

L'infogérance : une solution intéressante mais risquée

L'externalisation est tendance, et de plus en plus de grands groupes se tournent vers cette solution qui permet une pro-activité plus grande du système informatique.

Selon le syndicat professionnel Syntec Informatique, l'infogérance devrait d'ailleurs continuer de croître en 2006 avec un gain de 8 à 10 %. Reste que l'étude d'IDC/Unilog présente l'infogérance sous un jour nouveau. Réalisée auprès de 200 décideurs européens, elle met en lumière le fait que dans 20 % des cas, ces contrats ne sont pas renouvelés. Dans 14 % des cas en France et 19% en Grande-Bretagne. Comment expliquer un tel phénomène? Les raisons sont multiples, d'abord les personnes interrogées estiment que la principale raison de ce non renouvellement est : « *le non respect des engagements de services et de coûts. Dans 58% des cas concernant le volet service et dans 50% sur les coûts.* » Les décideurs européens concernés par cette étude considèrent également dans 38 % des cas, que les sociétés en charge de ces externalisations manquent de transparence, et dans 39% des cas, manquent de pro-activité. Enfin dans 43 % des cas, les personnes interrogées expliquent :« *la rupture du contrat est liée à une mauvaise gestion de l'évolution du métier du personnel non transféré.* » Cette dernière statistique montre que la difficulté principale rencontrée par ces entreprises qui font appel à des sociétés extérieures pour la gestion de leur parc informatique, réside dans l'évaluation des prestations de ces sociétés spécialisées dans l'infogérance. L'étude n'a pas pour objectif de condamner l'externalisation. Simplement elle rappelle quelques précautions d'usages, à prendre lors de la signature dudit contrat. Par exemple, IDC/Unilog, souligne l'importance du prix qu'il faut évaluer le plus soigneusement possible ainsi que les compétences techniques des prestataires. Mais ces deux facteurs sont trop souvent les seuls. Or, l'étude montre que les compétences techniques et le coût ne sont pas les seuls critères. D'autres facteurs comme la proximité culturelle, la capacité de conseil, ou la confiance, sont des éléments très importants.