

# Relations fournisseurs : les DSI du Cigref montent au créneau

La grogne persiste chez les DSI de grandes entreprises et administrations membres du Cigref. L'organisation présidée par Bernard Duverneuil n'en démord pas :

Les pratiques contractuelles et [commerciales jugées « illégitimes »](#) de certains grands fournisseurs IT perdurent en 2019. De surcroît, ils « font peser de manière disproportionnée sur leurs clients le coût de leur conversion dans le cloud », a souligné le Cigref dans une communication.

Les pratiques de AWS, Google, Microsoft, Oracle, SAP et Salesforce sont plus particulièrement étudiées par les groupes de travail du réseau.

Le Cigref dénonce entre autres :

- Des comportements de « chasseur de prime », favorisés par un modèle de rémunération qui valorise le « vendre plus » au détriment du conseil et de la valeur ajoutée pour le client.

- l'effet cliquet qui permet aux éditeurs de logiciels et fournisseurs de services numériques de s'assurer de la hausse des dépenses des clients. « Le manque de clarté de certaines clauses contractuelles et de certaines métriques, interprétées à l'avantage des fournisseurs, contribuent à accentuer cet effet cliquet », a souligné l'organisation.

« Le modèle économique du contrat de support (recalculé, en cas de baisse du nombre de licences, pour rester à coût constant), les bouquets d'offres, l'application de majorations en cas de réduction du volume de souscription ou de licences... ne sont que quelques exemples de ces pratiques tarifaires contestées par les clients », a insisté le Cigref.

- la pratique qui consiste à approcher directement les directions métiers et à contourner les équipes de la direction des systèmes d'information (DSI). Malgré le pilotage de la relation client/fournisseur pratiqué dans les grands groupes.

Ce contournement « a plusieurs conséquences : le développement du shadow IT, une complexification de l'urbanisme et des architectures IT, ainsi qu'une inflation des budgets IT. Cette pratique représente par ailleurs un risque pour l'intégrité des systèmes, dont la DSI est garante. »

- la marchandisation de la sécurité par les fournisseurs. Or, le Club relation fournisseurs du Cigref milite pour une sécurité dès la conception (security by design) « qui ne soit pas en option payante mais nativement intégrée aux services numériques. »

Les grands comptes s'organisent pour tenter de « rééquilibrer » la relation.

## **Alternatives open source et développements**

# internes

Dans ce contexte, le Cigref observe que davantage de clients tentent de réduire leur dépendance à de grands éditeurs, notamment par le biais de services de support fournis par des prestataires tiers. Et réfléchissent à des [stratégies de sortie](#) par la recherche d'alternatives, open source entre autres. On pense, par exemple, au projet Microsoft Alternatives ([MAIt](#)) du [CERN](#), l'Organisation européenne pour la recherche nucléaire.

Le Cigref, lui-même, à travers le groupe de travail « l'open-source, alternative aux grands fournisseurs » tente de répondre aux demandes de membres à la recherche d'alternatives aux solutions telles que Oracle JDK, Microsoft Office 365 et Google Suite.

Enfin, l'organisation observe chez les entreprises membres une recrudescence des politiques de développements internes. C'est la « 3ème voie » qui elle aussi s'appuie largement sur [les développeurs](#) et les pratiques DevOps.

## Vers un modèle d'affaires et des pratiques équilibrés

?

Une fois de plus, les membres du Cigref appellent donc leurs grands fournisseurs informatiques « à revenir à un modèle d'affaires équilibré et aligné sur la valeur réelle » fournie.

Les groupes de travail dédiés du Cigref sont animés par les DSI des sociétés Elior, Enedis, Essilor, France Télévisions, Lagardère, LVMH, Neopost, Orange, Safran et Veolia.

Pour le comité de pilotage du club, « certains éditeurs historiques » doivent abandonner « une fois pour toutes le fantasme d'un revenu croissant à deux chiffres sans apport de valeur réelle pour nos métiers. » Et proposer, enfin, « à leurs clients des offres de services performantes et flexibles, conformes aux promesses du cloud. »