

Le SaaS poursuit son essor mais les problèmes d'intégration au SI demeurent

Malgré le ralentissement économique, le marché des applications en ligne en mode SaaS (software as a service : applications hébergées payées en fonction de l'utilisation) poursuit son essor.

Selon une étude menée par Markess International entre décembre 2008 et janvier 2009 auprès de 270 entreprises et administration, le marché représentera un chiffre d'affaires de **1,75 milliard d'euros en 2009** contre 1,5 milliard d'euros en 2008 (15% du marché du logiciel), soit une progression de 18%. Le cabinet d'études table même sur un marché de 1,9 milliard d'euros en 2010, soit une croissance soutenue de 10%.

Les raisons de ce succès ne sont pas à aller chercher bien loin. Le SaaS représente une source de **réduction des coûts** dans un contexte économique difficile. Selon l'étude, le retour sur investissement rapide et l'absence d'investissements en licences logicielles constituent les principales motivations des entreprises pour adopter ce modèle.

Les répondants estiment ainsi que le SaaS permet une réduction **par 3** du TCO par rapport à des solutions classiques et un gain de 30.000 euros sur les frais financiers.

Ce ne sont évidemment pas les seuls atouts de ce modèle (productivité, efficacité, gain de temps...) mais la question financière semble aujourd'hui plus peser dans les décisions.

Conséquence, **38%** des entreprises interrogées indiquent que la crise économique actuelle devrait accroître leurs recours à de telles solutions et **66%** prévoient même une augmentation de leurs budgets.

Il faut dire que **61%** des entreprises utilisent aujourd'hui des applications en ligne reposant sur le modèle SaaS. Il se retrouve surtout dans les structures de moins de 99 salariés et dans les grands comptes (plus de 2.000 employés). L'administration n'est pas en reste notamment avec l'obligation de dématérialiser les offres publiques.

Dans quels domaines est utilisé le SaaS ? Selon l'étude, la communication au sens large (collaboratif, messaging...) rassemble 38% des usages, devant les ressources humaines (e-recrutement, e-learning) avec 31%, la comptabilité (28%) et les achats (27%). Mais c'est le CRM qui montre les potentiels les plus importants puisque 22% des entreprises interrogées déclarent qu'elles prévoient de mettre en place une solution de ce type d'ici à 2010.

D'autres domaines applicatifs semblent aujourd'hui encore peu utilisés : le stockage (18%), le décisionnel et la BI (8%) ou encore la Production et le PLM (9%).

En moyenne, entreprises et organisations exploitent entre 1 et 3 applications en mode SaaS (47% des répondants). Et, point intéressant, **la durée d'engagement** vis-à-vis des prestataires s'allonge, preuve d'une certaine confiance. Elle est ainsi passée de 2 ans en moyenne en 2006 à **3 ans** l'an passé.

Reste que si le SaaS génère pas mal de bénéfices, il n'est pas exempt de difficultés, notamment en termes **d'intégration au Système d'Information** de l'entreprise. Ainsi, **34%** des entreprises interrogées estiment que leurs solutions SaaS sont isolées du SI. Le niveau d'intégration moyen atteint la note de 2,6 sur 10, un résultat particulièrement faible.

Cette difficulté d'intégration figure donc en première place parmi les principaux freins identifiés devant le problème de confidentialité et de synchronisation et la complexité à identifier les offres.

D'où l'importance des DSI dans la définition du besoin et les déploiements. La direction informatique semble aujourd'hui peser fortement sur les décisions de déploiements. Ainsi, pour **66%** des entreprises interrogées, la direction informatique doit jouer un rôle de conseil et de validateur technique, pour 40%, elle doit être prescripteur et pour 26%, décisionnaire.

D'ailleurs, le centre de décision à l'origine de la demande de financement s'est bien déplacé : il concerne désormais à **65%** la direction informatique contre 36% en 2006.

Les entreprises clients demandent également plus à leurs prestataires (éditeurs et *pure players*). L'évangélisation, l'information, la définition des besoins, l'évaluation des offres et surtout le partage d'expériences sont des thématiques très attendues. La formation et le support sont également des domaines que les prestataires devront améliorer, soulignent les entreprises interrogées par Markess.