

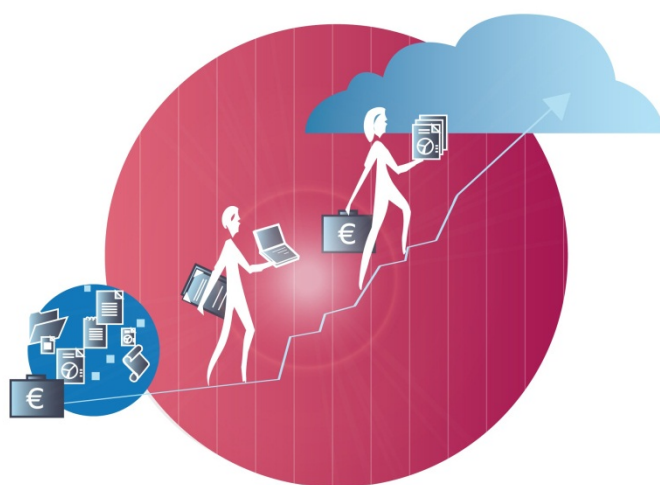
MARKESS
International



Le cloud computing dans les PME françaises

Réalités, besoins & perspectives 2014

REFERENTIEL DE PRATIQUES
2012-2014



Offert par

eurécia
LOGICIELS RH EN MODE SAAS



Le cloud computing dans les PME françaises : réalités, besoins et perspectives 2014

Décembre 2012



Contactez
MARKESS
International



6 bis rue Auguste Vitu
75015 Paris

Tél. : +33 1 56 77 17 77

Fax : +33 1 56 77 17 70

www.markess.fr

Les PME représentent plus des deux tiers des emplois et plus de la moitié du PIB de la France. Elles jouent un rôle essentiel et stratégique pour le développement économique du pays. Cependant, elles sont en décalage par rapport à leurs homologues étrangères en matière d'adoption du numérique, et plus particulièrement des nouvelles formes de consommation des ressources informatiques et télécoms avec le cloud computing, alors que ces solutions peuvent être sources d'opportunités pour elles.

Ce document délivre quelques-uns des résultats d'une étude approfondie menée par MARKESS International auprès de 370 décideurs de PME ouverts au cloud computing afin de profiler leurs approches, comprendre les raisons de leur choix et leurs contraintes en regard, identifier les domaines concernés par les usages du cloud computing en 2012 et d'ici 2014, connaître leurs besoins, leurs processus d'achat et sources d'information avant décision. Il présente également le profil d'un prestataire actif sur ce marché en France et ayant soutenu cette recherche conduite en toute indépendance.

MARKESS International est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés et des stratégies de modernisation des entreprises et administrations avec les technologies du numérique.

Thématiques abordées dans ce Référentiel de Pratiques :

<i>Evolution de la pénétration du cloud computing dans l'ensemble des PME françaises</i>	2
<i>Des décideurs de PME qui recourent au cloud computing sans le savoir</i>	3
<i>Top 10 des solutions de cloud computing plébiscitées par les PME</i>	4
<i>Une extension progressive du SaaS au sein des applications des PME</i>	5
<i>Portrait-robot de la PME adepte des solutions de cloud computing et de SaaS</i>	6
<i>Des bénéfices opérationnels avant tout</i>	7
<i>Exemples de retours d'expérience de PME avec le cloud computing</i>	8
<i>Des points sensibles freinant cependant le déploiement au plus grand nombre</i>	9
<i>Des besoins en conseil et en services de support</i>	10
<i>Profils de prestataires de solutions de cloud computing privilégiés par les PME</i>	11
<i>Facteurs de démocratisation plus large du cloud computing auprès des PME</i>	12
<i>Le point de vue des analystes de MARKESS International</i>	13
<i>Profil de prestataire</i>	15

Ce document ainsi que l'ensemble des contenus présentés sont protégés par le droit d'auteur en vertu de l'article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, même non commerciale, est interdite quel qu'en soit le support ou le mode de communication sans l'accord préalable et écrit de l'auteur/éditeur.

Pour toute demande d'autorisation de reprise de contenus ou de graphiques, contactez :

+33 1 56 77 17 77 ou www.markess.fr/demandeinformations.php

Evolution de la pénétration du cloud computing dans l'ensemble des PME françaises

MARKESS International estime qu'une PME française sur cinq utilise au moins une solution de cloud computing (SaaS, PaaS, IaaS)¹ en 2012. Elles devraient être une sur trois d'ici 2014.

Après avoir séduit les dirigeants des plus petites entreprises et les décideurs métiers des grandes entreprises, le cloud computing continue à se développer à un rythme soutenu depuis 2009 au sein des entreprises françaises de 1 à 249 salariés.

D'ici 2014, il devrait être adopté par de nouvelles PME ainsi que s'étendre à d'autres applications de l'entreprise pour celles ayant déjà sauté le pas.

La **pénétration** du cloud computing au sein des PME françaises reste **cependant très inégale**. Au-delà du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise, d'autres paramètres semblent rentrer en ligne de compte dans l'usage de ces solutions (cf. le portrait-robot de la PME adepte des solutions de cloud computing en 2012 donné en page 6). Indépendamment de ces éléments, **une dynamique semble engagée et devrait favoriser l'accélération du recours à ces solutions par les PME françaises sur la période 2012-2014.**

ETUDE

« Le cloud computing dans les PME françaises : réalités, besoins et perspectives 2014 »

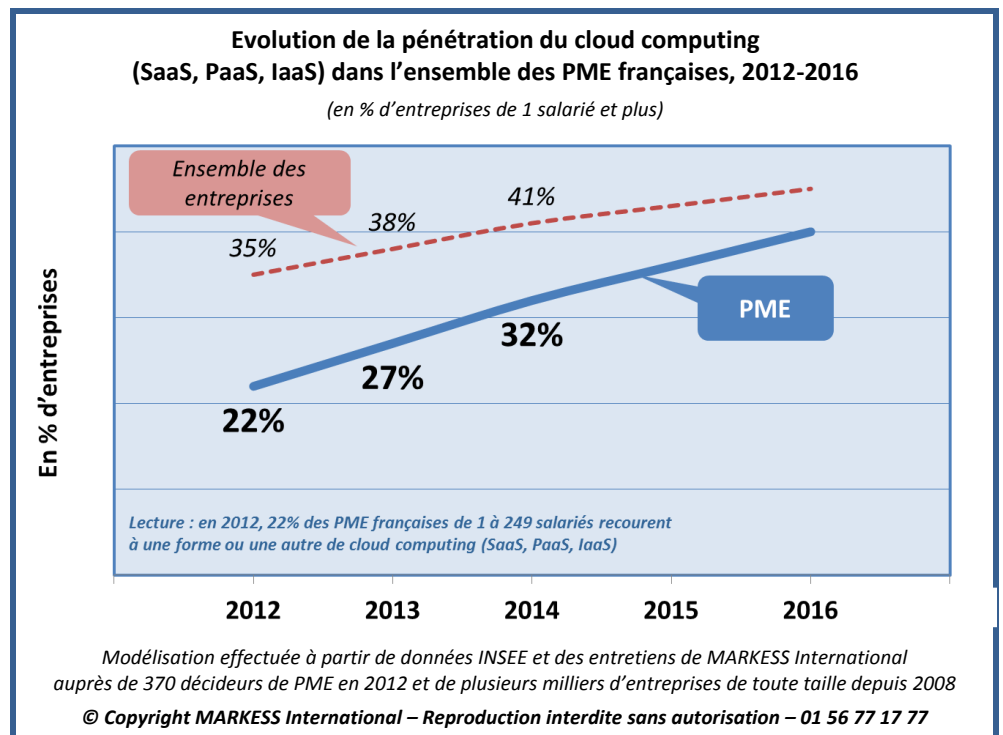
- ✓ Recevoir la table des matières (gratuite)
- ✓ Commander l'étude complète

POUR ALLER PLUS LOIN

- ✓ Demandez une réunion de restitution adaptée à vos besoins
- ✓ Comparez vos pratiques et processus à des entreprises similaires (benchmark)

Contactez :

jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77



En 2010, les PME de 1 à 249 salariés représentaient un peu plus de 1 178 000 entreprises en France selon l'INSEE

¹ Le cloud computing permet l'accès via le réseau, à la demande et en libre-service à des ressources informatiques mutualisées, le plus souvent hébergées chez un prestataire externe. Il peut s'agir d'infrastructures informatiques ou télécoms (IaaS - Infrastructure as a Service), de plates-formes applicatives ou d'environnements de développement (PaaS - Platform as a Service), d'applications sectorielles ou métiers avec le SaaS (Software as a Service). Avec le cloud computing, il est possible d'ajuster les ressources selon les besoins du moment (à la hausse / à la baisse) et de les aligner ainsi sur l'évolution de l'activité de l'entreprise. S'apparentant à un mode d'externalisation, son modèle de facturation consiste en un abonnement et/ou un paiement à l'usage. Le cloud computing repose en général sur les standards du web et de l'internet.

Des décideurs de PME qui recourent au cloud computing sans le savoir...

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude par taille d'entreprise, secteur d'activité

- ✓ Niveau de notoriété spontanée au cloud computing et au SaaS,
- ✓ Historique du recours
- ✓ Perspective de recours à 2014

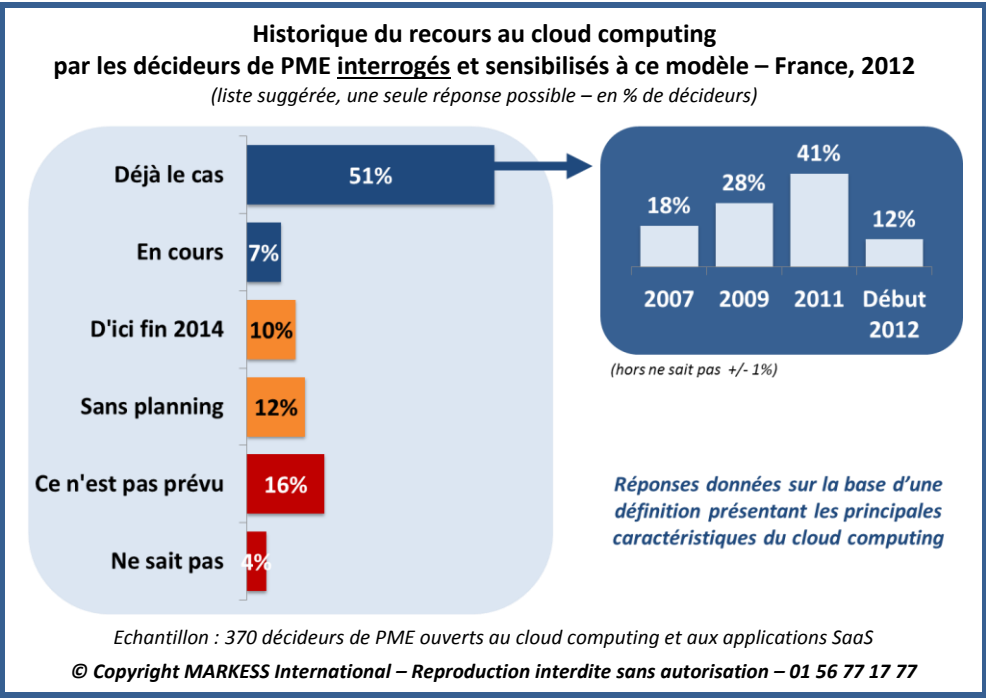
Recevoir des informations sur l'étude :
 jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77

En ce qui concerne les 370 décideurs de PME interrogés ouverts au cloud computing et aux applications SaaS, la majorité recourt à ces solutions depuis au moins 3 ans (i.e. 2009). Les plus matures mentionnent avoir commencé à en faire usage depuis plus de 5 ans déjà, à partir de 2007. **Il semblerait que 2011 ait été une année charnière avec une accélération des usages associés.** Selon les décideurs interrogés, plusieurs facteurs contribuent à cette tendance parmi lesquels :

- L'évolution en maturité des offres de cloud computing mises sur le marché (selon 42% d'entre eux) ;
- La disponibilité d'un plus grand nombre de solutions de cloud computing sur le marché (34%) ;
- Des offres de cloud computing qui s'adaptent de mieux en mieux aux spécificités de leur secteur d'activité (23%) ;
- Un effet d'entraînement car ces solutions sont de plus en plus utilisées par les entreprises de leur secteur (21%), deviennent incontournables pour certaines PME de leur secteur (20%) et sont de plus en plus demandées par les employés des entreprises de leur secteur (13%).

« Par ma foi ! il y a plus de quarante ans que je dis de la prose sans que j'en susse rien, et je vous suis le plus obligé du monde de m'avoir appris cela. »
 Mr Jourdain, Le Bourgeois Gentilhomme, Molière

L'analyse conduite révèle aussi un autre constat : **plus des 2/3 des décideurs de PME feraient usage de solutions de cloud computing sans le savoir !** En effet, 68% des décideurs de PME interrogés ayant mentionné ne pas recourir au cloud computing (SaaS, PaaS, IaaS) ou ne pas savoir, changent leur appréciation et indiquent y recourir après avoir lu les définitions associées et consulté la liste suggérée de 38 applications et solutions possibles proposées par les analystes de MARKESS International.



Top 10 des solutions de cloud computing plébiscitées par les PME

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude par taille d'entreprise, secteur d'activité

- ✓ Les 38 domaines ciblés en 2012 et d'ici 2014 : CRM, site web, gestion commerciale, RH, finance, comptabilité, bureautique, collaboration, gestion de projet, gestion de contenu, dématérialisation, stockage, archivage, sécurité, décisionnel...
- ✓ Domaines fonctionnels des ERPs/PGLs accessibles en mode SaaS
- ✓ Recours au cloud computing pour des domaines spécifiques à l'activité de la PME

Recevoir des informations sur l'étude :
 jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77

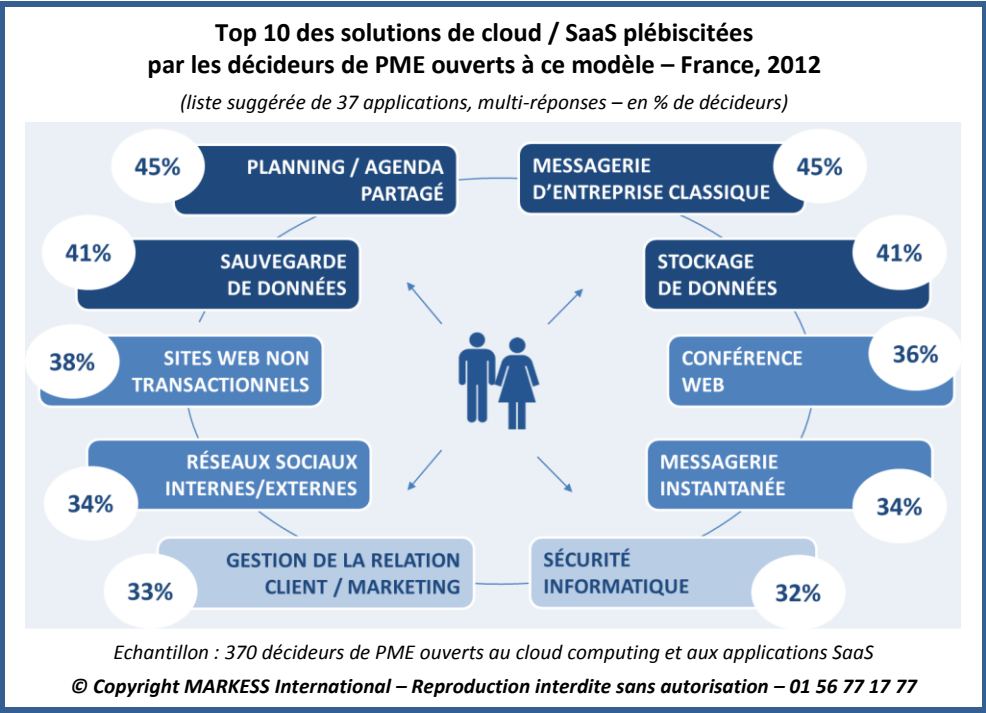
En 2012, **trois domaines sont ciblés en priorité** par les PME françaises des décideurs interrogés en ce qui concerne leur recours à des solutions de cloud computing :

- La **collaboration** avec des solutions de messagerie classique et instantanée, d'agenda partagé, de conférence web et de réseaux sociaux internes. Ces solutions sont de plus en plus souvent réunies au sein d'une même offre de collaboration unifiée à laquelle la voix sur IP est adjointe et pouvant aussi inclure la vidéo conférence ;
- La **conservation des données et du patrimoine informationnel de l'entreprise** avec des solutions de stockage et de sauvegarde de données en ligne. Ce domaine s'étend à la protection des données avec le recours à des solutions de sécurité informatique en mode SaaS. D'ici 2014, les besoins porteront aussi plus spécifiquement sur des solutions d'archivage électronique ;
- Le **développement des ventes et du capital client** avec l'utilisation des solutions en mode SaaS de création de sites web non transactionnels (à partir de modèles préconfigurés ou d'applications tierces), de gestion de la relation client en ligne ainsi que de gestion de campagnes marketing digitales.

Viennent ensuite les **applications de gestion d'entreprise (finance, comptabilité, RH...)** ainsi que les **progiciels de gestion intégrés (PGLs ou ERPs)**. D'ici 2014, le taux de pénétration des ERPs en mode SaaS au sein des PME françaises devrait connaître un essor significatif comme le mentionnent les résultats détaillés de l'étude conduite par MARKESS International.

Pour en savoir plus sur les solutions RH en mode SaaS : de la gestion de la paie à la gestion des talents, consultez la synthèse de notre étude sur cette thématique :

bit.ly/markessREFRHSaaS



Une extension progressive du SaaS au sein des applications des PME

En **2012**, plus d'une application sur trois serait en mode SaaS au sein des PME ouvertes au cloud computing. D'ici **2014**, environ **une application sur deux** devrait être en mode SaaS dans ces entreprises.

Toujours en 2012, **50% des décideurs de PME interrogés ouverts au cloud computing mentionnent utiliser au moins 4 applications en mode SaaS dans leur entreprise** (données médianes). D'ici 2014, ils devraient étendre ces usages à d'autres domaines de leur entreprise et devraient utiliser un nombre supérieur d'applications en mode SaaS, indépendamment des efforts de convergence effectués.

Alors que le budget informatique de ces PME françaises devrait quasiment stagner entre 2012 et 2014, l'étude détaillée évalue le poids croissant des abonnements à des services de cloud computing et de SaaS au sein de ce budget. Cette percée se fera au détriment d'autres postes informatiques qui devraient donc être amputés.

Pour en savoir plus sur les autres études publiées sur le cloud computing, consultez le blog de MARKESS International :



blog.markess.fr/saas/

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude par taille d'entreprise, secteur d'activité

- ✓ Proportion d'applications en mode SaaS en 2012
- ✓ Evolution à 2014
- ✓ Part dans le budget IT

Recevoir des informations sur l'étude :
jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77

Evolution de la part du SaaS sur l'ensemble des applications des PME ouvertes au cloud computing – France, 2012-2014

(une réponse possible – en % d'applications SaaS utilisées sur l'ensemble des applications de l'entreprise)



Pour les décideurs de PME interrogés ouverts au cloud computing, la part des applications SaaS utilisées dans leur entreprise par rapport à l'ensemble de leurs applications (quelles qu'elles soient) devrait passer en moyenne de :

35%

2012

51%

2014

Echantillon : 370 décideurs de PME ouverts au cloud computing et aux applications SaaS

© Copyright MARKESS International – Reproduction interdite sans autorisation – 01 56 77 17 77

MARKESS International propose, au-delà de cette synthèse intitulée « Référentiel de Pratiques » une **étude approfondie** (150 pages) avec les résultats détaillés sous forme de présentation Powerpoint et de **tableaux Excel** (ventilations par taille d'organisation et secteur d'activité).

Cette étude peut être accompagnée d'une **présentation personnalisée** ou de toute autre **intervention des analystes** de MARKESS International.

Plus d'informations auprès de Jean-Baptiste Rival : jbrival@markess.com – 01 56 77 17 77

Portrait-robot de la PME adepte des solutions de cloud computing et de SaaS

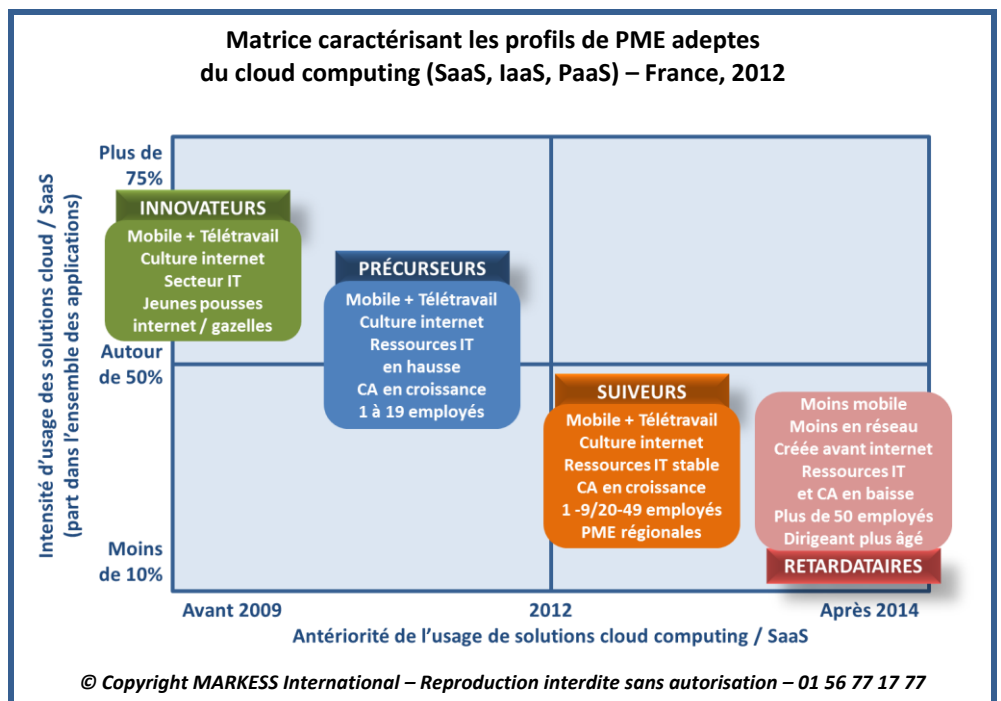
Toute chose étant égale par ailleurs, il semble exister une corrélation entre la croissance de l'activité des PME, leur capacité d'innovation et leurs usages plus ou moins effectifs de solutions de cloud computing.

Les entretiens conduits auprès de 370 décideurs de PME ouverts au cloud computing permettent de définir plus finement les profils des PME les plus adeptes. A partir des différents éléments les caractérisant, une analyse croisée a été effectuée sur l'antériorité du recours au cloud computing et la part d'applications (quelles qu'elles soient) utilisées en mode SaaS. Cette analyse a permis d'établir le « **portrait-robot** » de la **PME adepte aujourd'hui des solutions de cloud computing et de SaaS**, en faisant un usage assez intensif, et de le mettre en regard des autres profils de PME ayant des niveaux d'usage moindres de telles solutions.

De cette analyse, MARKESS International a défini **quatre profils** types de PME : innovateurs, précurseurs, suiveurs et retardataires. Les **innovateurs** et les **précurseurs** regroupent des caractéristiques communes : forte **appétence pour le télétravail** et les **usages mobiles**, sociétés créées après 2000 et de **culture internet, investissements informatiques et chiffre d'affaires en croissance entre 2011 et 2012**. A l'opposé, les retardataires dans les usages du cloud computing montrent un chiffre d'affaires et des investissements informatiques en baisse sur cette même période, de plus faibles pratiques mobiles et en réseau... Un parallèle des pratiques des PME françaises et de leurs usages des solutions de cloud computing pourrait être fait avec celles de la génération internet dans la vie quotidienne.

Retrouvez dans l'étude complète les caractéristiques détaillées des 4 profils de PME adeptes du cloud computing

Recevoir des informations sur l'étude :
 jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77



BENCHMARK
 Comparez et évaluez vos pratiques

Evaluation des pratiques de votre entreprise et comparaison avec celles observées sur le segment de marché analysé.
 Comparaison adaptée selon vos besoins par rapport aux entreprises de votre secteur d'activité et aux « best in class ».

Pour en savoir plus, contactez Jean-Baptiste Rival : jbrival@markess.com – 01 56 77 17 77

Des bénéfices opérationnels avant tout

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude par taille d'entreprise, secteur d'activité

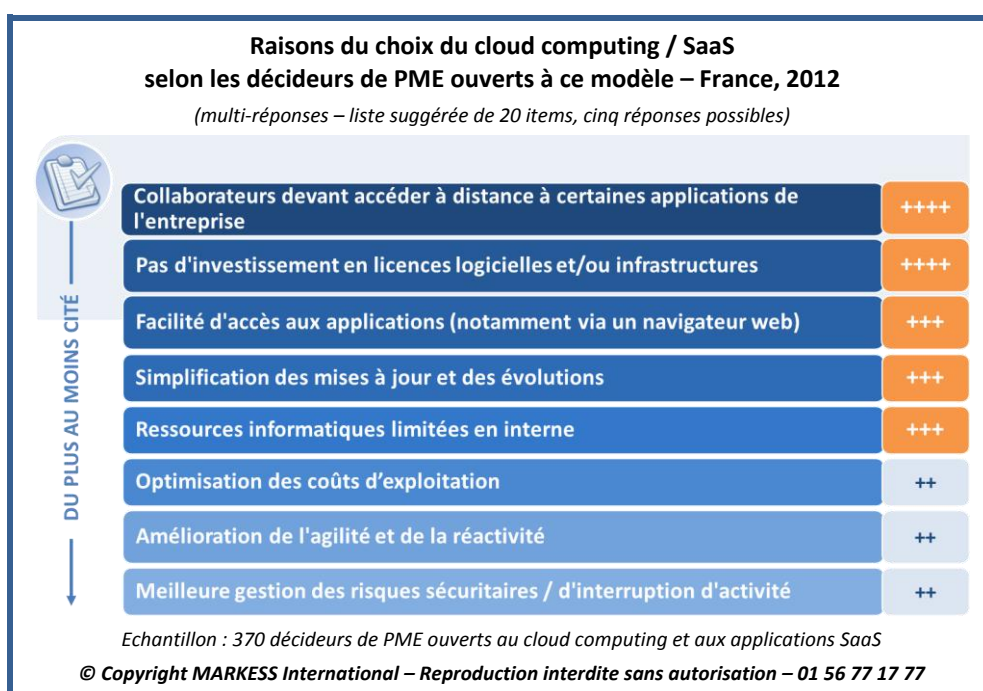
- ✓ Raisons du choix de solutions de cloud et de SaaS
- ✓ Contexte mobile de l'entreprise
- ✓ Points sensibles à prendre en compte

Recevoir des informations sur l'étude :
jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77

Parmi les bénéfices tangibles relatifs au cloud computing déclarés par les décideurs de PME interrogés, l'accès à **des ressources, applications et infrastructures, dans lesquelles il leur était difficile jusqu'ici d'investir financièrement** est principalement mis en avant par les précurseurs. Avec le cloud computing, les investissements en licences logicielles et en infrastructures (notamment serveurs) se transforment en **budget de fonctionnement pouvant être linéarisé dans le temps**. De même, tout ou partie des ressources portées dans le cloud étant mutualisées, il est ainsi possible d'**optimiser les coûts d'exploitation** des environnements concernés.

Par ailleurs, nombreuses sont les PME qui, ne disposant pas de ressources et ni de compétences informatiques internes, sont limitées dans la mise en œuvre, l'implémentation et la maintenance de leurs investissements informatiques. Le cloud computing, qui s'apparente à un mode d'externalisation nouveau, peut leur permettre de s'affranchir en partie de ces problématiques. Et contrairement aux idées reçues, les décideurs de PME précurseurs dans l'usage de ces solutions indiquent qu'elles leur permettent de **mieux gérer les risques sécuritaires et d'interruption d'activité**.

Enfin, le cloud computing offre l'**opportunité d'accéder à distance à des applications en situation de nomadisme, mobilité ou télétravail**. Il s'agit d'un atout indéniable pour de nombreuses PME dispersées géographiquement ou avec des collaborateurs sur le terrain. Elles peuvent ainsi **gagner en réactivité et en agilité**. Le cloud computing peut donc être une formidable **opportunité pour les PME de se moderniser, de gagner en flexibilité et de transformer leur activité, ou encore d'innover pour gagner un avantage compétitif clé et conquérir de nouveaux marchés**.



Exemples de retours d'expérience de PME avec le cloud computing

<p>Société de conseil (130 personnes)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexte : architecture internalisée mais fort besoin de croissance. Système d'information actuel non adapté aux objectifs de croissance. ▪ Projet : besoin d'une architecture cible évolutive prenant en compte les aspects réseau de téléphonie, réseau de données avec une démarche de migration vers l'externalisation (accompagnement). ▪ Solution : offre C-Cloud de Completel, 50 VM (Virtual Machine). ▪ Avantages : réseau propriétaire (plus de 75 réseaux métropolitains en fibre optique en 2012, 10 000 km de réseau national en fibre) et capacité d'hébergement (4 000 m² en production).
<p>iDTGV (filiale SNCF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexte : structuration de la société en avril 2010 impliquant la nécessité de suivre précisément les temps passés par collaborateur, par tâche, par projet et par service. ▪ Projet : recherche d'une solution en mode SaaS de gestion des temps et des activités en remplacement du reporting Excel existant et répondant à une double contrainte d'accès partagé et de consolidation des données. ▪ Solution : choix et déploiement du module « Eurécia Temps et Activités », après un essai gratuit de 30 jours. Critères de décision : simplicité d'utilisation du logiciel, richesse fonctionnelle, rapidité de mise en œuvre (15 jours), tarification attractive. ▪ Bénéfices : iDTGV dispose désormais d'une visibilité fine sur la ventilation des temps et activités et a pu structurer et homogénéiser ses processus.
<p>Qualifio (fournisseur de solutions software)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contexte : Qualifio est spécialisé dans les quiz, les concours, les enquêtes, les sondages et les tests de personnalité en ligne. Ses services peuvent être intégrés à un site internet, une page Facebook ou même une application pour smartphones. ▪ Projet : la société devait faire face à la croissance de son activité, et aux limites de son infrastructure de serveurs internes. Il lui fallait une solution flexible qui permette d'absorber la montée en charge des activités. ▪ Solution : Qualifio a choisi d'externaliser son infrastructure, et de souscrire au cloud privé et dédié d'OVH.com (Private Cloud). Migration faite rapidement, sans contrainte technique. ▪ Bénéfices : la société n'a plus besoin de gérer un datacenter interne et peut se reconcentrer sur son cœur de métier, tout en gardant une disponibilité avec un SLA proche de 100%. La flexibilité de l'infrastructure Private Cloud permet de gagner en réactivité, et de lancer simultanément un concours organisé par deux des plus grands groupes de presse français.

Source : MARKESS International d'après les prestataires

BENCHMARK

Comparez et évaluez vos pratiques

Evaluation des pratiques de votre entreprise et comparaison avec celles observées sur le segment de marché analysé.

Comparaison adaptée selon vos besoins par rapport aux entreprises de votre secteur d'activité et aux « best in class ».

Pour en savoir plus, contactez Jean-Baptiste Rival : jbrival@markess.com – 01 56 77 17 77

Des points sensibles freinant cependant le déploiement au plus grand nombre

Pour en savoir plus sur les autres études publiées sur le cloud computing, consultez le blog de MARKESS International :



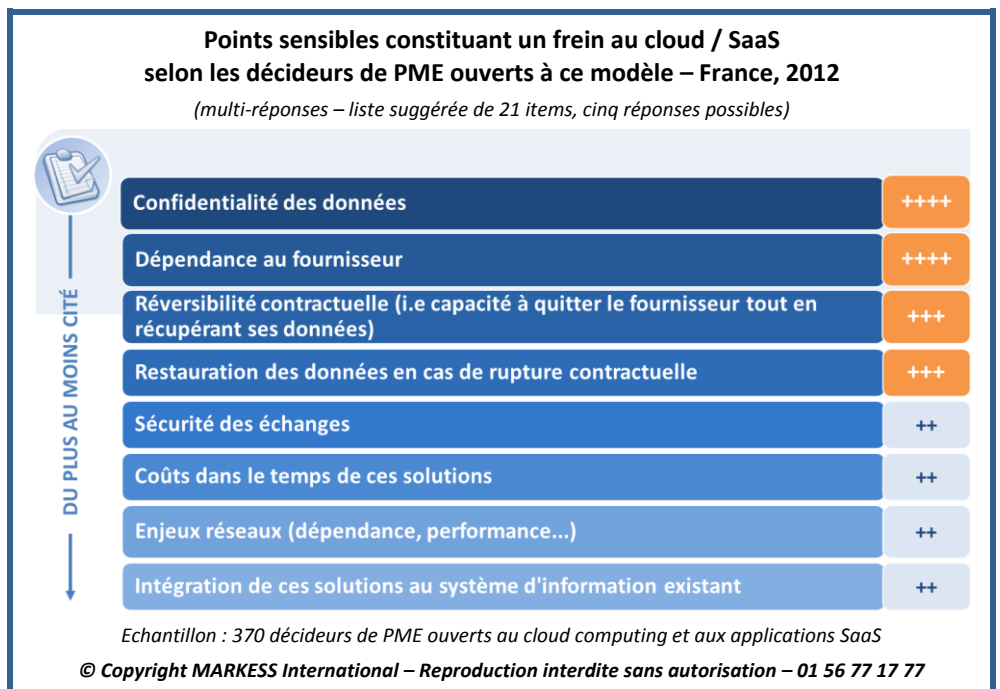
blog.markess.fr/saas/

Des freins au cloud computing cependant persistent pour convaincre le plus grand nombre de PME, qu’il s’agisse de la **confidentialité des données**, des risques associés à la **dépendance au fournisseur** et à la **réversibilité**, de la **restauration des données en cas de rupture contractuelle**, de la **sécurité** ou des **enjeux réseaux**. Le cloud computing étant une forme à la fois nouvelle et spécifique d’externalisation, les offres associées nécessitent des garanties contractuelles particulières pour lesquelles les décideurs de PME interrogés demandent des engagements clairs et précis, par ailleurs adaptés à leur contexte d’entreprise.

La majorité des freins exprimés ne sont pas nouveaux (cf. confidentialité des données et sécurité des échanges, enjeux réseaux et intégration au système d’information existant). **Les freins liés aux aspects contractuels semblent de plus en plus prégnants** sachant que beaucoup de PME ne disposent pas des compétences juridiques pour les décortiquer. La lisibilité des contrats (garanties d’engagement de services, clause de réversibilité...) devient un élément clé différenciateur entre offreurs sur le marché.

Enfin, même si le cloud computing permet de linéariser les budgets de fonctionnement, les décideurs de PME interrogés sont dubitatifs à propos du **coût dans le temps** de ces solutions.

Des réponses peuvent être trouvées selon les analystes de MARKESS International pour pallier à ces freins et sont identifiées dans l’étude détaillée.



Des besoins en conseil et en services de support

Pour en savoir plus sur les autres études publiées sur le cloud computing, consultez le blog de MARKESS International :

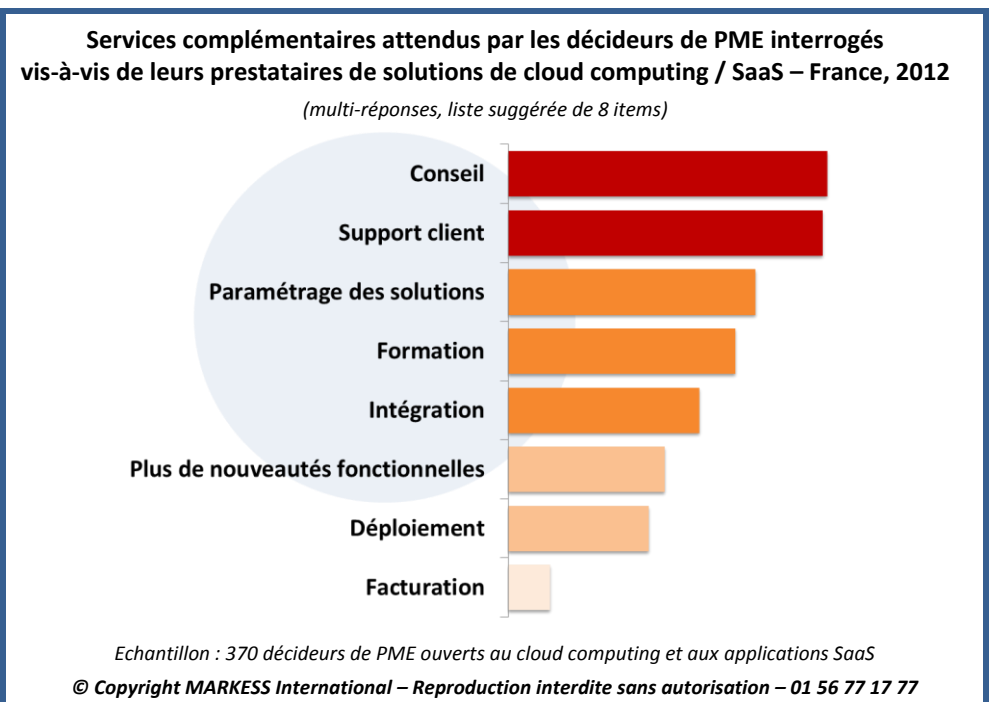


blog.markess.fr/saas

Au-delà du « simple » abonnement à une solution de cloud computing, **plus de 50% des décideurs de PME interrogés évoquent des besoins en conseil et services de support.** Les besoins les plus souvent exprimés peuvent être regroupés en quatre grandes familles :

- En amont, l'aide à l'**expression des besoins** et éventuellement à la rédaction d'un cahier des charges, l'aide à l'**identification** et au **choix de la solution** ;
- Ensuite, l'**accompagnement à la mise en œuvre du projet**, qui va concerner des domaines tels que la préparation de la migration ou du déploiement de la solution, son paramétrage, et la formation des utilisateurs ;
- Puis, l'**intégration** si nécessaire de la solution au système existant ou l'intégration des nouveautés fonctionnelles ou encore de fonctionnalités applicatives complémentaires non incluses dans la version de base fournie par le prestataire (pouvant induire des développements applicatifs additionnels, le recours à des connecteurs ou des applications tierces) ;
- Et enfin, l'accompagnement du ou des administrateur(s) technique(s) en interne à l'**administration de la solution** avec des services tels que le support technique et la hotline.

Ces besoins en conseil démontre le **rôle indéniable des prescripteurs auprès des PME** : ils peuvent intervenir dans le montage financier afin d'apporter des éclaircissements au niveau de l'approche budgétaire induite par le modèle du cloud computing, ou encore pour approfondir le modèle économique utilisé.



Profils de prestataires de solutions de cloud computing privilégiés par les PME

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude par taille d'entreprise, secteur d'activité

- ✓ Evolution du marché du cloud computing selon les décideurs de PME
- ✓ Services complémentaires attendus
- ✓ Directions décisionnaires
- ✓ Profils de prestataires les plus légitimes
- ✓ Sources d'information utilisées pour identifier les prestataires

Recevoir des informations sur l'étude :
jbrival@markess.com
Tel - 01 56 77 17 77

En 2012, les canaux de distribution traditionnels, notamment les distributeurs informatiques et les revendeurs à valeur ajoutée, sont peu vus comme partenaires potentiels par les décideurs de PME ouverts au cloud computing. Pourtant, pour que le marché du cloud computing se développe auprès d'un plus grand nombre de PME, il est indispensable que des relais adaptés se mettent en place et se mobilisent. Les canaux de distribution, en structuration, devraient donc voir leur rôle se modifier d'ici 2014.

En 2012, plus de la moitié des décideurs de PME interrogés ouverts au cloud computing pensent que les spécialistes du sujet, aussi dénommés « pure players », sont légitimes pour leur fournir de telles solutions. Ces acteurs confirment auprès des PME leur leadership historique en termes de reconnaissance sur le marché, acquis auprès des grandes entreprises.

Ils sont suivis par les éditeurs de logiciels qui migrent progressivement leurs applications vers le SaaS tout en proposant l'alternative des licences traditionnelles déployées sur site.

Viennent ensuite les hébergeurs à valeur ajoutée qui bénéficient d'une légitimité historique sur la gestion externalisée des infrastructures serveurs et des plates-formes applicatives. Ils sont positionnés sur les solutions de stockage et de sauvegarde, ainsi que sur les collaborations unifiées. Ils accompagnent aussi les éditeurs dans leur migration vers le SaaS.

Les intégrateurs et les SSII apportent leurs compétences notamment en matière d'intégration des solutions de cloud computing entre elles et avec les systèmes d'information en place. Ils peuvent infogérer les environnements externalisés dans le cloud.

Les consultants, dont le rôle croît sur le marché, répondent aux besoins majeurs en conseil évoqués précédemment.

Les opérateurs de télécommunications, maillon clé de la chaîne de valeur du cloud computing d'infrastructures grâce à leur compétence dans la gestion des réseaux et la facturation de flux, sont en situation de challengers. La plupart proposent cependant des services d'hébergement à valeur ajoutée.

Profils de prestataires aptes à fournir des solutions de cloud computing / SaaS selon les décideurs de PME interrogés – France, 2012

(multi-réponses, liste suggérée de 11 profils de prestataires – classement par ordre décroissant)



Echantillon : 370 décideurs de PME ouverts au cloud computing et aux applications SaaS

© Copyright MARKESS International – Reproduction interdite sans autorisation – 01 56 77 17 77

Facteurs de démocratisation plus large du cloud computing auprès des PME

Retrouvez les résultats détaillés de l'étude issus des entretiens auprès des offreurs du marché

- ✓ Point de vue des offreurs à 2014
- ✓ Perception de la demande des PME en solutions de cloud computing par taille, secteur et applications
- ✓ Modes de distribution de ces solutions
- ✓ Rôles des canaux indirects
- ✓ Facteurs différenciateurs...
- ✓ Evaluation du marché français à 2014

Recevoir des informations sur l'étude :
 jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77

En cette période de crise économique, le marché des solutions de cloud computing (SaaS, PaaS, IaaS) auprès des PME en France est une manne pour l'ensemble des acteurs des télécoms et de l'informatique, y compris les relais sur le terrain commercialisant ces solutions. Il devrait en effet bénéficier d'une croissance à deux chiffres entre 2012 et 2014 pour passer de 480 millions d'euros à 700 millions d'euros.

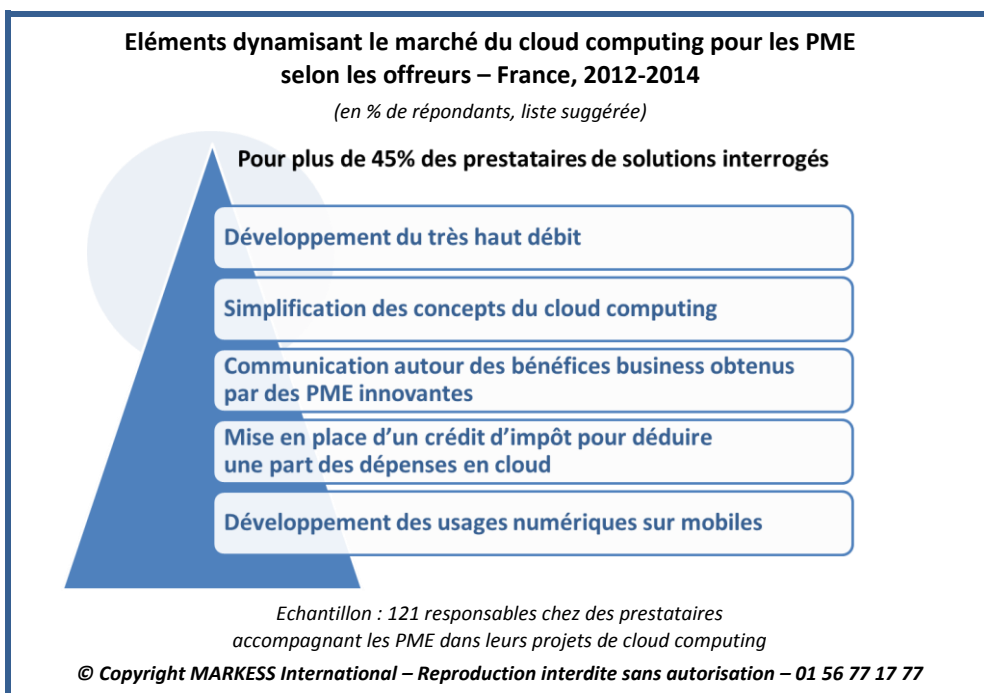
Pour la centaine d'offeurs de solutions de cloud computing interrogés en parallèle dans le cadre de cette étude, les actions qui pourraient dynamiser encore plus ce marché au sein des PME ainsi que l'écosystème associé portent sur :

- Le développement du très haut débit et des usages numériques sur mobiles ;
- La simplification des concepts du cloud computing et une communication autour des bénéfices déjà obtenus par des PME innovantes tels que présentés en page 8 de ce document ;
- La mise en place d'un crédit d'impôt pour déduire une part des dépenses en solutions de cloud computing au même titre que le crédit d'impôt recherche.

Que ce soit du côté de la demande comme de celui de l'offre, les solutions du cloud computing sont bien un vecteur de croissance et de dynamisme qui peut stimuler des pans entiers de l'économie : une opportunité tant pour les nombreuses parties prenantes de l'écosystème que pour les politiques de relance économique.

Le marché du cloud computing donne lieu à des mappings spécifiques d'offeurs.

Pour plus d'information, contactez jbrival@markess.com
 Tel - 01 56 77 17 77
 ou consultez les mappings de positionnement de MARKESS International à bit.ly/Mappings



**Le point de vue
des analystes
de MARKESS
International**

Selon MARKESS International, les principaux points à retenir en conclusion de cette analyse consacrée aux solutions de cloud computing à destination des PME françaises sont les suivants :

- Une PME française sur cinq utilisatrice d'au moins une solution de cloud computing en 2012 ;
- Des décideurs déjà adeptes du cloud mais l'ignorant : près des 2/3 des décideurs de PME interrogés recourant à ces solutions le font sans le savoir ;
- Trois domaines ciblés en priorité : collaboration, conservation des données et du patrimoine de l'entreprise, développement des ventes et du capital client... suivis de près par la gestion de l'entreprise (RH, finance/comptabilité...);
- Des usages en forte croissance depuis 2009 et d'ici 2014 avec l'adoption du cloud computing par de nouvelles PME et/ou l'extension à d'autres applications de l'entreprise pour celles ayant déjà sauté le pas ;
- Des freins qui persistent : les PME ont encore besoin d'être rassurées et mises en confiance par les ROI des précurseurs ainsi que par les garanties des offreurs ;
- Un marché dynamique, avec une croissance à deux chiffres, qui pourrait cependant se développer encore plus vite : enjeux clés des relais sur le terrain, du très haut débit et des usages mobiles ;
- Une génération de PME précurseurs pour lesquelles les bénéfices de ces solutions sont tangibles, contribuent au développement de leurs activités et dynamisent fortement l'économie en général.

Cette synthèse
vous a intéressé(e) ?



[Cliquez ici pour-nous
donner votre avis.](#)

La méthodologie suivie pour réaliser cette étude repose sur des interviews en ligne réalisées de juin à novembre 2012 auprès de :

- **370 décideurs** de PME françaises – dont 46% de dirigeants, 32% issus de directions métiers (vente, marketing, RH, comptabilité/finance, production, logistique...), 22% de service informatique ou équivalent ;
- **121 responsables** chez des prestataires accompagnant les PME dans leurs projets de cloud computing.

Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques mais aussi prestataires, ce Référentiel de Pratiques gratuit vous apporte un premier niveau d'information. Il présente quelques grands résultats d'une étude approfondie de 150 pages avec des tableaux Excel (ventilations par taille et secteur d'activité). Cette étude peut être accompagnée d'une présentation personnalisée ou de toute autre intervention de nos analystes. Plus d'informations auprès de Jean-Baptiste Rival - jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

Le Référentiel de Pratiques « *Le cloud computing dans les PME françaises : réalités, besoins et perspectives 2014* » est une synthèse des résultats majeurs de la recherche conduite par **MARKESS International** en 2012 auprès de 370 décideurs de PME et plus de 120 prestataires.

S'est associé plus particulièrement à cette recherche le prestataire dont le profil est joint à ce Référentiel de Pratiques.

MARKESS International remercie l'ADEN, le CEFAC, Companeo, DigitalPlace et GPO Magazine, partenaires de cette analyse.

Pour toute précision, veuillez contacter

MARKESS International
+33 1 56 77 17 77
www.markess.fr/etudes.php



POUR ALLER PLUS LOIN

Le cloud computing dans les PME françaises : réalités, besoins et perspectives 2014

Pour vous accompagner sur ce thème, MARKESS International vous propose, au-delà de ce Référentiel de Pratiques :

- Une **étude approfondie** sous forme de présentation Powerpoint commentée (plus de 50 slides), avec les résultats détaillés de l'analyse des interviews auprès de 370 décideurs de PME, ainsi que de 121 responsables chez les acteurs du marché

NIVEAU DE CONNAISSANCE DU CLOUD (niveau de notoriété spontanée au cloud computing et au SaaS, historique du recours, perspective de recours à 2014)	CATALYSEURS & FREINS (raisons du choix de solutions de cloud et de SaaS, contexte mobile de l'entreprise, points sensibles à prendre en compte...)
DOMAINES CIBLÉS EN 2012 ET D'ICI 2014 (CRM, site web, gestion commerciale, gestion d'entreprise, RH, finance/comptabilité, ERP, bureautique, collaboration, gestion de projet, gestion de contenu, dématérialisation, stockage, archivage, sécurité, décisionnel...)	BESOINS & MODES DE SOURCING DES PME (évolution du marché du cloud selon les décideurs de PME, services complémentaires attendus, directions décisionnaires, profils de prestataires les plus légitimes, sources utilisées pour les identifier...)
PÉNÉTRATION DU CLOUD DANS LES PME (extrapolation à l'ensemble des PME, proportion d'applications en mode SaaS, évolution à 2014, part dans le budget IT...)	POINT DE VUE DES OFFREURS À 2014 (perception de la demande des PME en solutions de cloud computing par taille, secteur et applications, modes de commercialisation de ces solutions, rôles des canaux indirects, facteurs différenciateurs...)
PROFILS TYPES DES PME ADEPTES DU CLOUD (caractéristiques selon 4 profils : innovateurs, précurseurs, suiveurs et retardataires...)	ÉVALUATION DU MARCHÉ À 2014

Analyses disponibles selon le secteur d'activité et la taille de l'entreprise

- Des **tableaux Excel** avec une ventilation des résultats par taille et secteur d'activité
- Une **présentation personnalisée** ou toute autre intervention des analystes de MARKESS International
- Des **services de benchmark** permettant de comparer les pratiques de votre entreprise sur cette thématique à des organisations au contexte similaire

La table de matière détaillée de cette étude détaillée (plus de 150 pages) est disponible en ligne : bit.ly/TDM_PMECLOUD

Date de parution : Décembre 2012

Plus de précisions, contactez : jbrival@markess.com - 01 56 77 17 77

Depuis 2008, MARKESS International analyse en profondeur le marché du cloud computing (SaaS, PaaS, IaaS) avec plus d'une dizaine d'études sur ces marchés parmi lesquelles :

- *Accélérer la migration des applications dans le cloud, 2012-2014*
- *Datacenters et clouds privés d'entreprise : approches – perspectives 2013*
- *Cloud computing : attentes & potentiels IaaS et PaaS, 2011-2013*
- *Solutions RH en mode SaaS : de la gestion de la paie à la gestion des talents, 2011-2013*
- *Cloud computing & SaaS : attentes et perspectives, 2010-2012*
- *Clés de Succès des Solutions CRM en Mode SaaS, 2009-2011*
- *Atouts & Bénéfices du Modèle On Demand / SaaS, 2008-2010*

MARKESS International est une société d'études indépendante spécialisée dans l'analyse des marchés et des stratégies de modernisation des entreprises et administrations avec les technologies du numérique. Etablie à Washington, D.C. et à Paris, MARKESS International a pour mission d'aider tant les maîtres d'ouvrage à mieux comprendre et tirer parti des technologies de l'information que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Depuis 2002, forte de ses expériences et de son savoir-faire dans le domaine de l'administration électronique aux USA et de ses connaissances des impacts des nouvelles technologies sur les entreprises privées, MARKESS International a lancé une pratique dédiée à l'analyse des marchés de l'administration et du secteur public.

Ce document ainsi que l'ensemble des contenus présentés sont protégés par le droit d'auteur en vertu de l'article L.122-4 du Code de la Propriété Intellectuelle. Toute reproduction ou diffusion, partielle ou totale, même non commerciale, est interdite quel qu'en soit le support ou le mode de communication sans l'accord préalable et écrit de l'auteur/éditeur.

Pour toute demande d'autorisation de reprise de contenus ou de graphiques, contactez :

+33 1 56 77 17 77 ou www.markess.fr/demandeinformations.php



Eurécia est un éditeur spécialiste des logiciels de management et de gestion des ressources humaines en mode SaaS.

Commercialisées en mode direct et indirect par un réseau de partenaires en plein développement, les solutions d'Eurécia sont utilisées aujourd'hui par plus de 20 000 utilisateurs chez plus de 300 clients, de 10 à 5 000 salariés, de tous secteurs d'activité, présents en France et à l'étranger.

L'OFFRE SAAS D'EURECIA

Orientées vers la simplification et l'automatisation de la gestion des processus administratifs et de management, les solutions d'Eurécia s'articulent autour de 5 modules principaux complémentaires :

- **Congés & Absences** : gestion en ligne des absences (congrés payés, RTT, récupération, maladie...), avec notification par e-mail des demandes aux managers, suivi des soldes en temps réel, décompte des tickets restaurants, export des données vers le logiciel de paie en un clic ;
- **Temps & Activités** : solution de timesheet (suivi des temps de travail et du temps passé par activité) permettant d'imputer, par période et par client, les projets et les tâches ;
- **Notes de frais** : enregistrement des notes de frais avec ventilation des dépenses par nature, notification automatique par e-mail aux managers des demandes de validation, analyse des dépenses par client et par projet, export vers la comptabilité en 1 clic ;
- **Planning ressources** : outil facilitant la gestion de projets et d'équipes grâce à la planification des activités et des ressources via un planning partagé et superposé au planning des congés et absences, alertes e-mail et SMS paramétrables ;
- **Suivi RH** : gestion dématérialisée des dossiers salariés, espace documentaire, tableaux de bord RH.

Par simple paramétrage, les solutions s'adaptent aux contraintes juridiques et légales de tous les pays (interface multilingue et multidevise).

Eurécia propose également une API et un ensemble de connecteurs qui permettent de s'interfacer avec tous les logiciels du marché de :

- **Paye** : Sage, ADP, Cegid (offre Ccmx)... ;
- **Comptabilité** : Sage, Cegid, SAP... ;
- **Planning** : Microsoft Outlook/Exchange/Project, Google Calendar...

Et tous les systèmes d'information : CRM, ERP, BI...



Date de création	2006
Siège social	Toulouse, France
Chiffres d'affaires (p)	1 M€
Effectif	12
Dirigeant France	Pascal Grémiaux

M€ : millions d'euros – (p) prévisionnel

Source : Eurécia

Disponibles en mode SaaS, les solutions d'Eurécia sont ergonomiques, déployables dans un délai de 7 jours, et accessibles 24/7 depuis un simple navigateur web.

Développée sur une architecture multi-tiers, la plateforme web d'Eurécia repose sur les technologies Java J2EE et open source les plus performantes, tirant profit des possibilités d'interconnexion et d'ouverture vers d'autres systèmes dans un environnement confidentiel et sécurisé (accès sécurisé HTTPS, mise à disposition périodique des données via FTP(S), hébergement des serveurs par un infogéreur professionnel offrant les assurances des taux élevés de garanties de services, de disponibilité du service et une sécurité optimale de sauvegarde et d'archivage des données).

EXEMPLES DE REFERENCES CLIENTS

IDTGV	Optimisation de la gestion interne des projets informatiques grâce au système de suivi des temps d'Eurécia : temps passé par tâche et par client interne
Locatel	Solution de notes de frais multilingue et multidevise, accessible via internet destinée aux collaborateurs distants des agences et filiales à l'étranger.
Alsatis	Externalisation des fonctions administratives de pointage analytique, de gestion de congés et de notes de frais via une solution en mode SaaS permettant notamment la décentralisation de l'accès au personnel fortement mobile.

Source : Eurécia

PLUS D'INFORMATIONS

Eurécia
2 rue du Stade – 31320 Castanet Tolosan
Tél : 05 62 20 03 69 – www.eurecia.com

Pascal Grémiaux
Président Fondateur
pascal.gremiaux@eurecia.com

CONDITIONS D'UTILISATION DES INFORMATIONS

CE DOCUMENT AINSI QUE L'ENSEMBLE DES CONTENUS PRESENTES SONT PROTEGES PAR LE DROIT D'AUTEUR EN VERTU DE L'ARTICLE L.122-4 DU CODE DE LA PROPRIETE INTELLECTUELLE. TOUTE REPRODUCTION OU DIFFUSION, MEME NON COMMERCIALE, EST INTERDITE QUEL QU'EN SOIT LE SUPPORT OU LE MODE DE COMMUNICATION SANS L'ACCORD PREALABLE ET ECRIT DE L'AUTEUR/EDITEUR.

POUR TOUTE DEMANDE D'AUTORISATION DE REPRISE DE CONTENUS OU DE GRAPHIQUES, VEUILLEZ CONTACTER MARKESS INTERNATIONAL :

+33 1 56 77 17 77

www.markess.fr/demandeinformations

LES LOGOS, GRAPHIQUES, FIGURES ET MARQUES DEPOSEES DES SOCIETES MENTIONNEES DANS CE DOCUMENT SONT LA PROPRIETE DE LEURS AYANTS DROIT.

© Copyright 2012 – MARKESS International – Paris, France

www.markess.fr

Tous droits réservés

MARKESS International

6 bis rue Auguste Vitu – 75015 Paris

Tél : +33 (0)1 56 77 17 77 – Fax : +33 (0)1 56 77 17 70

www.markess.fr

Washington – Paris