié sera global ou ne sera pas. »

2 Description des indicateurs

Une définition est fournie pour chaque indicateur, permettant à toutes les entreprises répondantes de le calculer de la même façon.

Tous les indicateurs sont calculables

On appellera « périmètre de référence » le périmètre au sein de son entreprise défini par le répondant et sur lequel portent les réponses. Ce périmètre doit être maîtrisé et non fluctuant.

1

Nombre de départs de la DSI suite à une rupture de contrat

Il comprend :

- les démissions
- les licenciements
- les départs en retraites,
- les décès
- les fins de période d'essai

Il ne comprend pas :

- les fins de CDD
- les mutations en entreprise hors du périmètre défini

2

Mobilité hors de la DSI (en entrant et en sortant)

Cet indicateur comprend deux chiffres :

- les personnes qui sont sorties du périmètre de référence
- les personnes qui entrent dans le périmètre de référence

Il ne prend en compte que les CDI et effectifs permanents

3

Nombre de changement métiers au sein de la DSI

Il comprend :

- la mobilité fonctionnelle à l'intérieur de la DSI (par exemple le passage d'un métier CIGREF 1.1 à 1.2)

4

Nombre d'embauches dans la DSI

Il ne comprend pas :

- les CDD
- les stages

5

Population totale de la DSI

Attention : un collaborateur compte pour 1, quel que soit son taux d'activité

Il comprend uniquement :

- les CDI
- les personnes statutaires
- les effectifs permanents payés ou non payés (maladie, formation etc.)

6

Poids de l'informatique dans l'entreprise

C'est le ratio du nombre de personnes dans la DSI sur le nombre d'employés de l'entreprise

Attention : pour cet indicateur, on autorise de sortir du périmètre de référence et on pourra prendre la population totale informatique sur la population totale de l'entreprise. Sinon il faut rester dans le périmètre suivant : la DSI et les métiers qui sont concernés

7

Volume de formation

C'est un nombre correspondant au volume de formation moyen annuel par collaborateur en heures (DIF utilisé)

8

Niveau d'études moyen

C'est le nombre de personnes ayant des diplômes connus (à l'embauche ou en cours de carrière) quel que soit le domaine et correspondant aux tranches suivantes :

- Bac et moins
- Bac+1 à Bac+3 (niveau licence)
- Bac+4 et au-delà (niveau maîtrise et au-delà)

9

Taux d'absentéisme

C'est le pourcentage de jours non travaillés sur le nombre de jours travaillés théorique

Il ne comprend pas :

- les congés légaux et conventionnels,
- les jours de formation
- les jours de maternité et de paternité
- les longues maladies

10

Age moyen de la DSI

C'est un nombre de personnes dont l'âge est compris dans les tranches suivantes :

- inférieur à 30 ans
- entre 30 et 50 ans
- supérieur à 50 ans

De plus cet indicateur comprend un second chiffre : l'âge moyen de la population de la DSI

11

Ancienneté dans l'entreprise des personnels de la DSI

C'est le nombre d'années moyen des personnels de la DSI dans l'entreprise

12

Répartition Hommes / Femmes

Ce sont deux nombres représentant le nombre d'hommes et le nombre de femmes dans la DSI

13

Nombre de niveaux hiérarchiques dans la DSI

C'est le nombre de niveaux hiérarchiques maximum du premier au dernier manager, DSI compris

14

Répartition des métiers par familles

C'est la répartition en pourcentage des métiers par grandes familles. On prendra comme référence les familles de la nomenclature du CIGREF :

- Conseil en système d'information et Maîtrise d'ouvrage
- Support et assistance aux utilisateurs
- Production et exploitation
- Etudes, développement et intégration
- Support et assistance technique interne
- Administration et gestion de la DSI
- Autre famille (à préciser)



Le CIGREF, Club Informatique des Grandes Entreprises Françaises, est une association d'entreprises. Sa mission est de promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeur et source d'innovation pour l'entreprise.

Le CIGREF regroupe des grandes entreprises de tous secteurs (assurance, banque, distribution, énergie, industrie, services, services sociaux et santé et transport).

Le CIGREF favorise le partage d'expériences et l'émergence des meilleures pratiques. C'est un interlocuteur des pouvoirs publics français et européens sur les domaines des technologies de l'information.

Le CIGREF fait valoir les attentes légitimes des grands utilisateurs d'informatique et de télécommunications. Les thématiques d'échanges du CIGREF sont *le SI au service des métiers de la DG, la performance durable du SI et le management de la fonction SI.*

CIGREF
21, avenue de Messine
75008 Paris

Tél. 01 56 59 70 00
Fax 01 56 59 70 01

E-mail : cigref@cigref.fr
www.cigref.fr