

Maintenance applicative: IBM France propose le 'near-shore'

IBM accompagne ses clients. Pourtant, si Big Blue est très implanté en Inde, ce n'est pas seulement pour suivre ses clients... Car le géant mondial n'aura pas été le dernier à délocaliser une partie de ses services, là où la main d'oeuvre peut être jusqu'à 5 ou 10 fois chère...

Cependant, ces délocalisations n'ont pas toujours bonne presse notamment en Europe.

De grands groupes industriels ou de la banque et de l'assurance voient bien l'intérêt de délocaliser une partie de leurs services, comme les centres d'appel ou le 'help desk' ou même la maintenance applicative.

Mais la proximité, même relative, alliée à une bonne maîtrise du français et à une connaissance de nos « spécificités culturelles », deviennent des critères importants.

D'où le choix de la Roumanie, notamment.

Au fait, dans quel contexte IBM se préoccupe-t-il d'offrir de tels services?

« Il y a 15 ans, les Etudes au sein des directions informatiques représentaient 20 à 30% du budget, tout au plus », a expliqué à la presse, Jean-Luc Pichot, partner application service executive, chez IBM France.

« Aujourd'hui, les Etudes pèsent 60 à 80% du budget. Pourquoi? Parce qu'il y a eu rationalisation de l'Exploitation (avec consolidation des sites existants, et l'infogérance), tandis qu'en parallèle, le développement logiciel a continué de prendre du poids » .

« Aujourd'hui, la plupart de nos clients connaissent des baisses de budget. Il leur faut donc dégager des budgets pour financer les nouvelles solutions, l'innovation... »

Quels sont les leviers d'une telle démarche ? Réponse d'IBM France:

- la nouvelle gouvernance IT;
- la recherche des performances et l'industrialisation des process: mesures et approche comparative avec « benchmark » entre diverses entreprises, avec 10 ans de recul, et un centre spécialisé « CMMIS ».

Pour le management des applications, IBM propose :

1-d'optimiser la performance des 'Etudes'

2-d'externaliser chez IBM, dans un contexte d'offre internationale, ou « global delivery » organisé par IBM Global Services – qui mobilise « 85.000 professionnels dans les applications liées aux services » .

C'est là, on y arrive!, qu'IBM France propose une infogérance « near shore »: à Bucarest, en Roumanie ou, cette fois plutôt en off-shore, à Ho Chi Minh au VietNam du Nord – deux pays où la langue française se pratique couramment – nous rappelle-t-on.

IBM propose de travailler sur des « applications spécifiques » ou des « packages » ou de l'e-business », etc. L'outsourcing peut être « global ou sélectif, sur site client ou sur site IBM, avec des ressources locales ou en utilisant aussi l'offshore» .

Les chiffres d'IBM sont là:

« Nous avons diversifié nos pays sources dans le Global delivery et nous continuerons à augmenter nos ressources pour passer de 40.120 à 65.960 personnes à l'horizon 2009". L'essentiel des effectifs sont et seront concentrés en **Inde** (de 32.800 en 2007 à 40.860 en 2009; langue anglaise et allemande), en **Chine** (de 4.700 à 16.200; japonais et anglais), puis au **Brésil** (de 1.600 à 4.000 personnes en 2009; portugais, espagnol, anglais), en **Roumanie** (de 310 à 1.850 personnes en 2009 ; français, allemand, italien, anglais), aux **Philippines** (225 à 1.000 en 2009; anglais, japonais), en **Argentine** (200 à 900 personnes en 2009, anglais et espagnol), au **Viet-Nam** (de 230 à 800 personnes en 2009; français, japonais, anglais). et en **Egypte** (de 55 à 350 personnes en 2009, arabe et anglais).

Pour rappel, en juin 2006, Sam Palmisano, p-dg d'IBM, avait annoncé que le groupe allait tripler ses investissements en Inde, les portant à 6 milliards de dollars « pour les 3 prochaines années» . IBM y a ouvert un « Centre d'innovation ».

BNP Paribas témoigne

Mohamed Maouchi, à la DSI de BNP Paribas Asset Management (Paris 16^e) est venu témoigner des choix opérés par le géant de la banque: *« Nous avons utilisé l'application benchmark » (d'IBM) qui collecte les données d'un millier de sociétés environ, de différents secteurs. C'est, pour nous, un chantier d'optimisation: – atelier de développement; afin de sortir du mode « silos » où chaque équipe s'était enfermée; – amélioration des pratiques : modèle de gouvernance IT « CMM ». « En 2005, nous faisons le constat qu'il nous restait le volet économique, les coûts du 'front office'. Etait-il possible de délocaliser tout ou partie de certaines tâches? sur un site pas très éloigné? Nous avons fait le choix du site IBM de Bucarest en Roumanie. »* BNP Paribas avait déjà externalisé des tâches au Maroc, mais cela n'était pas suffisant. Le contrat signé avec IBM fin 2005, porte sur 5 ans, avec 10 mois de mise de place: *« Nous y avons migré 50% du parc applicatif ». Nous ne sommes pas dans une logique de réduction budgétaire drastique (...) Nous avons retenu la maintenance à faible valeur ajoutée. Il s'agit de consolider notre maintenance applicative avec beaucoup de proximité. » « Aujourd'hui, la situation a évolué: nous sommes vraiment partenaires ; nous avons institué un système de 'bonus /malus' en objectivant la prestation (le bonus peut représenter jusqu'à 2% de la prestation; l'évaluation se fait sur le taux de défauts rencontrés dans le suivi des demandes, des notes de satisfaction des utilisateurs, le respect des délais, etc. La note moyenne est bonne» .* Quelques problèmes ont été rencontrés lors de la mise en place. Le « front office » et le calcul de risques [expertise clé dans le management des 'assets'] n'ont pas été externalisés. Le « turn-over » en personnel reste convenable, de 10 à 11%, soit équivalent à celui des régions. *« Et nous ne sommes pas liés à Bucarest. Le contrat le spécifie » .* Coût: environ 50% du parc applicatif, soit une économie de 20 à 25% sur le budget de la maintenance applicative ». Sur les 45 M€ de cette DSI (en incluant les 'market data'), le contrat cédé à IBM (à 93% en off-shore) va peser entre 2 et 3,5 M€ annuellement.

Le marché de la TMA en France, selon PAC

IBM France a fait appel au cabinet Pierre Audoin Consultants afin de produire une photographie de la tierce maintenance applicative (TMA) en France. L'étude, présentée par Elisabeth de Maulde (présidente de PAC) ne prend en compte que les services assurés par des prestataires de la maintenance d'applications en production chez des clients -sauf cas de « **TMA enfouie** » dans un contrat d'infogérance (par opposition à une « **TMA autonome** ») ou maintenance issue d'un développement spécifique ou d'un progiciel. Il s'agit, en principe, de contrats pluri-annuels au forfait, avec engagement de résultat, sous forme de SLA (*service level agreement*). La TMA facturée et réalisée en régie n'est pas comptée dans cette enquête. Ce marché de la « **TMA autonome** » ainsi définie a représenté 1,7 milliard en 2007 en France sur un total de services IT de 23,4 milliards. La TMA autonome a donc représenté 7,5% de ces 23,4 milliards, tandis que l'infogérance du support (externalisation ou 'outsourcing') a représenté 36,5%. Cette part de la TMA progresse peu: environ 0,5% par an, à comparer à des taux de croissance TMA globale toujours supérieurs à 10% et plus en 2008 et 2009. Si l'on y ajoute la « **TMA enfouie** » (« *fournie par les grands prestataires d'infogérance actifs en infogérance globale* »), ce créneau de marché aura pesé 2,2 milliards d'euros (soit un rajout de 445 M€). Commentaire: *« On observe une forte dynamique de la demande mais un effet off-shore sur les volumes » .* L'environnement **SAP** reste « la locomotive » de cette demande, devant **Oracle** (pour l'ensemble de ses différents progiciels). Les TMA autour des progiciels (ERP essentiellement) représentent un peu plus de 36% du marché et sont en « forte croissance ». Donc pas étonnant que le secteur de l'industrie pèse 1/3 de ce marché, devant la finance (1/4), puis secteur public et les télécoms (10 à 15% chacun). Pour PAC, l'offre de TMA est mature, caractérisée par de nouveaux modèles de production: passage du « sur site » au « hors site »; un fort développement des centres de services en France; une accélération de l'offshore depuis 2007; une logique d'engagement de services et une industrialisation (outillage, organisation et process). En outre, on observe une « *massification qui profite de l'industrialisation* » : passage de l'option 'régie' à l'option 'TMA'; mouvement de consolidation des TMA pour rationaliser ; transfert fréquent du 'back-office' des centres de services vers le nearshore et l'offshore, avec des modèles sophistiqués de tarification. Les principaux prestataires de TMA en France sont Atos Origin (9% de part), Logica (7,5 à 8%), Capgemini (7%), Sopra group (6,5%), IBM Global Services (6%), puis Accenture, GFI et EDS (HP)...