



## A propos du Référentiel de Pratiques de MARKESS International Atouts & Bénéfices du Modèle SaaS / On Demand

Mars 2009

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](http://www.markess.fr)

La dynamique d'évolution des applications en ligne à la demande reposant sur le modèle du SaaS (Software as a Service) est désormais une réalité. MARKESS International qui suit ce marché en France depuis bientôt 10 ans note une accélération de la demande des entreprises et administrations dans ce domaine. Mais quels réels bénéfices en tirent ces organisations ? Pourquoi recourent-elles à ces nouveaux modèles d'usage et de consommation d'applications en mode externalisé ? Quels nouveaux enjeux se dessinent pour elles en regard ?

Ce document a pour objectif de présenter les grands résultats de la recherche menée par MARKESS International afin de mieux appréhender les pratiques actuelles des organisations, d'identifier les nouveaux besoins exprimés et les grandes tendances à venir dans ce domaine.

Ce Référentiel présente aussi les profils de prestataires ayant soutenu cette recherche et accompagnant les entreprises dans leurs projets.

MARKESS International est un cabinet d'études et de conseil qui analyse la modernisation et la transformation des organisations privées et publiques avec les technologies de l'information.

### **Thématiques abordées dans ce Référentiel de Pratiques :**

<i>Grands principes des applications en ligne selon le modèle SaaS / On Demand</i> .....	2
<i>Des usages pour des applications variées</i> .....	3
<i>Des adeptes au sein de tout type d'organisations</i> .....	4
<i>Une progression des budgets malgré le contexte économique actuel</i> .....	5
<i>Une implication croissante des responsables informatiques</i> .....	6
<i>Des catalyseurs indéniables favorisant l'adoption de telles solutions</i> .....	7
<i>Des atouts tangibles tant au niveau financier qu'organisationnel</i> .....	8
<i>De nouveaux enjeux associés à l'usage de solutions SaaS / On Demand</i> .....	9
<i>L'intégration au système d'information, un frein essentiel</i> .....	10
<i>Des critères de choix précis pour sélectionner les prestataires</i> .....	11
<i>Le rôle indéniable des prescripteurs amonts</i> .....	12
<i>Conclusion</i> .....	13
<i>Profils de prestataires : Cegid, Eloquant, Esker, Etheryl, Generix Group, Orange Business Services</i> ....	15

**Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques, ..., prestataires, ce Référentiel de Pratiques vous apporte un premier niveau d'information.**

**Il présente quelques grands résultats d'une étude approfondie d'une centaine de pages.**

**Plus d'informations sur l'étude complète auprès de Mickaël Bentz - [mbentz@markess.com](mailto:mbentz@markess.com) - 01 56 77 17 75**

## Grands principes des applications en ligne selon le modèle SaaS / On Demand

Pour mieux appréhender la dynamique actuelle autour des nouveaux modes d'accès, d'usage et de consommation des applications et solutions logicielles, il faut remonter à l'aube de l'an 2000 avec l'apparition des « Application Service Providers » (ASPs). Ces fournisseurs proposaient d'héberger et de mettre à disposition en ligne, sous forme d'abonnement, des applications et des modules de logiciels accessibles via un navigateur internet.

Depuis, le développement des infrastructures haut débit, de la mobilité et du nomadisme, de la collaboration à distance, de la dématérialisation des échanges, de nouveaux usages grand public (blogs, réseaux sociaux...), de réglementations spécifiques (gestion des appels d'offres publics, facture électronique...) ainsi que l'évolution des technologies web ont permis à ce modèle, désormais qualifié par l'acronyme SaaS (Software as a Service) ou la notion de « On Demand », de trouver un écho indéniable au sein des organisations.

Des approches différentes existent au sein même de ce modèle selon par exemple que :

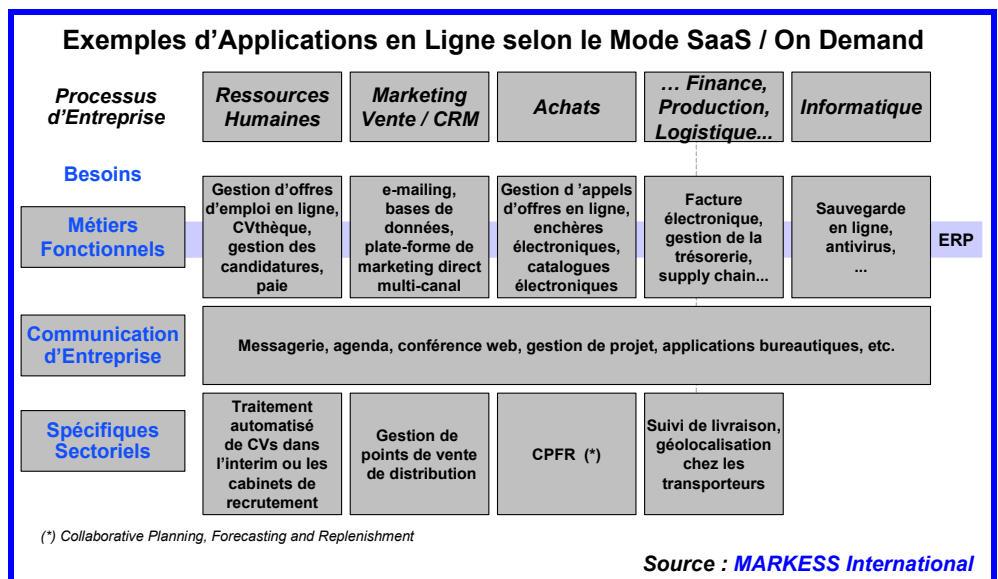
. L'application nécessite un seul environnement d'exploitation ou isolé pour fonctionner correctement (approche « instance unique » ou « single tenant »). Le plus souvent il s'agit d'applications reposant sur des architectures de type client serveur exploitées via un client web ;

. L'application apporte ses propres éléments d'isolement et permet à plusieurs applications de partager le même système cœur ou de le partager entre plusieurs entreprises locataires (approche « multitenant » ou « multi-locataires »).

Les caractéristiques générales des applications reposant sur le modèle SaaS / On Demand sont notamment les suivantes :

- Fonctionnalités accessibles en ligne comme un service, le plus souvent via le réseau internet et un navigateur web ;
- Paiement en fonction de l'utilisation qui est faite de la solution (nombre d'utilisateurs, services activés, volumes consommés...) même si des droits d'entrée fixes peuvent être au préalable demandés ;
- Applications le plus souvent mutualisées, hébergées et maintenues hors de l'entreprise cliente, chez un prestataire et ses partenaires ;
- Location d'un droit d'usage (pas d'acquisition de licences logicielles ni de redevance associée, maintenance de l'application incluse dans le service).

Les entreprises ont recours à ces solutions pour des besoins bien spécifiques, qu'ils soient fonctionnels ou métiers.



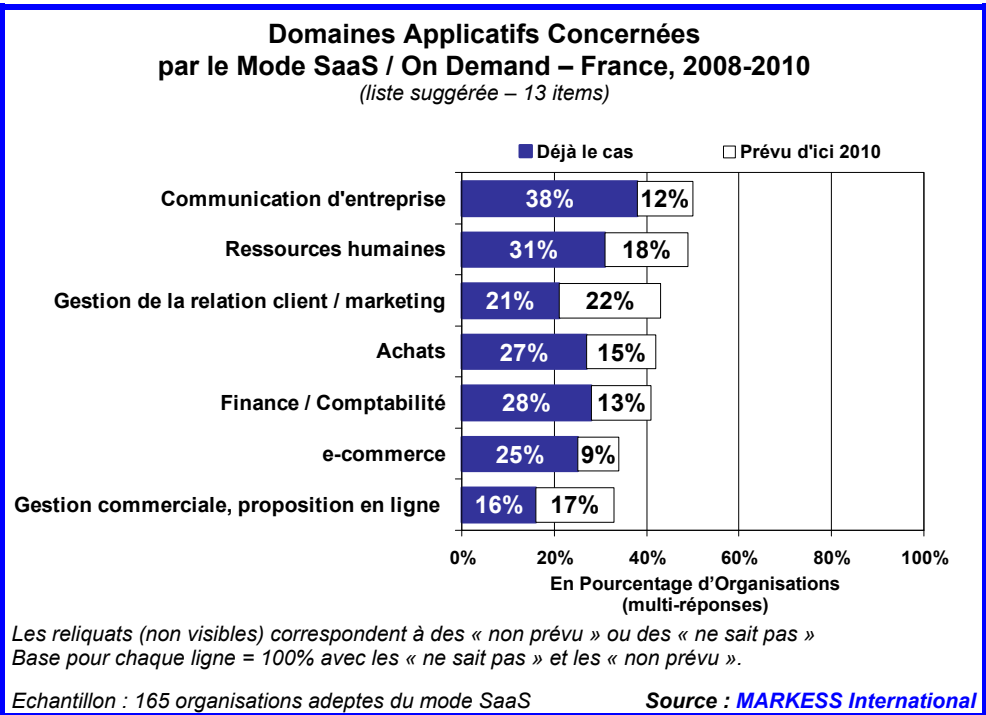
## Des usages pour des applications variées

Sur la base des définitions précédentes, MARKESS International a interrogé en ligne à partir d'un questionnaire, tant qualitatif que quantitatif, 270 responsables au sein d'entreprises privées et d'organisations publiques, aussi bien déjà utilisatrices de telles applications ou ayant des projets dans ce sens d'ici 2010 que des réfractaires à ces usages en 2008. Les responsables interrogés appartiennent tant à des directions générales ou fonctionnelles qu'informatiques.

Les réponses confirment l'engouement pour le modèle SaaS / On Demand puisque 61% des 270 organisations interrogées par MARKESS International évoquent qu'elles ont ou auront recours d'ici 2010 à celui-ci pour au moins un des domaines fonctionnels mentionnés ci-dessous. L'intérêt est donc bien réel et devrait s'intensifier dans les prochaines années.

Si pour ces 165 organisations déjà adeptes de ce nouveau modèle, les applications en ligne en mode SaaS / On Demand sont utilisées dans la plupart des processus d'entreprise, MARKESS International note une présence prépondérante fin 2008 – début 2009 pour les domaines suivants : communication d'entreprise<sup>1</sup> (messagerie, agenda partagé, conférence web, gestion de projets...), ressources humaines (gestion des recrutements, de la paie, des compétences, e-learning...), relation client et marketing (diffusion de messages électroniques, gestion de comptes clients, analyse des ventes, propositions commerciales...), achats (gestion d'appels d'offres, e-sourcing, e-procurement), finance (gestion de notes de frais, factures, trésorerie...) et commerce électronique.

Sont aussi concernés, mais dans une proportion moindre, les applications sociales (blogs, wikis, réseaux sociaux d'entreprise), les services de stockage et de sauvegarde en ligne, la gestion de contenu d'entreprise et la sécurité.



<sup>1</sup> Voir le référentiel de pratiques : [« Solutions Collaboratives & Communication d'Entreprise en Mode ASP / SaaS »](#).

## Des adeptes au sein de tout type d'organisations

Le recours au mode SaaS / On Demand concerne tout type d'organisations, petite ou grande, et quel que soit le secteur d'activité.

Néanmoins, certains profils d'organisations semblent plus actifs que d'autres vis-à-vis de ces nouveaux usages applicatifs et se les accaparent plus vite. Il s'agit notamment des très grandes organisations de plus de 2 000 employés et des plus petites de moins de 99 employés pour lesquelles le modèle SaaS / On Demand semble plus facile à s'approprier notamment d'un point de vue économique. Les organisations de plus de 10 000 employés apparaissent même très impliquées car elles devraient continuer à amplifier leur recours à ce type de solutions d'ici 2010 et être plus de 2/3 à avoir sauté le pas d'ici là !

La réalité des pratiques est aussi variable d'un secteur d'activité à un autre. Certains apparaissent en effet plus ouverts et moteurs que d'autres comme le secteur public, l'informatique et les télécommunications, la distribution ainsi que les entreprises de services. A contrario, les secteurs de la banque et de l'assurance semblent plus en retrait.

De même, et contrairement aux idées reçues, les organisations disposant d'une direction informatique ou équivalente (i.e. possédant des ressources informatiques) ne sont pas moins enclines que les autres à recourir à ces solutions, voir seraient même plus favorables.

Des différences significatives sont à noter aussi selon les usages qui sont faits. Ainsi, il apparaît que :

- Les applications collaboratives et de communication d'entreprise sont davantage utilisées en mode SaaS / On Demand dans les organisations de moins de 499 collaborateurs, le secteur public, l'informatique et les télécommunications ainsi que les entreprises de services ;
- Celles propres aux ressources humaines intéressent plus la distribution et les entreprises de services ainsi que les organisations de 100 à 9 999 collaborateurs ;
- Celles relatives à la vente, au marketing et à la relation client recueillent plus de suffrages auprès des organisations de moins de 499 collaborateurs, et des secteurs de la banque, assurance et distribution ;
- Celles propres aux achats sont davantage présentes dans les organisations de plus de 2 000 employés et notamment dans le secteur public mais aussi la banque et la distribution ;
- Celles dédiées à la finance et comptabilité sont plutôt plébiscitées par les organisations de 500 à 1 999 employés.

**L'étude complète associée à ce Référentiel de Pratiques peut être accompagnée de tableaux Excel (ventilations par taille d'organisations et secteur d'activité), d'une présentation personnalisée ou de toute autre intervention des analystes de MARKESS International.**

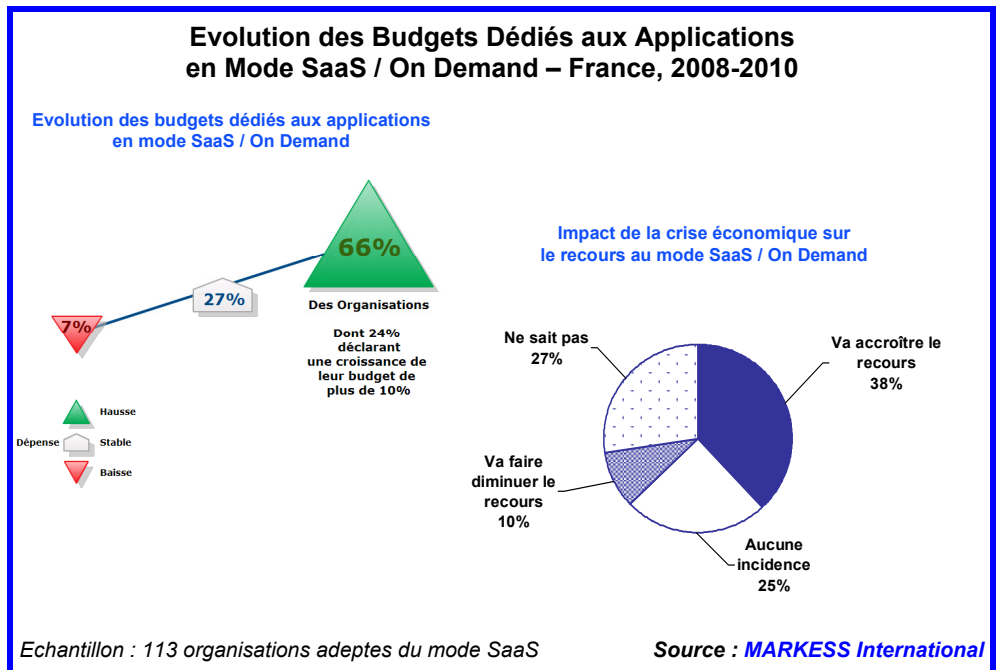
**Plus d'informations auprès de Mickaël Bentz - [mbentz@markess.com](mailto:mbentz@markess.com) - 01 56 77 17 75**

### Une progression des budgets malgré le contexte économique actuel

MARKESS International, qui suit depuis plusieurs années l'évolution des usages faits par les entreprises et administrations des applications en ligne à la demande et en mode SaaS, constate que la crise économique actuelle devrait accroître le recours à de telles solutions (38% des organisations interrogés). 66% évoquent aussi une augmentation du budget qui leur sera consacré d'ici 2010 :

- Pour 26% des organisations, il s'agira d'une croissance de leur budget comprise entre 1% et 5% ;
- Pour 16%, cette augmentation variera entre 6% et 10% ;
- Pour 14%, elle oscillera entre 11% et 20% ;
- Et pour 10%, elle sera même supérieure à 20% !

Les applications en mode SaaS / On Demand apparaissent même pour certaines organisations comme une alternative en temps de crise pour continuer à tirer partie des technologies de l'information pour se moderniser, transformer et innover sans avoir à supporter des coûts d'investissement (CAPEX) conséquents puisque les dépenses associées sont des dépenses de fonctionnement (OPEX), par ailleurs linéarisées dans le temps.



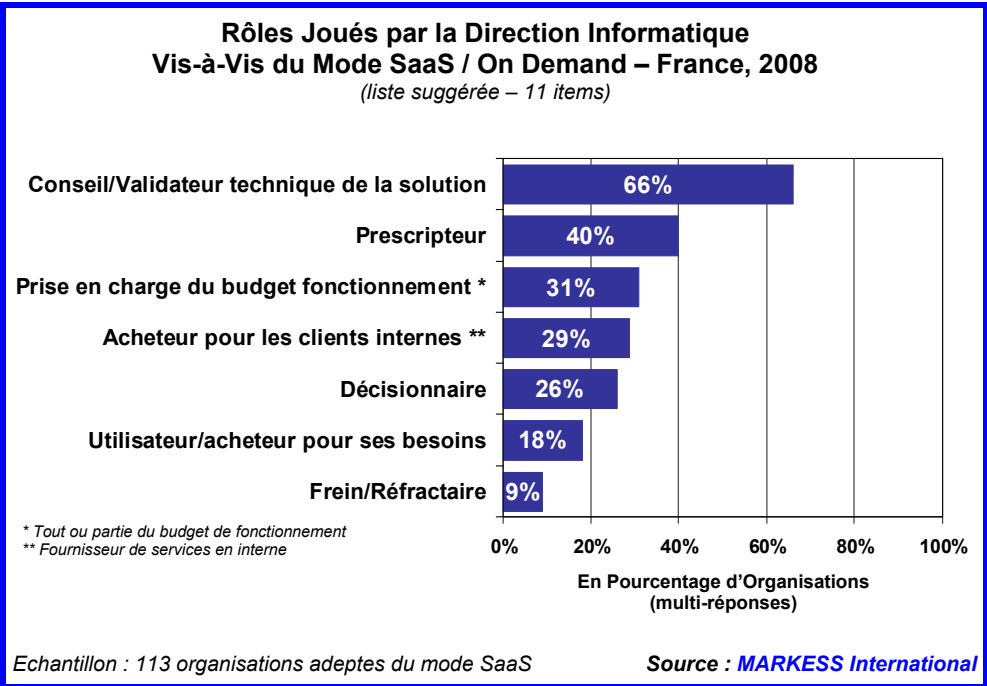
### Une implication croissante des responsables informatiques

Les premières initiatives observées en France par MARKESS International dans ces études en matière de recours aux applications en mode SaaS / On Demand provenaient très fréquemment des directions fonctionnelles, et plus particulièrement des directions des ressources humaines, des achats, marketing, vente et relation client.

Fin 2008 – début 2009, même si les directions fonctionnelles ont toujours une implication déterminante dans l’appropriation de ces nouveaux usages, 65% des organisations interrogées mettent en avant le rôle clé de la direction informatique (ou équivalente) qui peut être aussi bien à l’origine du besoin, au même titre que les directions métier, et du financement de ces solutions.

Au-delà du rôle de conseiller et de validateur technique de la solution, le responsable informatique peut aussi être amené à prescrire en interne la solution, voire l’acheter pour ses clients internes et supporter tout ou partie des budgets de fonctionnement associés.

Il peut aussi recourir à ces solutions pour ses propres besoins au sein de son service notamment dans le cas de solutions collaboratives, de gestion de projet, de conférences web, de stockage, de sécurité (anti-virus, anti-spam...).



## Des catalyseurs indéniables favorisant l'adoption de telles solutions

Les entreprises et administrations interrogées par MARKESS International mettent en avant des motivations claires et précises les ayant conduites à souscrire à des solutions en mode SaaS / On Demand, et cela quels que soient les domaines applicatifs concernés : communication et collaboration d'entreprise, ressources humaines, achats, relation client, finance, production, etc. Les atouts les plus fréquemment avancés sont les suivants :

- Facilité d'accès aux applications, le plus souvent via un simple navigateur web, tout particulièrement pour des applications en ligne à la demande concernant la collaboration, les ressources humaines, la vente, le marketing, la relation client et les achats ;
- Possibilité d'accéder à distance aux données pour les collaborateurs nomades ou en situation de télé-travail ;
- Retour sur investissement rapide (coûts d'acquisition faible, économies réalisées, maintenance incluse dans la souscription...);
- Temps d'implémentation réduit comparativement à d'autres solutions ;
- Amélioration de la productivité (qualité des échanges, réactivité, fréquence des usages...);
- Réponse à la dispersion géographique notamment pour les organisations multi-sites (cas de la distribution avec des points de vente par exemple mais aussi d'entreprises à dimension internationale) ;
- Volonté de partage et de collaboration en réseau.

<b>Recours au Modèle SaaS / On Demand : Principales Motivations France, 2008</b> <i>(liste suggérée – 22 items)</i>	
<b>Adeptes</b>	<b>Non Adeptes (si freins levés)</b>
<b>Facilité d'accès</b> <b>Accès distant nomade / télé-travail</b>  <b>Retour sur investissement rapide</b>  <b>Temps d'implémentation réduit</b>  <b>Amélioration de la productivité</b>  <b>Réponse à la dispersion géographique/multi-sites</b>  <b>Volonté de partage / collaboration en réseau</b>	<b>Pas d'investissement en licences logicielles</b>  <b>Facilité d'accès</b> <b>Accès distant nomade / télé-travail</b>  <b>Réponse à des besoins en ressources informatiques limitées</b>  <b>Temps d'implémentation réduit</b>  <b>Déploiement d'applications non existantes dans l'entreprise</b>
<i>Echantillon : 165 organisations adeptes du mode SaaS et 57 organisations non adeptes du mode SaaS</i>	
<i>Source : MARKESS International</i>	

### Des atouts tangibles tant au niveau financier qu'organisationnel

Les organisations interrogées ont aussi quantifié de nombreux bénéfices dont quelques-uns sont résumés au tableau ci-dessous. Ils portent essentiellement sur les indicateurs clés suivants : gains financiers et réduction de certains coûts (notamment d'exploitation), accélération du « time-to-market », amélioration de l'efficacité et de la productivité, gains de temps et amélioration de la qualité.

D'autres bénéfices sont également soulignés, tels que la réponse à des besoins en ressources informatiques limitées (notamment pour les plus petites entreprises), la possibilité d'étaler le budget de fonctionnement dans le temps ou le partage et la communication facilités, que ce soit en interne ou avec des tiers comme des clients.

Exemples de Bénéfices Associés aux Solutions en Mode SaaS / On Demand – France, 2008 <i>(réponses spontanées)</i>		
Type de bénéfice	Exemple	Chiffrage
Réduction de coûts	Messagerie collaborative sécurisée et mobile	Réduction par 3 du coût total de possession (TCO)
Gains financiers	Système de gestion de contenu (ECM) Solution de gestion des flux de trésorerie Collecte, traitement, analyse, capitalisation de l'information	Réduction des coûts d'exploitation de 10 K€ par an Gains de 30 K€ sur les frais financiers Gain d'un 1/2 ETP et meilleure capitalisation
Time to market	Application de PLM (Product Lifecycle Management)	Division par 2 de la mise sur le marché
Productivité Efficacité	Applications de e-learning et de conférence web : efficacité et rapidité des développements sur mesure	Gain d'un équivalent temps plein (ETP)
Gains de temps	Plate-forme d'information entre les départements achats d'usines d'un groupe Solution de gestion de contenu web pour la gestion d'abonnés	Division par 2 du temps passé en jour/homme par semaine Gain de 4 mn par inscription
Qualité	Solution de gestion de la formation Solution CRM de gestion des e-mails	100% des formations gérées contre 50% avant Gain de 2 ETP pour le filtrage, et le contrôle qualité des réponses

Echantillon : 165 organisations adeptes du mode SaaS Source : MARKESS International

## De nouveaux enjeux associés à l'usage de solutions SaaS / On Demand

Alors que les catalyseurs et bénéfices sont tangibles tant au niveau économique qu'organisationnel, le recours aux applications en mode SaaS / On Demand engendrent de nouveaux enjeux. Le principe même du mode SaaS, qui repose sur une connectivité quasi permanente à l'application via le réseau, déporte les problématiques au-delà des frontières des organisations.

Parmi les inconvénients remontés fin 2008 – début 2009 par les organisations interrogées, la disponibilité et les temps de réponse du service figurent aux premiers chefs des préoccupations des utilisateurs de ces solutions. Les clauses contractuelles précisent les engagements de niveau de service (SLAs) mais il est parfois nécessaire de re-préciser celles-ci si elles ne sont pas en adéquation avec les pré-requis internes. Les engagements demandés par les organisations portent aussi bien sur la disponibilité que sur la compréhension du processus d'escalade en cas de rupture de service, la garantie de conservation des données et la performance (réseaux avec la fiabilité des accès et des connexions, la qualité et stabilité des liaisons, la garantie de connectivité, résilience électrique).

Un autre inconvénient majeur rencontré concerne l'intégration de ces solutions au système d'information. Il est détaillé page suivante.

Aussi, il ne faut pas oublier que les applications en mode SaaS / On Demand changent aussi les habitudes de travail et, même si plus intuitives, elles ne doivent pas faire l'impasse sur la formation et le support des utilisateurs ainsi que sur l'accompagnement aux changements qu'elles engendrent.

Enfin, la sécurité des échanges et la confidentialité des données restent un souci pour beaucoup d'organisations même si ce point semble moins prégnant que par le passé, l'expérience des pionniers et les garanties fournies par les offreurs ayant sans doute contribué à rassurer les organisations les plus sensibles à ce sujet.

### Inconvénients Majeurs Rencontrés dans l'Usage d'Applications SaaS / On Demand – France, 2008

(citations spontanées – 100 citations)

- Disponibilité et temps de réponse du service
- Intégration au système d'information / interfaçage
- Formation et support des utilisateurs
- Sécurité
- Gestion du changement
- Maîtrise des évolutions
- Réseau (fiabilité des accès internet, qualité des liaisons)
- Coût (maîtrise)
- Confidentialité

*Autres citations : Réticence de la DSI ; Complexité ; Hébergement externe ; Compatibilité ; Solution isolée du système d'information ; Richesse et couverture fonctionnelle ; Dépendance vis-à-vis du fournisseur ; Stockage, archivage électronique non réalisé ; Données (export...) ; Ergonomie ; Faible implication des prescripteurs, conseils ; Réactivité du prestataire...*

Echantillon : 68 organisations adeptes du mode SaaS

Source : MARKESS International

### L'intégration au système d'information, un frein essentiel

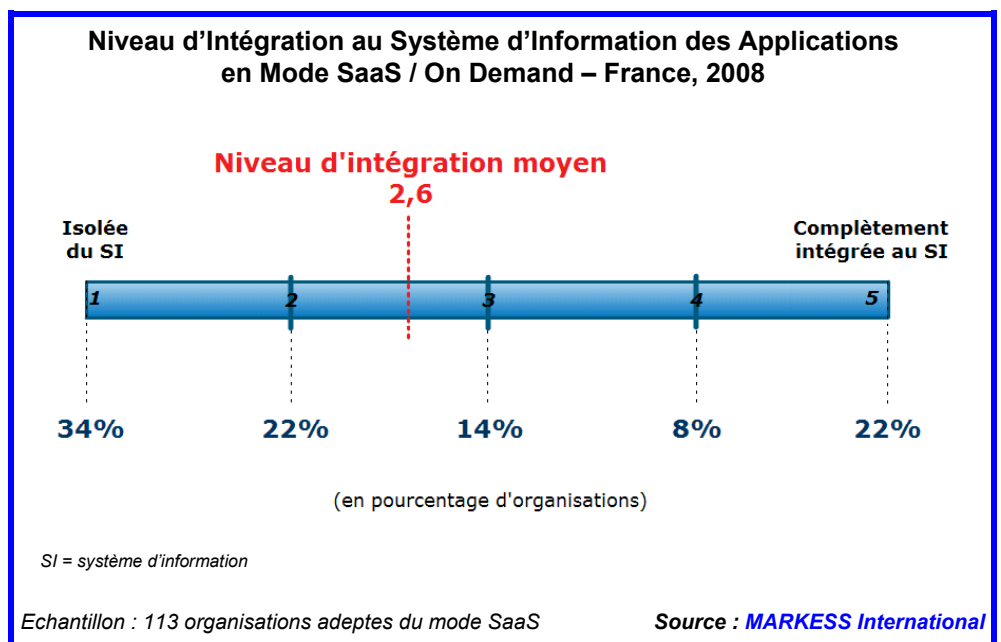
La difficile intégration des applications SaaS / On Demand au système d'information figure en tête des principaux freins au recours à de telles applications. En effet, 38% des organisations interrogées le mettent en avant devant la confidentialité des données, la difficile synchronisation aux autres outils existants, le risque de perdre le contrôle de l'application, la fiabilité des connexions, le risque de non reprise de données et la sécurité des échanges.

L'interfaçage avec le système d'information peut en effet être complexe sachant qu'il faut par ailleurs prendre en compte son évolution dans le temps, l'organisation adaptant celui-ci en fonction de son développement.

Fin 2008 – début 2009, il n'est aussi pas surprenant de constater que les applications en mode SaaS / On Demand utilisées par les organisations interrogées sont faiblement à moyennement intégrées au système d'information des responsables interrogés. Seuls 22% d'entre eux avancent qu'elles sont complètement intégrées à leur système d'information contre 34% qui précisent qu'elles sont à l'inverse complètement isolées de celui-ci. Sur une échelle de 1 à 5, le niveau d'intégration moyen au système d'information des solutions en mode SaaS / On Demand se situe à 2,6 sur 5.

Parmi les problématiques majeures rencontrées en matière d'intégration avec le système d'information, les organisations interrogées mettent en avant :

- Les problématiques d'interfaçage, de connecteurs, de liens avec les bases de données ;
- Les exports/imports, collectes, transferts de données, le plus souvent hétérogènes ;
- Et, à nouveau, la stabilité des connexions réseaux.



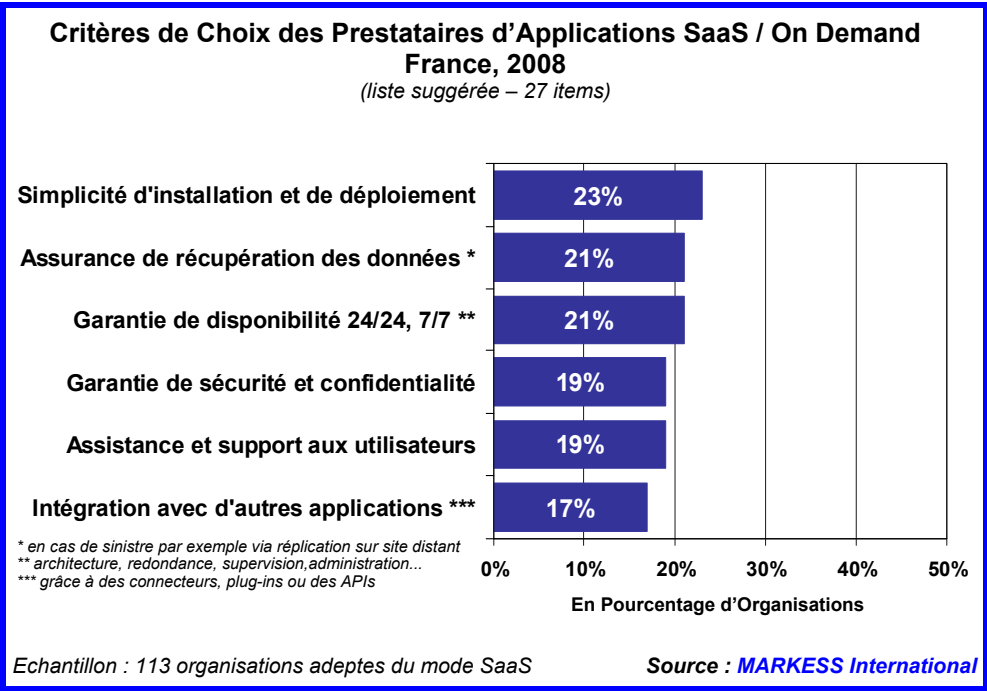
### Des critères de choix précis pour sélectionner les prestataires

Le choix des fournisseurs d'applications en mode SaaS / On Demand est fortement corrélé aux enjeux et inconvénients soulignés précédemment par les organisations interrogées.

Celles-ci se montrent exigeantes et attendent de leurs prestataires qu'ils remplissent la quasi-totalité des critères suivants :

- Leur application doit être simple à utiliser, ergonomique et facile à déployer ;
- L'assurance de pouvoir récupérer les données hébergées sur la plateforme du prestataire (ou de son partenaire) en cas d'incident, ce qui implique la mise en place de procédures de sauvegarde, de mirroring, etc. ;
- Avec le mode SaaS / On Demand où les organisations passent de l'achat d'un produit logiciel à un service, les enjeux se déplacent progressivement de l'applicatif vers la capacité pour les prestataires à s'engager sur des résultats de disponibilité et d'accessibilité, et à garantir les niveaux de sécurité et de confidentialité souhaités ;
- L'assistance et le support aux utilisateurs via des hotlines, des sessions de formation, etc. ;
- L'offre de connecteurs, de plug-ins ou APIs permettant l'intégration des applications entre elles, voir l'orchestration de plate-forme de développement permettant à des composants et applications de partager des bases de données communes et accessibles via une même interface.

Le mode SaaS / On Demand est en effet un service complet combinant de l'applicatif, de l'énergie informatique, et des services avec engagement de résultats. C'est donc un sujet complexe qui demande beaucoup de qualité de la part des acteurs en présence.



## Le rôle indéniable des prescripteurs amonts

Pour que les usages se diffusent au plus grand nombre et pour convaincre les organisations indécises, il faut nécessairement des relais capables d'évangéliser, prescrire, recommander et commercialiser ces solutions reposant sur un modèle économique nouveau. Aussi, les relais, qu'ils soient prescripteurs et/ou canaux indirects, devraient jouer un rôle de plus en plus prégnant, voire déterminant.

Si début 2009, la contribution du canal indirect est encore loin de faire l'unanimité de la part des différents acteurs interrogés par MARKESS International, il en est tout autre de la prescription délivrée par des consultants indépendants, des cabinets de conseil notamment. Celle-ci est le fruit des attentes des organisations tant en amont en conseil et accompagnement qu'en aval en formation et support à ces solutions.

La demande soutenue pour les applications en mode SaaS / On Demand soulève l'intérêt croissant des acteurs du marché des logiciels et services IT, quel que soit leur profil : des acteurs pionniers sur ce marché comme les ASPs (Application Service Providers) aux éditeurs évoluant vers le SaaS (Software as a Service) en passant par les SSII et les intégrateurs, les infogéneurs, les hébergeurs, les opérateurs de services et de plateformes, les opérateurs de télécommunications, etc. Près d'une centaine d'offres ont ainsi été cités par les entreprises interviewées, la plupart étant positionnés sur des niches fonctionnelles pointues et/ou des segments de marché très ciblés (niche verticale dédiée à un secteur d'activité précis, offre spécifique aux PME, etc.).

### Principaux Rôles des Prescripteurs du Modèle SaaS / On Demand France, 2008

(citations spontanées – 107 citations)

- Conseiller / Prescrire / Orienter
- Faire connaître la solution, évangéliser, informer, et présenter la solution
- Aider à la décision et au choix de la solution
- Définir les besoins
- Etudier / Evaluer les offres du marché
- Accompagner dans le déploiement, AMOA
- Mettre en avant les meilleures pratiques, les retours d'expérience

*Autres citations : Démontrer la valeur ajoutée, la faisabilité, convaincre sur l'intérêt ; Financer ; Intégrer la solution ; Commercialiser la solution ; Mettre en œuvre / déployer la solution ; Rassurer sur l'offre ; Former ; Accompagnement juridique...*

Echantillon : 77 organisations adeptes du mode ASP

Source : MARKESS International

## Conclusion

Selon MARKESS International, les principaux points à retenir en conclusion de cette analyse consacrée aux atouts et aux bénéfices du modèle SaaS / On Demand sont les suivants :

- La dynamique d'évolution des applications en ligne à la demande reposant sur les modèles du SaaS (Software as a Service) et des ASPs (Application Service Providers) est confirmée<sup>1</sup>. La demande des entreprises et administrations s'accélère dans ce domaine avec 38% des organisations interrogées indiquant que la crise économique actuelle devrait accroître leur recours à de telles solutions et 66% évoquant une augmentation du budget qui leur sera consacré d'ici 2010 ;
- Ce modèle fait des adeptes parmi les grandes entreprises et les plus petites ainsi qu'au sein des administrations. Ses usages portent sur des applications variées avec des engagements contractuels plus longs que par le passé ce qui témoigne d'un gage de confiance de la part des organisations déjà clientes ;
- Il recèle des atouts tangibles tant au niveau financier qu'organisationnel que des retours d'expérience désormais concrets peuvent valider ;
- Dans ce contexte, le marché français des applications en ligne en mode SaaS / On Demand, estimé par MARKESS International à près de 1,5 milliard d'euros en France en 2008, devrait croître au rythme moyen annuel de 14% sur la période 2008-2010. Il devrait ainsi atteindre près de 2 milliards d'euros en 2010 pour représenter plus de 18% de l'ensemble du marché des logiciels ;
- Pour que les usages se diffusent au plus grand nombre et pour convaincre les organisations indécises, il faut néanmoins des relais capables d'évangéliser, prescrire, recommander et commercialiser ces solutions reposant sur un modèle économique nouveau. Aussi, les relais, qu'ils soient prescripteurs (cabinets de conseil, consultants indépendants, experts divers) et/ou canaux indirects, devraient jouer un rôle de plus en plus prégnant, voire déterminant.

**La méthodologie suivie** pour réaliser cette étude repose sur des interviews réalisées fin 2008 – début 2009 auprès de **270 organisations privées et publiques basées en France ainsi que sur les entretiens avec 160 prestataires** actifs sur le marché des applications en ligne en mode SaaS / On Demand.

<sup>1</sup> Voir les autres référentiels de pratiques de MARKESS International sur ces thèmes sur [www.markess.fr](http://www.markess.fr).

**Maîtrises d'ouvrage, chefs de projet, responsables informatiques, ..., prestataires, ce Référentiel de Pratiques vous apporte un premier niveau d'information. Il présente quelques grands résultats d'une étude approfondie de 80 pages. Cette étude peut être accompagnée de tableaux Excel (ventilations par taille et secteur d'activité), d'une présentation personnalisée ou de toute autre intervention de nos analystes. L'objectif de nos analyses : vous aider à mieux cerner le thème étudié et, en fonction de vos besoins, contribuer au succès de vos projets stratégiques. Plus d'informations auprès de Mickaël Bentz - mbentz@markess.com - 01 56 77 17 75**

Le Référentiel de Pratiques « Atouts & Bénéfices du Modèle SaaS / On Demand » restitue les résultats majeurs de la recherche conduite par **MARKESS International** fin 2008 – début 2009 auprès de 270 organisations basées en France.

Se sont associés plus particulièrement à cette recherche les prestataires dont le profil est joint à ce Référentiel de Pratiques.

**MARKESS International** remercie l'événement **IT Partners, ITR Manager, La Lettre du SaaS et des ASPs** ainsi que l'**ASP Forum** qui ont aussi relayé les questionnaires dans le cadre de cette analyse.

Pour toute précision, veuillez contacter **MARKESS International** **+33 1 56 77 17 77**

[www.markess.fr/etudes.php](http://www.markess.fr/etudes.php)

## POUR ALLER PLUS LOIN

**MARKESS International** propose, au-delà de ce Référentiel de Pratiques, une **étude approfondie** (de 80 pages) avec les résultats détaillés sous forme de présentation Powerpoint. Celle-ci peut être accompagnée de **tableaux Excel** (ventilations par taille d'organisations et secteur d'activité), d'une **présentation personnalisée** ou de toute autre **intervention des analystes de MARKESS International**.

Contact : [mbentz@markess.com](mailto:mbentz@markess.com) - 01 56 77 17 75

---

### Parmi les thèmes de l'étude approfondie Atouts & Bénéfices du Modèle SaaS / On Demand France, 2008-2010

- Domaines des solutions collaboratives concernées par le mode ASP/SaaS
- Fonctionnalités privilégiées : messagerie d'entreprise, conférence à distance, gestion de projet...
- Modèles contractuels et de paiement utilisés
- Ratios clés sur les utilisateurs de ces solutions (volume, prix...)
- Bénéfices associés
- Catalyseurs et freins
- Catégorie de prestataires privilégiés : notoriété et positionnement
- Chiffres de marché et perspectives 2010

*Date de parution : Mars 2009*

---

Autres études majeures publiées par **MARKESS International** :

*Hébergement à Valeur Ajoutée : Réponses aux Défis de la Continuité de Business, 2008-2010*

*Gestion de Contenu d'Entreprise : Enjeux & Perspectives, 2008-2010*

*Bénéfices & Gains de la Dématérialisation de Factures, 2008-2010*

*Solutions Collaboratives et de Communication d'Entreprise en mode ASP / SaaS, 2008-2010*

*Motivations & Clés de Succès de l'Externalisation des Applications et Processus RH, 2008-2010*

*Dématérialisation de Documents et Courriers Entrants, 2008-2010*

*Gestion d'Information d'Entreprise, 2008-2010*

*Archivage et Conservation de Contenus Electroniques, 2007-2009*

*Nouvelles Approches de la Relation Client : Evolutions des Solutions Front-Office, 2007-2009*

**MARKESS International** est un cabinet d'études et de conseil qui analyse depuis 10 ans la modernisation et la transformation des organisations avec les technologies de l'information. Etabli à Washington, D.C. et à Paris, **MARKESS International** a pour mission d'aider tant les utilisateurs à mieux comprendre et tirer parti de ces technologies que les offreurs à mettre au point une stratégie optimale pour cibler ces marchés. Avec plusieurs milliers d'interviews d'utilisateurs et de prestataires par an, **MARKESS International** a une position unique et privilégiée pour analyser et faciliter les relations entre les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre des projets basés sur les nouvelles technologies, les prestataires qui les assistent et les producteurs, fournisseurs de briques technologiques de base (constructeurs, éditeurs de logiciels, fournisseurs de services packagés, opérateurs de télécommunications).

Pour toute autre information complémentaire : [www.markess.fr/demandeinformations.php](http://www.markess.fr/demandeinformations.php)

Reproduction et diffusion électroniques interdites du Référentiel de Pratiques de MARKESS International « Atouts & Bénéfices du Modèle SaaS / On Demand – France, 2008-2010 »

Pour toute demande d'exemplaire supplémentaire, contactez **+33 1 56 77 17 77** ou [www.markess.fr](http://www.markess.fr)

## Profils de Prestataires

