



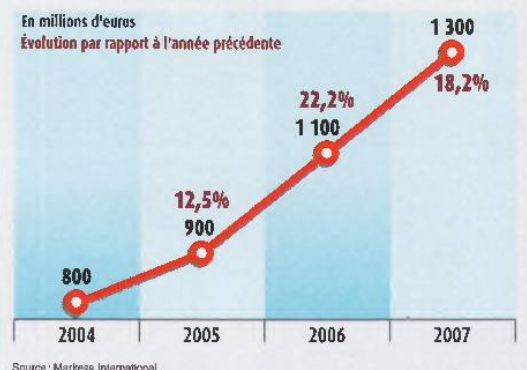
SERVICES EN 2007, 73 % DES PME FERONT APPEL À DES PRESTATAIRES CONTRE 59 % AUJOURD'HUI

Attention de ne pas louper

Les études sont formelles : les PME et les collectivités locales s'apprêtent à externaliser massivement la gestion de leur système d'information. Les acteurs de la distribution sont-ils prêts à prendre leur part de ce marché ?

Que se passe-t-il sur le marché de l'externalisation ? Ces derniers mois, tous les indicateurs font apparaître une brusque montée en puissance de la demande de services d'infogérance, de tierce maintenance applicative, de gestion de la sécurité, de sauvegarde en ligne ou de location d'applications. Si l'on s'en fie à une étude de la Society for Information Management, il faut se préparer à ce qu'un tiers des salariés des services informatiques des entreprises soient « transférés » d'ici 2008 à l'occasion d'un vaste mouvement d'externalisation. Pour les sociétés interrogées dans le cadre de cette enquête, les principales compétences qu'elles doivent conserver en interne sont désormais la planification de projet, la budgétisation et la veille technologique. Cependant, l'évolution la plus marquante concerne l'origine de ces nouvelles demandes. Au-delà des grandes entreprises, ce sont les PME et les collectivités locales qui s'apprêtent à basculer vers l'externalisation. En ce qui concerne les 40 000 administrations locales de l'Hexagone, le phénomène s'explique

Évolution du marché de l'infogérance et des solutions ASP dans l'administration française



largement par l'accélération des transferts de compétences et par l'entrée en vigueur des nouvelles règles des marchés publics, portant notamment sur la dématérialisation des achats. À l'occasion du Salon des maires et des collectivités locales, qui se tiendra le 23 novembre, le cabinet Markess International présentera les résultats d'une étude édifiante. Il en ressort d'une part que la dépense des

administrations publiques locales passera de 6,3 milliards d'euros cette année à 7,7 milliards en 2007, d'autre part que les divers services d'externalisation représenteront 18 % de cette dépense, contre 14 % cette année. Au-delà de cette augmentation du chiffre d'affaires de l'externalisation, l'étude met en lumière la généralisation du recours à la sous-traitance. Ainsi, 92 % des responsables interrogés feront appel à des prestataires externes dans le cadre des projets TIC qui seront menés d'ici à 2007.

Les nouvelles motivations des PME

La progression n'est pas moindre dans les PME. Une autre étude de Markess International, publiée en août dernier, indique que 73 % des PME auront recours à des prestataires extérieurs en 2007, contre 59 % actuellement. Leurs nouvelles attentes couvrent notamment deux domaines : la modernisation de leur outil informatique, spécia-

lement pour la relation client ; et la gestion de la complexité. De fait, le surcroît de demande d'externalisation doit beaucoup à la progression du risque informatique et aux nouveaux impératifs en matière de stockage. Par ailleurs, les PME ont largement été sensibilisées par les éditeurs et les constructeurs, qui ont multiplié ou renouvelé leurs offres dédiées. Ainsi, les PME sondées estiment que leurs principaux fournisseurs resteront Adonix, Cegid, France Télécom, IBM, Intenia, Microsoft ou encore Sage, mais elles commencent à mentionner d'autres éditeurs comme Oracle ou SAP. Autre facteur d'accélération de la demande : la généralisation de l'accès au haut débit, qui suscite un regain d'intérêt pour des formules telles que l'ASP ou l'archivage en ligne. Dans ce contexte où l'offre produits paraît en phase avec la demande, il

Les PME restent indécises quant au choix de leurs partenaires d'externalisation.

Secteur public : l'externalisation a bonne presse

L'Hexagone compte plus de 40 000 administrations publiques locales : conseils régionaux et généraux, mairies, communautés urbaines, d'agglomération ou de communes, Sivom, Epci, Sivu, chambres d'agriculture, des métiers ou de commerce et d'industrie... Ces collectivités gèrent cette année un budget global de 180 Md€, qui progressera dans des proportions encore mal estimées au cours des prochaines années. Dans le même temps, les collectivités doivent se mettre en règle avec les nouvelles contraintes associées au transfert de compétences : loi organique relative aux lois de finances (LOLF),

dématérialisation des procédures d'achats publics ou loi sur les droits des personnes handicapées. Le recours aux TIC devient donc inévitable tout en s'inscrivant dans un cadre de maîtrise des dépenses. Dès lors, il n'est pas étonnant que l'externalisation des services informatiques et télécoms soit une priorité pour les collectivités. D'ores et déjà, les collectivités sont les plus grands utilisateurs des ASP : 25 % d'entre elles y ont recours, selon Markess International. Au-delà, il subsiste d'importantes différences entre les grandes collectivités et les autres, à l'instar des écarts constatés entre les grands comptes et

les PME. « Pour l'instant, ce sont les administrations centrales et les grandes collectivités, comme les conseils régionaux, les grands conseils généraux et les communautés de communes qui sont les plus engagées dans l'externalisation », note Emmanuelle Olivieri-Paul, consultante de Markess. 38 % des administrations centrales ont déjà appelé à des prestataires de tierce maintenance applicative ou d'infogérance, contre 14 % dans les collectivités locales. Mais les choses pourraient très vite changer car 21 % des administrations locales envisagent l'externalisation à l'échéance de 2007. »

L'infogérance des PME



D'ici à 2008, un tiers des salariés des services informatiques des entreprises pourraient être transférés chez des prestataires externes. Ici, le centre d'infogérance de l'intégrateur francilien DCI.

apparaît pourtant qu'il manque de nombreuses pièces au puzzle. Qui seront les prestataires privilégiés des PME ou des collectivités locales? Pour ces dernières, les acteurs incontournables sont toujours les SSII, les cabinets de conseil ou les éditeurs. Pour le reste, moins de la moitié des responsables interrogés envisagent de solliciter les opérateurs télécoms, les hébergeurs ou les ASP. Enfin, et c'est là que le bât blesse, moins de 25% des responsables pensent aujourd'hui faire appel aux revendeurs et aux VAR.

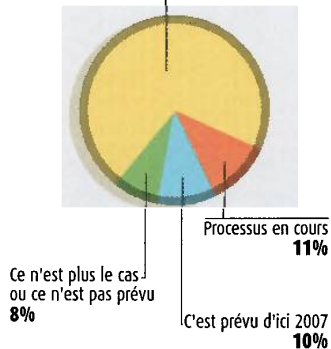
Le miroir aux alouettes ?

En ce qui concerne les PME, l'identification des prestataires potentiels pour l'externalisation semble plus complexe encore. L'étude de Markess International indique que les critères de choix déterminants pour les PME seront la connaissance du métier de l'entreprise, le conseil en amont, la rapidité de mise en œuvre et, en toute logique, un coût « raisonnable ». Au bout du compte, ces entreprises estiment que peu de revendeurs sont aujourd'hui en mesure de satisfaire à ces différentes exigences.

« Il est beaucoup question d'externalisation depuis quelques mois mais, sur le terrain, nous ne constatons pas d'augmentation sensible de la demande, affirme Patrick Dohin, Pdg du revendeur francilien Computerland. La seule évolution notable est que les dirigeants d'entreprise manifestent désormais beaucoup plus d'intérêt pour ce sujet.

Niveau de recours aux prestataires externes par l'administration pour ses chantiers IT

C'est déjà le cas 71% Source : Markess International.



(Sondage effectué en septembre 2005 sur un échantillon de 200 responsables d'administration centrale et d'administration locale.)

Pour le reste, je ne pense pas que le développement de l'externalisation soit freiné par un manque de prestataires adaptés. Cela fait plus de vingt ans que nous proposons des prestations d'externalisation aux PME dotées de 10 à 500 PC. Et nous ne sommes pas les seuls. » Le directeur marketing de DCI, Nicolas Berchoux, confirme. « On ne saurait parler d'un déficit de prestataires sur le marché de l'externalisation... Nous avons même de plus en plus de concurrents. Pour autant, nous ne nous attendons pas à une explosion de la demande dans les PME, pondère-t-il. Nous constatons que les évolutions les plus marquantes concernent les entreprises qui gèrent de 500 à 5000 PC. Dans leur cas, nous enregistrons depuis un an une croissance sensible de l'externalisation "permanente", alors que l'essentiel de la demande portait jusqu'ici sur des prestations ponctuelles. » Et Nicolas Berchoux de préciser : « Les autres tendances qui guident notre positionnement concernent la sécurité, qui devient un levier important de l'externalisation, et l'élargissement de notre activité vers les services de téléphonie. »

Si l'explosion annoncée de la demande d'externalisation ne s'est pas produite, DCI a malgré tout décidé de s'y préparer en investissant dans un Centre opérationnel de gestion et d'infogérance (Cogi), qui gère aujourd'hui les systèmes d'information de trente moyennes entreprises. De son côté, Computerland avait déjà investi en 2001 en acquérant l'activité microgérance de Stéria. « On ne peut pas reprocher aux revendeurs de ne pas s'être préparés à un déferlement des demandes d'externalisation qui n'est toujours pas en vue, reprend Patrick Dohin. Notre expérience du fonctionnement des PME nous laisse penser que l'évolution sera plus modérée que prévu car il est peu probable qu'elles externalisent la globalité de leur informatique. Et ce n'est certes pas à nous d'annoncer aux responsables informatiques qu'ils vont perdre leur travail... »

PASCAL BOIRON



Nous ne relevons pas sur le terrain une croissance sensible de la demande d'externalisation."

Patrick Dohin, Pdg de Computerland.



Il n'y a pas de manque de prestataires sur le marché de l'externalisation. On y trouve même de plus en plus de concurrents."

Nicolas Berchoux, directeur marketing de DCI.