

BRUNO FERRE, CESTIA

# ERP en mode SaaS : du mythe à la réalité

A l'heure où le cloud computing et le mode SaaS envahissent vos Smartphones, où Google propose chaque semaine une nouvelle application SaaS, l'ERP SaaS semble toujours être un mythe pour les PME. Alors qu'en est-il vraiment de sa mise en place dans les entreprises ?



Par Bruno Ferré,  
Président de CESTIA

## Un constat

Dans les secteurs industriels comme la plasturgie, le BTP ou encore la mécanique, les sociétés équipées d'un progiciel de gestion en mode SaaS sont encore marginales. Pour l'instant, seules les entreprises dotées d'une culture informatique avancée à l'instar des sociétés de négoce ou des bureaux d'étude sont enclin à « oser » le mode SaaS.

Ce constat s'explique également par le peu d'offres capables de couvrir l'ensemble des besoins d'une PMI.

## Les freins

Cette méfiance vis-à-vis du SaaS s'explique à travers divers a priori concernant :

- **la sécurité des données** : qui peut accéder à mes données ?

L'ERP consolide les données stratégiques de l'entreprise, fichier clients, données financières, données techniques... Un ERP SaaS doit répondre à des règles et des normes de sécurité beaucoup plus contraignantes qu'un système classique. Car si les fonctionnalités sont communes à tous les clients, le prestataire doit être en mesure de fournir une étanchéité

parfaite des données. Les banques ont été les précurseurs dans ce domaine. Le prestataire doit donc garantir un service similaire répertorié par les banques sous différentes normes (ISO 13335, DSS : Data Security Standard).

De manière générale, un climat de confiance doit être instauré dès les premiers échanges avec le futur prestataire et rappelez vous que 90 % des piratages industriels viennent de l'intérieur de l'entreprise.

- **l'accessibilité des données** : que se passe-t-il en cas de coupure internet ?

Le principe du SaaS est un accès via le WEB. Toute perte de connexion entraîne l'indisponibilité de l'ERP, soit un blocage complet de l'entreprise. En fonction des moyens de l'entreprise, une liaison sécurisée type VPN peut être mise en place pour renforcer la sécurité. En cas de coupure internet, les données peuvent toujours être accessibles via un routeur 3G. Il est donc conseillé de demander au prestataire un accès en mode dégradé en prévention d'une coupure réseau. Certains prestataires garantissent des retours d'accès sous des délais

relativement courts, de l'ordre de l'heure avec un taux de disponibilité de 99,8 %.

- **la propriété des données** : qui est propriétaire des données ?

Il est important de noter que toutes les données saisies par une entreprise lui appartiennent. Les contrats doivent stipuler des procédures de récupération des données qui seront mises en place à la demande du client. De même, si le progiciel de gestion intègre le module de comptabilité, il doit être conforme aux exigences de la DGI sur la comptabilité informatisée. A titre d'exemple, toutes les données financières doivent être fournies à l'entreprise sous format lisible une fois par an.

### Le modèle économique

Vous n'achetez plus un logiciel mais un service. Ce service inclus les droits d'utilisation, la maintenance corrective et évolutive, l'hébergement et l'exploitation de vos données. Même si le modèle est basé sur le « *on demand* », peu de prestataires adaptent les coûts au pro rata de l'utilisation de l'ERP. Les coûts s'apparentent souvent au modèle de licences simultanées. Le coût annuel est ainsi indexé sur un nombre de postes, ce qui ne reflète pas la réalité de l'utilisation.

Rares sont les éditeurs qui imputent réellement le coût en fonction de la sollicitation des serveurs.

Dans tous les cas, votre budget informatique est connu et maîtrisé.

Que se passe-t-il si l'entreprise ne peut pas payer ses mensualités ? Dans le droit français, une société ne peut supprimer un service dit stratégique d'une entreprise si cela peut la mettre en péril. De ce fait, le prestataire est obligé de maintenir l'accès aux données en cas de non paiement, par contre, celui-ci peut arrêter tous les services annexes (sauvegarde, mise à jour, maintenance...).

### La mise en œuvre

Le changement de système d'information reste un projet majeur pour une entreprise quelque soit son mode (SaaS ou licence). Les différentes étapes de mise en place, à savoir l'analyse détaillée des besoins à partir du cahier des charges, le paramétrage du système, la personnalisation, les tests, la reprise de données... restent nécessaires.

Pour les ERP en mode SaaS, certaines phases d'installation sont réduites. La mise en place initiale du système hors paramétrage est immédiate. Les phases de paramétrage et de personnalisation sont également réduites puisqu'elles ne nécessitent aucune intervention dans l'entreprise.

Le retour d'expérience de certains éditeurs ainsi que des entreprises utilisatrices amène les prestataires à proposer aujourd'hui des offres matures et approuvées. Les différentes études économiques confortent les prévisions de croissance des ERP « *On demand* » dans les PME et PMI.

L'Œil Expert, 5 Juillet 2011