

l'enquête

→ La plupart des grands éditeurs poussent leurs clients à basculer vers leur offre SaaS. Et ce, avec un certain succès. Revers de la médaille, ce choix alourdit souvent la note logicielle, comme le risque juridique. Dans un contexte de relations clients-grands fournisseurs dégradées, le support indépendant émerge. Dans le but de challenger les solutions du marché, l'open source est, chez les grands comptes, au centre de toutes les attentions.

Licences logicielles

Des pistes pour réduire la facture



Du côté des entreprises utilisatrices, les motivations pour basculer sur le cloud sont nombreuses. Au-delà du changement du mode Capex au mode Opex, qui peut être intéressant ou non selon les entreprises, des économies substantielles peuvent être réalisées en termes d'infrastructures et de charges de travail pour les DSI.

La flexibilité est également mise en avant par les éditeurs. « Nous commercialisons beaucoup de contrats

cloud pour des durées courtes. Par exemple, la mise à disposition pour 3 mois et pour 5000 utilisateurs de certains logiciels dans le cadre d'un projet », assure Daniel Gonzalez, directeur des alliances et des solutions chez Insight France. Sans oublier l'intérêt des métiers qui y voient le moyen d'accéder à des services applicatifs sans passer par les DSI, notamment pour des raisons de délais. Basculer vers un logiciel standardisé sur le cloud permet également de limiter les coûts de la maintenance d'applicatifs développés en interne ou de code ajouté à des progiciels tout au long de leur cycle de vie. Aimery Assire, responsable Stratégie Achat Logiciels pour EDF, brosse le tableau : « le cloud est séduisant. C'est un moyen de réduire les coûts de possession, notamment en forçant les métiers à revenir à des solutions standardisées. À ce jour, souvent 80% du code des applications en production repose sur des développements spécifiques. Les organisations payent cher la maintenabilité de cet historique ».

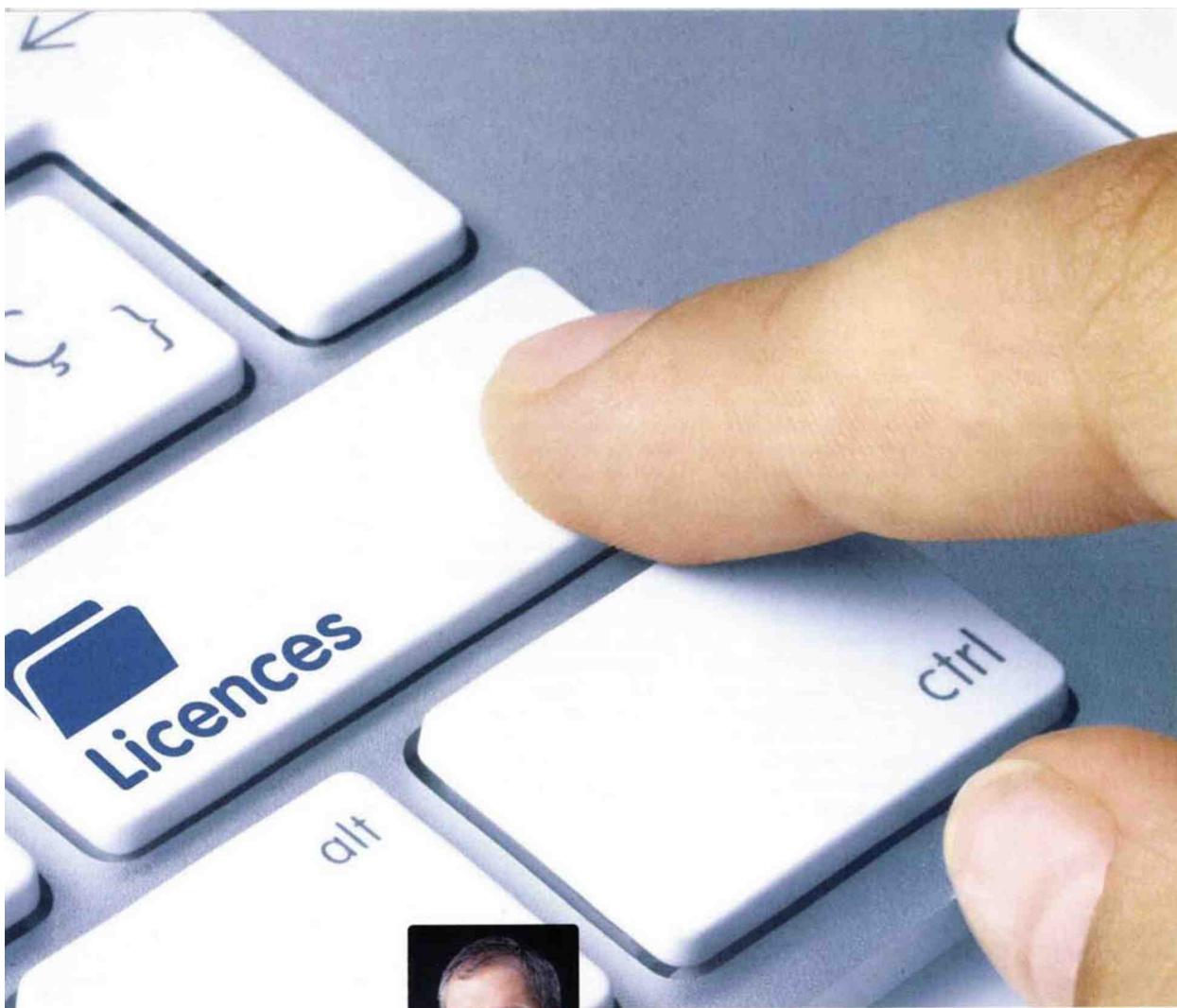
Avec le cloud, l'entreprise bénéficie également d'une sécurité assurée par des spécialistes. Et, cerise sur le gâteau, « dans le contexte d'un audit possible par l'éditeur, elle n'a plus à gérer elle-même le compte des licences installées. C'est plus confortable », remarque Nicolas Rousseau, consultant principal chez Flexera.

Côté éditeurs, les motivations pour aller vers le cloud sont également multiples. Il s'agit de remplacer la commercialisation des licences perpétuelles par des revenus récurrents, ce qui n'était le cas que pour la maintenance jusqu'à présent. Autre motivation bien connue, cette option limite le nombre de versions à maintenir. Les éditeurs, en particulier les plus grands, poussent donc leurs clients à basculer vers le cloud, jouant habilement sur l'ajout de nouvelles fonctionnalités, inhérentes ou non au cloud, et sur l'abandon du support des versions on-premise. Avec des délais plus ou moins longs selon leur stratégie et la complexité de migration de l'existant pour les



« Tous les éditeurs devraient mettre à la disposition de leurs clients des informations précises sur l'utilisation de leurs licences ».

Nicolas Rousseau, consultant senior chez Flexera.



utilisateurs. 2025 verra ainsi la fin du support étendu pour des applications comme R/3 de SAP et Office 2016 de Microsoft, pour ne citer que ces deux exemples. Résultat de tous ces facteurs, une part grandissante du chiffre d'affaires des grands éditeurs est désormais de type récurrent, comme l'est déjà celui des pure players du SaaS.

Des contrats cloud standardisés

Envers du décor, le coût a plutôt tendance à monter avec le passage au cloud, « *Le passage de licences on premise de la suite bureautique de Microsoft à Office 365 s'est traduit par une augmentation des coûts de 30% environ* », assure un responsable de la DSI d'un grand groupe. De plus, ce choix impose selon les cas de perdre les investissements passés dans les licences on premise, pourtant acquises pour une durée illimitée. « *Certains de nos clients ont non seulement renoncé à leurs licences perpétuelles en passant dans le cloud, mais,*

« La Cour européenne a précisé qu'un éditeur ne peut s'opposer à la revente de licences de ses logiciels, hors contrat de maintenance ».

François Xavier Beauval,
responsable commercial
de Usesoft France

de surcroît, ont vu leurs coûts annuels augmenter de 20% », confirme Nicolas Rousseau. Autre augmentation subie : « certains éditeurs en profitent également pour imposer des packagings, des suites logicielles avec une couverture plus étendue que nécessaire et un prix continuellement en hausse, constate Aimery Assire. En fait, peu d'offreurs de services cloud

donnent une bonne visibilité sur leurs prix publics ».

Point moins visible, le passage au cloud modifie le type de contrat souscrit entre les parties. De la même façon que dans le mode on premise, « les contrats anglo-saxons favorisent les fournisseurs », rappelle Aimery Assire. Ils privilient pluttôt les conditions d'utilisation décidées par ces derniers, alors que les contrats de droit latin ont plutôt tendance à défendre l'utilisateur, à faire respecter les droits du client, ce qui est un premier garde-fou concernant les clauses abusives ». Pour cette raison, le responsable exige de ses fournisseurs des contrats de droit français. Mais, même de droit local, les contrats d'adhésion avantagent les éditeurs de logiciels dans les négociations. « Comme tout contrat d'adhésion, ceux écrits pour le cloud sont présentés par les éditeurs comme peu négociables car standardisés. En réalité, il ne faut pas hésiter à négocier les clauses », souligne Aimery Assire. Les clauses les plus discutées

l'enquête



Le Tosit veut développer le libre

Originalité de Tosit (The Open Source I Trust), les statuts de l'association prévoient que les membres puissent partager des informations souvent considérées comme confidentielles (des stratégies logicielles, des implémentations, etc.). Le partage de ces informations a entre autres pour but d'identifier des stratégies open source à long terme, comme « quelle peut être l'alternative à Office 365 dans les cinq prochaines années », décrit Aimery Assire. Il s'agit également de répondre

à des problématiques concrètes comme, par exemple, la création d'un fork du logiciel OpenAM de Forgerock, logiciel open source dédié à la gestion des identités. « Lorsqu'une solution libre est choisie, nous vérifions si le support peut être mutualisé entre grands comptes via l'association Tosit. À défaut, nous passons par un marché de service ou nous montons un centre d'expertise interne, comme c'est le cas pour PostgreSQL », détaille le responsable d'EDF. Confier les études et

projets de développement à Tosit permet à la fois de mutualiser les efforts et de diluer les risques en cas de litiges. « Cela revient à s'attaquer à un mur d'entreprises », image Aimery Assire. Le Tosit ne se pose pas en concurrent du Cigref, mais en complément. « Les entreprises candidates à une adhésion doivent déjà avoir une stratégie, même naissante, vis-à-vis des logiciels libres. » Les membres fondateurs sont Orange, EDF, Enedis, Carrefour, SNCF et Pôle emploi.

du mainframe », ajoute en souriant Nicolas Rousseau. Outre cette complexité tarifaire, le passage au cloud se traduit souvent aussi par une perte de contrôle fine sur la réelle utilisation des logiciels. « Salesforce ne donne pas le détail des accès par module et par utilisateur dans la journée. D'un côté, on gagne en charge de travail, on encapsule de la complexité. De l'autre, on perd de la visibilité sur le détail. Quel compte fait quoi et quand ? », illustre Nicolas Rousseau. Ce manque de finesse dans le reporting délivré par les éditeurs – certains étant toutefois meilleurs élèves que d'autres – ne tient pas tant à des visées mercantiles qu'à l'absence de ces fonctionnalités, non encore développées. « Ils devraient les mettre à disposition sur la demande de leurs clients », estime Nicolas Rousseau. Pour l'heure, cette absence limite les possibilités d'optimisation et se traduit concrètement par une perte de visibilité sur l'utilisation réelle des logiciels.

« Avec le cloud, les éditeurs ont mis la main sur la quasi totalité de la chaîne de valeur »

Aimery Assire,
responsable
Stratégie
Achat Logiciels
pour EDF

actuellement concernent sans surprise celles liées à la sécurité et aux données personnelles (droit à l'audit dans les datacenters et RGPD).

La granularité de la mesure en question

Sur le terrain, « la quasi totalité des grandes entreprises ont créé des postes dédiés au software asset management », constate Nicolas Rousseau. Des postes qui devraient s'inscrire dans la pérennité, d'autant que la gestion des actifs logiciels se complique avec le cloud parce qu'il recouvre une variété importante de modèles. Si, par exemple, la mise en place d'un service d'analyse en ligne de type big data destiné au département marketing a peu d'impact sur le système d'information, passer sur la version cloud d'un ERP va être

beaucoup plus lourd. Le calcul de la « consommation » en phase de production peut devenir complexe et se traduire par un accroissement du risque financier. « Le changement de modèle de métrique sur le cloud peut révéler de grosses surprises. Une simulation sur une base de données hébergée sur Microsoft Azure dans le contexte d'une formation revenait déjà à 200 € pour une heure d'utilisation ! », illustre Nicolas Rousseau. Dans le cas des ERP notamment, les métriques utilisées conjuguent des notions liées aux utilisateurs (temps de connexion, type de process...), la consommation de ressources matérielles (RAM, nombre de coeurs...), et parfois des métriques métiers comme le nombre de transactions, le chiffre d'affaires...

Se pose ensuite la question, dans une société de plus en plus automatisée, du concept même d'utilisateur. Par exemple, dans quelle mesure un process ou un objet connecté doit ou non être considéré comme un utilisateur. C'est l'un des points d'achoppement entre SAP et ses clients sur le problème des accès dits indirects. « Des plateformes comme celles d'Azure prennent en compte le temps et le pourcentage de CPU utilisés par l'accès à des bases de données. Cela commence à ressembler à

Une personnalisation limitée

Autre conséquence à prendre en compte, le passage à une solution par définition standardisée peut avoir pour conséquence une inadéquation par rapport aux besoins. Le propre d'un éditeur proposant des évolutions en SaaS est de réduire le nombre de versions, voire de n'en fournir qu'une seule. « Des adaptations locales restent toujours possibles, pondère Sabine Hagège, directrice produit chez Workday. Par exemple, la gestion des ressources humaines présente des processus différents selon qu'on est en Inde ou en France ». Certaines des évolutions de la plateforme proposée par cet éditeur restent optionnelles. Parfois, le client n'a d'autre choix que de s'adapter. « Lors d'un changement d'interface par exemple, nous laissons un délai conséquent pour que le client puisse s'adapter et se former à ce changement », ajoute Sabine Hagège. Un accompagnement qui peut aussi passer par des prestataires certifiés par l'éditeur. Si la taille de Workday laisse la porte ouverte à un dialogue pour les adaptations, celui-ci est moins évident avec les grands éditeurs. Le passage au cloud met ces derniers en position de partenaire unique. « Auparavant, nous passions un marché pour l'acquisition des licences et de



la maintenance avec un éditeur, puis d'autres marchés pour l'intégration, l'exploitation des serveurs et la MCO de la solution logicielle avec éventuellement plusieurs ESN. Avec le cloud, les éditeurs ont mis la main sur la quasi-totalité de la chaîne de valeur (service applicatif, hébergement, exploitation, MCO, etc.) et nous rendent dépendants», observe Aimery Assire.

La résistance s'organise collectivement

Tous ces « effets secondaires » ont motivé une partie des entreprises utilisatrices à s'organiser collectivement pour chercher des alternatives. Outre les clubs utilisateurs, d'autres instances non liées à un seul fournisseur se sont aussi emparées du sujet. Le Cigref a ainsi créé un groupe de travail relations fournisseurs qui, loin de toute polémique, se veut d'abord un lieu d'échanges. Mais force est de constater que les relations entre les DSI et les fournisseurs ne sont pas au beau fixe, comme en témoigne un communiqué de presse l'année dernière soulignant « des comportements inadmissibles de certains grands éditeurs ». Le ton est donné. À ce jour, les pierres d'achoppement sont nombreuses : les accès indirects avec SAP ; le comptage des moteurs d'exécution d'une instance virtualisée de la base d'Oracle ; des tensions avec d'autres grands éditeurs comme Salesforce, Microsoft ou encore Adobe, épinglez pour certains pour la rigidité de leurs modèles de souscription en contradiction avec leurs promesses de souplesse... Que dire par exemple de certains contrats annuels qui débutent, selon les règles de l'éditeur, le 1^{er} janvier, avec donc le paiement de la souscription, alors que la mise en production n'est effective que plusieurs mois après ?

En guise de pression pour établir une discussion plus équilibrée, mais aussi pour ouvrir une porte de sortie à ses membres, le Cigref a lancé un nouveau groupe de travail sur le thème « quelles alternatives aux grands fournisseurs ? ». Celui-ci est notamment l'occasion pour des grands comptes de partager leur expérience de migration d'une partie de leurs applications ou briques technologiques vers des équivalents open

source. Autre instance engagée dans cette démarche, l'association Tosit (voir encadré) regroupe une dizaine de grandes entreprises nationales. En fait partie EDF, « qui a mis en place une stratégie favorisant le déploiement de solutions open source libres et gratuites », résume Aimery Assire. Concrètement, pour tout nouveau projet, les métiers doivent vérifier si une solution open source couvre leur besoin avant d'envisager l'achat d'une solution « commerciale ». « Néanmoins, l'open source n'est pas un choix idéologique, et le choix d'une solution libre ne doit pas engendrer des coûts supérieurs à une solution éditeur ! », ajoute Aimery Assire.

L'intérêt du marché secondaire...

Reste que toutes ces initiatives ne répondent pas aux besoins immédiats des DSI : maintenir les applications en production. Des alternatives open source ne sont pas encore disponibles dans tous les domaines, surtout lorsque l'on raisonne à l'échelle d'un déploiement dans un



l'éditeur, mais à une autre entreprise, ou le plus souvent une société spécialisée, des licences de seconde main. Sur le sujet, le Cigref a publié fin 2014 un rapport dénommé « Marché secondaire des logiciels ». Cette alternative repose juridiquement sur une directive européenne stipulant que les acheteurs ayant acquis des licences d'usage perpétuel peuvent commer-

« Avec le cloud, les éditeurs ont mis la main sur la quasi-totalité de la chaîne de valeur, et nous rendent dépendants ».

grand groupe, comme EDF et ses 160 000 salariés. Aimery Assire le confirme : « il ne s'agit pas de se séparer des grands éditeurs, mais de les challenger avec des solutions techniquement matures, et d'infléchir la courbe des dépenses logicielles ».

En attendant, des moyens existent pour limiter la facture logicielle. Il est d'abord possible d'acheter, non à

cialiser ces droits, et ce, même en l'absence de clauses contractuelles précisant ce droit. Les éventuelles clauses apportant une limitation à ce droit dans le contrat sont même considérées comme abusives, selon la même directive. Suite à un contentieux entre Oracle et Usesoft, une société spécialisée dans l'achat et la revente de licences on premise, une jurispru-



AVIS D'EXPERT

« Des différences assez fondamentales »

Alexandre Diehl, avocat spécialisé dans le numérique

Les différences entre les contrats cloud, de souscription et on premise sont assez fondamentales. Il n'existe quasiment pas de personnalisation dans un contrat cloud, en dehors du nom du client... Les différences fondamentales entre un contrat cloud et on premise portent sur la durée, limitée dans un cas et pas dans l'autre, et sur le prix. Le premier ne comporte que des grilles de tarifs génériques alors que c'est un prix qui engage les deux parties dans le cas du on premise.

l'enquête



Le SaaS sociale de nouveaux services

Basculer sur le cloud revient souvent à stocker ses données chez le fournisseur du service ou de l'application. Ce dernier peut alors les utiliser pour proposer de nouveaux services. Ce, avec l'accord du client bien sûr. Pure player dans la SaaS, l'éditeur **Workday**, propose un service baptisé DaaS (Data as a Service), gratuitement à ce jour, comprenant une série d'une trentaine d'indicateurs pour l'instant principalement dans le domaine des RH. Sabine Hagège décrit : « ces indicateurs ont pour



Sabine Hagège, directrice produits chez Workday

objectif de comparer la performance par taille et par industrie. Il s'agit par exemple du taux de mobilité interne, du délai nécessaire pour une embauche, du turnover volontaire ou non... ». Les données proviennent des clients et sont anonymisées. « Seuls les clients volontaires

sont concernés et gardent la possibilité d'exclure une partie des données prises en compte. Ce qui sera bientôt possible pour une zone géographique par exemple », détaille Sabine Hagège. L'éditeur a également mis des seuils pour garantir la confidentialité des indicateurs : « si moins de cinq entreprises ont fourni leurs données pour un indicateur, celui-ci n'est pas partagé ». Workday devrait bientôt étendre ce service à des indicateurs financiers comme la profitabilité par employé.



« En France, nous travaillons déjà avec 90 entreprises nationales ou les filiales françaises d'entreprises internationales ».

Catherine Savaete, directrice des ventes de la filiale française de Rimini Street

dence allemande datant de 2012 a confirmé ce droit. Responsable commercial de Usesoft France, Francois Xavier Beauval précise : « la Cour européenne a précisé qu'un éditeur ne peut s'opposer à la revente de ses logiciels, hors contrat de maintenance ». Intérêt de cette option ? « Nous commercialisons le même logiciel de 40 à 60 % moins cher que l'éditeur », assure Francois Xavier Beauval. Usesoft travaille surtout avec des produits standards, notamment la suite bureautique de Microsoft. D'autres acteurs comme Softcorner se sont positionnés sur cette niche et agissent comme des sortes de bourses. Ces acteurs jouent bien sûr sur les deux tableaux. « Une partie de nos clients qui passent sur le cloud trouvent avec nous le moyen de valoriser leurs actifs », souligne

Francois Xavier Beauval. Autre situation : une société lancée dans une opération d'acquisition peut y voir le moyen d'équiper les quelques milliers de postes supplémentaires à moindre coût. Une démarche qui peut être répétée. « Rien ne s'oppose à la revente de logiciels de seconde main », détaille Francois Xavier Beauval. Par contre, dans le mode locatif du cloud, aucune revente de ce type n'est possible : « impossible de transmettre, par exemple, des mois restants et non consommés dans le cadre d'une souscription annuelle. Les contrats liés au mode locatif ne sont pas cessibles ».

Pour limiter la facture logicielle, il est d'abord possible d'acheter à une entreprise spécialisée des licences de seconde main.

... et du support indépendant

Abandonner la maintenance corrective permet également de réaliser des économies, mais c'est une stratégie à risque. Une alternative existe : opter pour un support indépendant de l'éditeur. Dans le cas de licences perpétuelles, ce choix reste également juridiquement possible. Quelques acteurs proposent ce type de prestations. Crée il y a 12 ans, Rimini Street

propose ce type de prestation à un tarif « de 50 % du prix facturé par l'éditeur au consommateur, incluant les remises. Comme Gartner le confirme, la marge réalisée par les éditeurs majeurs sur la maintenance est au-dessus de 90 % », explique Catherine Savaete, directrice des ventes pour la filiale française de Rimini Street. Avec près de 1 000 collaborateurs, la société assure depuis ses débuts un support sur Oracle (ERP et bases de données), depuis 2008 sur SAP, et depuis 2017 sur les bases SQL Server et DB2. Les contrats, de droit local, sont conclus pour une période de trois ans – voire plus dans certains cas – et couvrent la maintenance corrective “panne/réparation” ainsi que les mises à jour fiscales critiques, les changements légaux ou réglementaires. Pour sa part, Rimini Street supporte également les éventuels développements spécifiques. La création de la filiale française est toute récente. « Nous sommes déjà en train de travailler avec 90 entreprises ou marques mondiales possédant des filiales en France. Servier, Vinci Energies ou encore Eutelsat sont déjà nos clients », liste notre interlocutrice. La société vient par ailleurs d'annoncer que Nasdaq fera appel à ses services pour le support de ses systèmes internes d'entreprise.

Les montées de version n'étant bien sûr pas incluses, cette solution reste une alternative destinée à couvrir un besoin temporaire, typiquement la fin de vie d'une application bien stabilisée le temps de son remplacement par une nouvelle so-

lution. Mais comme cette période peut durer assez longtemps, l'économie se révélera substantielle.

Entre un support indépendant, l'engagement conséquent de grands comptes dans l'open source et des fournisseurs qui commencent à revoir leur copie sous la pression de leurs utilisateurs, les prochaines années seront complexes en termes de choix pour limiter la facture logicielle. **PATRICK BRÉBION**