

Les dépenses d'approvisionnement en EMEA chutent de 21 % au 2e trimestre en raison des préoccupations liées à la pandémie (ISG Index™)

Les entreprises réduisent leurs dépenses en services gérés en réaction à la pandémie de COVID-19

La demande de services cloud reste très élevée pour le télétravail et la sécurité renforcée

Hausse de 13 % des dépenses du secteur As-a-service au 2e trimestre

ISG prévoit une reprise lente au second semestre

LONDRES, 24 juill. 2020 (GLOBE NEWSWIRE) — La pandémie de COVID-19 a entraîné un effet négatif sur les dépenses d'externalisation au deuxième trimestre en région EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique), notamment en ce qui concerne les services gérés traditionnels, lesquels enregistrent une chute de 21 %, selon le dernier rapport sur l'état de l'industrie du groupe publié par Information Services Group ([ISG](#)) (Nasdaq : [III](#)), un cabinet mondial de conseil et de recherche technologique de premier plan.

L'indice ISG Index™ pour la région EMEA, qui mesure les contrats d'externalisation commerciale dont la valeur contractuelle annuelle (ACV) égale ou dépasse 5 millions d'euros (4 millions de livres sterling), montre que l'ACV du marché combiné (comprenant le « as-a-service », ou produits en tant que service, ainsi que l'infogérance) a chuté de 9 % dans la région EMEA, atteignant 3,9 milliards d'euros (3,6 milliards de livres sterling) au deuxième trimestre, soit les deux premiers déclin trimestriels enregistrés coup sur coup par la région depuis 2018.

Les services gérés ont pesé sur les résultats globaux, avec une baisse de 21 % de l'ACV, pour atteindre 2,3 milliards d'euros (2,1 milliards de livres sterling). Parmi les services gérés, l'externalisation des technologies de l'information (ITO) est en repli de 19 % à 1,9 milliard d'euros (1,7 milliard de livres sterling), tandis que l'externalisation des processus commerciaux (BPO) a chuté de 31 % à 346,4 millions d'euros (314,0 millions de livres sterling).

Dans le même temps, la région a vu la demande de services cloud s'accélérer pour répondre aux besoins liés au télétravail et au renforcement de la sécurité des données. Au deuxième trimestre, l'ACV de l'activité en tant que service a augmenté de 13 % pour atteindre 1,7 milliard d'euros (1,5 milliard de livres), avec notamment une hausse de 23 % de l'ACV des infrastructures en tant que service (IaaS), qui s'élève à 1,2 milliard d'euros (1,1 milliard de livres sterling). En revanche, la valeur des logiciels en tant que service (SaaS) a diminué de 8 % pour se chiffrer à 419 millions d'euros (379 millions de livres sterling).

L'EMEA avait pourtant bien débuté l'année 2020, jusqu'à ce que la pandémie n'atteigne la région en mars. La dynamique précoce qui s'y manifeste se reflète dans les performances semestrielles, qui sont apparues au même niveau que les deux années précédentes, malgré la chute spectaculaire de la demande constatée cette année par suite de la pandémie. La valeur de marché combinée du premier semestre, soit 8,3 milliards d'euros (7,5 milliards de livres sterling), se caractérise par une baisse de 2 % par rapport à son niveau record du premier semestre 2019. Les prestations en tant que service pour le premier semestre 2020 ont augmenté de 9 %, soit 3,5 milliards d'euros (3,2 milliards de livres sterling), tandis que les services gérés ont chuté de 9 %, pour atteindre 4,8 milliards d'euros (4,4 milliards de livres sterling), comparativement à la période équivalente de l'exercice précédent.

« La COVID-19 a vu chaque organisation restructurer entièrement sa façon de travailler, ce qui a conduit à une demande croissante en faveur du cloud public et de l'infrastructure en tant que service », a commenté Steve Hall, Président d'ISG pour la région EMEA. « Le cloud vous permet de faire trois choses : d'être résilient face à ce qui pourrait se produire ultérieurement ; d'être agile en faisant monter ou baisser la demande selon les besoins ; enfin, de faire preuve de prudence commerciale par le biais de contrats flexibles. Compte tenu de la pression continue exercée sur les coûts, la demande de services basés sur le cloud est appelée à s'intensifier », a ajouté M. Hall.

Connaissance du marché

En ce qui concerne la région DACH, l'ACV des services gérés a bondi de 38 % au premier semestre, pour atteindre 1,4 milliard d'euros (1,3 milliard de livres sterling) par rapport à la même période l'an dernier. Cette performance d'apparence robuste a été imprimée par un premier trimestre généralement solide jusqu'à ce que la pandémie ne frappe, alors que le premier trimestre 2019 avait été relativement faible. L'ACV des services gérés pour la région DACH au deuxième trimestre a chuté de 2,4 % pour atteindre 596 millions d'euros (541 millions de livres sterling) par rapport au même trimestre l'année précédente.

« La région DACH s'est relativement bien comportée par rapport au reste de l'Europe, estime Steve Hall. À l'heure actuelle, le marché de l'approvisionnement est relativement stable par rapport à 2019. Malgré une forte demande en faveur du cloud public et des infrastructures en tant que service, on constate un risque de déclin supplémentaire des services gérés au second semestre ».

Au Royaume-Uni et en Irlande, l'impact de la pandémie a entraîné une baisse de 5,6 % des services gérés au deuxième trimestre par rapport à l'année précédente, pour atteindre 734 millions d'euros (663 millions de livres sterling). Sur cette moitié de l'année, les services gérés enregistrent un déclin de 10,8 %, à un peu plus de 1,3 milliard d'euros (1,2 milliard de livres sterling). La demande de technologies cloud sur ce marché devrait continuer de croître pour répondre aux besoins du télétravail, tandis que la pression continue de peser sur les services gérés en raison de la pandémie.

En France, l'ACV des services gérés au deuxième trimestre a diminué de 11 %, pour atteindre 197,7 millions d'euros (179 millions de livres sterling). Sur l'ensemble du semestre, leur niveau a chuté de 25,4 %, à un peu plus de 410 millions d'euros (372 millions de livres sterling), la pandémie ayant affaibli la demande.

Performances du secteur

L'**industrie des services financiers** a été profondément affectée par la pandémie, avec une ACV des services gérés en baisse de 40 %. La valeur atteint 1,1 milliard d'euros (1,03 milliard de livres sterling) au premier semestre de cette année. À l'inverse, l'ACV correspondant à la branche Infrastructure-as-a-service du secteur des services financiers est en hausse de 15,4 % à 410 millions d'euros (372 millions de livres sterling) pour la même période.

« Le secteur bancaire a fait face à des défis pour passer au travail à domicile en raison des processus complexes qui touchent à la conformité réglementaire et à la sécurité, a commenté Steve Hall. Dans le même temps, les taux d'intérêt ont chuté, ce qui a réduit les marges d'intérêt nettes. Les pertes et les retards sur les emprunts ont eux aussi grevé les bénéficiaires. La pandémie a favorisé la création de capacités bancaires numériques, la transition vers le cloud et des plateformes bancaires ouvertes qui conviennent mieux au télétravail ».

Le **secteur de la vente au détail et des biens de consommation emballés** a également été confronté à des défis manifestes. Les restaurants et commerces contraints de baisser leur rideau pendant le confinement ont concentré leurs efforts sur la réduction ou l'annulation de projets discrétionnaires afin d'économiser de l'argent. En revanche, ceux qui sont restés ouverts (pharmacies, commerces alimentaires, etc.), de même que les entreprises fabriquant des produits destinés à approvisionner ces magasins, ont vécu une expérience très différente. Le secteur a globalement maintenu son niveau d'investissement, la valeur ACV des services gérés ayant augmenté de 16 % pour atteindre 321 millions d'euros (291 millions de livres sterling) à ce jour en 2020, comparativement au premier semestre 2019. L'ACV du marché de l'Infrastructures-as-a-service affiche une augmentation de 19 % au cours de la même période, les entreprises du secteur ayant accéléré leurs activités de transformation numérique.

« Les commerces de détail enregistrent une demande accrue du commerce en ligne rendue possible par l'automatisation, et ils recherchent une expertise en matière de gestion des stocks, de livraison et d'e-commerce multicanaux », a précisé Steve Hall.

Prévisions

ISG prévoit une légère croissance séquentielle sur le marché mondial combiné au cours des troisième et quatrième trimestres 2020. Sur l'ensemble de l'exercice, l'institut prévoit un repli de 7,5 % du marché des services gérés, soit un peu plus que le déclin de 7 % prévu pour 2020 au cours du premier trimestre.

« En ce qui concerne les deux derniers trimestres 2020, nous prévoyons que le volume des transactions de plus grande taille diminuera à mesure que les entreprises privilégieront, à court terme, la résilience de l'activité et l'efficacité de l'exploitation plutôt que la transformation numérique à grande échelle », a conclu Steve Hall.

À propos de l'ISG Index™

L'ISG Index™ est reconnu comme la source faisant autorité en ce qui concerne la connaissance des places de marché dans le secteur des services commerciaux et technologiques à l'échelle mondiale. Depuis 71 trimestres consécutifs, il détaille les toutes dernières données et tendances de l'industrie

pour les analystes financiers, les acheteurs d'entreprise, les fournisseurs de services et logiciels, les cabinets juridiques, les universités et les médias. En 2016, l'ISG Index a été étendu pour couvrir également le marché en rapide expansion du « as-a-service » (les produits en tant que service), mesurant l'impact significatif des services cloud sur la transformation numérique du commerce. ISG fournit également une analyse continue de l'automatisation et des autres technologies numériques dans ses présentations trimestrielles de l'ISG Index.

Pour obtenir un aperçu des résultats de l'ISG Index pour le 2e trimestre 2020, [consultez cette infographie](#).

À propos d'ISG

ISG (Information Services Group) (Nasdaq : [III](#)) est un cabinet mondial de conseil et de recherche en technologie de premier plan. Partenaire commercial de confiance de plus de 700 clients, y compris plus de 75 des 100 plus importantes entreprises du monde, ISG s'est engagé à aider les entreprises, les organisations du secteur public ainsi que les fournisseurs de services et technologies à atteindre l'excellence opérationnelle et à bénéficier d'une croissance plus rapide. Le cabinet est spécialisé dans les services de transformation numérique, comprenant les analyses du cloud, des données et de l'autonomisation ; les conseils en sourcing ; les services de gestion des risques et de la gouvernance ; les services d'opérateurs réseau ; la conception de stratégies et d'opérations ; la gestion du changement ; la connaissance du marché, ainsi que la recherche et l'analyse des technologies. Fondé en 2006, et basé à Stamford, dans le Connecticut (États-Unis), ISG emploie plus de 1 300 professionnels aptes au numérique opérant dans plus de 20 pays ; une équipe mondiale connue pour sa réflexion innovante, son influence sur le marché, son expertise approfondie de la technologie et du secteur, ainsi que ses capacités de classe mondiale en termes de recherche et d'analyse basées sur les données de places de marché les plus complètes de l'industrie. Pour tout complément d'information, veuillez consulter le site www.isg-one.com.

CONTACT: Contacts pour les médias :

Will Thoretz, ISG
+1 203 517 3119
will.thoretz@isg-one.com

Jim Baptiste, communications pour ISG
+1 978 518 4527
jbaptiste@matternow.com