



Réseau
de Grandes Entreprises

PROMOUVOIR LA CULTURE NUMERIQUE

COMME SOURCE D'INNOVATION ET DE PERFORMANCE

Le SaaS dans le SI de l'entreprise

Synthèse de l'activité 2010-2011

La vision des grandes entreprises

octobre 2011



Le CIGREF, réseau de Grandes Entreprises, a été créé en 1970. Il regroupe plus de cent très grandes entreprises et organismes français et européens de tous les secteurs d'activité (banque, assurance, énergie, distribution, industrie, services...). Le CIGREF a pour mission de promouvoir la culture numérique comme source d'innovation et de performance.

Titre du rapport : SaaS dans le SI de l'entreprise – La vision des grandes entreprises

Equipe du CIGREF

Jean-François PÉPIN - Délégué général
Sophie BOUTEILLER - Chargée de mission
Marie-Pierre LACROIX - Chef de projet
Josette LEMAN - Assistante de direction
Frédéric LAU - Directeur de mission

Matthieu BOUTIN – Chargé de mission
Anne-Sophie BOISARD - Chargée de recherche
Armand FRANCOIS – Assistant de recherche
Josette WATRINEL - Secrétaire de direction

Remerciements :

Nos remerciements vont à Bernard DUVERNEUIL, Directeur des Systèmes d'Information Groupe d'ESSILOR, qui a piloté cette activité.

Nous remercions également les personnes qui ont participé à ces réflexions :

Laurent BIEBER – DSIT SNCF
Jean-François VARINOT – DCNS
Hélène MONIN – MANPOWER
Marie-Hélène FAGARD – MAZARS
Laurent FERRARI – EDF
Philippe LEBAS – ELIOR
Mohamed MARFOUK – LVMH
Cédric SIBEN – MEIE
Jean CUEUGNIET – MEIE

Bernard PARMENTIER - AIRLIQUID
Sylvie LABETOULLE – GEODIS
Marc MEYER – MEIE
Jean-Yves CHOURAQUI – LOREAL
François MIRAS – LACTALIS
Luc DEBRAY – AGIRC ARCCO
Pierre DE LA JARTE – RFF

Pour tout renseignement concernant cette synthèse, vous pouvez contacter le CIGREF aux coordonnées ci-dessous :

CIGREF, Réseau de Grandes entreprises
21, avenue de Messine 75008 Paris
Tél. : + 33.1.56.59.70.00
Courriel : contact@cigref.fr
<http://www.cigref.fr/>

Synthèse

Dans la continuité des travaux engagés en 2009 sur l'impact du *Cloud Computing* sur la fonction SI, le CIGREF a travaillé cette année sur :

- La perception de l'usage du SaaS et de ses bénéfices ;
- Le changement provoqué par le SaaS dans la relation entre la DSI et ses fournisseurs, ses métiers...
- L'impact du SaaS dans les processus d'innovation et de transformation des entreprises.

OBJECTIF DES TRAVAUX :

- Partager les problématiques, les expériences et les bonnes pratiques dans l'adoption du SaaS ;
- Relever les éléments d'incitation et de réticence à migrer vers les solutions SaaS.

MESSAGES CLÉS :

- Les entreprises commencent à faire la part entre la mode et la tendance de fond ;
- Le marché SaaS est de plus en plus mûr, cela se ressent autant dans le discours des fournisseurs, que dans les échanges entre les membres du CIGREF ;
- Les grandes entreprises sont encore frileuses à migrer vers les solutions SaaS ;
- Le SaaS représente un fort potentiel d'innovation, notamment de par :
 - la flexibilité des solutions,
 - la rapidité de déploiement,
 - l'investissement moindre à court-terme.
- La DSI doit accompagner les métiers dans l'acquisition de solutions SaaS ;
- Les enjeux liés à la réversibilité des données et des processus nécessitent une position forte des entreprises utilisatrices au niveau européen ;
- Le SaaS est avant tout perçu comme du ressort de la DSI ;
- Le SaaS doit permettre à la DSI, à terme, de se concentrer sur sa véritable valeur ajoutée : la mise à disposition de solutions complètes pour les métiers de l'entreprise.

SOMMAIRE

Introduction.....	1
Echanges sur la mise en œuvre de solutions SaaS.....	2
Les réticences à migrer vers des solutions SaaS.....	2
Les incitations à migrer vers des solutions SaaS :	3
L'impact sur les relations vis-à-vis des parties intéressées	4
Les méthodes mises en œuvre pour migrer vers les solutions SaaS.....	4
Résultat de l'enquête en ligne : les avantages et les obstacles à l'usage du Cloud/SaaS (Software as a Service)	5
Structure de l'échantillon.....	5
Analyse des résultats.....	6
1 - La perception de l'usage du SaaS (Software as a Service) et de ses bénéfices dans les entreprises.....	6
Q1.1 - Dans quel cadre êtes vous intéressé par le SaaS ?	6
Q1.2 - Quels sont, selon vous, les bénéfices du SaaS pour votre entreprise ?	7
Q1.3 - Aujourd'hui, quel est le degré d'intérêt des métiers de votre entreprise à l'utilisation d'application en mode SaaS ?	7
Q1.4 - A un horizon de trois ans, quels sont les métiers de votre entreprise qui pourraient utiliser le plus des applications en mode SaaS ?	8
Q1.5 - Aujourd'hui, quelles applications ou offres SaaS disponibles vous paraissent suffisamment matures pour que vous ou les décideurs de votre entreprise vous intéressiez à une migration dans les 2 prochaines années ?	8
Quelles applications métiers sont concernées ?	9
Q1.6 - Avez-vous déjà contacté vos fournisseurs habituels pour en savoir plus sur leur offre dans le domaine du SaaS ? Si oui, dans quels domaines ?	9
Q1.7 - Quels sont, selon vous, les obstacles à l'adoption d'une solution en mode SaaS ?	10
2 - La vision du changement provoqué par le SaaS entre la DSI, ses métiers et la direction générale	11
Q2.1 - Comment est perçu le SaaS par votre comité de direction ou la direction générale ? (plusieurs réponses possibles).....	11
Q2.2 - Pouvez-vous noter le degré d'intérêt du SaaS, pour les décideurs suivants ?	11
Q2.3 - Avez-vous déjà exposé à votre direction générale ou votre comité de direction les enjeux du SaaS ? Si oui, quels étaient les centres d'intérêts ?	12

Q2.4 - Dans quels domaines percevez-vous des changements entre la DSI et ses clients provoqués par une migration de vos applications vers le SaaS ?..... 12

Q2.5 - Ressentez-vous une perte du leadership sur l'activité de la DSI face aux directions métiers ?..... 13

2.6 - Quels sont les risques les plus importants d'une plus grande pénétration du SaaS au sein de votre entreprise ? 13

2.7 - *Quels métiers de la DSI sont le plus concernés par le SaaS ?* 14

Q2.8 - Dans quels domaines votre perception de l'offre SaaS vous paraît-elle insuffisamment claire ? 15

Q2.9 - Face au mouvement actuel sur le SaaS, quelle est la stratégie de la DSI ? 15

3 - L'impact du SaaS dans le processus d'innovation et de transformation des entreprises et de la DSI vers ses clients, fournisseurs et distributeurs..... 15

Q3.1 - Pensez-vous que le SaaS peut favoriser l'innovation dans votre entreprise ?..... 16

Q3.2 - Par rapport à votre activité, quelles catégories de partenaires de votre entreprise pourraient bénéficier le plus de la migration de vos applications vers un mode SaaS ?..... 16

Q3.3 - Selon vous, quels sont à moyen terme les gains innovants pour l'entreprise dans le déploiement d'applications en mode SaaS ? 17

Q3.4 - Pensez-vous que le SaaS peut transformer certains départements de l'entreprise en de véritables sociétés de services technologiques ou agences web ? Si oui, quels départements de l'entreprise ?..... 17

Q3.5 - Pensez-vous à moyen terme que le SaaS peut transformer le rôle de la DSI dans votre entreprise ? Si oui, dans quels domaines ? 18

Q3.6 - Pensez-vous que le SaaS peut faire évoluer le profil du poste de DSI à moyen terme? 18

La position du CIGREF 2010 sur le Cloud Computing à la lumière des échanges.....19

L'offre de cloud computing fait désormais partie du paysage des solutions et services liés aux systèmes d'information. 19

Le marché est en cours de structuration (éditeurs, SSII). 19

L'offre répond bien à certains besoins mais pas à l'ensemble des besoins des DSI (notamment sur les aspects transactionnels, ERP...), le cloud computing est une solution à combiner aux solutions SI existantes. 19

Les offres de cloud computing doivent être interopérables, réversibles et reposer sur des standards ouverts. 20

L'offre de cloud doit être source d'innovation pour les entreprises, en termes de financement, de sourcing et d'architecture. 20

La Fonction SI a un rôle d'intégrateur ultime avec les processus métiers et les autres solutions constituant le patrimoine applicatif de l'entreprise étendue. 20

<i>Ce nouveau segment de marché peut être l'occasion pour les pouvoirs publics de favoriser l'émergence de start-up et des champions nationaux, SSII ou éditeurs via des initiatives ciblées (plan de relance, investissement en compétences, en infrastructures...).....</i>	20
<i>L'état français ou les autorités européennes ont un rôle à jouer en matière de réglementation ou de régulation, afin de veiller à la protection du patrimoine numérique et à la sécurité numérique des entreprises, par exemple en rassurant les entreprises de « secteur sensible » sur la localisation de l'information et des données (label, certification, audit, réglementation).....</i>	20
Conclusion	21
Pour continuer la réflexion	21

INTRODUCTION

L'« informatique dans les nuages » ou *Cloud Computing*¹, traité d'un point de vue global et non uniquement technologique, est un thème récent au CIGREF.

Les Systèmes d'Information de l'entreprise se transforment régulièrement autour de la relation entre l'entreprise et son informatique. Après les modèles client-serveurs et web multi-tier, les modèles de services ouvrent de nouvelles opportunités d'évolution pour le SI. Leur promesse est de consommer les services à la demande. De plus, la question de la migration des solutions standards en mode *Cloud Computing* pose de véritables enjeux stratégiques, notamment en ce qui concerne la migration des applications métiers de l'entreprise.

Les acteurs de l'entreprise gravitent autour du SI. Le SaaS, *Software as a Service*, le PaaS, *Process as a Service* et le IaaS, *Infrastructure as a Service* modifient l'intégration de nouvelles solutions technologiques dans les entreprises. S'ils concernent d'évidence la relation entre la DSI et les directions métiers, ils impactent aussi la relation entre l'entreprise et ses clients ou celle entre la DSI et ses fournisseurs.

Le CIGREF, dans sa position sur le *Cloud Computing* publiée en octobre 2010, reconnaissait que « *Le Cloud computing transforme non seulement les fonctions et les rôles des DSI mais aussi les relations avec les fournisseurs et les utilisateurs* ». Dans quelle mesure le *Cloud* transforme-t-il ces relations ?

Le CIGREF a monté une activité pour étudier le rôle joué par la DSI dans la mise en œuvre du modèle SaaS, d'un point de vue maturité d'usage et organisationnel. Un focus a été porté sur l'impact du modèle SaaS envers les acteurs de l'entreprise, leur organisation et leurs relations : la DSI, les directions métiers, les clients de l'entreprise et ses fournisseurs.

Cette synthèse vous présente le résultat de cette étude, divisée en 3 parties :

1. le retour et le partage d'expériences, entre les membres du CIGREF participant à l'activité, et avec des acteurs de l'écosystème ;
2. la présentation des résultats d'une enquête intitulée « *Avantages et obstacles à l'usage du SaaS* », effectuée en partenariat avec NotezIT, qui permet de confronter les choix et les avis des membres du CIGREF aux propos des fournisseurs ;
3. la mise en perspective de l'activité par rapport à la position du CIGREF sur le *Cloud Computing* publiée en octobre 2010.

¹ **Software as a Service (SaaS)** est un concept apparu au début des années 2000. Il prend la suite de celui du fournisseur de service applicatif (« application service provider » ASP). Le SaaS offre une informatique applicative standardisée telle que des outils collaboratifs, des outils applicatifs liés aux processus de l'entreprise comme le CRM, des outils de gestion de forces de vente ou encore des outils de comptabilité/gestion de trésorerie (salesforces, Gmail, etc.). Le SaaS peut exister dans un environnement public, interne ou privé (hybride) : **le Cloud public** est l'accès à un service mutualisé, hébergé chez un fournisseur ; **le Cloud interne** est le déploiement en interne d'un service géré par l'entreprise ; **le Cloud privé (ou hybride)** est le déploiement en interne d'une version "privatisée" du service (mais toujours gérée à distance par le fournisseur) ou la mise à disposition d'un Datacenter privé exploité spécifiquement pour l'entreprise par un fournisseur tiers.

ECHANGES SUR LA MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS SAAS

De nombreux membres du CIGREF ont déployé des solutions SaaS mais au cours des échanges il est apparu que leur nombre est très variable d'une entreprise à l'autre. L'ampleur de l'implantation tend à dépendre, entre autres, du secteur de l'entreprise et de la typologie de son organisation. Elle se fait très fréquemment par étapes, avec un mécanisme de type « essai-erreur ».

Il ressort aussi des discussions que :

- « *La demande en SaaS est présente, l'acte d'achat est réel dans les PME mais plus frileuse dans les grands comptes.* »
- Les premières applications SaaS déployées sont généralement la messagerie, les outils collaboratifs, les CRM.
- Google est régulièrement cité car son antériorité et son évolution dans le monde du SaaS en ont fait un point de référence.

Enfin, il existe autant de réticences que d'incitations à migrer vers de telles solutions et certains points font débat :

LES RÉTICENCES À MIGRER VERS DES SOLUTIONS SAAS

- La **localisation des données** peut poser un problème d'intelligence économique dans certains secteurs sensibles (*par exemple dans le secteur de la défense*). En effet, de nombreux éditeurs de solution possèdent des *datacenters* dans des régions où la législation française sur la protection des données ne s'applique pas, comme par exemple aux Etats Unis (où le *Patriot Act* s'applique)
- Les offres **manquent de personnalisation**. Le SaaS standardise alors que les contextes et situations d'entreprise sont variés. Les éditeurs SaaS ont des difficultés à s'adapter aux écarts trop importants entre différentes typologies de clients (par exemple, en mettant à disposition la même plateforme pour l'ensemble des clients, PME ou grands comptes). Ce qui oblige les entreprises à s'adapter aux services, contrairement à l'usage qui voulait que la prestation s'adapte au besoin du client. De plus, cela peut présenter une difficulté culturelle d'admettre pour une entreprise qu'elle ne soit pas si spécifique.
- L'**intégration** des solutions SaaS est difficile, notamment lors de la cohabitation de solutions standards et SaaS dans un même métier ou service. Le *legacy* fait de la résistance, l'écart technologique étant souvent très important, l'interopérabilité avec des services SaaS n'est pas toujours facile.
- La **résistance au changement**. Une nouvelle pratique d'accès à l'information apparaît, l'accès à l'information passe d'une logique de classement à celle de l'utilisation de moteurs de recherche. A cela s'ajoute une perte symbolique de contrôle de l'information.
- Des problèmes de **mise en conformité à la documentation** apparaissent, les éditeurs faisant souvent l'impasse sur les manuels d'utilisation ou d'exploitation.
- L'**engagement sur le réseau Internet** n'est garanti par personne, alors que les entreprises attendent plus en termes juridiques d'un éditeur SaaS que d'un éditeur classique (meilleure disponibilité de la solution, qualité du service, etc.).

LES INCITATIONS À MIGRER VERS DES SOLUTIONS SAAS :

- La **rapidité de déploiement** des solutions SaaS (15000 boîtes email en un weekend), les développements de 3 ans n'étant plus acceptés. Les phases de *BUILD* sont extrêmement réduites. Les solutions sont flexibles et les premiers déploiements ont généré une grande satisfaction.
- Le SaaS pourrait dans l'avenir prendre une **part de plus en plus importante** dans le budget des SI.
- **Certains Business Case sont favorables** (Le coût pouvant varier par exemple de 1 à 4 pour une solution bureautique collaborative entre deux éditeurs de solutions *Cloud*).
- Le modèle SaaS permet de **challenger les solutions (et parfois les équipes) en place**.
- La mise en service rapide de certaines solutions métiers pour des commodités ou des besoins ponctuels offre la possibilité de tester plusieurs solutions ce qui permet d'**optimiser les processus d'innovation**.
- La mise à disposition par l'éditeur de **plateformes de développement (PaaS)** peut donner aux clients la possibilité de réaliser leurs propres fonctionnalités. Ceci est vrai pour les grands éditeurs, moins pour les autres.

La perception du **niveau de service après-vente** offert par les éditeurs de solutions SaaS semble néanmoins très variable en fonction de l'interlocuteur :

- *« L'amélioration des niveaux de service est incertain pour les grands comptes mais indubitable pour les PME. »*, (un éditeur plutôt orienté PME)
- *« Le service après vente est très performant pour les grands comptes, la formule par abonnement à désistement sans préavis l'impose. En effet, on ne souhaite pas précipiter le départ du client car c'est autant de chiffre d'affaires immédiat en moins. »*, (un éditeur plutôt orienté grands comptes)

Ces deux affirmations ont laissé les participants du groupe du travail dubitatifs !!

La **sécurité et la réversibilité des données** est un sujet qui revient toujours dans les débats, là encore les perceptions dépendent de l'interlocuteur.

Les éditeurs pensent que :

- les entreprises utilisatrices challengent souvent les fournisseurs SaaS sur la sécurité alors que cette problématique est secondaire pour ces derniers. Selon eux la problématique de sécurité des données ne différerait pas de celle liée aux solutions classiques.
- La transférabilité des applications serait plus efficace et rapide dans le cas d'applications SaaS que dans le cas d'applications traditionnelles. Un exemple donné étant les PME utilisatrices qui n'hésitent pas à changer de fournisseur de service SaaS.

Les entreprises pensent que :

- les problématiques réglementaires liées à la localisation des données personnelles s'améliorent mais la réversibilité des solutions pour pouvoir migrer facilement vers des offres concurrentes n'est pas encore garantie. La commission européenne aborde cette problématique dans une consultation lancée en 2011 sur le *Cloud Computing*.

- La migration des données n'est pas le point le plus important, c'est la récupération de l'intelligence et des *process* qui le sont.
- Il y a encore beaucoup d'incompréhension de la part des éditeurs sur la vision et les besoins des entreprises quant à la réversibilité, la localisation et la sécurité des données.

L'IMPACT SUR LES RELATIONS VIS-À-VIS DES PARTIES INTÉRESSÉES

La relation **avec les utilisateurs internes ou externes** est impactée :

- Selon Salesforce.com, le modèle Cloud/SaaS permet des échanges permanents avec les utilisateurs finaux. Par exemple la mise en place d'un système de vote permet tous les trimestres aux utilisateurs de choisir les fonctionnalités qu'ils souhaiteraient voir apparaître. Cela ajoute une grosse valeur ajoutée au plan produit interne de l'éditeur.

La relation **avec les métiers de l'entreprise** est impactée :

- La DSI, parce qu'elle aurait externalisé son ERP, pourrait être encore plus attentive aux demandes des métiers sur des applications spécifiques. La nature des projets se transforme alors en accompagnement ou conduite du changement.
- Les DSI doivent être vigilantes à ce que les métiers ne cherchent pas à s'évader vers des solutions SaaS. En effet, si les fournisseurs préfèrent travailler avec les DSI pour leur compréhension commune des problématiques technologiques, ils séduisent souvent directement les directions métiers sans se préoccuper des problématiques d'intégration dans le SI. Ce qui peut conduire à des retards de projets de plusieurs mois, voire de plusieurs années.

LES MÉTHODES MISES EN ŒUVRE POUR MIGRER VERS LES SOLUTIONS SAAS

De manière générale, peu de stratégies de déploiement sont proposées par les éditeurs. Le déploiement des solutions SaaS est souvent effectué par « *essai-erreur* » au sein de groupes pilotes.

- Les équipes projets qui utilisent des méthodes de gestion de projet du type « agile » s'adaptent plus facilement à la migration des solutions en mode SaaS.
- Les nouvelles pratiques liées aux solutions SaaS ne sont pas encadrées systématiquement par des recommandations d'usages, ces réflexions viennent *a posteriori*.
- Les métiers à forte mobilité adoptent rapidement les messageries et outils collaboratifs en SaaS. Il peut être alors intéressant de monter des groupes pilotes sur ces populations.

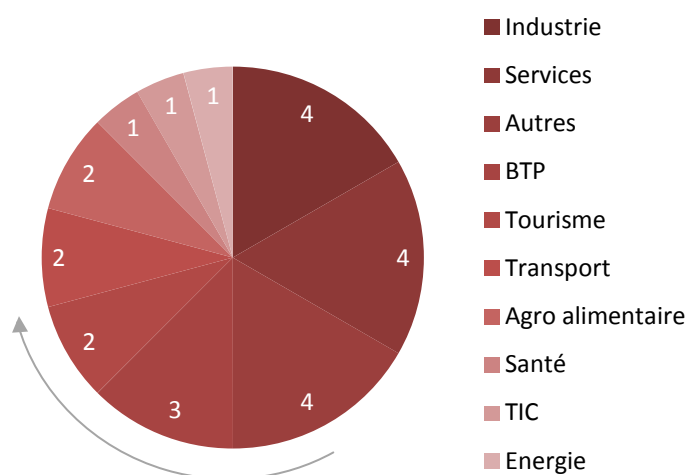
RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE EN LIGNE : LES AVANTAGES ET LES OBSTACLES À L'USAGE DU CLOUD/SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)

Dans le cadre de l'activité 2011 intitulée « le SaaS dans le SI de l'entreprise » et afin de mieux analyser les avantages et les obstacles à l'usage du SaaS/Cloud dans les entreprises, le CIGREF, en partenariat avec NotezIT, a proposé un sondage en ligne à destination de ses entreprises membres. Celui-ci se décompose en 3 parties :

1. la perception de l'usage du SaaS (Software as a Service) et de ses bénéfices dans les entreprises ;
2. la vision du changement provoqué par le SaaS entre la DSI, ses métiers et la direction générale ;
3. l'impact du SaaS dans le processus d'innovation et de transformation des entreprises et de la DSI vers ses clients, fournisseurs et distributeurs.

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON²

24 entreprises membres du CIGREF ont participé à l'enquête. A l'exception d'une entreprise, chacune d'entre elles compte plus de 2000 salariés.



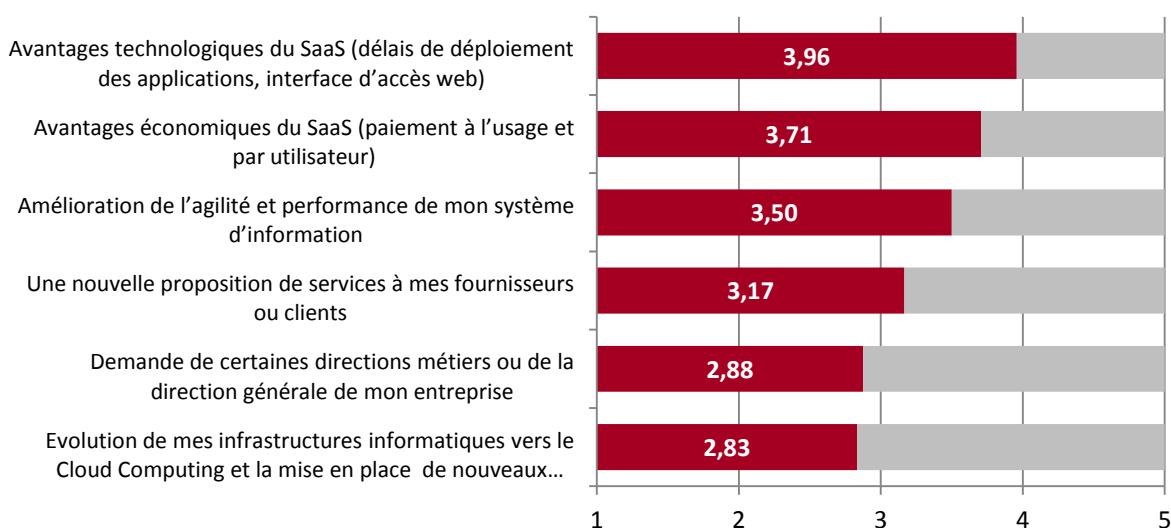
Répartition des entreprises par secteur d'activités

² A l'exception des réponses exprimées en pourcentage, les autres sont pondérés de 1 à 5.

ANALYSE DES RÉSULTATS

1 - La perception de l'usage du SaaS (Software as a Service) et de ses bénéfices dans les entreprises

Q1.1 - Dans quel cadre êtes vous intéressé par le SaaS ?



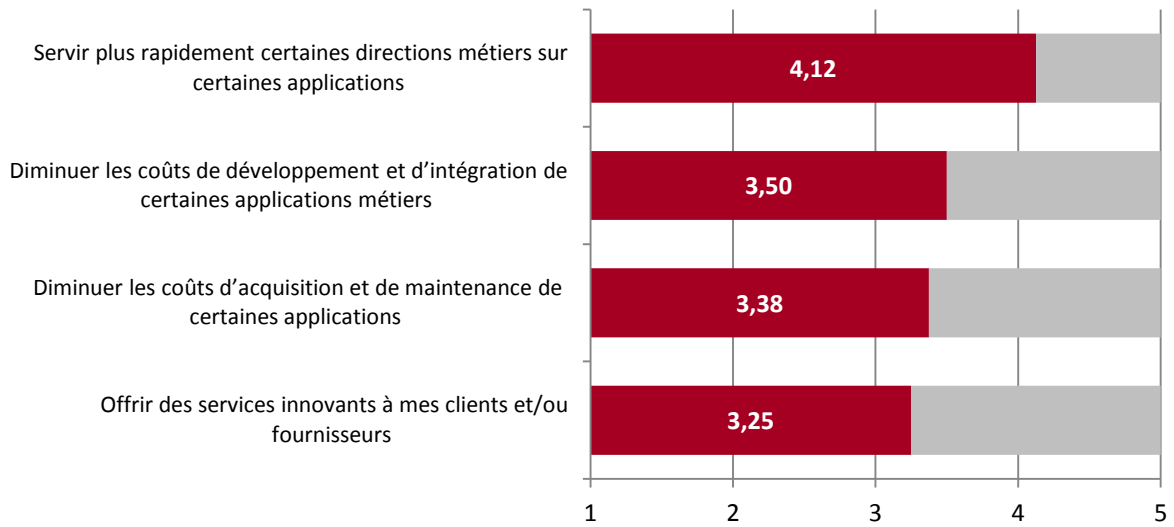
Les « avantages technologiques du SaaS, l'amélioration de l'agilité et de la performance du SI » semblent confirmés par les échanges du groupe de travail et le retour d'expériences des acteurs de l'écosystème.

Les avantages économiques du SaaS, apparaissent certains en termes d'investissement à court-terme ou pour les projets non durables, mais incertains à long terme (une formule par abonnement peut revenir à long terme plus chère qu'une formule classique).

De plus l'avantage économique du SaaS dépend aussi du fournisseur auquel on s'adresse. « Si tel fournisseur offre pour l'instant des services à très bas-coûts en mode abonnement, ce n'est pas le cas de ses nombreux concurrents. ³»

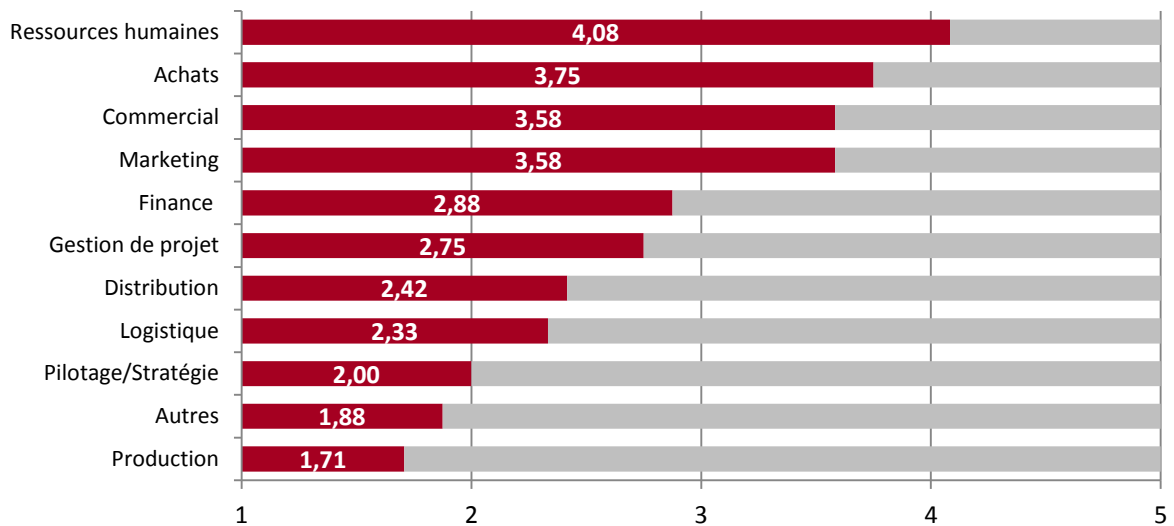
³ Les verbatims du groupe sont retranscrit entre guillemets et en italique.

Q1.2 - Quels sont, selon vous, les bénéfices du SaaS pour votre entreprise ?



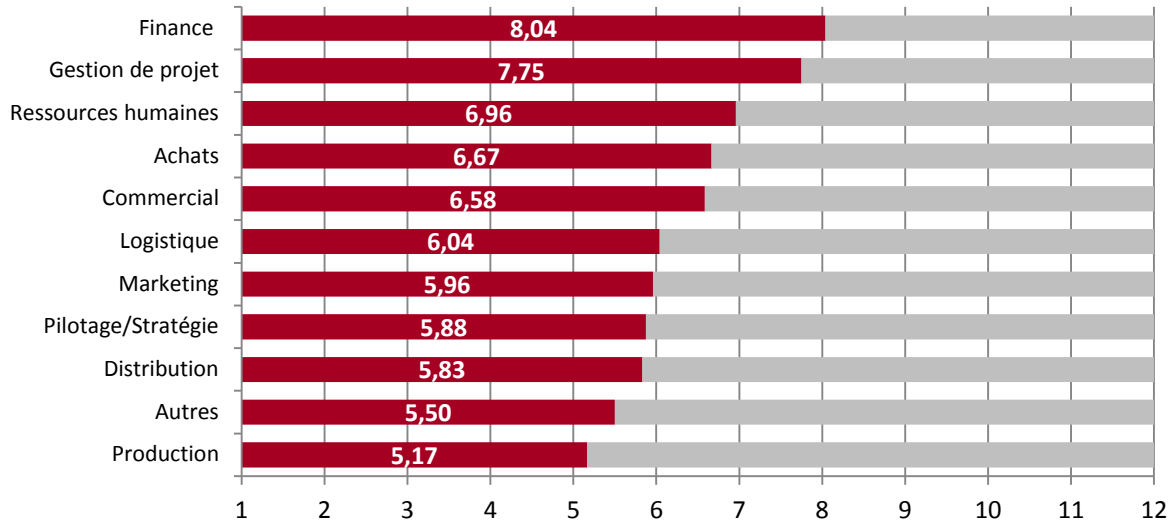
« Servir plus rapidement certaines directions métier sur certaines applications » met en avant, le potentiel du SaaS, et a *fortiori* le rôle de la DSI, en termes d'optimisation des processus d'innovation mais aussi dans la relation avec les directions métier.

Q1.3 - Aujourd'hui, quel est le degré d'intérêt des métiers de votre entreprise à l'utilisation d'application en mode SaaS ?



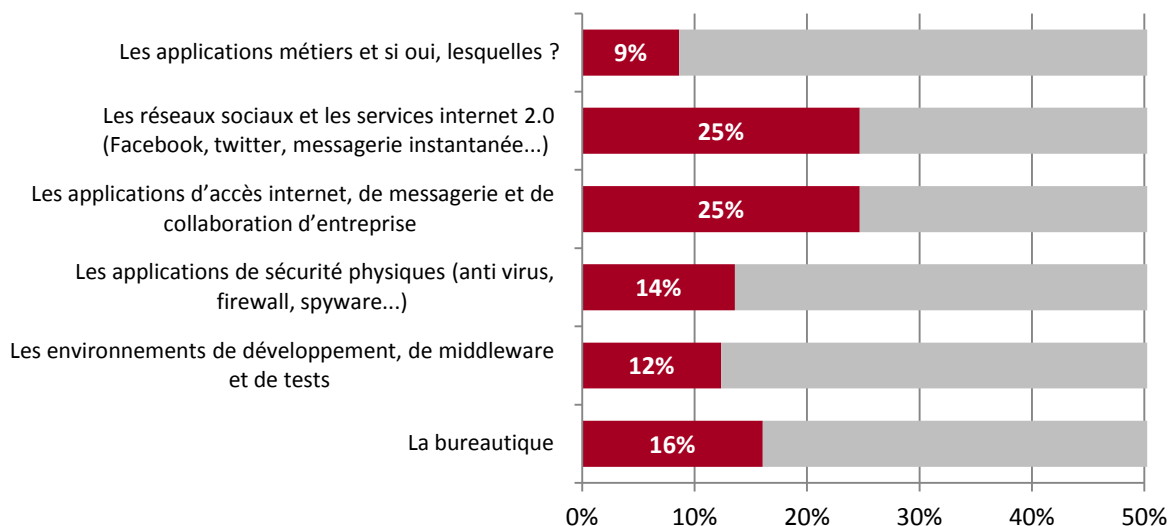
La prépondérance de l'intérêt des métiers achats, ressources humaines, commercial et marketing, semblent montrer la volonté des entreprises de mettre en concurrence les grands éditeurs d'ERP actuels avec les solutions SaaS.

Q1.4 - A un horizon de trois ans, quels sont les métiers de votre entreprise qui pourraient utiliser le plus des applications en mode SaaS ?



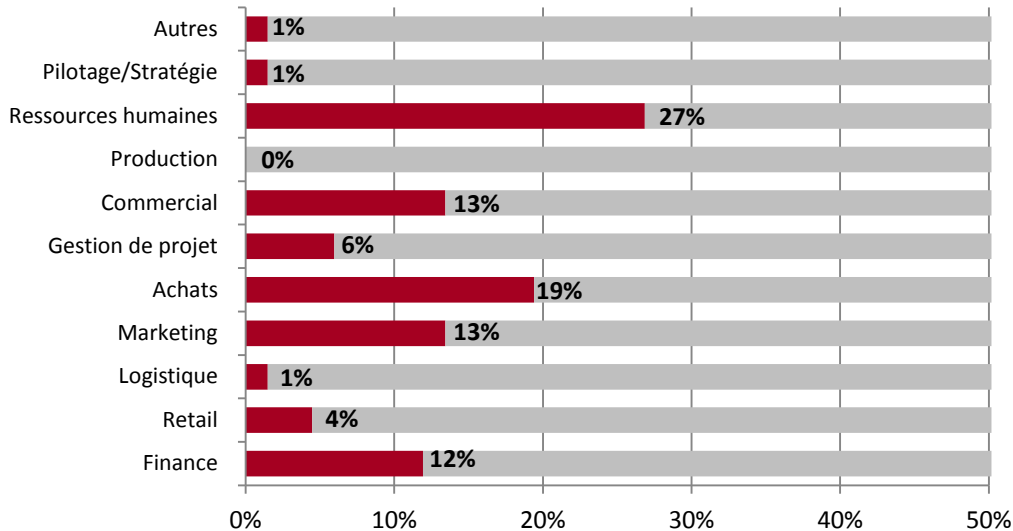
Les entreprises semblent penser que les Solutions SaaS seront suffisamment matures pour la gestion de projet et financière d'ici 3 ans, ce qui semble dire qu'elles ne sont pas actuellement matures et qu'elles sont encore trop prisonnières des logiciels actuels mais que cela devrait changer.

Q1.5 - Aujourd'hui, quelles applications ou offres SaaS disponibles vous paraissent suffisamment matures pour que vous ou les décideurs de votre entreprise vous intéressiez à une migration dans les 2 prochaines années ?



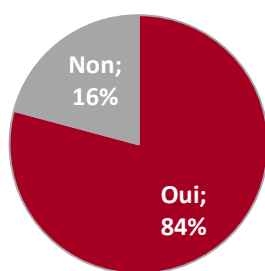
Les réponses vont dans le sens du discours de l'écosystème, en mode SaaS, les applications du Web 2.0 sont les plus matures pour une éventuelle migration. Il est à noter que les applications qui semblent les plus matures sont celles qui sont plébiscitées par le grand public à des fins de communication et de collaboration (50% des votes)

Quelles applications métiers sont concernées ?



La mise en application de la Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) serait-elle l'une des raisons de l'intérêt des décideurs pour une migration des applications de gestion des ressources humaines ?

Q1.6 - Avez-vous déjà contacté vos fournisseurs habituels pour en savoir plus sur leur offre dans le domaine du SaaS ? Si oui, dans quels domaines ?

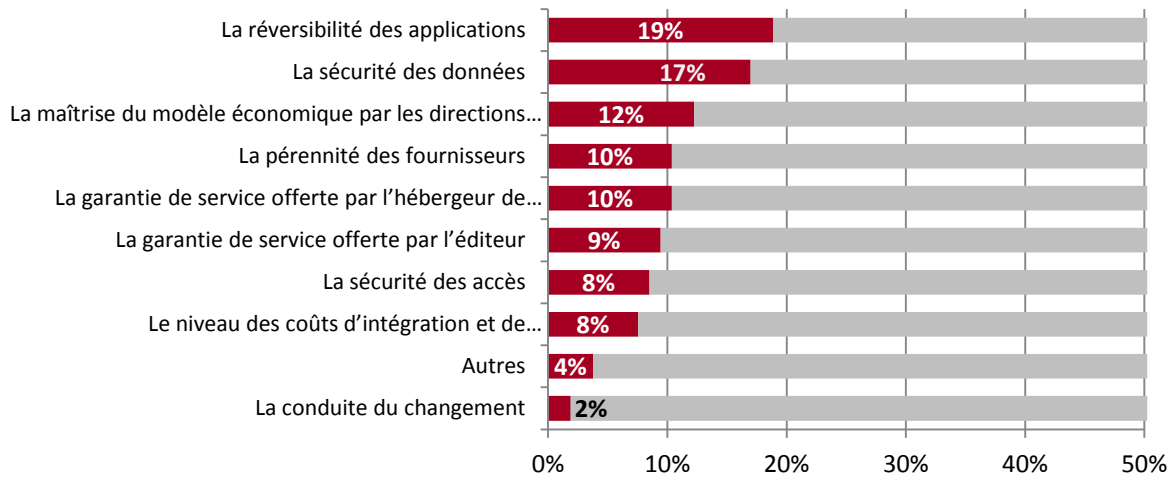


Les domaines les plus souvent cités par ordre décroissant sont :

1. La gestion des ressources humaines
2. Les infrastructures
3. Le collaboratif : messagerie/bureautique et le commercial
4. La finance, la gestion de projet, l'infogérance et les domaines de niches

Ce résultat montre l'intérêt des entreprises pour ces solutions SaaS. Peut-être aussi pour connaître et anticiper les évolutions des solutions classiques qui sont déjà mises en place.

Q1.7 - Quels sont, selon vous, les obstacles à l'adoption d'une solution en mode SaaS ?

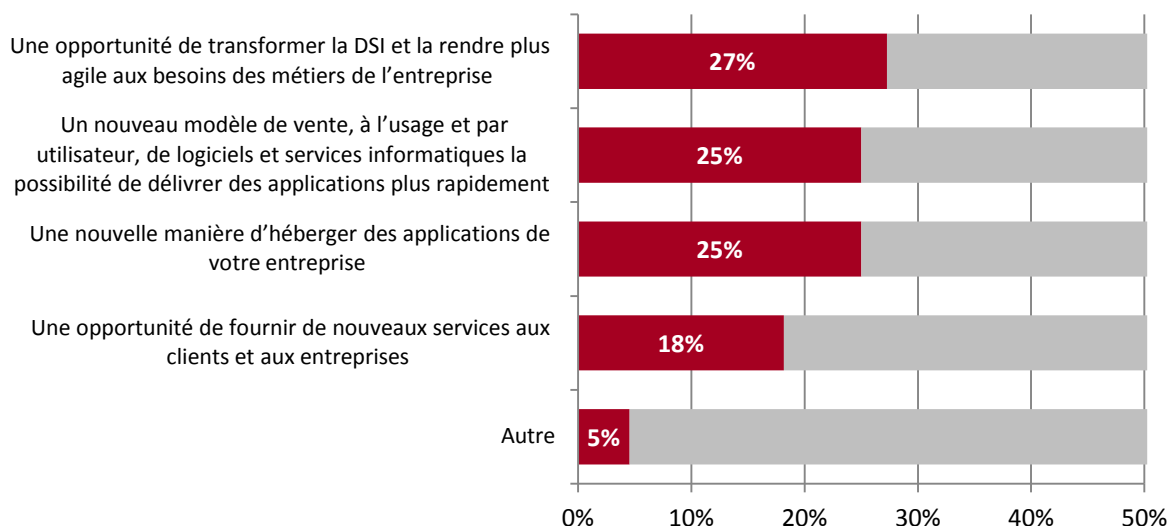


D'après les échanges du groupe de travail, la réversibilité des applications comprend aussi bien la réversibilité des données que celle des processus.

Quant à la sécurité des solutions SaaS, pour le moment elle ne convainc guère (au mieux il y a un doute)

2 - La vision du changement provoqué par le SaaS entre la DSI, ses métiers et la direction générale

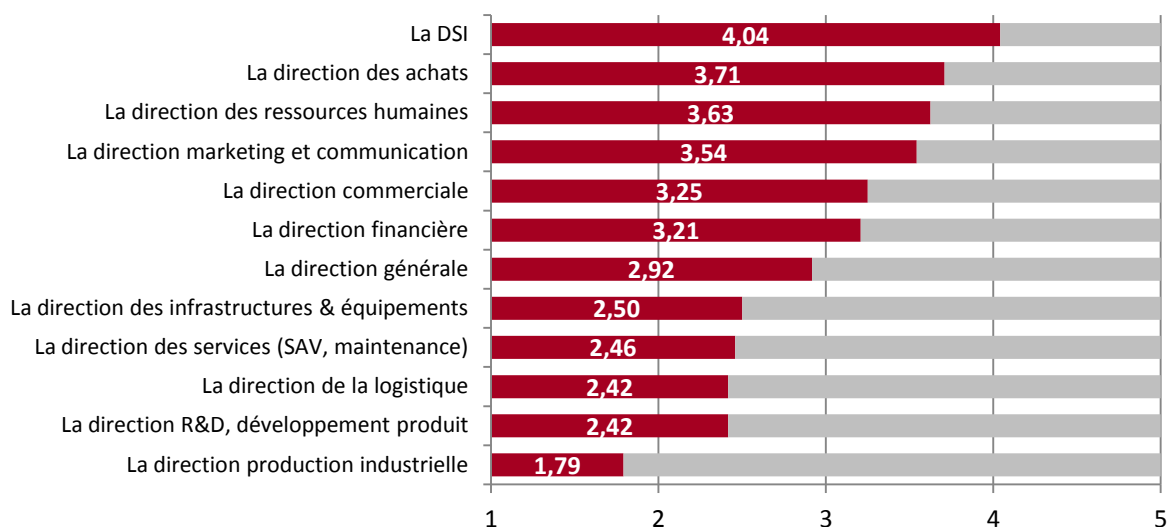
Q2.1 - Comment est perçu le SaaS par votre comité de direction ou la direction générale ? (plusieurs réponses possibles)



Le SaaS semble être perçu par le comité de direction comme un vecteur de transformation de la fonction DSI en elle-même, et non de la relation entre l'entreprise et ses clients. Ce n'est pas un outil stratégique pour l'entreprise.

« Les directions perçoivent plus le SaaS comme un changement de manière de faire que comme une nouvelle opportunité, cela reste le problème de la DSI. »

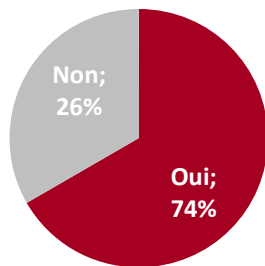
Q2.2 - Pouvez-vous noter le degré d'intérêt du SaaS, pour les décideurs suivants ?



Les directions ressources humaines, achats et marketing, semblent plus conscientes des potentiels du SaaS pour leur métier.

En même temps, le haut degré d'intérêt de la DSI confirmerait la réponse précédente : au final « le SaaS est un problème de DSI. »

Q2.3 - Avez-vous déjà exposé à votre direction générale ou votre comité de direction les enjeux du SaaS ? Si oui, quels étaient les centres d'intérêts ?

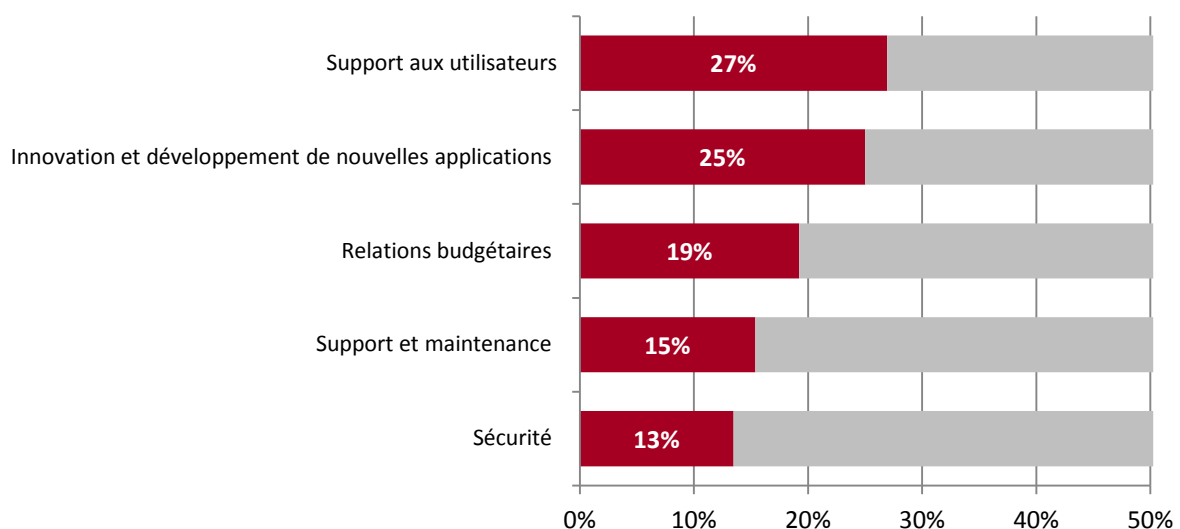


La perception du SaaS n'est pas la même du point de vue de la direction générale que des directions métiers. Les centres d'intérêts évoqués reflètent que le SaaS est avant tout considéré comme « un projet du domaine de la DSI et non un projet d'entreprise ».

Ces centres d'intérêts sont alors principalement

- d'ordre économique
- ou liés à la rapidité et l'agilité de déploiement,
- aux infrastructures, à la sécurité.

Q2.4 - Dans quels domaines percevez-vous des changements entre la DSI et ses clients provoqués par une migration de vos applications vers le SaaS ?

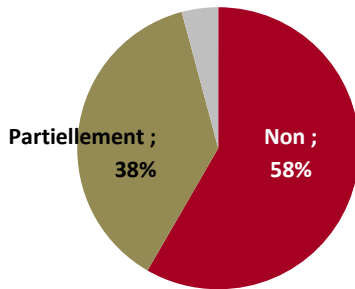


La migration des applications vers le SaaS entraînerait selon les entreprises un changement dans le support aux utilisateurs et les possibilités d'innovation et de développement de nouvelles applications.

En revanche, en basculant d'une offre classique à une offre SaaS, la sécurité ne nécessiterait pas de politique particulière. « En vérité, on en parle beaucoup mais on fait comme d'habitude »

Q2.5 - Ressentez-vous une perte du leadership sur l'activité de la DSI face aux directions métiers ?

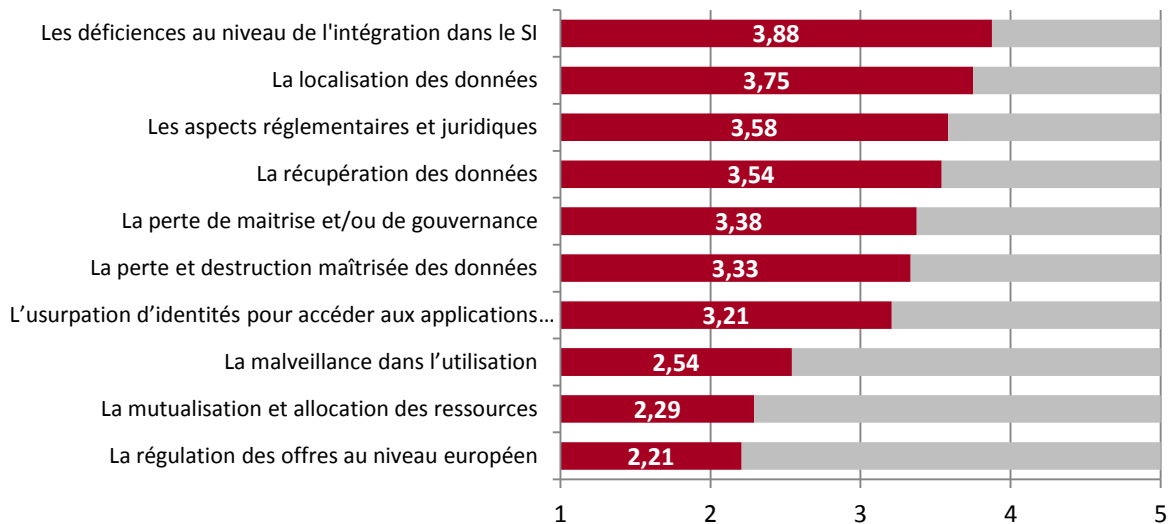
Significativement ; 4%



Totalemment ; 0%

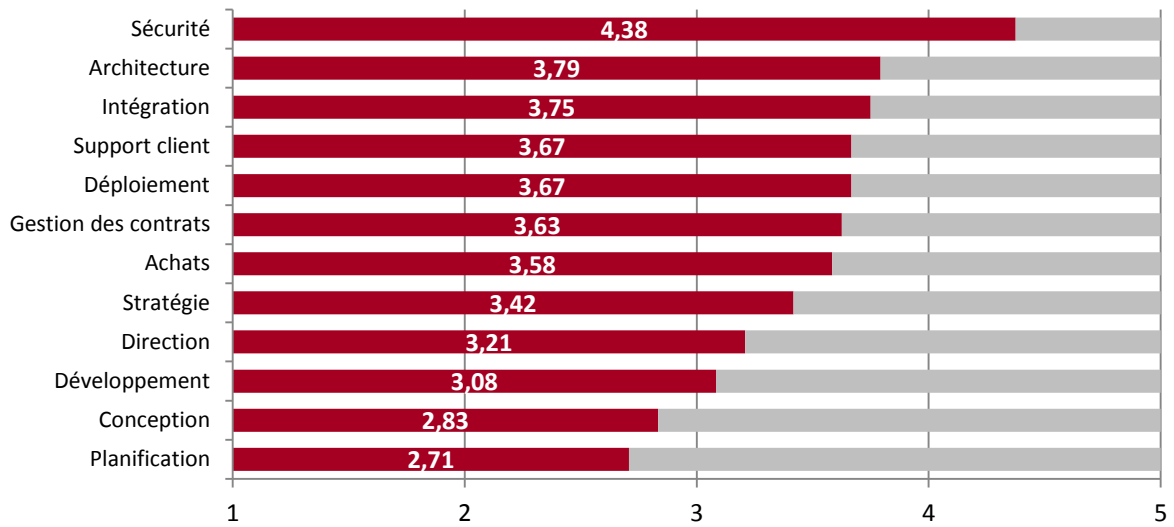
Si le sondage avait été lancé il y a un an, les DSI interrogés auraient *a priori* plus été amenés à ressentir une perte importante de *leadership*.

2.6 - Quels sont les risques les plus importants d'une plus grande pénétration du SaaS au sein de votre entreprise ?



Les deux principaux risques d'une grande pénétration du SaaS perçus par les entreprises sont, d'une part, le risque lié à la réversibilité et la maîtrise des données, et d'autre part, le risque lié à l'intégration entre les applications SaaS et les applications classiques.

2.7 - Quels métiers de la DSI sont le plus concernés par le SaaS ?

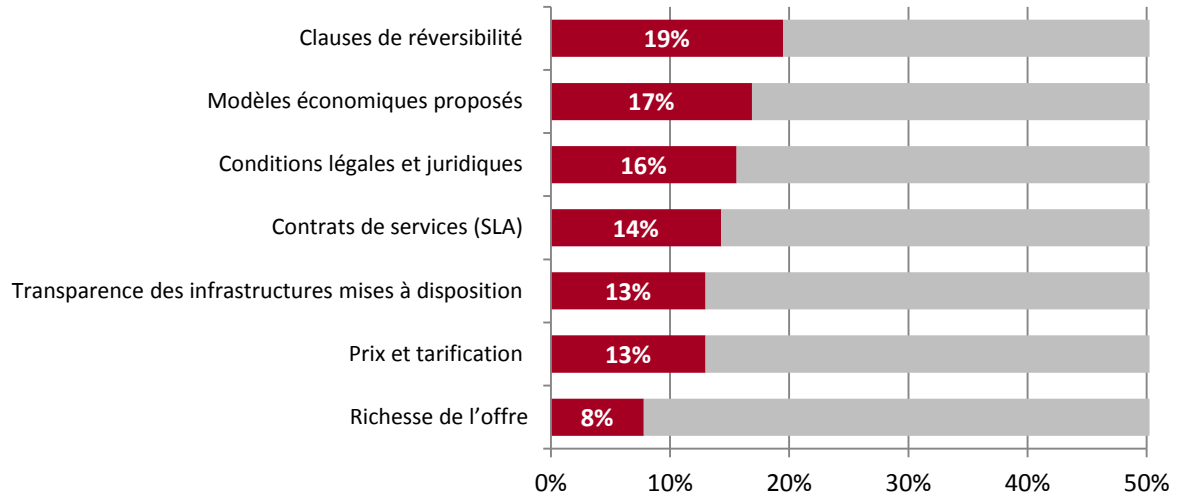


Les métiers liés à la sécurité sont les plus concernés par le SaaS. Il change les modes d'intégration, les règles d'accès aux données, la localisation des données ainsi que l'usage des applications. C'est sur ce dernier point que les risques seraient les plus importants avec notamment l'usurpation d'identité et donc de l'accès aux messageries, amplifiés par l'arrivée de multiples outils de mobilité.

Attention, le SaaS ne change pas les réflexes des utilisateurs quant à la sécurité. Par exemple, « *La question de la sécurité n'est pas bien perçue par le top management, qui est parfois le premier à refuser les politiques de renouvellement des mots de passe.* »

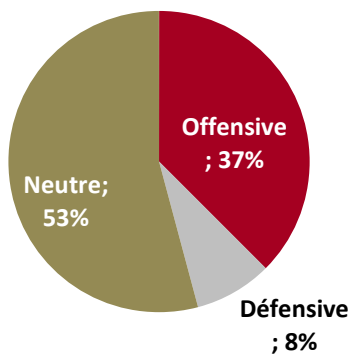
Les métiers à composante juridique tels que la gestion des contrats, les achats, sont également plus concernés par le SaaS.

Q2.8 - Dans quels domaines votre perception de l'offre SaaS vous paraît-elle insuffisamment claire ?



La question de la réversibilité et les modèles économiques proposés sont au centre des préoccupations, les fournisseurs n'étant toujours pas suffisamment clairs sur ces sujets.

Q2.9 - Face au mouvement actuel sur le SaaS, quelle est la stratégie de la DSI ?

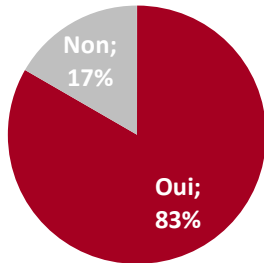


Aujourd'hui, le SaaS n'est pas la priorité. Il semble inéluctable mais ce sera mis en œuvre qu'en réponse à une opportunité liée aux besoins des directions métiers.

L'attitude n'est donc clairement pas défensive mais neutre.

3 - L'impact du SaaS dans le processus d'innovation et de transformation des entreprises et de la DSI vers ses clients, fournisseurs et distributeurs

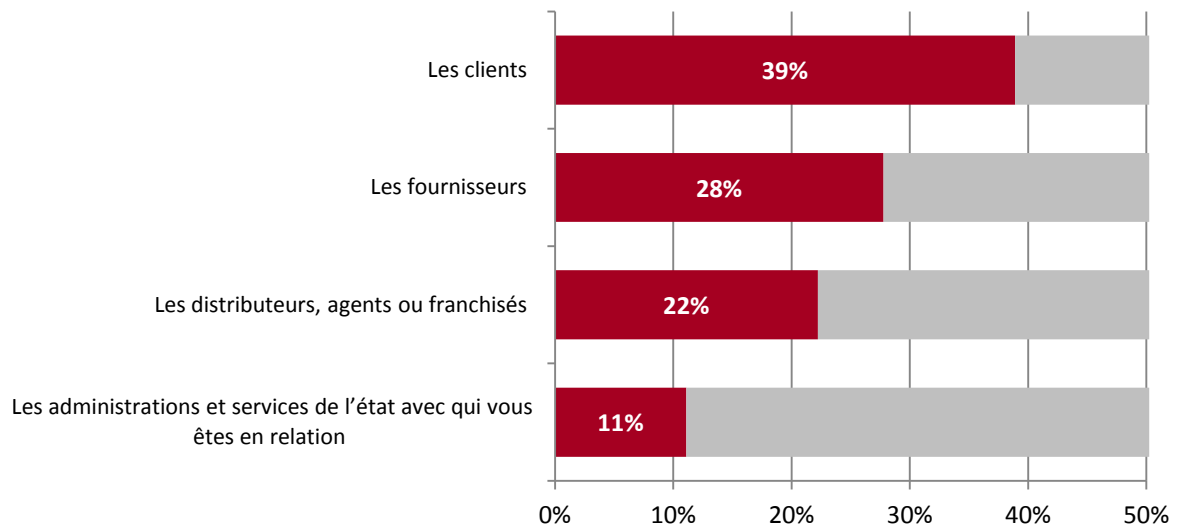
Q3.1 - Pensez-vous que le SaaS peut favoriser l'innovation dans votre entreprise ?



« La réponse à cette question n'est pas cohérente avec la position défensive ou neutre de 61% des DSI face au mouvement actuel sur le SaaS », à la question Q 2.9.

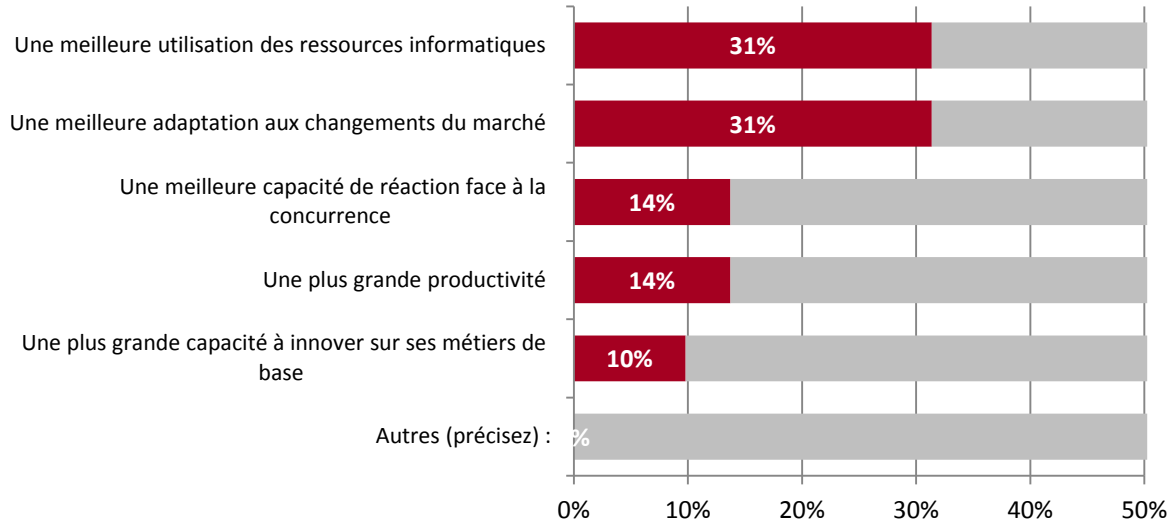
En fait les DSI perçoivent très bien le potentiel d'innovation que les applications SaaS procurent mais ne sont pas encore prêts à les déployer au sein du SI

Q3.2 - Par rapport à votre activité, quelles catégories de partenaires de votre entreprise pourraient bénéficier le plus de la migration de vos applications vers un mode SaaS ?



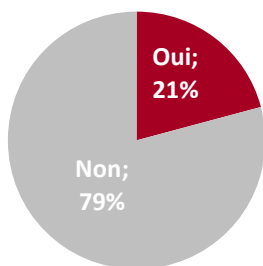
La migration des applications vers un mode SaaS permet de faire un pas de plus vers l'entreprise étendue, en la connectant aux clients, fournisseurs, distributeurs, agents ou franchisés.

Q3.3 - Selon vous, quels sont à moyen terme les gains innovants pour l'entreprise dans le déploiement d'applications en mode SaaS ?



Vis-à-vis de la question 3.1, les DSI pensent que le SaaS est utile aux processus d'innovation mais ils sont plus frileux lorsqu'il s'agit de le mettre en œuvre.

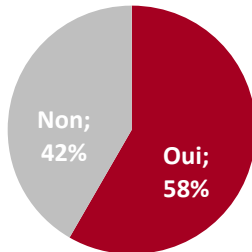
Q3.4 - Pensez-vous que le SaaS peut transformer certains départements de l'entreprise en de véritables sociétés de services technologiques ou agences web ? Si oui, quels départements de l'entreprise ?



Les réponses « oui » concernent les départements achats, production informatique et marketing.

Il est à noter que ce sont essentiellement des départements fournisseurs de services internes et transverses.

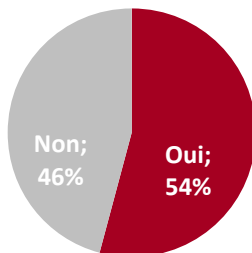
Q3.5 - Pensez-vous à moyen terme que le SaaS peut transformer le rôle de la DSI dans votre entreprise ? Si oui, dans quels domaines ?



Les réponses « oui » concordent vers une DSI ayant comme rôle :

- l'assemblage et la proposition de services ;
- la gestion et le pilotage des contrats ;
- la relation multiple avec les prestataires, les fournisseurs et les métiers.

Q3.6 - Pensez-vous que le SaaS peut faire évoluer le profil du poste de DSI à moyen terme?



Si pour certains, « *Cela fait 20 ans que l'on doit changer de profil !* »⁴ les avis sont partagés quant à l'impact du SaaS sur la fonction SI.

⁴ Tiré du CIO edge, le CIO est passé au court du temps par plusieurs appellations/rôles :

- en 1970, chief technologist ;
- en 1980, chief projet officer ;
- en 1990, chief efficiency officer ;
- en 2000, chief transformation officer / cost efficiency ;
- aujourd'hui, chief services/digital officer.

LA POSITION DU CIGREF 2010 SUR LE CLOUD COMPUTING À LA LUMIÈRE DES ÉCHANGES

En 2010, le CIGREF a publié sa position sur le *Cloud Computing*. Cette position est le fruit d'un groupe de réflexion ayant rassemblé les Directeurs des Systèmes d'Information de plusieurs grandes entreprises.

Elle reflète le point de vue de dirigeants sur l'impact du *Cloud Computing* sur les usages, la transformation et la performance de l'entreprise, et les évolutions d'un écosystème.

Les échanges issus de l'activité 2010-2011 « *SaaS dans le SI de l'entreprise* » ont démontré la pertinence de cette position. Voici ci-dessous quelques remarques complémentaires qui mettent en perspective les réflexions de l'activité par rapport à la position du CIGREF.

L'offre de cloud computing fait désormais partie du paysage des solutions et services liés aux systèmes d'information.

Ce premier point est bien sûr toujours d'actualité.

Le marché est en cours de structuration (éditeurs, SSII).

Du point de vue des éditeurs, le marché serait aujourd'hui structuré. Les entreprises n'en ont pas la même perception, de nombreuses questions restent en suspend concernant notamment la compréhension des modèles économiques du SaaS.

L'offre répond bien à certains besoins mais pas à l'ensemble des besoins des DSI (notamment sur les aspects transactionnels, ERP...), le cloud computing est une solution à combiner aux solutions SI existantes.

Les DSI membres ont montré leur préoccupation sur ce point : « *Ce n'est toujours pas un réflexe dans les entreprises de comparer les solutions avec des offres SaaS. Les acteurs forts sont encore peu nombreux (Google, Microsoft, salesforce...). Une grande question : est ce que des applications métiers, de type ERP, vont émerger ?* »

La réponse d'un grand éditeur : « *Nous ne sommes plus uniquement un éditeur de CRM, nous proposons un large panel de services, du réseau social à l'ERP complet.* »

Cependant, la question ne doit pas être réduite à la catégorie des ERP, qui est trop vaste. Les besoins ne devraient pas être considérés du point de vue du type de service (RH, collaboratifs, ERP, etc.) à rendre mais plutôt du point de vue de la complexité du service en question car : « *Les spécifications n'existent pas, la solution est prête immédiatement au prix de fonctionnalités moindres. [...] Les solutions ERP en SaaS, à fonctionnalités et données complexes, existent peu.* »

Cela confirme la deuxième partie de la position : le *cloud computing* est une solution à combiner aux solutions SI existantes.

Les offres de cloud computing doivent être interopérables, réversibles et reposer sur des standards ouverts.

Les entreprises sont unanimes concernant le besoin de réversibilité des applications en mode SaaS.

Ce besoin ainsi que celui de l'interopérabilité reposent sur l'établissement de standards. Ce point fait toujours discussion, notamment au niveau européen (voir position 8).

L'offre de cloud doit être source d'innovation pour les entreprises, en termes de financement, de sourcing et d'architecture.

Les échanges ainsi que l'enquête en ligne ont montré le potentiel du SaaS en matière d'innovation.

En termes d'architecture les différents modèles devront progressivement intégrer le SaaS mais aussi le Paas et le IaaS .

La Fonction SI a un rôle d'intégrateur ultime avec les processus métiers et les autres solutions constituant le patrimoine applicatif de l'entreprise étendue.

Ce point est confirmé dans les échanges et par l'enquête en ligne, ceux-ci ont également souligné le fait que le SaaS « reste à ce jour le problème de la fonction DSI et non celui de l'entreprise ».

Ce nouveau segment de marché peut être l'occasion pour les pouvoirs publics de favoriser l'émergence de start-up et des champions nationaux, SSII ou éditeurs via des initiatives ciblées (plan de relance, investissement en compétences, en infrastructures...).

Ce point n'a pas fait l'objet d'échanges.

L'état français ou les autorités européennes ont un rôle à jouer en matière de réglementation ou de régulation, afin de veiller à la protection du patrimoine numérique et à la sécurité numérique des entreprises, par exemple en rassurant les entreprises de « secteur sensible » sur la localisation de l'information et des données (label, certification, audit, réglementation).

En 2011, une large consultation de la commission européenne auprès d'industriels et du grand public a eu lieu sur la thématique du *Cloud Computing*. Elle a fait suite aux différents événements du type « forum de Davos », et a tenté de répondre en quoi le *Cloud* peut être un grand levier économique.

CONCLUSION

L'activité 2010-2011 « SaaS dans le SI de l'entreprise » souligne une différence de points de vue dans la perception du SaaS entre les entreprises utilisatrices et les fournisseurs de service, notamment sur la réversibilité des données. Elle a également souligné le besoin d'une position forte des entreprises utilisatrices au niveau européen pour influencer les décisions de la commission européenne sur ce sujet.

Les échanges aussi ont montré le potentiel du SaaS vis-à-vis des processus d'innovation : flexibilité des solutions, rapidité de déploiement, investissement moindre à court-terme. Ils ont également souligné le besoin d'un accompagnement des métiers par la DSI dans l'acquisition de solutions SaaS. Cela nécessite indéniablement une position offensive de la part de la DSI vis-à-vis du SaaS ; position qui n'a cependant pas été confirmée par l'enquête.

S'il paraît évident que l'adoption de solutions SaaS constitue une évolution des relations de la DSI vis-à-vis des fournisseurs et des métiers de l'entreprise, cette évolution n'est pas au centre de ses préoccupations. Les échanges ont néanmoins montré que si le SaaS est avant tout perçu comme un problème de la DSI, il devrait lui permettre, à terme, de se concentrer sur sa véritable valeur ajoutée : la mise à disposition de solutions complètes pour les métiers de l'entreprise.

POUR CONTINUER LA RÉFLEXION

Le CIGREF proposera prochainement à ses membres la mise en œuvre d'un outil qui permettra de mesurer la maturité d'un ensemble de solutions SaaS selon :

- la perception de la maturité des différentes offres SaaS du marché ;
- le degré d'intérêt des services SaaS par les entreprises ;
- le niveau de prise en compte Cloud dans la gouvernance des SI.

Les résultats de cette mesure, qui feront l'objet d'une restitution en 2012, permettront d'affirmer la position des entreprises utilisatrices vis-à-vis des fournisseurs et d'évaluer la pertinence de la migration des solutions métiers (notamment par la mesure du taux de désillusion dans l'adoption des solutions SaaS par les entreprises).