28 JUIN 2018

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Cigref
RÉUSSIR
LE NUMÉRIQUE

Pour une relation équilibrée et source d'innovation entre grandes entreprises et fournisseurs du numérique

À l'occasion de la première conférence de presse du Cigref dédiée aux relations de ses entreprises et administrations membres avec les fournisseurs du numérique, Bernard Duverneuil, Président du Cigref, et Philippe Rouaud, Président du Club Relations Fournisseurs du Cigref, ont appelé à un comportement commercial plus mesuré des grands éditeurs, à une relation équilibrée et transparente (gagnant-gagnant) et à des partenariats d'innovation.

Équilibrer la relation entre grandes entreprises et fournisseurs de services numériques pour innover

Le marché mondial des licences logicielles et des services numériques se concentre entre les mains de quelques grands acteurs internationaux, essentiellement américains. **La qualité de la relation** entre cette poignée d'éditeurs et les grandes entreprises et administrations françaises **est essentielle au regard des enjeux de compétitivité, d'agilité et de performance.** Dans un contexte où l'innovation métier repose en grande partie sur les outils et services numériques, la relation avec ces fournisseurs est cruciale. Avec **l'irruption des technologies, dont le *cloud*, qui bousculent les modèles de rémunération des grands fournisseurs et éditeurs de logiciels,** cette relation s'est considérablement détériorée depuis quelques années.

Alerter sur les risques et les irritants des pratiques de certains fournisseurs

Les membres du Cigref dénoncent les pratiques contractuelles et commerciales jugées archaïques, voire potentiellement abusives, de certains grands éditeurs **qui occupent une position de force sur le marché et paradoxalement risquent d'assécher l'innovation.** Les grandes entreprises et administrations françaises étudient des **solutions alternatives** à ces fournisseurs historiques, par exemple l'*open source*, dont le modèle ouvert et coopératif est propice à l'innovation et à l'émergence ou à l'attraction des talents.

Les membres du Cigref se sentent enfermés dans **des modèles de contrat et de tarification inadaptés** aux besoins de flexibilité du marché et aux nouveaux usages. Les pratiques de la plupart des éditeurs visent souvent à **accroitre artificiellement leur chiffre d'affaires** dans un marché atone. Les membres du Cigref font face chaque jour aux promesses non tenues du cloud, à des modèles de licences à bout de souffle adossés à des tarifications complexes, à des audits longs et hostiles, à des contrats générant des dépendances, ou à des problématiques de sécurité et de protection des données auxquelles les fournisseurs n'apportent pas toutes les réponses.

Suite =>

A propos du Cigref

Association loi 1901 créée en 1970, le Cigref n'exerce aucune activité lucrative. En 2018, il regroupe près de 150 membres publics et privés de tous secteurs d'activité. Le Cigref est présidé depuis le 19 octobre 2016 par Bernard Duverneuil, Directeur du digital et des systèmes d'information d'Elior Group. Sa gouvernance est assurée par 15 Administrateurs, élus en Assemblée générale. Henri d'Agrain en est le délégué général depuis janvier 2017. Son activité est animée par une équipe de 10 permanents. https://www.cigref.fr/

Contact presse : Thibault Luret - tluret@cigref.fr - +33 1 56 59 70 11

Parmi les pratiques les plus irritantes des éditeurs, les membres du Cigref relèvent particulièrement :

L'effet cliquet. Les éditeurs – Microsoft, Oracle, Salesforce et SAP en tête – s'assurent que les dépenses des clients restent sur une courbe ascendante, à travers divers mécanismes comme l'adaptation continue des métriques, l'obsolescence programmée des logiciels par l'arrêt du support ou de la compatibilité avec les versions plus récentes pour forcer la montée de version, l'entrée de nouvelles technologies, ou des pratiques commerciales qui pourraient s'assimiler à de la vente liée.

Les audits jugés hostiles. Les entreprises dénoncent la dérive de l'usage de l'audit, droit de l'éditeur à contrôler la conformité de l'utilisation qui est faite de ses licences avec le contrat signé par le client. Elles témoignent d'audits venant sanctionner le décommissionnement applicatif, le choix d'une tierce maintenance, ou encore une stratégie de sortie des services de l'éditeur. Ces audits, qui ont toute l'apparence d'audits de représailles, sont très présents chez de plus petits éditeurs comme Microfocus, et participent sans doute de la stratégie de préservation de leur chiffre d'affaires. Le Cigref s'interroge par ailleurs sur la compatibilité de l'audit avec le secret des affaires, certains éditeurs imposant aux clients des scripts jugés intrusifs.

La facturation des accès dits indirects. Pour les entreprises, les accès indirects reflètent l'agonie d'un modèle de licence basé sur la tarification à l'utilisateur des systèmes de SAP, confronté à la généralisation de l'internet des objets, des agents et autres systèmes externes. Craignant la contagion à d'autres éditeurs, les membres du Cigref dénoncent l'introduction de la nouvelle métrique « non humaine » *(Indirect/Digital Access)* de SAP et ses effets : l'augmentation significative des coûts liée à des règles de conversion déséquilibrées et l'absence de définition claire des nouvelles métriques. Ils considèrent que la protection de la propriété intellectuelle devient un outil ou même un prétexte commode des éditeurs pour conserver la profitabilité des licences.

L'assèchement de l'innovation et des solutions alternatives. Le rachat de la concurrence et des *startups* par les grands fournisseurs – Java par Oracle, MuleSoft par Salesforce, ou GitHub par Microsoft, pour ne citer que les plus récents – a pour effet de réduire l'écosystème de croissance et d'innovation et inquiète les membres du Cigref. De plus, dans un marché en pénurie de compétences, ces rachats génèrent des difficultés majeures d'intégration des solutions et d'alignement commercial. Cette problématique est particulièrement vraie pour Salesforce qui peine à gérer sa croissance réalisée par acquisitions.

Elargir à l'Europe la réflexion pour l'indépendance et la compétitivité des entreprises

Cette domination du marché interroge les membres du Cigref sur leur dépendance vis-à-vis de quelques multinationales, en majorité américaines, et bientôt chinoises. Dans ce contexte, le Cigref travaille avec ses homologues européens réunis au sein d'EuroCIO pour, d'une part, discuter avec les représentants Europe et *Corp*. des fournisseurs pour influer sur leurs pratiques et, d'autre part, alerter la Commission européenne sur les enjeux de réversibilité, d'interopérabilité, mais aussi de souveraineté, et sur la nécessité de créer ses propres champions européens dans le cadre du *Digital single market*.

En conclusion, le Cigref appelle de ses vœux le rétablissement d'une relation commerciale équilibrée et apaisée, s'appuyant sur une transparence et une prévisibilité des coûts, et sur une offre garantissant un minimum d'indépendance pour ses membres dans le choix et l'évolutivité de leurs solutions.

A propos du Cigref

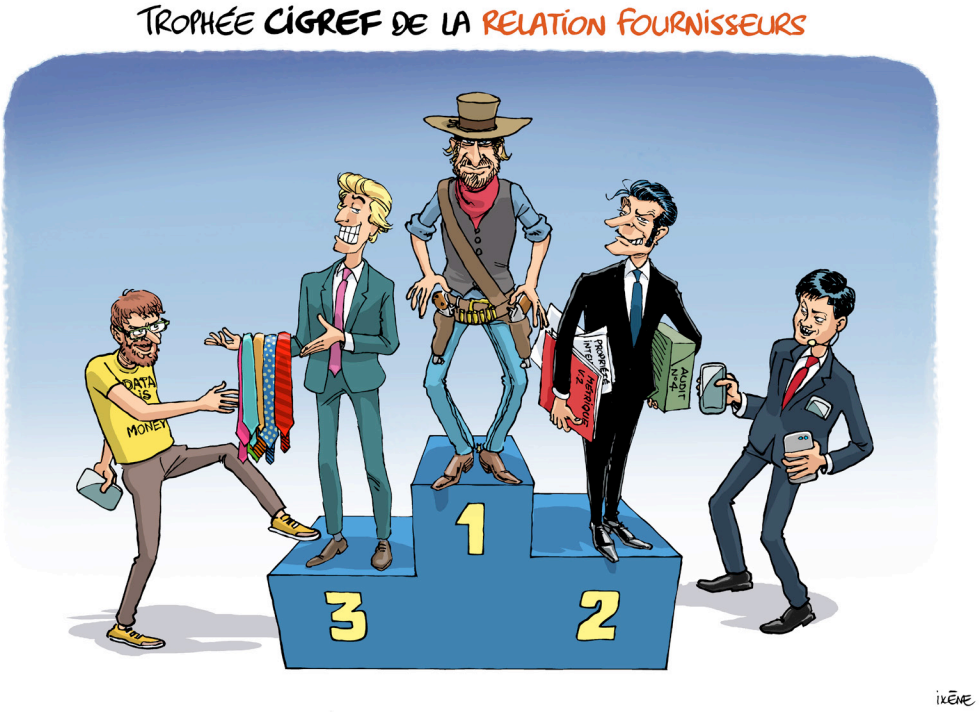
Association loi 1901 créée en 1970, le Cigref n'exerce aucune activité lucrative. En 2018, il regroupe près de 150 membres publics et privés de tous secteurs d'activité. Le Cigref est présidé depuis le 19 octobre 2016 par Bernard Duverneuil, Directeur du digital et des systèmes d'information d'Elior Group. Sa gouvernance est assurée par 15 Administrateurs, élus en Assemblée générale. Henri d'Agrain en est le délégué général depuis janvier 2017. Son activité est animée par une équipe de 10 permanents. https://www.cigref.fr/

Contact presse : Thibault Luret - tluret@cigref.fr - +33 1 56 59 70 11

JUIN 2018
LIVRET DE SYNTHÈSE

Cigref
RÉUSSIR
LE NUMÉRIQUE

CLUB CIGREF
RELATIONS FOURNISSEURS



7 RÉSOLUTIONS CIGREF POUR UNE RÉVOLUTION NUMÉRIQUE !

1. Créer les conditions, jusqu'au plus haut niveau de l'Etat, d'une conviction, partagée par les dirigeants des entreprises et des administrations publiques, de l'impérieuse nécessité de la réussite du numérique comme condition de la croissance de l'économie et de la création d'emplois.

2. Renforcer de manière significative, particulièrement en direction des femmes, l'attractivité des métiers de l'informatique et des technologies numériques, et favoriser le développement des compétences numériques dans les entreprises et les administrations publiques, notamment par la formation continue.

3. Poursuivre l'anticipation et la compréhension du monde numérique, en menant des travaux de recherche significatifs, publics et privés, et financés au meilleur niveau, pour en partager les résultats et restaurer l'autonomie stratégique de la France et de l'Europe sur les principaux enjeux technologiques tels que les microprocesseurs, l'intelligence artificielle, la blockchain, la réalité augmentée.

4. Positionner la cybersécurité comme condition indispensable de la confiance dans l'économie numérique et comme domaine stratégique pour la compétitivité des entreprises et la performance des administrations.

5. Agir pour créer, dans les territoires, des écosystèmes dynamiques et pérennes de PME innovantes et de startups, disposant des conditions fiscales et de financements nécessaires à leur développement, ayant accès à un marché domestique européen unifié, et ouverts sur la conquête des marchés mondiaux.

6. Promouvoir, dans tous les secteurs d'activité de la société, un usage éthique du numérique, particulièrement en termes de transparence des traitements algorithmiques, de protection des données personnelles, de respect de la vie privée et d'égalité d'accès aux ressources numériques.

7. Créer les conditions, notamment en termes de régulation, de normalisation, de concurrence et d'infrastructure, pour que les systèmes numériques puissent être déployés, maîtrisés et finalement gouvernés, dans les entreprises et les administrations publiques, de manière agile et sans entrave excessive.

LE CLUB RELATIONS FOURNISSEURS

Depuis le début des années 2000, le Cigref a choisi de considérer les fournisseurs comme des partenaires et de travailler avec eux pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés par les grandes entreprises et administrations membres.

PHILIPPE ROUAUD, PRÉSIDENT DU CLUB RELATIONS FOURNISSEURS

Les différents groupes de travail, un pour chaque fournisseur avec qui la relation est établie, sont regroupés depuis 2017 au sein du Club Relations fournisseurs du Cigref. Ce club est présidé par Philippe Rouaud, Administrateur du Cigref, Directeur de l'Ingénierie Technique et du Système d'Information au sein de France Télévisions.

Animé par un comité de pilotage qui regroupe tous les DSI animateurs des différents groupes de travail, le club possède ainsi une vision globale et partagée des relations avec les fournisseurs, ce qui lui permet de mieux orienter et valider ses actions, en veillant à leur cohérence.

Les DSI des Groupes EDENRED, ELIOR, ERAMET, FRANCE TELEVISIONS, LAGARDERE, LVMH, ORANGE, SAFRAN, SCOR participent au CoPil du Club des relations fournisseurs du Cigref.

MICROSOFT

Un dialogue repris autour d'Office 365 mais des points d'achoppement persistants

Le groupe de travail « Relations avec Microsoft », qui rassemble 70 entreprises membres du Cigref, a essentiellement travaillé sur le sujet d'Office 365, suite au durcissement des conditions de renouvellement de contrat sur cette offre par Microsoft.

Les discussions ont repris récemment, après une année pendant laquelle l'équipe dirigeante de Microsoft France a connu de nombreux changements.

Six points d'achoppement subsistent :

- Le durcissement des pratiques commerciales et contractuelles : des commerciaux « chasseurs de prime », des négociations trop longues (6 à 18 mois), des contrats inamovibles.
- Le manque de prédictibilité tarifaire.
- La montée de version forcée des *Office on premise* : due à l'arrêt du support des versions passées, et au problème d'incompatibilité avec la version *Office on cloud.*
- La conformité et la co-responsabilité relatives à la mise en place du RGPD.
- La demande d'assouplissement des pratiques commerciales qui pourraient être assimilées à de la vente liée (elle contraint les entreprises à acquérir des solutions jugées inutiles et parfois non matures).
- Les constats de dysfonctionnements d'applications critiques, de manque de maturité de certains produits ou services, notamment concernant la sécurité.

Les entreprises décrivent un éditeur conscient de sa position dominante, qui considère avec désinvolture les préoccupations et demandes de ses clients.

LE CIGREF REPRÉSENTE EUROCIO AUPRÈS DE MICROSOFT EMEA

Le Cigref s'occupe également des relations d'EuroCIO avec Microsoft EMEA, depuis le second semestre 2017. Les discussions portent sur la relation commerciale, la contractualisation, les licences et les produits. Elles sont nourries des problématiques relevées au sein du panel de plus de 150 entreprises allemandes, hollandaises et françaises.

ORACLE

Dialogue restauré mais pas d'amélioration sur nos demandes

Suspendu pendant près de 18 mois, le dialogue a repris en novembre 2017 sous l'impulsion de G. Karsenti, alors nouveau DG, lors d'une rencontre très suivie au Cigref. 84 entreprises et administrations membres du Cigref participent à ce groupe de travail « Relations avec Oracle ». Le départ précipité et inexpliqué 6 mois plus tard de M. Karsenti, bien que perçu négativement par les participants, n'a pas interrompu le dialogue.

Les entreprises dénoncent deux points de blocage. D'une part, la complexité de la gestion des actifs logiciels du fait : de l'environnement virtualisé (notamment avec la non-reconnaissance de solutions de *soft partioning* comme VMware), du déclenchement de souscription d'options payantes non verrouillables par les entreprises, et de la transformation des modèles de commercialisation et de licences (Java). D'autre part, les incitations à souscrire aux contrats ULA (*Unlimited Licence Agreement*) et depuis peu, aux offres *cloud*.

Par ailleurs, les audits restent peu clairs pour les entreprises (modalités de comptage, périmètre, fin d'audit, …) et sont perçus comme un moyen de gonfler le CA de l'éditeur.

Malgré les efforts d'Oracle France ces derniers mois, les entreprises membres du Cigref expriment encore une défiance et étudient des stratégies de sortie à travers des offres propriétaires alternatives ou libres.

LE CIGREF REPRÉSENTE EUROCIO AUPRÈS D'ORACLE EMEA

Au niveau européen, le Cigref, qui représente EuroCIO dans ces relations, a repris récemment le dialogue avec Jeb Dasteel, *SVP & Chief customer officer*, et Tino Scholman, *VP Cloud EMEA*, suite à la publication d'un communiqué de presse commun Cigref/EuroCIO, mais sans résultats probants pour l'instant. Les difficultés concernent la virtualisation et la complexité du cadre contractuel, rencontrées par un panel de près de 180 entreprises allemandes, françaises et néerlandaises. Elles avaient été remontées à l'éditeur en novembre dernier.

SALESFORCE

Le défi de l'intégration multi-cloud

En novembre 2017, un groupe de travail « Relations avec Salesforce » a été lancé avec une trentaine d'entreprises utilisatrices, autour de 4 domaines : la connaissance de la stratégie et de la feuille de route produits de l'éditeur, le cadre légal (contrats et licences), le cadre commercial et la structuration de l'offre de services, et enfin des questions opérationnelles (couverture géographique, intégration dans les architecture SI, …).

Les entreprises saluent la disponibilité, la transparence et la démarche de co-construction de Salesforce. Mais sa croissance par acquisitions, afin de se repositionner du CRM vers l'accompagnement de la transformation numérique des entreprises, se fait au prix de difficultés significatives pour les entreprises et administrations membres du Cigref :

- L'absence d'alignement commercial.
- Un défaut d'intégration des solutions, de cohérence de l'offre multicloud.
- Un problème de sourcing quantitatif et qualitatif, une carence d'intégrateurs et de compétences techniques (architectures, cloud hybride…).

Le récent rachat de Mulesoft, dernier éditeur indépendant spécialisé dans la création et la gestion des API, s'inscrit pleinement dans cette stratégie d'intégration et de positionnement multi-clouds.

Salesforce doit aujourd'hui se fortifier pour se mettre au niveau des exigences de ses grands comptes, en développant son écosystème. Cette ambition a été confirmée par Parker Harris, cofondateur et CTO Stratégie produits du groupe Salesforce, lors de sa venue au Cigref le 7 juin 2018.

SAP

Des discussions engluées sur les usages indirects

Le groupe de travail « Relations avec SAP » (72 entreprises et administrations membres du Cigref) est essentiellement concentré sur les accès indirects : d'une part le renforcement des audits sur ces accès, mis en évidence par les contentieux qui ont opposé SAP à Diageo et à InBev (communiqué de presse Cigref en mars 2018), d'autre part l'annonce en avril 2017 d'une nouvelle politique tarifaire introduisant les processus « *procure to pay* » et « *order to cash* ».

Malgré les efforts fournis, l'éditeur n'a pas su convaincre ses clients d'adopter le nouveau modèle. Nos discussions restent focalisées sur la sécurisation du cadre contractuel et la clarification des usages indirects, vécus comme une véritable épée de Damoclès par les entreprises. L'équipe dirigeante SAP France et Groupe se montre pourtant disponible et réactive, avec notamment la venue de Mme Hala Zeine, *SVP Portfolio & Commercialization Strategy* au Cigref en juin 2017.

De plus, l'annonce en avril 2018 puis la présentation au Cigref, de la nouvelle politique tarifaire de SAP basée sur une métrique dite « *Digital Access* » provoque la colère des entreprises. Elles dénoncent l'insoutenable monétarisation des accès indirects au nom *« de la protection et de la rémunération de la propriété intellectuelle »*, avec un surcoût important dans la conversion des métriques. Elles déplorent que l'éditeur démontre par les faits, ne pas tenir compte de la réalité clients, alors qu'il semblait assouplir ses positions dans son discours.

De plus en plus d'entreprises se déclarent prêtes à se désengager, bien qu'elles se sentent captives au regard des produits concernés (cœur de métier).

LES CHALLENGERS

Les fournisseurs de services 100% Cloud

AMAZON | Promesses d'agilité tenues, mais à quel prix ?

Avec son offre « *Web Services* », Amazon est le 1er challenger de Microsoft Azure cité par les entreprises membres. Apprécié des clients pour son large catalogue de services et sa tarification souple et transparente, Amazon l'est un peu moins pour sa rigidité contractuelle.

Les entreprises se déclarent attentives à la maitrise des coûts dans un modèle de tarification basée sur la consommation. Elles doivent relever le défi du suivi, des compétences *cloud* et de la réversibilité. De fait, elles attendent du Cigref la mise en place d'un groupe de travail régulier avec Amazon. Des relations ponctuelles mais de qualité avec Amazon, avaient permis d'accueillir il y a quelques années Jeff Bezos, fondateur et PDG du groupe.

GOOGLE | Rester vigilants

Bien implanté avec son offre Gsuite et sa plateforme de services cloud, Google dispose de solides références en France et Europe (Airbus, Véolia…) et des partenariats technologiques largement relayés (Atos…).

Après quelques rencontres ponctuelles de haut niveau ces dernières années, le Cigref et Google ont décidé de pérenniser un groupe de travail dont la première réunion se tiendra au 2nd semestre 2018. Parmi les sujets identifiés : la protection des données, les modèles de tarification et l'usage, la dépendance et la réversibilité, l'écosystème (partenaires intégrateurs et technologiques), le poste de travail (mobilité, identification…).

ALTERNATIVE AUX GRANDS FOURNISSEURS

Comment franchir le pas de l'open source ?

A la demande de ses membres, le Cigref a concrétisé fin 2017 ses différentes annonces de lancement d'un groupe de travail sur la recherche et l'étude d'alternatives aux grands éditeurs.

Le groupe de travail, qui réunit 40 entreprises et administrations membres du Cigref, analyse l'open source comme alternative. En effet, le modèle économique de certains grands fournisseurs apparaît insoutenable à leurs clients. Les coûts évoluent de façon trop incertaine, les prix sont très variables selon les négociations et enfin les métriques évolutives induisent une forte augmentation de la facture avec la numérisation des métiers.

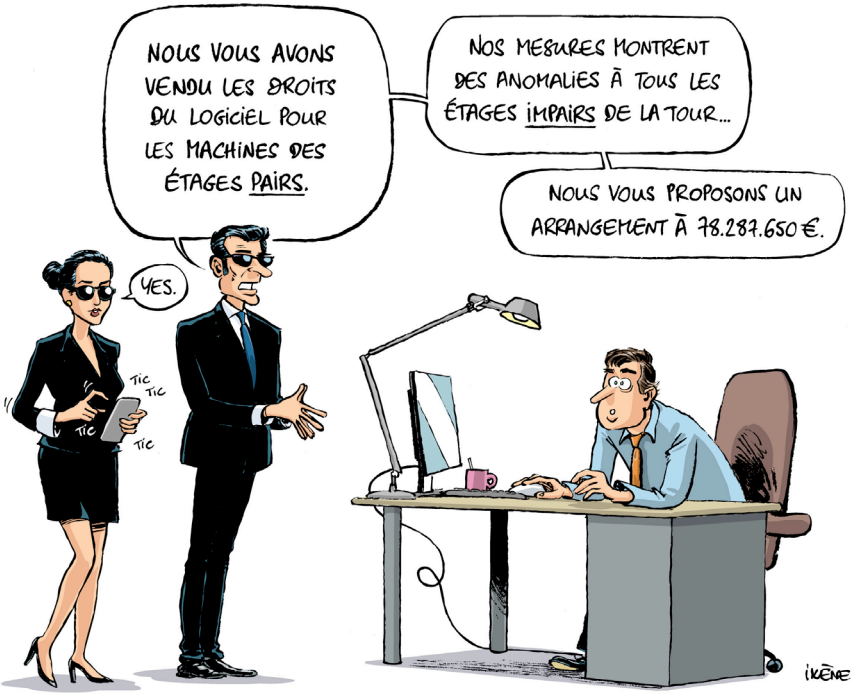
De plus les entreprises cherchent des solutions qui répondent aux enjeux actuels comme l'agilité à l'échelle et l'open innovation. Elles n'hésitent pas à collaborer et à mutualiser les investissements au sein d'associations comme TOSIT et PGGTIE. Enfin l'open source est un levier de développement des compétences et d'attractivité des talents. Tout développeur se doit d'avoir un compte GitHub pour « exister » et pouvoir être embauché par les meilleurs. Le rachat récent de GitHub par Microsoft n'est donc pas de nature à rassurer la communauté open source et les entreprises, qui constatent l'assèchement par quelques grands fournisseurs des solutions indépendantes.

Les entreprises veulent également pouvoir utiliser les solutions apportées par la transformation numérique qui représentent de véritables leviers technologiques. Ces solutions sont la plupart du temps open source : l'intelligence artificielle, l'*analytics*, le *big data*, les *APIs*, le *cloud*, l'internet des objets, etc.

Les premiers retours du groupe de travail mettent en évidence que les logiciels open source sont principalement utilisés dans l'infrastructure, et dans une moindre mesure, dans les applications métiers. En partageant leurs retours d'expérience et les organisations mises en place pour répondre aux spécificités de l'écosystème open source, nos membres se dotent de moyens pour faire bouger les lignes lors des négociations ou pour passer à l'action.

Effet cliquet

Bundle



Audit

À PROPOS DU CIGREF
ACTEUR DE LA SOCIÉTÉ NUMÉRIQUE

Association des grandes entreprises et administrations publiques françaises, le Cigref se donne pour mission de développer leur capacité à intégrer et maitriser le numérique.

RÉSEAU DE GRANDES ENTREPRISES

Association loi 1901 créée en 1970, le Cigref n'exerce aucune activité lucrative. En 2018, **il regroupe près de 150 grandes entreprises et organismes français dans tous les secteurs d'activité.**

ACTEUR DU NUMÉRIQUE

Par la qualité de sa réflexion et la représentativité de ses membres, **il est un élément fédérateur et acteur important de la société numérique.**

AU SERVICE DE SES MEMBRES

Sa gouvernance est assurée par **15 Administrateurs**, élus en Assemblée générale. Son activité est animée par une équipe de **10 permanents.**