

# LES CAHIERS DU CROCIS

## LES SOCIÉTÉS DE SERVICES INFORMATIQUES, UN ATOUT DE POIDS POUR L'ILE-DE-FRANCE

N° 34 - avril 2010

*un centre d'observation de la*



**Chambre de commerce  
et d'industrie de Paris**



*Cette étude a été réalisée par Bénédicte GUALBERT  
Centre Régional d'Observation du Commerce, de l'Industrie et des Services  
Chambre de commerce et d'industrie de Paris  
Directeur de la publication : Pierre TROUILLET  
Directeur de la rédaction : Jean-Louis SCARINGELLA  
Rédacteur en chef : Isabelle SAVELLI-THIAULT  
Maquette, mise en page : Nathalie PAGNOUX*

avril 2010

## Les sociétés de services informatiques, un atout de poids pour l'Ile-de-France

## Sommaire

<b>1. La structure du secteur en Ile-de-France</b> .....	<b>4</b>
1.1. Les établissements .....	4
1.1.1. Le poids considérable de l'Ile-de-France .....	4
1.1.2. Plus de la moitié des établissements dans le conseil .....	5
1.1.3. Des établissements concentrés à Paris et dans les Hauts-de-Seine.....	6
1.1.4. Forte progression pour l'entretien-réparation et le conseil .....	8
1.1.5. Une très forte majorité de petits établissements .....	10
1.1.6. Les créations et fermetures.....	12
1.1.7. Avant la crise, des éléments financiers positifs .....	13
<b>2. Les effectifs</b> .....	<b>15</b>
2.1. Le conseil en tête .....	15
2.2. Des effectifs particulièrement élevés dans les Hauts-de-Seine .....	17
<b>3. Les services informatiques : un marché fortement impacté par la crise</b> .....	<b>19</b>
3.1. Avant la crise, un marché dynamique .....	19
3.1.1. Des entreprises franciliennes très présentes .....	19
3.1.2. Des frontières qui tendent à s'effacer entre les acteurs.....	19
3.1.3. Un secteur soumis aux aléas conjoncturels.....	21
3.1.4. Une pression sur les prix qui s'accroît .....	21
3.1.5. Un processus d'industrialisation en bout de course ? .....	22
3.2. L'impact de la crise : vers une nouvelle restructuration du secteur ?.....	23
3.2.1. Un marché en baisse après quatre années de croissance .....	23
3.2.2. Des secteurs particulièrement touchés .....	24
3.2.3. L'emploi informatique pâtit de la crise .....	25
3.3. Après la crise, quelles perspectives ? .....	26
3.3.1. Les SSII adaptent leur organisation .....	26
3.3.2. Des perspectives favorables dans certains secteurs.....	26
3.3.3. Le cloud computing, une nouvelle donne ? .....	27
3.3.4. Vers une nouvelle vague de concentration ? .....	28

Le secteur des services informatiques et logiciels a vu sa taille multipliée par cinq en vingt ans sur le territoire français. C'est lui qui crée chaque année le plus grand nombre d'emplois de cadres, et les créations d'entreprises y sont nombreuses. Mais aujourd'hui ce secteur, dont l'activité est fortement liée aux investissements des entreprises, doit faire face à une crise historique violente. Quelle place la région-capitale occupe-t-elle dans cette industrie stratégique ? Quelles sont les évolutions récentes du secteur ? Après un tour d'horizon des chiffres-clés des services informatiques en Ile-de-France, cette étude abordera l'impact de la crise et la façon dont les SSII<sup>1</sup> font face à ce contexte économique très dégradé.

## Précisions méthodologiques

Le périmètre de l'étude : les codes NAF du secteur

Quatre activités sont analysées dans cette étude, correspondant aux codes NAF suivants (nomenclature 2003) :

### **721Z - Conseil en systèmes informatiques :**

- les activités d'étude et de conseil en matière de systèmes ou de configurations informatiques, tant en ce qui concerne les matériels que les logiciels.

### **722A - Edition de logiciels (non personnalisés) :**

- les services de développement, production, fourniture et documentation de logiciels standards (progiciels, utilitaires d'application, etc.), ainsi que leur édition.

### **722C - Autres activités de réalisation de logiciels :**

- l'analyse, la conception et la programmation de systèmes prêts à l'emploi :
- analyse des besoins et des problèmes des utilisateurs, propositions quant à la solution la mieux adaptée
- développement, production, fourniture et documentation de logiciels "à la demande" réalisés d'après les instructions des utilisateurs
- rédaction de programmes d'après les directives des utilisateurs
- conception de pages web.

### **723Z - Traitement de données :**

- le traitement des données fournies par le client, sans étude de logiciel
- les travaux spécialisés de saisie de données ou de conversion de fichiers
- la numérisation de documents

### **725Z - Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique :**

- l'entretien, la maintenance et la réparation de machines de bureau, de machines comptables, d'ordinateurs et de matériel informatique périphérique

Lorsque le terme « services informatiques » sera employé dans cette étude, il désignera l'ensemble de ces 5 activités.

Pour une plus grande facilité de lecture, nous avons regroupé les activités d'édition et de réalisation de logiciels des codes 722A et 722C sous la rubrique « Edition de logiciels », qui additionne les deux activités.

---

<sup>1</sup> SSII : Société de Service et d'Ingénierie Informatique

## 1. La structure du secteur en Ile-de-France

### 1.1. Les établissements

#### 1.1.1. Le poids considérable de l'Ile-de-France

Avec 28 200 établissements en 2009, l'Ile-de-France représente plus de 40 % des services informatiques français en nombre d'établissements, et plus de la moitié pour la seule activité de conseil.

Secteur	Nombre d'établissements	Part de l'Ile-de-France dans le total des établissements français
Conseil en systèmes informatiques	14 566	51 %
Edition de logiciels	10 588	39 %
Traitement de données	1825	35 %
Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique	1224	18 %
Total Services informatiques	28 203	43 %
Total Services aux entreprises	216 758	34 %

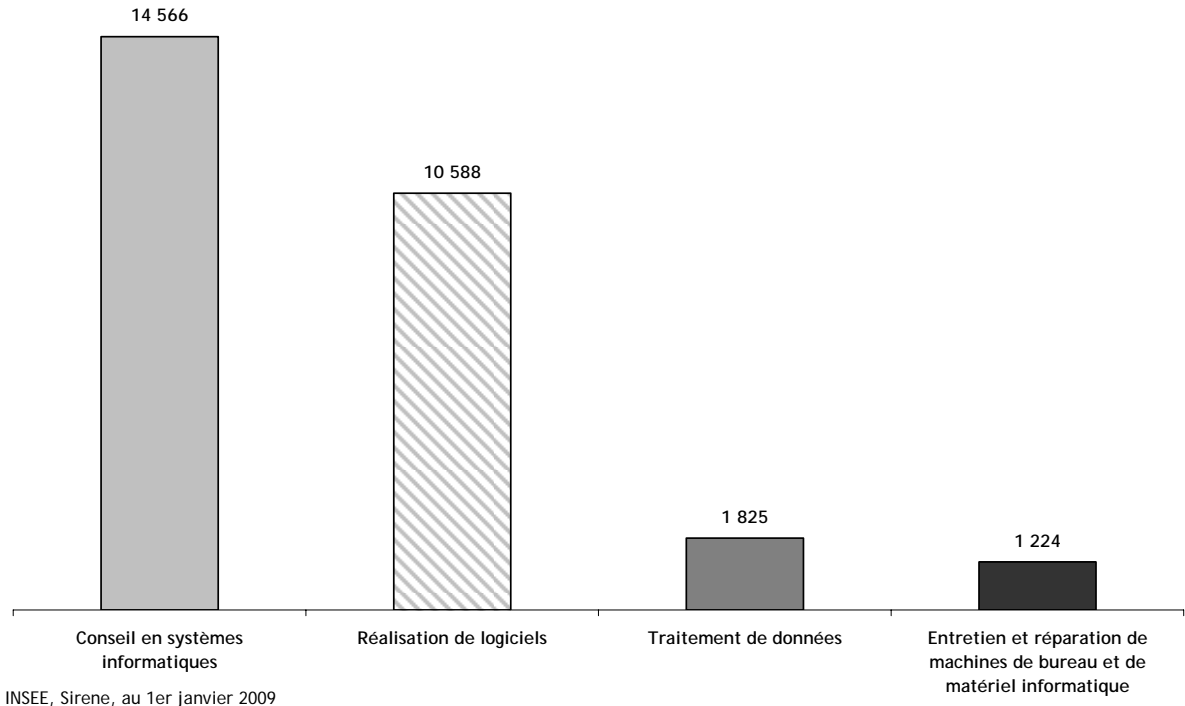
Source : INSEE, Sirène, au 1<sup>er</sup> janvier 2009

Sur les 50 premières entreprises françaises du secteur, 42 ont leur siège social en Ile-de-France, dont la moitié dans les Hauts-de-Seine<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Source : DIANE, classement par chiffre d'affaires 2008

### 1.1.2. Plus de la moitié des établissements dans le conseil

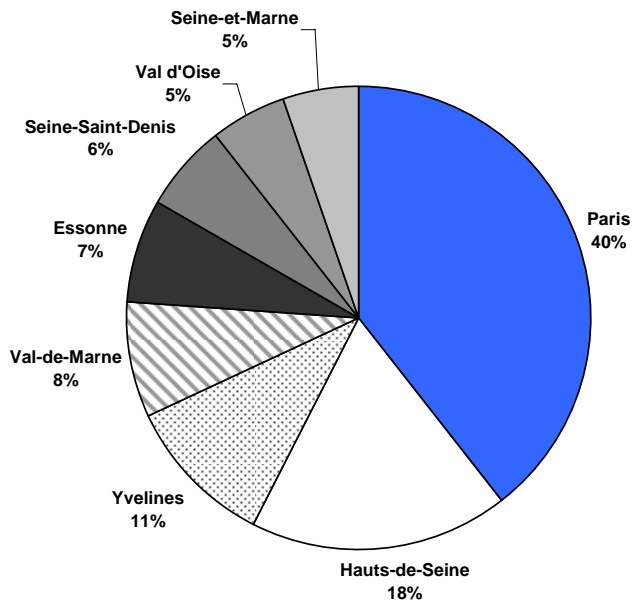
Répartition par activité des établissements franciliens en 2009



Ce sont les établissements de conseil informatique qui sont les plus nombreux en Ile-de-France, représentant 52 % des services informatiques franciliens. L'édition de logiciels constitue 38 % du total, alors que le traitement de données et l'entretien du matériel ne représentent respectivement que 6 et 4 % des établissements du secteur.

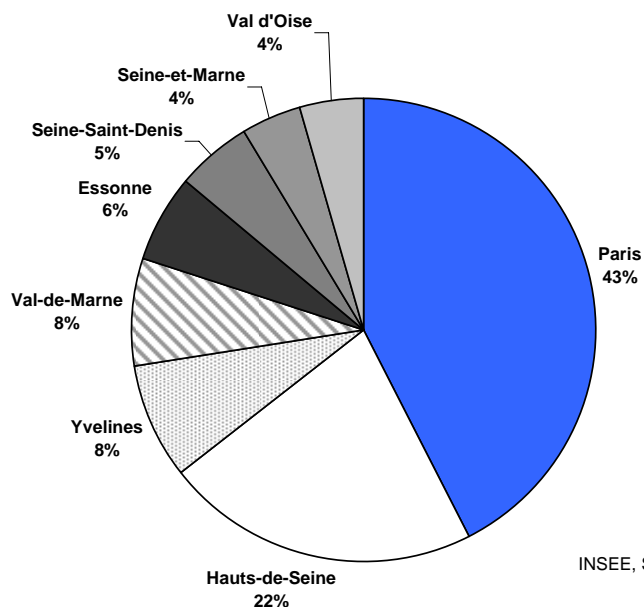
### 1.1.3. Des établissements concentrés à Paris et dans les Hauts-de-Seine

Conseil en systèmes informatiques :  
répartition des établissements par département



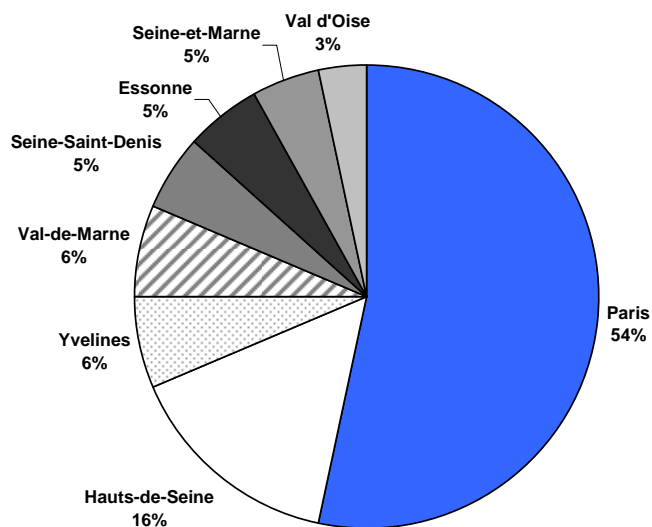
INSEE, Sirene, au 1er janvier 2009

Edition de logiciels :  
répartition des établissements par département



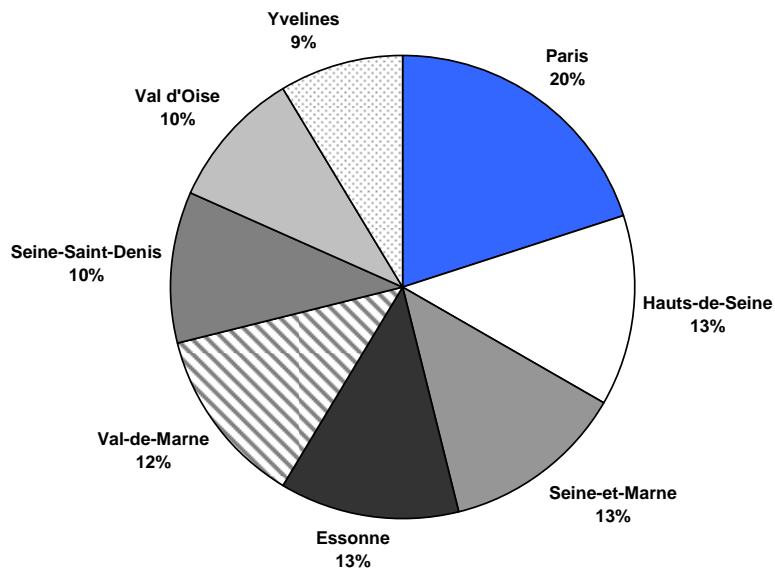
INSEE, Sirene, au 1er janvier 2009

Traitement de données :  
répartition des établissements par département



INSEE, Sirene, au 1er janvier 2009

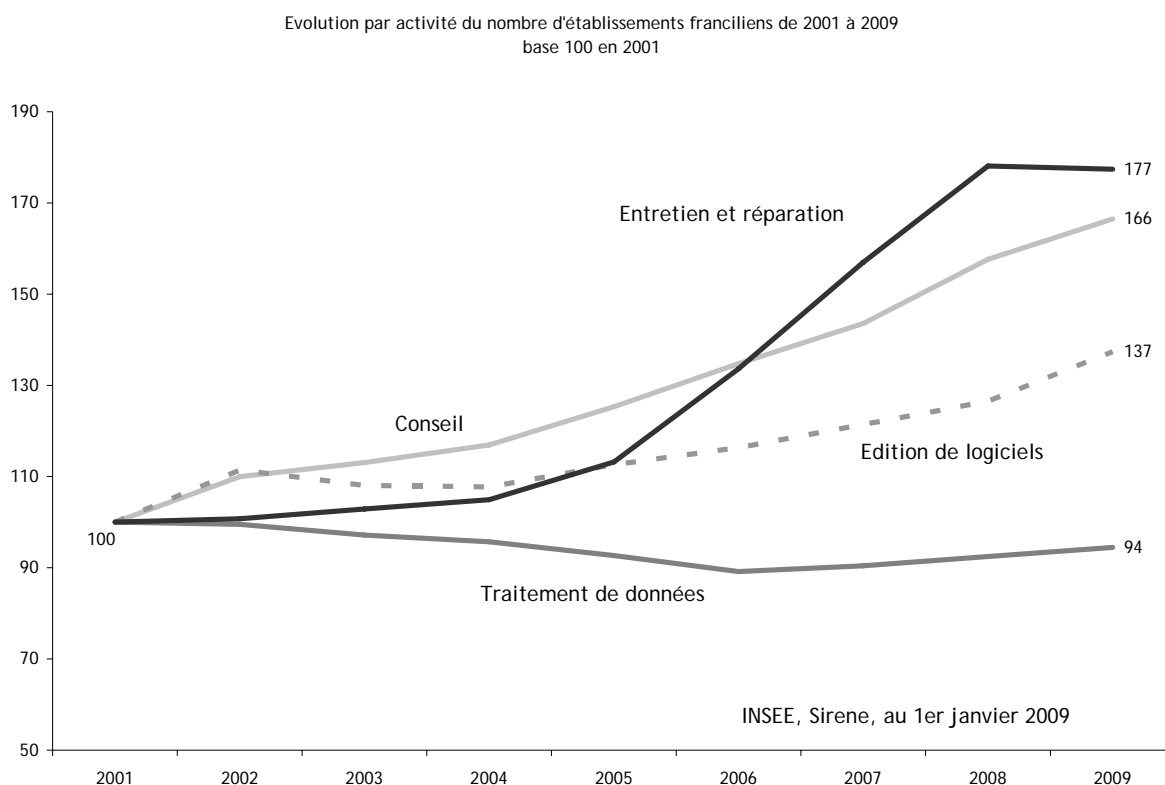
Entretien et réparation :  
répartition des établissements par département



INSEE, Sirene, au 1er janvier 2009

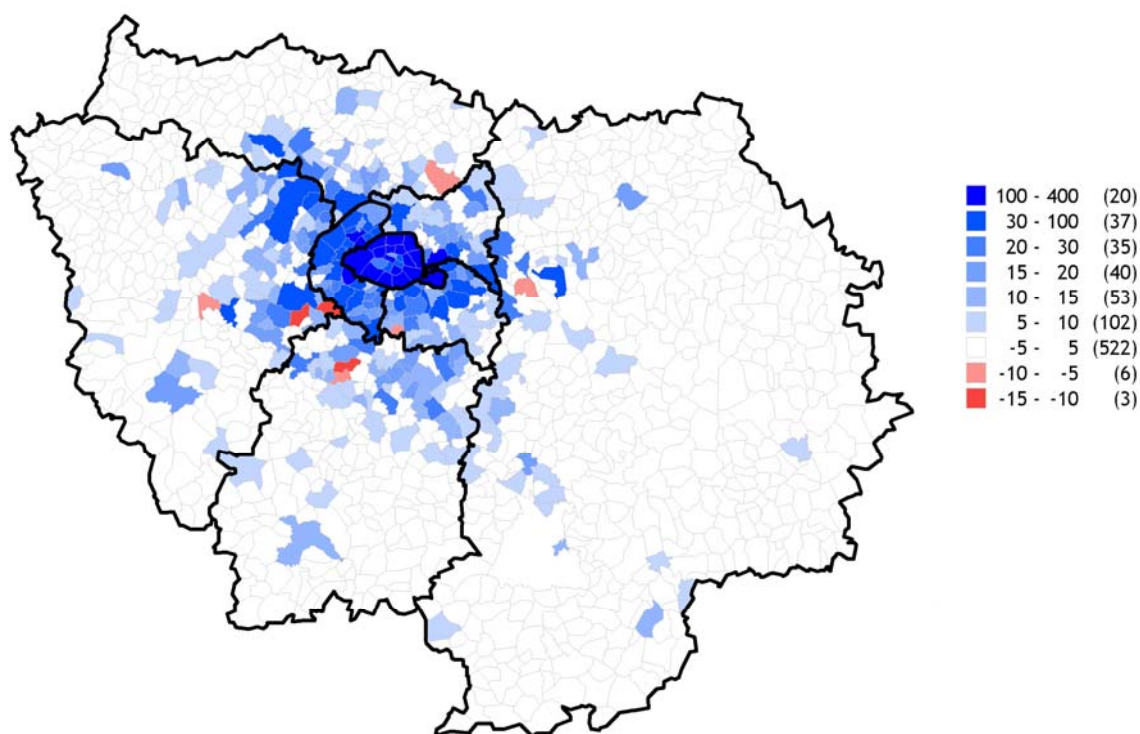
Les établissements de services informatiques sont principalement concentrés à Paris et dans les Hauts-de-Seine. La capitale compte en particulier un grand nombre d'établissements dans le domaine du traitement de données (53 % des établissements de la région), de l'édition de logiciels (43 %), et du conseil en informatique (39 %). L'édition de logiciels est très fortement concentrée sur deux départements : Paris et les Hauts-de-Seine, qui représentent près des deux tiers des établissements franciliens d'édition de logiciels. En ce qui concerne l'entretien-réparation, les établissements sont plus également répartis entre les départements de la région.

#### 1.1.4. Forte progression pour l'entretien-réparation et le conseil



Entre 2001 et 2009, le nombre d'établissements dans les services informatiques a augmenté de 48 %, soit 13 points de plus que dans l'ensemble des services aux entreprises. Deux activités se sont particulièrement développées : l'entretien-réparation, qui a vu son nombre d'établissements augmenter de 77 %, et le conseil informatique (66 %). La loi « Borloo » de 2005 sur les services aux particuliers, instaurant diverses incitations fiscales et sociales, a favorisé la création d'entreprises dans le domaine de l'assistance informatique au domicile des particuliers, ce qui explique en partie la hausse de ces activités. Les établissements d'édition de logiciels ont également progressé, mais dans une moindre mesure : + 37 %. Seuls les établissements de traitement des données ont connu une baisse (-6 %).

## Evolution du nombre d'établissements par commune entre 2001 et 2009.



Source : INSEE (fichier Sirène 2001 et 2009).

Le conseil a particulièrement progressé dans le Val-de-Marne (+ 76 % entre 2001 et 2009), en Seine-Saint-Denis et en Essonne (+ 66 et + 65 %). L'édition de logiciels a connu une forte croissance du nombre d'établissements dans le Val de Marne, le Val d'Oise, et la Seine-Saint-Denis (+ 67 %, + 55 %, + 48 %).

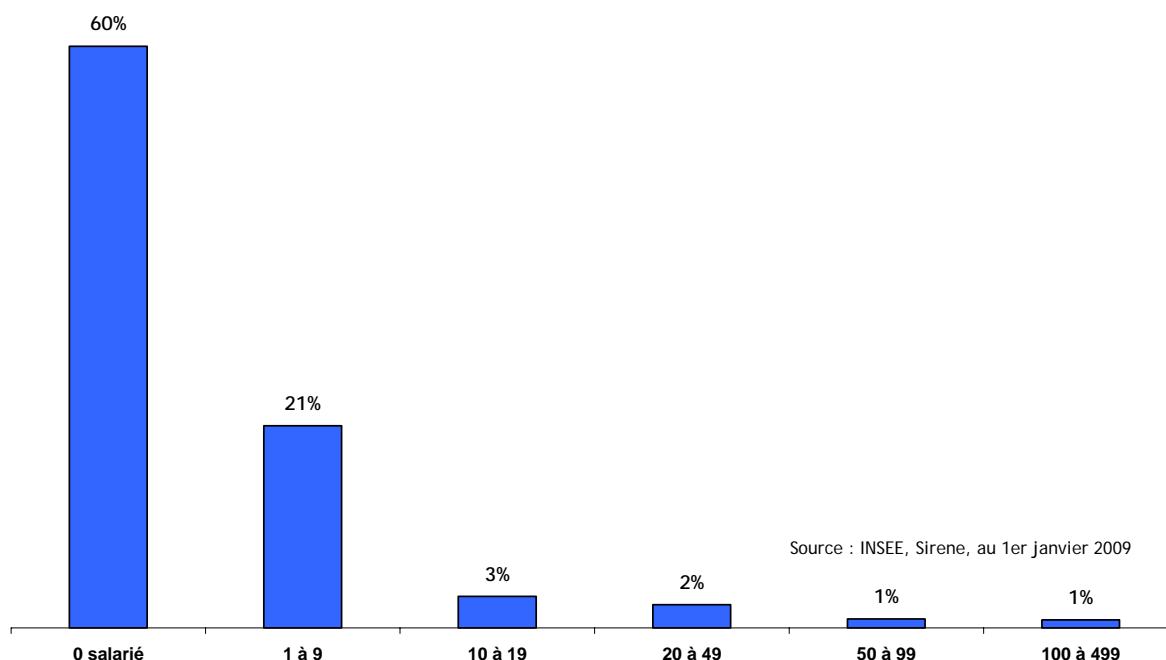
Le nombre d'établissements de traitement de données a baissé dans tous les départements, mais plus particulièrement en Seine-Saint-Denis et dans le Val-de-Marne (- 29 %). L'entretien-réparation a fortement progressé, particulièrement en Seine-Saint-Denis et en Essonne (+ 105 % et + 89 %). Seule Paris n'a connu qu'une faible progression (+ 16 %).

### Détail par secteur :

	2001	2009	EVOLUTION 2009/2001
Conseil en systèmes informatiques	8 749	14 566	66 %
Réalisation de logiciels	7 706	10 588	37 %
Traitement de données	1 932	1 825	-6 %
Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique	690	1 224	77 %
<b>Total</b>	<b>19 077</b>	<b>28 203</b>	<b>48 %</b>

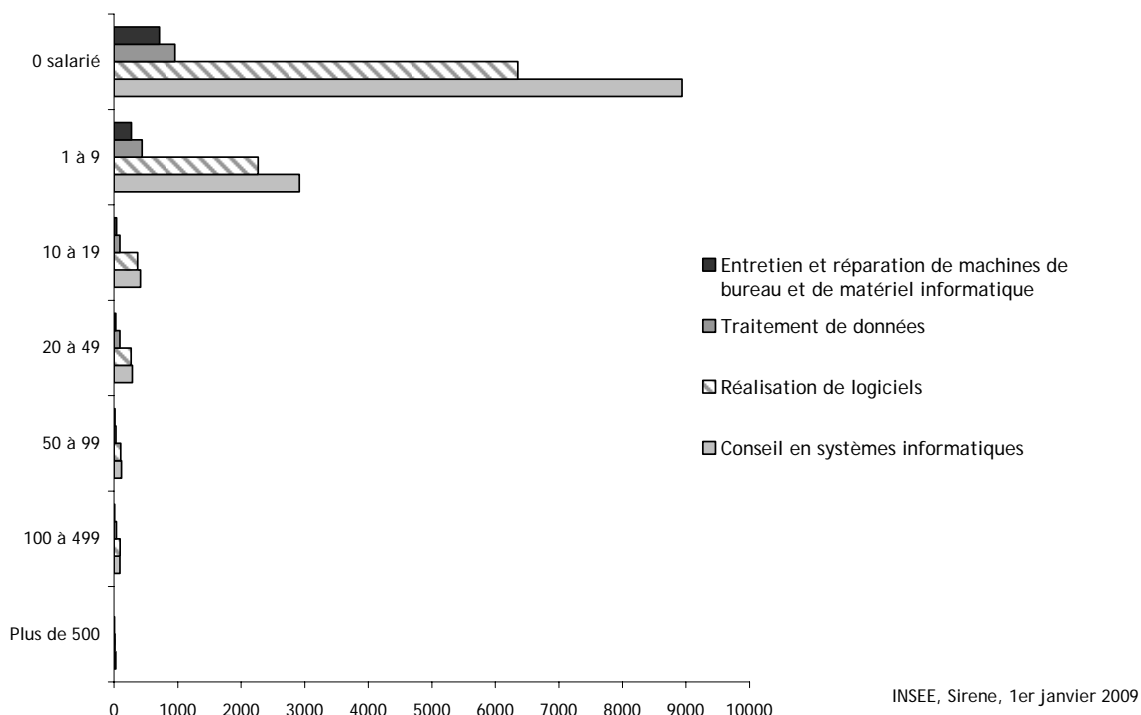
### 1.1.5. Une très forte majorité de petits établissements

Services informatiques : nombre d'établissements par tranche d'effectif en 2009



Les établissements du secteur des services informatiques d'Ile-de-France sont en très grande majorité de petite taille : 80 % des établissements ont moins de 10 salariés. Leur part est néanmoins plus faible dans les services informatiques que dans l'ensemble des services aux entreprises. En effet, le secteur a connu une phase de consolidation après la forte crise qui l'a touché en 2002-2003. La part des établissements de moins de 10 salariés a baissé de 7 points entre 2001 et 2009 (de 88 à 81 %) alors qu'elle est restée stable dans l'ensemble des services aux entreprises (94 %).

Nombre d'établissements par tranche d'effectif en 2009



Dans le conseil, l'édition de logiciels, et l'entretien-réparation, plus de 90 % des établissements ont moins de 10 salariés, 85 % dans le traitement de données. Les entreprises sans salarié sont les plus nombreuses : elles représentent de 58 % du total pour le traitement des données, à 70 % du total pour le conseil. En effet en raison du sous-emploi des seniors dans la branche, des consultants expérimentés, au chômage ou en retraite, créent leur propre emploi ou se procurent un complément de revenu avec l'activité de consultant indépendant ; ce phénomène devrait encore s'accroître avec la mise en place du statut d'auto-entrepreneur début 2009.

### 1.1.6. Les créations et fermetures

#### Créations :

	Ile-de-France	France	Part Ile-de-France/ France
Conseil informatique	2058	3757	55 %
Edition de logiciels	1309	3541	37 %
Traitement de données	178	450	40 %
Entretien et réparation	129	1002	13 %
<b>Total</b>	<b>3674</b>	<b>8750</b>	<b>42 %</b>

Source : Coface, 2008

Le secteur informatique francilien fait preuve d'un grand dynamisme démographique : en Ile-de-France, en 2008, 3674 entreprises ont été créées, ce qui représente 42 % des créations françaises de l'année dans les services informatiques. Plus d'une société française de conseil informatique sur deux créée en 2008 l'a été en Ile-de-France.

#### Fermetures<sup>3</sup> :

Fermetures	Ile-de-France	France	Part
Conseil informatique	1039	2040	51 %
Edition de logiciels	541	2557	21 %
Traitement de données	139	323	43 %
Entretien et réparation	119	755	16 %
<b>Total</b>	<b>1838</b>	<b>5675</b>	<b>32 %</b>

Source : Coface, 2008

Ile de France, 2008	Nombre d'établissements	Fermetures	Taux de fermeture
Conseil informatique	13789	1039	8 %
Edition de logiciels	9750	541	6 %
Traitement de données	1786	139	8 %
Entretien et réparation	1229	119	10 %
<b>Total</b>	<b>26554</b>	<b>1838</b>	<b>7 %</b>

<sup>3</sup> Total fermetures = défaillances + cessations d'activité

Le taux de fermeture était en 2008 de 7 % pour les services informatiques franciliens. Ce taux est un peu plus élevé que le taux de fermeture observé dans l'ensemble des secteurs en Ile-de-France (5,4 %). Il est particulièrement élevé dans le domaine de l'entretien-réparation (10 %), sans doute en raison de la fermeture de structures créées à la faveur de la loi Borloo sur les services à domicile et qui n'ont pas atteint un niveau d'activité suffisant pour assurer leur viabilité économique. Mais globalement pour l'ensemble des services informatiques franciliens, les créations d'entreprises sont plus élevées que les fermetures, et cet accroissement démographique témoigne de la vitalité du secteur. Il conviendra d'observer attentivement les chiffres de l'année 2009, où on pourra observer les premiers effets de la crise économique. Mais le risque de défaillance est surtout accru pour 2010, et 2011. En effet, à la différence de la crise post-11 septembre 2001, qui avait été brutale, les effets de la crise actuelle se sont faits sentir plus progressivement.

### 1.1.7. Avant la crise, des éléments financiers positifs

Les principaux ratios financiers des entreprises franciliennes recensées sous les codes NAF 721Z, 722A, 722C, 723Z et 725Z (NAF 2003) ont été recherchés dans la base de données DIANE et portent sur 9135 entreprises d'Ile-de-France sur la base des résultats de l'année 2008.

		Médiane
	Chiffre d'affaires kEUR 2008	169
	Bénéfice ou perte kEUR 2008	13
	Valeur ajoutée kEUR 2008	105
	Total de l'actif : net kEUR 2008	138
Solvabilité à court terme	Liquidité réduite (X) 2008	1,9
Charges fixes	Charges/VA 2008	136,9
	Salaires+charges sociales/VA 2008	73
Equilibre financier	Fonds de roulement. net global kEUR 2008	45
	ratio FDR/Bilan 2008	39,4
	Trésorerie nette kEUR 2008	38
	Trésorerie Nette/Bilan 2008	31,9
Rentabilité	Excédent brut d'exploitation kEUR 2008	19
	Résultat courant avant impôts kEUR 2008	14
Endettement	Dettes totales/Capitaux propres 2008	6,8
	Dettes Court Terme/Capitaux propres 2008	6,3

Le chiffre d'affaires et le total de l'actif montre que dans l'ensemble les SSII ont un niveau d'activité satisfaisant. Les entreprises sont solvables à court terme, comme l'indique le ratio de liquidité réduite élevé.

Le fonds de roulement est positif : les emplois durables sont donc intégralement financés par des ressources stables. Les entreprises possèdent des ressources immédiates importantes, ce que confirme le ratio de liquidité réduite et la trésorerie nette dont la valeur médiane est de 38 k€.

Les salaires et charges sociales représentent 73 % de la valeur ajoutée, ce qui montre l'importance de la masse salariale pour les SSII.

Les SSII connaissent un faible endettement : la totalité des dettes représentent 6,8 % des capitaux propres.

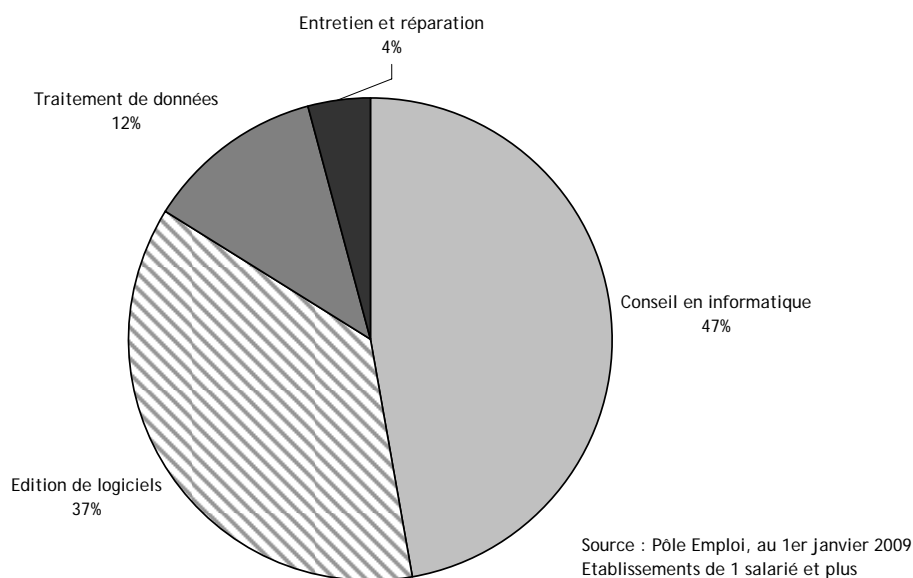
Les entreprises de services informatiques sont dans l'ensemble rentables, la valeur médiane du résultat courant avant impôt étant de 14 k€.

Tous ces indicateurs témoignent de la bonne santé financière du secteur, avant la crise.

## 2. Les effectifs

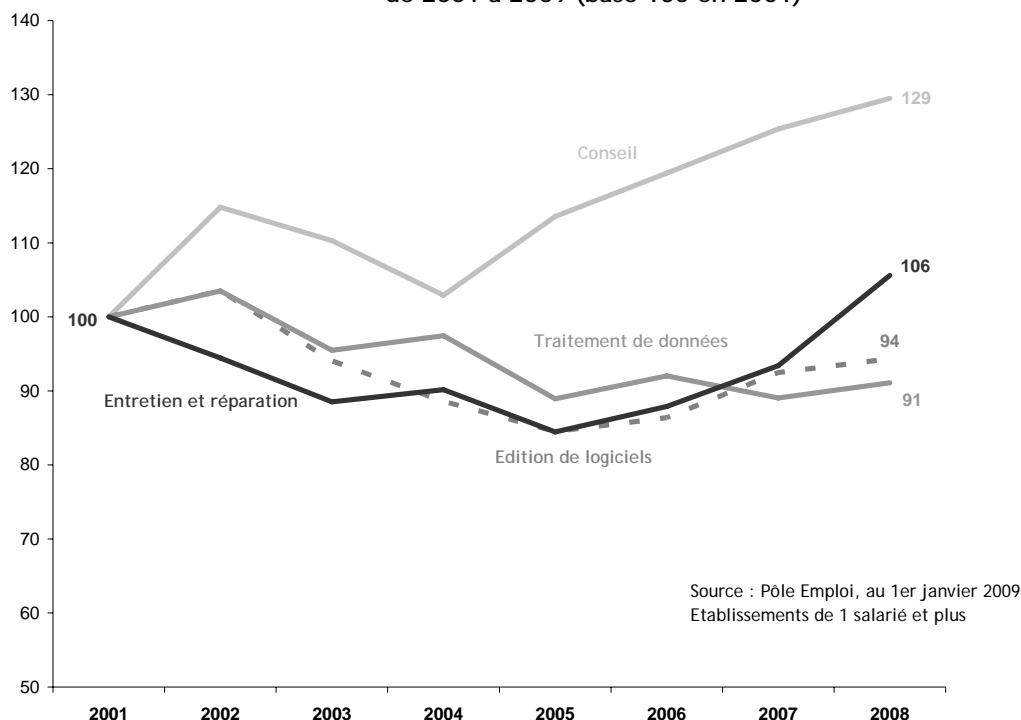
### 2.1. Le conseil en tête

Répartition par activité des effectifs des services informatiques



En 2009, 185 000 salariés travaillaient dans les services informatiques en Ile-de-France. Le conseil en informatique concentre à lui seul un peu moins de la moitié des effectifs franciliens des services informatiques (47 %), devant l'édition de logiciels (37 %) et le traitement de données. Le traitement de données en regroupe 12 % et l'entretien-réparation seulement 4 %.

Evolution comparée des effectifs selon les activités,  
 de 2001 à 2009 (base 100 en 2001)

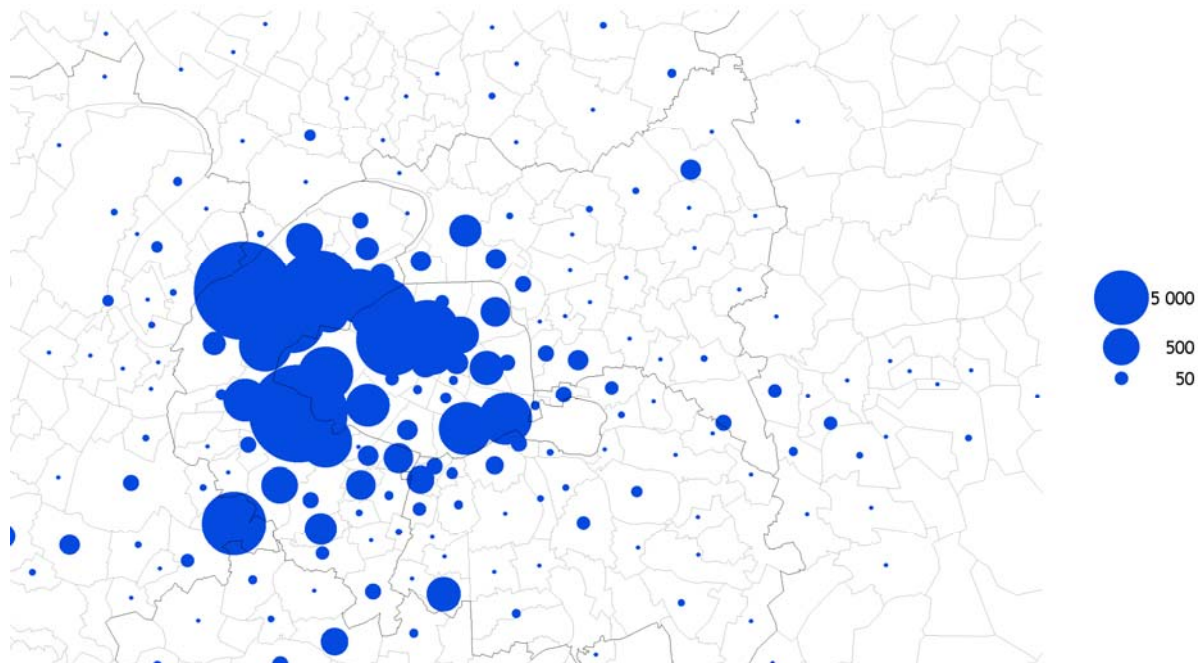


Entre 2001 et 2009, les effectifs du secteur ont augmenté de 8 %, soit une hausse beaucoup moins importante que celle du nombre d'établissements (48 %). En effet les entreprises nouvellement créées sont de petites structures, qui font baisser l'effectif moyen du secteur. Ce sont les effectifs du conseil qui ont connu la plus forte augmentation (29 %), alors que la hausse était beaucoup plus modérée pour l'entretien-réparation (6 %). L'édition de logiciels et le traitement de données ont connu, quant à eux, une baisse des effectifs (-6 et -8 %).

	2001	2008	Evolution 2008/2001
Conseil en systèmes informatiques	67 596	87 534	29 %
Edition de logiciels total	71 691	67 612	-6 %
Traitement de données	24 213	22 297	-8 %
Entretien et réparation de machines de bureau et de matériel informatique	7 262	7668	6 %

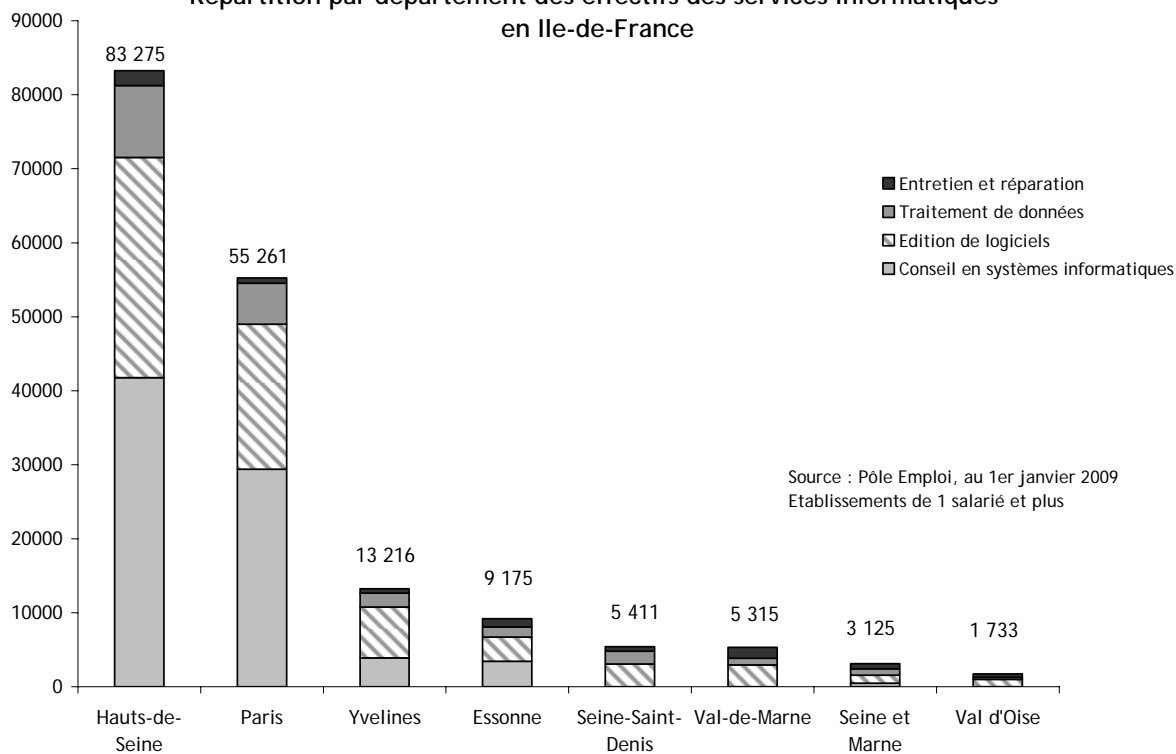
## 2.2. Des effectifs particulièrement élevés dans les Hauts-de-Seine

Emploi salarié par commune en 2009.



Source : Pôle emploi, année 2009.

Répartition par département des effectifs des services informatiques en Ile-de-France



Source : Pôle Emploi, au 1er janvier 2009  
 Etablissements de 1 salarié et plus

Paris et les Hauts-de-Seine concentrent, et de loin, la majorité des effectifs franciliens des services informatiques. En effet c'est dans la capitale et dans les Hauts-de-Seine que se situent les plus grandes entreprises. Les Hauts-de-Seine représentent près de la moitié des effectifs (47 %), Paris 31 %, les autres départements comptant chacun pour moins de 10 % : Yvelines 7 %, Essonne 5 %, Seine Saint-Denis et Val-de-Marne 3 %, Seine et Marne 2 %, Val d'Oise 1%.

## 3. Les services informatiques : un marché fortement impacté par la crise

### 3.1. Avant la crise, un marché dynamique

#### 3.1.1. Des entreprises franciliennes très présentes

Le marché français des logiciels et services représentait 42 millions d'euros en 2008<sup>4</sup>. Le marché français des services informatiques est peu concentré en termes de chiffre d'affaires (les dix premières sociétés de services informatiques n'ont représenté en France qu'une part de marché cumulée de 31 % en 2008, un niveau à peu près stable depuis 2001), à la différence des marchés allemand et britannique beaucoup plus concentrés, et les SSII françaises y sont nombreuses. Ce n'est pas le cas pour le marché des logiciels, majoritairement tenu par de grands groupes étrangers, américains en particulier.

Pour les services comme pour les logiciels, les établissements et les emplois sont géographiquement concentrés en Ile-de-France. Le secteur fait preuve d'un grand dynamisme, c'est lui qui crée le plus grand nombre d'emplois de cadres chaque année et les créations d'entreprises sont nombreuses.

#### 3.1.2. Des frontières qui tendent à s'effacer entre les acteurs

Syntec Informatique définit ainsi le périmètre du marché des logiciels et services :

- **Logiciels et Services informatiques :**

Conseil et services informatiques : conseil en systèmes d'information, ingénierie, maintenance matérielle, infogérance<sup>5</sup>,

Edition de logiciels : revenus des licences et maintenance,

Conseil en technologies : ISTI (Informatique Scientifique, Technique et Industrielle), services autour des logiciels embarqués<sup>6</sup>.

- **Conseil en management :** pour la partie de l'activité ayant un impact direct sur le système d'information,

- **BPO** (externalisation de processus métiers) pour la part de cette activité qui englobe des processus supportés par une importante proportion d'informatique.

- **L'ensemble de la R&D externalisée.**

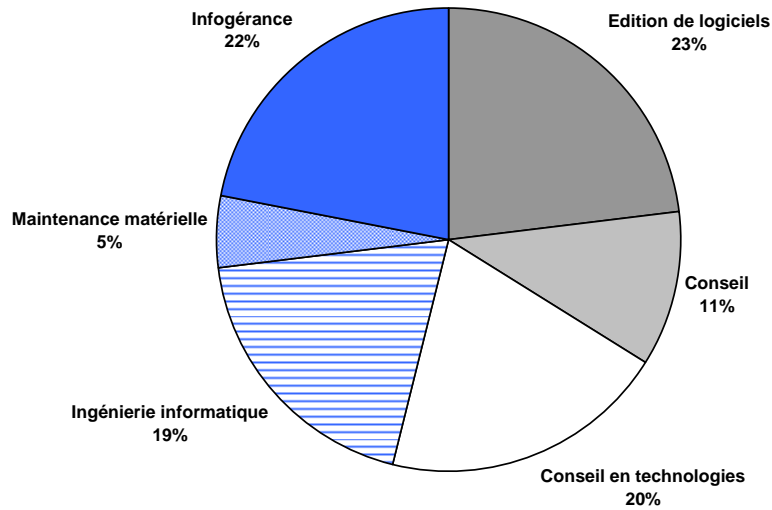
---

<sup>4</sup> Source : Syntec Informatique

<sup>5</sup> L'infogérance est la sous-traitance partielle ou totale de l'exploitation d'un système d'information.

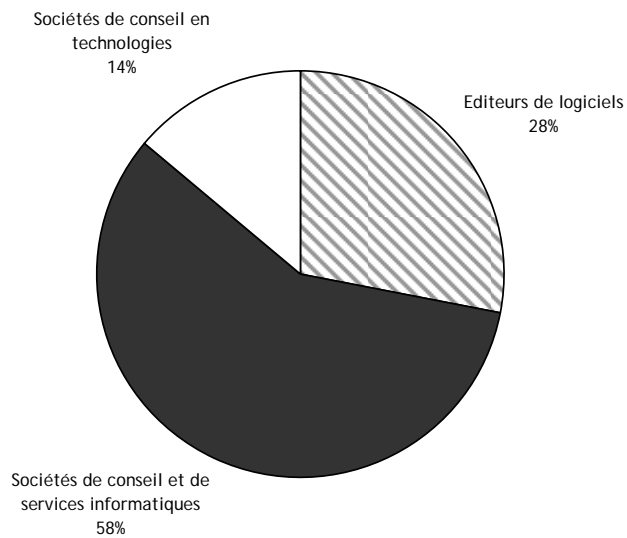
<sup>6</sup> On désigne sous le terme informatique embarquée les aspects logiciels se trouvant à l'intérieur des équipements n'ayant pas une vocation purement informatique. Un logiciel embarqué est un logiciel permettant de faire fonctionner une machine, équipée d'un ou plusieurs microprocesseurs, afin de réaliser une tâche spécifique avec une intervention humaine limitée.

Répartition par activité du marché des logiciels et services en 2008  
 (France entière)



Source : Syntec Informatique

Répartition par type d'acteurs du marché des logiciels et services en 2008  
 (France entière)



Source : Syntec informatique

De plus en plus, les frontières se brouillent entre les différents acteurs du secteur : les spécialistes du conseil en management investissent de plus en plus le champ de l'informatique, les éditeurs de logiciels se lancent dans les prestations de services, les SSII sur le marché des logiciels personnalisés, les constructeurs de matériel élargissent leur offre en proposant des logiciels ou des services. Cette évolution est liée au souhait des clients de n'avoir affaire qu'à un seul intervenant qui prenne en charge l'ensemble de leur problématique : c'est pourquoi les acteurs du secteur sont amenés à se rapprocher et les contours des activités deviennent flous.

### 3.1.3. Un secteur soumis aux aléas conjoncturels

Aujourd'hui les systèmes informatiques concernent toutes les fonctions des entreprises, et nécessitent un suivi constant pour une efficacité optimale. Parallèlement, les entreprises ne disposent que rarement en interne des compétences nécessaires pour cela. En outre, elles souhaitent de plus en plus se concentrer sur leur cœur de métier, et faire des économies en externalisant leur informatique. Enfin, l'informatique a irrigué tous les secteurs de la société, et la demande des particuliers a également fortement augmenté, au rythme des nombreuses innovations du secteur. Tous ces éléments favorisent la croissance du marché des services informatiques.

La santé du secteur est néanmoins fortement corrélée aux capacités d'investissement des entreprises. Entre 1990 et 2000, le marché des services informatiques a considérablement progressé, en particulier à la fin de la décennie en raison d'événements particuliers tels que le passage à l'euro, à l'an 2000 et la mise en place des 35 heures qui ont généré des aménagements des applications informatiques. Le secteur affichait alors une croissance à deux chiffres, bien supérieure à l'évolution du PIB. Après le retournement conjoncturel de fin 2001, l'éclatement de la « bulle internet » et la fin des commandes induites par les événements conjoncturels, le marché s'est contracté entraînant une crise du secteur : les prix ont considérablement diminué, et le secteur a été amené à se restructurer profondément. De nombreuses sociétés en difficulté ont été rachetées, la concentration s'est accrue. L'INSEE indique que « depuis 2002 l'emploi du secteur est essentiellement soutenu par les micro-entreprises et les firmes de 2000 salariés et plus<sup>7</sup>. ».

De 2004 à 2008, le marché des services informatiques a repris sa croissance : il s'est accru d'environ 6 % par an en moyenne<sup>8</sup>, avant que la crise financière de 2009 ne se répercute fortement sur la filière.

### 3.1.4. Une pression sur les prix qui s'accroît

Depuis une dizaine d'années, les grandes entreprises, clientes des SSII, ont mis en place des procédures d'achat professionnalisées, avec un système de référencement des fournisseurs et un nombre de prestataires réduit. En position de force, elles ont ainsi pu faire pression pour négocier les prix à la baisse. Les SSII se

---

<sup>7</sup> « Les sociétés de services d'ingénierie informatique », Bénédicte Mordier, INSEE, Insee Première, n°1233, mai 2009.

<sup>8</sup> Source : SYNTEC Informatique

sont donc vues forcées d'adopter une nouvelle organisation du travail, plus industrialisée afin de générer des gains de productivité : c'est ainsi que sont apparus les centres de services en province ou dans les pays à bas coûts salariaux. Ce système de référencement plus restrictif a favorisé les grandes SSII, à l'éventail de compétences plus large ; les petites et moyennes SSII, ou les SSII positionnées sur des niches se sont retrouvées exclues des marchés. La sous-traitance a augmenté, les grandes SSII faisant appel aux petites pour certains besoins, mais les petites structures y ont perdu en tarif et en visibilité. La crise financière de 2009 n'a fait qu'augmenter la pression sur les prix, les entreprises clientes profitant de la conjoncture pour renégocier les contrats. Déjà présente depuis plusieurs années, cette pression devient extrême à la faveur de la crise. N'étant pas en position de force, les SSII ont dû fortement rogner sur leurs marges, et, comme le souligne Xerfi, « ont fait reporter l'ajustement sur le maillon le plus faible de la chaîne, c'est-à-dire les sous-traitants : les prestataires indépendants. Certains auraient consenti une division par deux de leurs tarifs. »<sup>9</sup>. La CICF Informatique souligne également que, dans ses appels d'offres, le secteur public est un peu moins enclin que le privé à ne considérer que le facteur prix, mais qu'il existe un problème d'accès des TPE-PME aux marchés publics, et réclame un « Small Business Act » à la française.

### 3.1.5. Un processus d'industrialisation en bout de course ?

Certains experts<sup>10</sup> jugent que le modèle d'industrialisation des services fondé sur la baisse des coûts arrive en bout de course. La baisse des coûts pourrait en effet finir par porter préjudice à la qualité des prestations, et la concurrence des prestataires issus de pays à bas coûts de main-d'œuvre va devenir de plus en plus forte. Ces experts jugent que les SSII doivent apporter de la valeur à leurs clients, ce qui leur permettra de résister aux pressions tarifaires, et répondre à la demande de proximité des entreprises en clarifiant leur positionnement, leur concept, en communiquant sur la valeur des prestations plus que sur leur prix, en proposant des solutions personnalisées, et en modifiant leur organisation. D'autres spécialistes du secteur, comme le cabinet Nelsonhall, jugent au contraire, que les leviers de productivité sont encore importants. La maintenance et le développement pourraient par exemple en grande partie être réalisés en offshore<sup>11</sup>, représentant ainsi un grand potentiel d'économies. De nombreuses SSII de taille moyenne possèderaient ainsi une marge de manœuvre importante, mais les petites SSII n'ont pas les mêmes capacités à améliorer leur productivité.

Toutefois, l'industrialisation concerne essentiellement les prestations « banalisées » et les phases où le volume est privilégié à l'expertise. La pression tarifaire s'impose moins pour les prestations nécessitant une expertise rare.

---

<sup>9</sup> Xerfi Prévisis, n° 154, avril 2010

<sup>10</sup> « Le marché des services informatiques », Ludovic Melot, PRECEPTA, mars 2009.

<sup>11</sup> Voir sur ce thème notre publication « De l'externalisation à l'offshore, une nouvelle donne pour les SSII franciliennes », Cahier du CROCIS, n° 21 - Octobre 2006 -

## 3.2. L'impact de la crise : vers une nouvelle restructuration du secteur ?

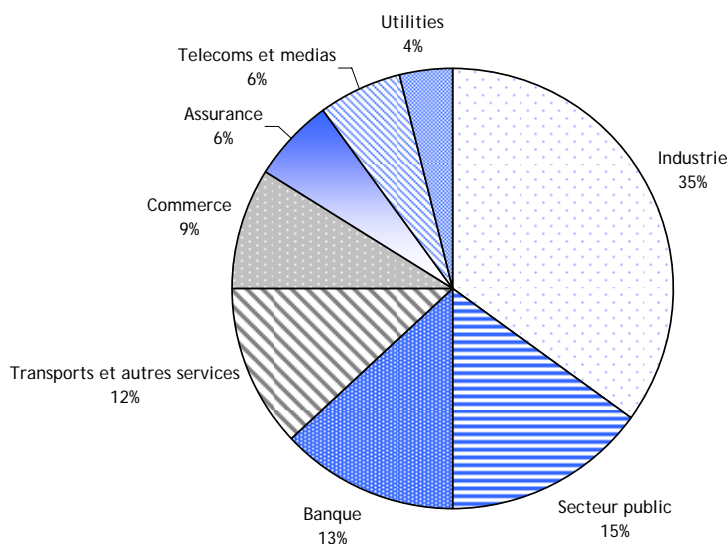
### 3.2.1. Un marché en baisse après quatre années de croissance

Les répercussions économiques de la crise financière débutée en septembre 2008 ont notamment entraîné une baisse des investissements, or le marché des services informatiques est directement corrélé à la capacité d'investissement des entreprises clientes, qui a été en baisse de près de 8 % en 2009. D'après le SYNTEC informatique, le marché français des services informatiques a connu en 2009 une chute de 4 %. Les résultats sont contrastés selon les activités : les activités de conseil et services ont connu une baisse de chiffre d'affaires de 2,5 % par rapport à 2008. Seules les activités d'infogérance ont connu une hausse. Les logiciels ont enregistré une baisse de 2,5 %, tandis que le conseil en technologies baissait, quant à lui, de 7 %.

L'année 2009 aura été marquée par des dépenses informatiques orientées à la baisse pour les entreprises comme pour les particuliers. Si l'activité a été en partie maintenue dans le cadre de contrats pluriannuels, les carnets de commande ont globalement baissé, les nouveaux projets ont été gelés voire annulés. Les entreprises mettant en place des plans de restructuration et de réduction des coûts, on a en outre assisté à un allongement des cycles de décision, et surtout la pression sur les prix s'est encore renforcée : les entreprises clientes ont renégocié leurs contrats, tant en ce qui concerne la valeur globale de l'achat que le coût unitaire (tarif journalier moyen, etc.). Les petites et moyennes SSII en particulier ont été touchées par le rallongement des délais de paiement. Le GPNI souligne toutefois que la violence du choc subi par les entreprises n'est pas tellement liée à leur taille, mais bien plus à leur type d'activité et aux secteurs avec lesquels elles travaillent. Les entreprises implantées sur des niches semblent avoir mieux résisté que les généralistes, du moins dans un premier temps. Les marges ont été touchées, mais la trésorerie constituée durant les « années fastes » a permis à de nombreuses sociétés de maintenir leur activité en 2009. 2010 sera à cet égard une année décisive : une vraie croissance doit revenir rapidement, sans quoi les difficultés financières, ajoutées aux difficultés d'accès au crédit, risquent de mettre en péril la viabilité des entreprises.

### 3.2.2. Des secteurs particulièrement touchés

Répartition par industrie cliente du marché des logiciels et services en 2008  
 (France entière)



Source : Syntec

Les difficultés ont été variables selon les segments de marché et les secteurs d'activité clients. Le conseil, l'assistance technique et l'intégration ont été particulièrement impactés, car ce sont des prestations faciles à arrêter qui sont souvent utilisées par les entreprises comme variables d'ajustement. Le conseil en technologies et la R & D externalisée ont été fortement impactés par les difficultés de certains secteurs industriels, et de l'automobile en particulier. L'informatique scientifique technique et industrielle embarquée a tiré son épingle du jeu. Les prestations d'externalisation (infogérance, BPO<sup>12</sup>) ont plutôt tiré profit de la crise, les entreprises faisant le choix d'externaliser leur informatique pour diminuer les coûts de fonctionnement. Le secteur bancaire, durement touché par une crise qui le remet en cause, a fortement revu à la baisse ses demandes en repoussant ou annulant les projets non prioritaires. Chez les éditeurs de logiciels, les contrats de maintenance pluriannuels ont permis de conserver un certain niveau d'activité. Les logiciels embarqués ont connu une légère croissance, alors que les logiciels d'infrastructure<sup>13</sup> ou applicatifs<sup>14</sup> enregistraient une baisse.

<sup>12</sup> Business Process Outsourcing : il s'agit de confier un pan complet de l'activité de l'entreprise à un prestataire extérieur.

<sup>13</sup> Logiciels « outils » : bases de données, etc.

<sup>14</sup> Logiciels de gestion, de bureautique, etc.

### Evolution du chiffre d'affaires 2008/2009 : Détail par activité

Conseil	- 6 %
Projet et intégration	- 3 %
Développement et assistance technique	- 6 %
Infogérance applicative	+ 4 %
Infogérance d'infrastructure	+ 2,5 %
Logiciels applicatifs	- 4 %
Logiciels d'infrastructures	- 2 %
Logiciels embarqués	+ 2 %

Source : Syntec Informatique

#### 3.2.3. L'emploi informatique pâtit de la crise

Cette crise a aujourd'hui des répercussions sur l'emploi : des plans de chômage partiels ont été mis en place, ainsi que des plans de départs volontaires.

Mais à la différence de la précédente crise de 2002-2003, où les SSII avaient licencié brutalement, et avaient dû recruter en masse quand l'activité avait repris, elles se sont efforcées cette fois de limiter au maximum les licenciements, ou du moins de les retarder autant que possible. En effet, comme le souligne le GPNI, les entreprises ont tiré les leçons de la précédente crise : les ressources humaines sont le capital des SSII, des investissements importants ont été faits sur la formation du personnel, et disposer de ressources expérimentées permettra d'être opérationnel dès les premiers signes de la reprise. Néanmoins la CICF Informatique indique que dans les secteurs les plus durement touchés, comme l'assistance technique, de nombreux licenciements ont eu lieu, les entreprises ne pouvant assumer le coût du personnel en inter-contrats.

Les embauches ont été en grande partie gelées, mais pas totalement. On a en tous cas au minimum constaté une plus grande sélectivité dans les recrutements : les informaticiens expérimentés ont été préférés aux jeunes diplômés, qui ont rencontré de plus grandes difficultés à s'insérer sur le marché du travail que les années précédentes. Les SSII ont en effet privilégié les compétences directement opérationnelles. Le taux de chômage aurait augmenté d'environ 45 % entre 2008 et 2009, et les mobilités se sont fortement réduites : le turn-over aurait été divisé par deux. Les SSII se sont attachées à optimiser les périodes d'inter-contrats en permettant à leurs salariés de bénéficier de formation continue afin de développer les compétences et, là aussi, de favoriser le redémarrage de l'activité dès le retour d'une amélioration de la conjoncture. En lien direct avec la diminution des recrutements et du turn-over, on a également observé un ralentissement de la progression des salaires, victimes de la concurrence et de la pression sur les prix exercée par les clients.

### 3.3. Après la crise, quelles perspectives ?

#### 3.3.1. Les SSII adaptent leur organisation

Depuis quelques années, les SSII ont certes industrialisé les activités qui pouvaient l'être, c'est-à-dire les prestations « banalisées » (le développement, les tests,...) mais elles investissent aussi les prestations de proximité qui apportent au client le plus de valeur comme le conseil et l'accompagnement. Pour cela, elles nomment des responsables commerciaux chez leurs clients grands comptes pour les fidéliser, elles sensibilisent leurs commerciaux à la prise en compte des spécificités sectorielles (banque, secteur public,...). Surtout, elles mettent en place des entités verticales : au premier niveau les commerciaux tiennent compte des contraintes sectorielles des entreprises dans leurs réponses aux appels d'offres, au second niveau ils s'associent aux consultants et aux architectes pour proposer des solutions personnalisées, tout en utilisant au maximum dans leurs propositions les plateformes industrialisées, afin de proposer des tarifs attractifs.

Phénomène nouveau, les petites et moyennes structures essaient également de se constituer en réseau afin notamment d'être référencés auprès des grands comptes via un interlocuteur unique. Le GPMI comme la CIOF informatique constatent le développement de cette tendance, qui reflète la volonté des PME de travailler ensemble sur des projets par différents biais (co-traitance, GIE<sup>15</sup>, GME<sup>16</sup>). Ainsi la nouvelle société System GIE a-t-elle pour objet de mettre en rapport des grands comptes et des petites et moyennes SSII, moyennant une commission raisonnable. Ce système devrait permettre aux SSII de moins devoir rogner sur leurs marges que dans une relation de sous-traitance telle qu'elle se pratique habituellement. L'émergence des réseaux sociaux professionnels favorise d'ailleurs ces collaborations d'entreprises aux compétences complémentaires.

#### 3.3.2. Des perspectives favorables dans certains secteurs

Si le secteur bancaire durement touché en 2009 va peut-être modérer ses investissements informatiques, les nouvelles obligations en matière de réglementation financière et la révision des règles de Bâle II<sup>17</sup> auront sans aucun doute un impact sur les systèmes d'information, de même que la consolidation à l'œuvre dans le secteur (fusion Banques Populaires - Caisse d'Épargne, BNP Paribas-Fortis), et les grands projets de rationalisation des systèmes d'information (rationalisation des back-office par exemple). La réforme Solvency II<sup>18</sup> dans l'assurance offrira elle aussi des opportunités. Le secteur public, quant à lui, est engagé dans un grand mouvement de modernisation de l'Etat, ce qui, conjugué à la politique de dématérialisation, et aux grands projets de type télémédecine, devrait

---

<sup>15</sup>GIE : Groupement d'intérêt économique

<sup>16</sup>GME : Groupement momentané d'entreprises

<sup>17</sup> Les accords de Bâle II, qui ont été mis au point en 2004, ont visé à permettre une couverture plus fine et plus complète des risques bancaires. Une mise à jour est prévue bientôt.

<sup>18</sup> La réforme Solvency II établit un nouveau cadre réglementaire en matière de gestion des risques pour les sociétés d'assurance, et s'applique à partir de 2010.

accroître sa consommation de services informatiques, déjà en croissance régulière depuis plusieurs années. Le secteur des télécommunications constituera lui aussi un domaine riche en opportunités avec les applications liées à la mobilité : le fort développement des smartphones va conduire les entreprises à étendre leurs applications de manière à intégrer les plates-formes mobiles, et les projets vont se multiplier dans le e-commerce et le paiement mobile. On devrait constater également un essor du « green IT », informatique « verte » ou éco-responsable (contrôle des émissions carbone, réseaux électriques intelligents, virtualisation) et de l'informatique embarquée, à la demande et dématérialisée. La demande restera forte dans le secteur « énergie-utilities <sup>19</sup> », qui a conservé, malgré la crise, ses marges et ses capacités d'investissements. Enfin, dans le cadre du grand Emprunt National, 4,5 milliards d'euros seront consacrés au développement de la société numérique, ce que certains acteurs jugent toutefois insuffisant. Les priorités retenues sont le déploiement du très haut débit, la modernisation du système de santé, l'émergence d'un grand pôle universitaire du numérique à Saclay, (appuyé sur le pôle de compétitivité Systematic), et les réseaux de distribution et de transport du futur (télétravail, intermodalité des transports,...). Dans les logiciels, la demande pour les instruments d'analyse et de pilotage de la performance devraient tirer le marché.

### 3.3.3. Le cloud computing, une nouvelle donne ?

Beaucoup d'observateurs pensent que le modèle économique des SSII pourrait être remis en cause par le développement du cloud computing : cela consiste pour les entreprises à externaliser les ressources numériques qu'elles stockent. Ces ressources - serveurs offrant des capacités de calcul, du stockage, logiciels de messagerie électronique, de paie - sont mises à disposition par des sociétés tierces et accessibles, grâce à un système d'identification, via Internet. Ces services proviennent de centres de données et sont vendus à la demande. Il s'agit d'un concept nouveau : les entreprises n'achètent plus serveurs et logiciels, mais louent uniquement ce dont elles ont besoin. Le cloud computing permet ainsi d'adapter le volume à la demande, et d'optimiser la gestion des moyens informatiques, tout en limitant l'impact écologique. Pour les entreprises, l'intérêt de ce modèle est qu'elles n'ont plus à gérer de lourdes infrastructures dans leurs locaux mais un simple accès à internet. Elles ont ainsi accès à des capacités de stockage virtuellement illimitées, et la valeur du service qu'elles paient est désormais liée à son usage réel. Cependant il existe des freins, liés à la sécurité des données, et à leur disponibilité : les entreprises risquent en effet de dépendre des fournisseurs de plates-formes hébergées. Peu à peu tous les grands acteurs de l'informatique investissent ce marché ; les coûts d'entrée étant élevés, seuls les plus gros prestataires sont entrés sur ce marché, venus de différents horizons : constructeurs, éditeurs, acteurs du web (Google, Amazon, IBM, Microsoft). On considère que les services autour du cloud computing ne représentent que 4 à 5 % du marché global de la prestation, mais ce segment devrait s'accroître. Le GPNI relativise toutefois cet engouement, soulignant que le secteur est en perpétuelle évolution, les innovations se succédant, le cloud computing étant l'une d'entre elles sans être pour autant une révolution sur le plan des métiers. La CICF envisage

---

<sup>19</sup> Désigne les activités des anciens services publics : gestion de l'eau, de l'énergie, etc.

de son côté qu'il puisse réellement redistribuer les cartes entre les différents acteurs du marché : intégrateurs, éditeurs, équipementiers et hébergeurs.

### 3.3.4. Vers une nouvelle vague de concentration ?

A la suite du retournement conjoncturel du début des années 2000, le secteur s'était consolidé avec de nombreuses absorptions de sociétés, notamment celles en difficulté. Le marché du logiciel est toutefois aujourd'hui beaucoup plus concentré que celui des services informatiques. La crise actuelle va-t-elle, elle aussi, provoquer un grand mouvement de concentration ? La nécessité d'atteindre une taille critique pour pouvoir industrialiser ses processus, d'acquérir certaines compétences pour être parmi les quelques prestataires référencés par les grands comptes peut pousser certaines entreprises à envisager des opérations de croissance externe, tandis que d'autres, face à la baisse de leur rentabilité et des difficultés d'accès au crédit, réfléchissent à fusionner avec des acteurs de leur taille ou à se vendre à une entreprise plus importante et plus solide financièrement. C'est le cas notamment des petites SSII qui n'ont plus accès aux appels d'offres des grands comptes qui ont réduit le nombre de leurs fournisseurs : en 2009 les fusions-acquisitions ont essentiellement concerné les sociétés de petite taille. Les SSII de taille moyenne pourraient à leur tour être concernées. Toutefois, selon le cabinet AP Management, le nombre de fusions dans le secteur des technologies de l'information a baissé de 46 % en France en 2009. Le nombre d'opérations a été quasiment le même qu'en 2008, mais en valeur, la baisse a été de - 53 % pour les éditeurs et de -41 % pour les SSII car elles ont concerné de petits acteurs du marché. Il est probable que les opérations de croissance externe reprendront quand la conjoncture sera plus favorable, et les valorisations des entreprises plus conformes à leur valeur réelle. Les acteurs étrangers, assez peu présents jusque-là, pourraient en profiter pour faire leur entrée sur le marché français.

Certains observateurs considèrent que la concentration est inéluctable et que le paysage des services informatiques pourrait être profondément bouleversé : ainsi Ludovic Melot de Precepta envisage, à terme, un secteur constitué de quelques groupes d'envergure mondiale « capables d'intervenir sur tous les segments du marché, sur tous les métiers et dans toutes les zones du globe », autour desquels graviteraient de multiples opérateurs locaux « qui interviendront à l'échelle régionale, quitte à se regrouper à terme afin de constituer des groupes multirégionaux<sup>20</sup> ». Le GPNI émet des réserves sur cette vision, soulignant que dans ce secteur riche en innovations, les cartes peuvent être rapidement rebattues à la faveur d'un nouveau concept à succès. De plus, les économies d'échelle sont limitées dans ce secteur basé sur la matière grise, et la concentration trouve donc vite ses limites. La CICF considère que l'alternance de phases de multiplication des acteurs - en période de croissance- et de concentration- après les crises- est une caractéristique cyclique des services informatiques.

---

<sup>20</sup> «Le marché des services informatiques », Ludovic Melot, PRECEPTA, mars 2009.

## En conclusion : une reprise progressive mais des marges en danger

Selon les experts, l'année 2010 sera décisive pour la survie de nombreuses structures : si l'activité reprend de façon plus nette, car de nombreux facteurs de croissance subsistent, les entreprises devraient retrouver des volumes de vente corrects. En revanche, les marges seront limitées par la faiblesse des prix. Dans ce secteur fortement concurrentiel, les SSII se sont efforcées durant des années de jouer sur les tarifs pour remporter des marchés. Déjà lors de la période de croissance avant la crise, les prix moyens n'avaient que peu augmenté, et la crise n'a fait qu'accroître cette tendance baissière. Or les SSII ne peuvent baisser indéfiniment leurs tarifs sans prendre le risque de compromettre la qualité des prestations fournies. Et, au vu de la concurrence croissante des sociétés situées dans les pays émergents, il n'est pas sûr que la stratégie basée sur les tarifs les plus avantageux soit longtemps viable. Parier sur la qualité, la proximité et l'innovation semble être la seule alternative. En effet, étant donné le contexte économique, les prix ne devraient pas repartir à la hausse dans un futur proche. Il faudra de plus tenir compte d'une imposition accrue : la conversion de la Taxe Professionnelle en une Contribution Economique Territoriale calculée en partie sur la valeur ajoutée va durement pénaliser les SSII, dont le modèle économique dégage justement une importante valeur ajoutée. Mais surtout, la reprise économique risque de faire ressurgir les tensions sur le marché de l'emploi, caractéristiques de ce secteur et particulièrement marquées en Ile-de-France.

## Annexes

### Pour en savoir plus

#### Syndicats professionnels et cabinets d'études :

SYNTEC informatique  
3, rue Léon Bonnat 75016 Paris  
<http://www.syntec-informatique.fr>

Pierre Audouin Consultants  
23, rue de Cronstadt  
75015 Paris  
<https://www.pac-online.com/>

GPNI, Groupement Professionnel National de l'Informatique  
70, rue Marius AUFAN  
92300 LEVALLOIS-PERRET  
<http://www.gpni.com/>

CICF Informatique  
4, avenue du Recteur Poincaré  
75782 Paris cédex 16  
[www.cicf-informatique.fr](http://www.cicf-informatique.fr)

3 SCI, Syndicat des Sociétés de Service et des Conseils en Informatique  
19 rue Rosenwald  
75015 Paris  
<http://www.3sci.fr/>

## Experts rencontrés

M. Albert COHEN, Secrétaire Général du GPNI, Groupement Professionnel National de l'Informatique.

M. Frédéric LIBAUD, membre de la Commission Economie et marchés, CICF Informatique<sup>21</sup>

M. Jacques SETTON, Président, CICF Informatique<sup>21</sup>.

*Le CROCIS les remercie pour leur aimable accueil.*

---

<sup>21</sup> CICF : Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France

## Bibliographie

### - Articles :

« Les sociétés de services d'ingénierie informatique », Bénédicte Mordier, INSEE, INSEE Première, n°1233, mai 2009.

« Les SSII doivent transformer leur modèle », Olivier Discazeaux et Xavier Biseul, 01 Informatique, 17 décembre 2009.

### - Etudes de marché :

« Services informatiques », Xerfi 700, février 2009.

« Edition et réalisation de logiciels », Xerfi 700, février 2009.

« Le marché des services informatiques », Ludovic Melot, PRECEPTA, mars 2009.

### - Revues professionnelles :

01.net

<http://www.01net.com/>

Le Monde informatique

<http://www.lemondeinformatique.fr/>