

Infogérance: globale ou sélective? Le Syntec prêche

Nul doute que le concept d'infogérance -'outsourcing' ou externalisation de services- n'est pas rétrograde. On ne nous parle plus, depuis longtemps, de sous-traitance (ah?), ni de « facilities management ». L'heure est à l'infogérance globale -répètent les prestataires. Peut-être, mais le témoignage du jour parlait d'infogérance sélective (= partielle)... Pour le Syntec Informatique (syndicat des sociétés de services), l'infogérance est évidemment incontournable: c'est »

une composante structurelle du modèle économique des SSII» . Robert Aydabirian, président du comité Infogérance (*), a expliqué que la tendance serait à l'allongement des contrats: de 3 ans, on irait vers 5 ans. Sûr? Le chiffre 3 semble rester la référence et la préférence du marché -n'en déplaise aux prestataires. Le fait de remettre en question le partenaire tous les 36 mois -avec reconductivité- permet de maintenir la pression tout en permettant le déploiement de projets conséquents. **Un climat relationnel plus sain** Mais il est vrai que le climat s'est assaini. Les prestataires ont fait du chemin (professionnalisation, tact social, juste prix, etc.) et les entreprises clientes jouent plus qu'auparavant la relation de confiance et le respect de la viabilité financière. Les conventions de services (type SLA, *service level agreement*) aident à clarifier les choses, et des référentiels ou autres benchmarks « normatifs » se mettent en place. La tendance pour les années à venir, selon les SSII, est au BPO -*Business process outsourcing*: c'est une globalisation de la prise en charge du système d'information. Cela doit bien exister, certes. Mais le Syntec précise aussitôt qu'il y a aussi l'infogérance « on demand »... **2 types d'infogérance: globale et sélective** Jean-Claude Letranchant, Syntec, a argumenté l'infogérance globale: elle est plus stratégique, elle suppose un transfert de la maîtrise d'oeuvre (pas évident!), et une relation reposant sur le long terme (7 à 8 ans?!) et en lien avec la direction générale. A l'inverse, ou presque, l'infogérance sélective reste dans une logique de négociation contractuelle pour une période de 3 à 5 ans -modèle retenu par **Antargaz**, qui a donné son témoignage. Très clairement, chez ce moyen/grand compte, l'outsourcing a permis de négocier un virage radical, en ayant vécu, il est vrai, une première expérience défailante d'infogérance globale (site central AS/400 + serveurs NT, avec... JDE). Mais cette fois la DSI a tenu a conservé la maîtrise de sa migration pour « *ne pas être vitalement dépendant des sous-traitants*» . L'équipe informatique est reconstituée à 14 personnes, plus 13 externes pour l'assistance. L'infogérance est confiée non plus à un mais à 4 prestataires principaux, pour 20 postes (équivalents temps plein). Il s'y ajoute 15 sous-traitants pour des assistances ponctuelles. Les clés de la réussite selon Philippe Simon directeur du contrôle de gestion, de l'informatique et des achats d'Antargaz, sont: -conserver une équipe de pilotage et d'orientation (maîtrise d'oeuvre intégrateur); -parer les défaillances des prestataires; et arbitrer les conflits entre eux (!); -maîtriser les indicateurs de performances et disposer d'un *baromètre utilisateur* (et non pas technique...) sur la qualité du service. Mais, leçon positive: une fois vacciné, pas de retour en arrière envisagé! ____ (*) Robert Aydabirian, actuel président du directoire d'Osiatis (SSII spécialiste des services aux systèmes distribués) est nommé président du comité Infogérance du Syntec Informatique. Il succède à Gérard Claverie, vice-président de la Chambre syndicale des SSII et des Editeurs de Logiciels. Ingénieur en génie atomique, diplômé de l'INSEAD et de Stanford, Robert Aydabirian a débuté sa carrière en 1969 chez Hewlett Packard France, dont il est devenu d-g 1983 à 1995. Ensuite, de 1995 à 1998, il a été membre du comité exécutif du groupe Bull en

*charge des divisions Services et Développement. Il a été élu au Conseil d'Administration de Syntec Informatique lors de sa dernière AG en juin dernier. **Un marché qui pèse déjà 4 milliards d'euros !***

IDC France constate que l'infogérance pèse lourd désormais dans l'univers IT. Il représente déjà 4 milliards en France et en 2005, il dépassera les 5 milliards d'euros. IDC voit 5 catégories d'infogérance: matérielle, applicative, systèmes distribués, réseaux et infogérance globale. Le ratio qui sépare infogérance sélective et infogérance globale est important et le restera: En 2002, 3,3 milliards pour la « sélective » et seulement 706 millions pour la « globale »; la croissance sera linéaire pour les deux pour atteindre 4,2 milliards et 858 millions, respectivement en 2005. Remarque intéressante d'IDC:

Quand la production est externalisée, le DSI se focalise plus sur la contribution « business » du système d'information» .