

Applications en ligne à la demande : 1,5 milliard d'euros en 2008

De plus, le chiffre d'affaires de ces applications pourrait atteindre 1,23 milliard d'euros dès cette année (+ 28%) et 1,48 milliard d'euros en 2008 (+ 20%), toujours selon Markess.

Mais Kezako ?

Mais qu'entend-on par ?applications en ligne à la demande? ? Le cabinet les caractérise par : l'accessibilité en ligne depuis un navigateur Web via le protocole IP, le paiement d'un droit d'usage sans achat de licence selon l'utilisation et/ou des volumes consommés, un hébergement et une maintenance hors de l'entreprise.« *Nous avons constaté que les décideurs ne comprenaient pas les acronymes de ce secteur tels qu'ASP , Saas, FAH...* » relate Silvie Chauvin, président de Markess International. Effectivement, tout ce verbiage est plutôt hermétique, même pour les informaticiens ! Marketing sauvage, quand tu nous tiens?

Freins et motivations : pas seulement les coûts

Les raisons avancées pour recourir à ces applications concernent l'optimisation des systèmes informatiques (49 %), la réduction des dépenses (économies à 47 %, partage des investissements et mutualisation des coûts à 31 %), et l'organisation (réactivité et flexibilité à 44 %, dispersion géographique à 42 % ou partage de services à 30 %).

Si les risques imaginés (voir illustration) représentent des obstacles importants (confidentialité, sécurité, non reprise des données, robustesse des solutions, contrats) devant le mode tarification inadapté ou trop cher, le frein majeur reste la difficulté à intégrer les applications.



Les ressources humaines aux premiers postes

Les entreprises sondées montrent de l'intérêt dans l'ordre pour les applications en ligne qui touchent (voir illustration) : aux ressources humaines (29 %), aux outils vente/marketing/relation client (24 %), et à la communication d'entreprise (19 %). Les RH en première place ? En effet, les télédéclarations sociales et fiscales ou l'édition des fiches de paie sont depuis longtemps intégrées aux progiciels. Des services pratiques qui ne nécessitent pas d'intégration au système d'information. Quant aux applications en ligne de vente, de relation client et de marketing, elles sont rarement reliées à l'informatique de l'entreprise et reposent le plus souvent sur des exportations/importations de données basiques, généralement non dynamiques. La crainte du manque d'intégration ne serait donc pas un fantasme.



Organisation ou désorganisation d'entreprise ?

Plus étonnant, Markess signale que les budgets pour ces applications sont décidés selon la

répartition suivante : direction fonctionnelle seule dans 34 % des cas, direction générale seule pour 24 %, direction informatique seule pour 17 %, et 25 % de ces budgets émanent une décision collégiale. Une situation ubuesque qui révèle plusieurs situations ?anormales?. D'une part, l'informatique ne se positionne pas en prestataire au service des opérationnels de l'entreprise, sans quoi ces directions n'iraient pas ?voir ailleurs?. D'autre part, les responsables fonctionnels devraient limiter leurs initiatives en matière d'informatique à la définition claire de leurs besoins, ou demander clairement la suppression du service informatique.

Enfin, les prestataires ont beau jeu de démarcher la direction qui leur semble la plus favorable pour emporter un projet. Il semblerait qu'un assainissement des règles du jeu s'impose clairement à tous, si l'entreprise veut rester performante et se consacrer à son métier. Les baronnies ont assez duré et l'intérêt de l'entreprise devrait une fois encore prévaloir, au bénéfice de tous, y compris des prestataires !

Car les sondés confirment les multiples bénéfices liés à l'utilisation de ces applications : facilité d'accès (62 %), accès à distance (57 %), temps d'implémentation réduit (30%), coût proportionnel aux services fournis (29 %), entre autres.

La typologie complexe d'un marché émergent

Les entreprises parviennent difficilement à déchiffrer ce marché, car les prestataires se positionnent avec des approches diverses. Markess propose donc une grille de lecture complète qui défriche bien le terrain, avec quatre acteurs identifiés. Les éditeurs-hébergeurs hébergent et commercialisent leurs propres solutions sur la base d'une location mensuelle. Les ?pure players? ont développé leurs applications 100 % Web, et les louent en ligne à l'utilisateur. Les hébergeurs d'application louent des logiciels ou progiciels du marché qu'ils maintiennent sur leurs infrastructures. Enfin, les fédérateurs-intégrateurs fédèrent et intègrent les offres des éditeurs, opérateurs et hébergeurs de ce marché pour bâtir et proposer des solutions en ligne en mode locatif.

L'avènement inéluctable d'un nouveau modèle

Le sens de l'histoire amènera indubitablement à une bascule vers les applications en ligne à la demande. D'autant plus naturel que les entreprises n'ont aucune raison objective d'acquérir des serveurs et des logiciels quand elles nécessitent essentiellement des services applicatifs. Achètent-elles des machines à laver pour leurs serviettes de toilette ou des shampooineuses pour leur moquette ?

D'ailleurs, les fournisseurs interrogés par Markess affirment à 60 % que le modèle économique des éditeurs devrait effectuer cette bascule. Si 22 % d'entre eux affirment le contraire, 18 % avouent ne pas savoir. Il convient alors de poser des questions sur le temps nécessaire à cette évolution. Les sondés qui croient à cette bascule, pensent qu'elle s'effectuera avant 2010 à 31%, de 2010 à 2012 à 54%, et au-delà à 15%. Bien entendu, ce modèle obligera à multiplier les réseaux afin de nouer des relations de proximité, indispensables avec les PME/PMI, cibles idéales de ce marché et peu impliquées. Toutefois, les éditeurs et les géants de l'externalisation risquent fort de brider toute expansion, et défendront mordicus leur pré carré. Et leurs moyens sont très conséquents !