



Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes

***Pourquoi les applications à louer
ne percent pas dans les collectivités ?***

Février 2008

Collection : les cahiers d'Infhotep

Cabinet Infhotep
6, rue d'Antin
75002 Paris
France

Tel : +33 (0) 155 353 636
Fax : +33 (0) 155 353 640

www.infhotep.com
contacts@infhotep.com

Pourquoi les applications à louer ne percent pas dans les collectivités ?

L'ASP (Application Service Provider) rend bien des services, pourtant son usage n'est pas répandu dans les collectivités territoriales. Quels facteurs freinent l'adoption de l'ASP ? Comment peut-on lever ces freins ?

En 2001, Gartner estimait que le marché de l'ASP pourrait atteindre 7 milliards d'euros en 2005 en France. En 2007, la meilleure estimation de leurs ventes est de 3,8 milliards. Le développement des solutions ASP est donc loin des prévisions, notamment dans les services publics français.

Dressons un portrait de cette offre, interrogeons-nous sur les difficultés spécifiques que connaissent les collectivités territoriales et relevons quelques idées reçues.

David Bessot, Consultant Senior

Qu'est ce que les services en ligne ?

Le fournisseur d'applications hébergées, fournit une alternative au scénario habituel d'achat et d'utilisation d'une application.

Au lieu d'acheter une licence logicielle et de faire installer par le service informatique une application, maintenue par vos équipes, vous déléguez ces opérations à un opérateur ASP, auquel vous versez un abonnement mensuel. On passe d'une logique d'investissement et d'exploitation à une logique de service. Un professionnel vous assure de la disponibilité, de la fiabilité de l'application, réalise les maintenances et les mises à jour nécessaires au fil de l'eau.

Nous retrouvons trois modèles de service :

- Les fournisseurs d'applications hébergées en mode client/serveur: l'ASP, ou *Application Service Provider*.
Ce modèle donne accès par le biais d'internet à des applications originellement prévues sur une architecture client/ Serveur. S'inscrivant dans un mode licence traditionnelle, le vendeur confie l'outil ASP à un prestataire d'hébergement. (Par exemple, FORSUP / achat public.com)
- Les fournisseurs d'applications hébergées en mode web : le Saas, ou *Software as a service*.
Cette offre propose un accès à des applications en mode web optimisées pour un accès via Internet, directement hébergées et gérées par l'éditeur. Ce système offre d'avantage de personnalisation. (par exemple, e-paye)
- Les applications à la demande : l' *On-demande*.

Ce concept d'applications délivrées à la demande repose sur un système de financement à la consommation. Ce mode est le moins développé dans les collectivités.

Qui utilise des offres ASP auprès des collectivités locales ?

Ce modèle de commercialisation de logiciel est utilisé de manière très disparate au sein de la collectivité publique. Plus le périmètre métier est simple, plus la logique d'externalisation via un opérateur ASP est simplifiée.

En Angleterre, le développement des offre ASP dans le secteur public s'est fait par le développement des outils CRM : traditionnellement, la gestion de la relation client (ou citoyenne) est bien adaptée à ce mode de commercialisation (En 2007, 12% des licences des vendeurs de logiciels CRM sont en mode hébergées)

Dans le secteur public, les applications en mode hébergées sont davantage utilisées par les petites collectivités (- de 5000 habitants), notamment pour les solutions éditeur spécialisés métier (Ressources Humaines, par exemple). La solution de gestion des marchés publics est sans conteste la solution ASP métier qui est la plus déployée : simple d'utilisation, processus unique, métier

homogène et cadre légal clair et commun. Tous les ingrédients sont réunies pour faciliter la mutualisation entre différents clients.

Les freins fictifs, les faux problèmes ?

Le spectre de la perte de maîtrise des données. Les DSI souhaitent garder la main sur leurs données. Ils ont peur de perdre la maîtrise de leurs informations s'ils font appel à des offres externalisées. Cela est faux : les offres ASP proposent souvent un bien meilleur niveau de sécurité que les applications hébergées en interne. De plus, dans un progiciel classique, la sauvegarde des données est souvent extérieure.

Le risque du manque d'interopérabilité. Il reste la croyance que l'ASP ne permet pas l'interopérabilité. C'est également faux : les fournisseurs de services ASP sont tout à fait ouverts à créer des ponts applicatifs avec le reste du SI. Encore faut-il que la collectivité sache quoi leur demander.

La réduction des effectifs. ASP rime avec externalisation, qui lui-même rime avec réduction des effectifs pour la collectivité. C'est une idée fautive. D'une part parce qu'une DSI qui choisit une solution ASP a toujours besoin de ses agents pour intégrer la solution au sein du système d'information. D'autre part, posséder une offre ASP est le contraire de l'infogérance applicative.

Utiliser l'ASP coûte plus cher. C'est ce que croient une bonne partie des DSI de collectivité public, mais c'est faux. Nos analyses montrent que la DGS d'une collectivité ne connaît pas le coût de son système d'information. L'ASP semble plus cher au premier abord, mais une fois l'analyse des coûts réalisés, les budgets de fonctionnement et d'investissement sont tout à fait comparables au regard de la qualité de service. De plus, le paiement à la consommation permet d'ajuster les dépenses en fonction du niveau d'utilisation, et donc d'optimiser les coûts.

Comment l'ASP va se développer au sein des collectivités ?

La tendance lourde observée est la recherche de la mutualisation inter collectivité des services supports : direction des systèmes information, ressources humaines, direction des marchés visent, à terme, à être mutualisés via les communautés d'agglomération, les syndicats de ressources ou GIE.

Ce principe de mutualisation nécessite de délivrer aux collectivités adhérentes une offre applicative personnalisée et d'apporter un service d'assistance, de formation et d'accompagnement.

Alors que les coûts de licences fondent aussi rapidement que les coûts de services augmentent, il est surprenant que les éditeurs de progiciels ne proposent pas systématiquement avec leurs nouvelles versions « full web » des modes d'utilisation du logiciel en mode ASP.

La collectivité sera satisfaite de gagner en souplesse (moins de déploiement, moins de serveurs à acheter, meilleur pilotage des coûts...) et l'éditeur va également s'y retrouver (meilleure maîtrise des déploiements, meilleure mutualisation des périmètres fonctionnels.)