

Malgré la réconciliation, le club des utilisateurs de SAP reste vigilant

L'USF, le club des utilisateurs SAP francophones, fête ses 20 ans (les 14 et 15 octobre au Cnit de Paris-La Défense). Pour l'occasion, **Jean Leroux**, président de l'USF a accueilli les journalistes pour un point presse. A ces côtés, **Pascal Rialland**, le directeur général de SAP en France. Sa présence symbolise, on ne peut mieux, la fin du conflit qui a [chaudement animé la convention SAP 2008](#) et s'est poursuivi début 2009 avec la question de l'augmentation tarifaire des [coûts de maintenance](#) fixés par l'éditeur allemand.

Réconciliés, les utilisateurs de SAP n'en restent pas moins vigilants à l'égard de leur fournisseur. Pour concrétiser cette nouvelle entente, les deux parties entendent rédiger une charte des bonnes manières. A commencer par la communication du côté de l'USF qui s'était vue quelque peu débordée par ses différentes commissions. Sur la question des tarifs de « Enterprise Support », si un compromis a été trouvé en France (avec une augmentation de 17 à 22 % des tarifs étalés jusqu'en 2015), **l'USF attend de vérifier les arguments de SAP**. L'éditeur d'ERP (progiciels de gestion intégré) justifie notamment ces augmentations de son support par un abaissement des coûts d'exploitation de ses produits. Coûts de revient qui seront mesurés par des indicateurs (PKI) conjointement mis en place par SAP et le **Sugen** (la fédération des clubs d'utilisateurs). Selon l'USF, les premiers résultats seront publiés en novembre prochain.

Autre sujet abordé, l'arrivée de **Solution Manager**, plate-forme de contrôle globale des ERP de SAP. « *Un projet difficile à vendre à une direction général dans le contexte actuel* », souligne Jean Leroux et qui amène « *beaucoup de questions chez nos adhérents.* » Un outil raillé par IBM et BearingPoint à travers un document distribué sur la convention. « *Pour 10 euros investit dans le logiciel, il faut en compter 50 à 60 dans l'intégration*, explique Pascal Rialland. *Nous visons à réduire ces ratios pour arriver à un rapport de 1 pour 1.* » Et Solution Manager participerait à cette optimisation des coûts d'intégration. De quoi fâcher les intégrateurs, donc. Pour mieux comprendre l'intérêt et l'usage de Solution Manager, USF prépare **un livre blanc** qui devrait sortir en mars 2010.

L'intégration des outils sociaux **Web 2.0** dans les ERP, la question de l'intégration de **Business Object**, à la fois dans les outils de SAP et dans le club des utilisateurs, l'exploitation du modèle **SAAS** (ou ASP) pour enrichir les applications sans passer par une mise à jour lourde ou encore la question du **benchmarking** sont autant de questions et projets qui continueront dans les prochains mois et années à animer les relations entre SAP et l'USF.

Si la problématique du coût des licences est à l'origine du conflit et, par conséquence, de la réconciliation, la remise en cause du mode de facturation n'est pas à l'ordre du jour (notamment vers un modèle tout packagé, une tendance qui semble s'imposer au marché). Pour Jean Leroux, **le modèle de SAP n'est pas un problème** « *tant que le produit apporte de la valeur à l'entreprise* ». Du côté de SAP, « *si on doit s'adapter, on s'adaptera* », commente Pascal Rialland. L'heure du changement n'a visiblement pas encore sonné.