

## SPECIAL FORUM CXP : Le progiciel dans tous ses états – Synthèse des conférences

Un programme riche et dense, une affluence record (370 visiteurs inscrits), des débats et des échanges de qualité sur des thématiques diverses... Il ne serait pas facile de synthétiser cette édition 2007 du Forum annuel du CXP, si un fil conducteur ne donnait pas sa cohérence à l'ensemble : les transformations radicales du "produit" progiciel, dans sa nature et ses fonctions : le progiciel est bel et bien dans tous ses états !

On ne résumera pas ici chacune des **seize conférences** et des huit tables rondes animées par les analystes du CXP et ses partenaires au cours de cette journée (\*). Cette année, les sujets de conférence ont abordé des problématiques transverses, plus proches des préoccupations des entreprises sur le terrain. Les grands domaines d'expertise du CXP ont ainsi été "revisités" sous des angles variés : les stratégies de croissance des éditeurs, les enjeux juridiques et méthodologiques, l'apport des nouvelles technologies (architectures, outils de développement, de sécurité, de mobilité...).



Tentons cependant une synthèse des tendances que ces rencontres ont permis d'éclairer. En effet, les fondamentaux du progiciel, sa place dans le système d'information de l'entreprise, ses modes de conception, de commercialisation et de diffusion, ses usages et son appropriation par les utilisateurs, et jusqu'à sa nature et ses éléments constitutifs, sont en train d'évoluer en profondeur, et parfois de voler en éclats.

### Un "perpetuum mobile", facteur de complexité et d'incertitude

Dans l'univers du logiciel, tout bouge tout le temps et beaucoup plus vite que dans n'importe quelle autre industrie. Claire-Marie de Vulliod, en introduction à sa conférence sur **les nouveaux usages induits par les interfaces utilisateurs**, rappelle l'accélération vertigineuse du phénomène : après la révolution agricole d'il y a 10 000 ans et la révolution industrielle du XVIII<sup>e</sup> siècle, nous sommes entrés, depuis la fin des années 90, dans la troisième grande révolution des technologies, celle de la high tech. On a changé à chaque fois d'échelle de temps : du millénaire au siècle, puis à la décennie, et maintenant à l'année. Et quels changements ces dernières années ! L'accélération du temps technologique constitue un facteur de complexité pour l'entreprise condamnée au mieux à choisir, au pire à osciller constamment entre deux alternatives contradictoires : miser sur des technologies éprouvées pour limiter les risques, ou bien anticiper les changements et les expérimenter au coup par coup pour ne pas prendre de retard sur son marché.

Dans sa conférence (**Client riche, léger, 3-tiers, n-tiers...**), Christian Carolin met l'accent sur le mouvement constant de balancier dans l'histoire des architectures informatiques, entre la voie de la centralisation maîtrisée et celle d'un futur toujours en mouvement. Parmi les technologies déjà présentes, insuffisamment éprouvées, mais dont il est indispensable de tenir compte : le Web 2.0 (et avec lui l'ensemble des technologies de la nouvelle génération du Web : WebOS...), la mobilité et les réseaux.

La surenchère des **fusions et rachats** opérés par les éditeurs constitue un autre facteur de complexité et d'incertitude. S'appuyant sur l'exemple récent de rachats dans les domaines de l'ERP et de la BI notamment, Vincent Liefroy a soulevé la question des conséquences de ces opérations à la fois sur l'offre et sur la clientèle. Leur seule croissance organique ne suffisant plus aux éditeurs (il y a des exceptions, comme Qualiac ou IFS), ces opérations constituent des leviers de croissance et le parfois le seul moyen d'acquérir une présence internationale. Tous les grands éditeurs les pratiquent (Oracle, SAP, Microsoft, Sage, Cegid...). Conséquence : le remodelage de l'offre acquise (par re-branding, intégrations, réécriture...) rend plus touffue pour le marché la lecture des produits (qu'est-ce qui est réellement nouveau ou seulement "repackagé"?). Depuis les rachats par Oracle de Peoplesoft et de JDE, on le sait, la notion de "pérennité" à propos d'un éditeur n'a plus de sens. Quant à la pérennité d'un logiciel, elle n'obéit à aucune règle. Pour s'y retrouver, le seul moyen est d'analyser, au cas par cas, les stratégies des éditeurs et de se prémunir à l'avance contre les risques d'un "changement de propriétaire" (en privilégiant les solutions à base de standards, en prévoyant des clauses de maintien des évolutions, en étudiant les roadmaps publiés, etc.).

### Logiciel ou... service ?

C'est LA grande tendance du moment. La dimension "service", mot clé du développement économique, toutes industries confondues, n'échappe pas au monde du logiciel, qui est en train de s'approprier le concept du Velib', associant la solution (vélo) à un principe de location (abonnement) et à des services associés (maintenance, support). Au traditionnel modèle de la vente de licences se substitue en effet celui de la location de logiciels hébergés accessibles sur demande et par Internet. Le pionnier et l'acteur emblématique de ce modèle reste le dynamique Salesforce (un des sponsors du Forum CXP). La notion de "service", qui a commencé avec l'ASP (Application Service Provider) atteint désormais les couches basses des infrastructures avec le concept, très en vogue en ce moment de SOA (Service Oriented Architecture).



Sur cette thématique du logiciel vu comme service, une table ronde animée par Jenny de Montaigne a permis de confronter le concept (qui date déjà de plusieurs années) à la réalité du marché. L'ASP, auquel est maintenant préféré le terme de SaaS (software as a service) et ses déclinaisons (AaaS pour les applicatifs, Daas pour les outils de développement...), répond à une demande croissante du marché. Les éditeurs traditionnels, comme Cegid (le numéro un du progiciel de gestion français a mis en place une politique ASP désormais bien rodée), ou

Proginov, proposent une offre mixte (traditionnelle/ASP) en fonction de la demande et mûri leur proposition (notamment sur l'aspect juridique et contractuel). D'autres éditeurs, plus récents (Cestia...), ont bâti leur business model uniquement sur l'ASP.

Plus encore que l'**Open Source** et le "libre", le SaaS est en train de dynamiser le modèle économique de la vente de logiciel. Le logiciel est facturé à l'usage, sur des critères métier

(bulletins de paie, nombre d'utilisateurs, nombre de caisses enregistreuses...) et non plus techniques (puissance UC ou giga-octets...). Mais si l'open source (licence gratuite, services payants, à plusieurs niveaux...) assure à l'utilisateur une réelle indépendance par rapport à un éditeur, ce n'est pas le cas du SaaS, dont l'éditeur cumule le métier d'opérateur de services et/ou d'hébergeur pour rester l'interlocuteur unique de l'utilisateur. En retour, il assure davantage de services de proximité et des garanties supplémentaires (de disponibilité, de sécurité, de confidentialité...), ne dégageant sa responsabilité que vis-à-vis des éventuelles défaillances de l'opérateur télécoms.

### La "désintégration" du modèle ERP

La notion de service est également la clé du fonctionnement des architectures SOA (architectures orientées service) : une thématique qui a donné lieu à deux conférences très suivies, l'une, sous l'angle fonctionnel, de Dominique Dupuis ("L'avenir des ERP dans un monde SOA"), l'autre, plus technique, de Muriel Guéron ("SOA : comment gérer sa complexité"). Ces présentations ont permis de clarifier la notion de service dans la "philosophie" SOA. Dans le (encore futur, sinon futuriste) monde des architectures orientées service, chaque composant logiciel devra fournir une prestation déterminée à l'entité (application de gestion, requête utilisateur...) qui lui en fera la demande : les classiques interfaces et connecteurs étant remplacés par des demandes de services.



Ce changement radical de perspective va avoir pour effet la "désintégration" d'un archétype du progiciel traditionnel : l'ERP. Né à la fin des années 80, l'ERP a longtemps servi (et sert encore souvent) de progiciel de gestion central de l'entreprise. Il encadre, autour d'une base de données unique, les fonctions clés et standard de l'entreprise dans l'optique (et avec les vertus que l'on sait) du "tout intégré". Mais l'ERP connaît aujourd'hui de nombreuses limites : il ne sait pas gérer assez finement les particularités de gestion de chaque entreprise, oblige les entreprises à

structurer leur organisation autour de lui, coûte très cher à évoluer, manque de réactivité et d'agilité, etc. Dans la perspective de la SOA, les fonctions standard de l'ERP seront décomposées en de multiples composants applicatifs, petits modules interchangeable interagissant en couplage lâche. A l'entreprise d'organiser comme elle l'entend, en chef d'orchestre, la partition que devront jouer ces divers instruments (et non selon les principes de fonctionnement imposés par l'ERP). La granularité des composants et la multiplication des contrats de service et des interactions assureront la souplesse de cette architecture qu'il sera facile de faire évoluer. La plupart des grands éditeurs d'ERP (et notamment SAP et Oracle) imaginent déjà comment ils feront évoluer leur offre suivant ce principe du "SOA Inside", et d'autres éditeurs ont commencé également à "exposer" certaines des fonctionnalités de leurs ERP sous forme de services. Le principe de la SOA constitue entre autres un des grands défis de l'évolution des plateformes décisionnelles, comme l'a expliqué Laurence Dubrovin dans sa conférence sur les **nouveaux enjeux et approches de la Business Intelligence**.

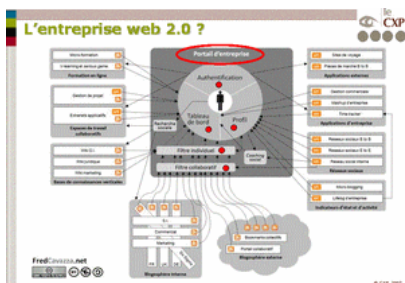
La SOA soulève toutefois plusieurs questions qui restent à résoudre : qui va fournir les composants et services métier destinés à alimenter les futurs systèmes de gestion ? (Dominique Dupuis, pour sa part, prévoit l'émergence d'une nouvelle famille d'éditeurs/intégrateurs métier). Et comment maîtriser les données dans ce contexte "désintégré", compte tenu d'autres défis (volume croissant de données, diversité de leur nature, structurée ou non) : cette problématique complexe a fait l'objet d'une conférence à part entière (**PLM, MDM, ERP... Où sont mes données?**). Une des leçons à tirer de cette conférence animée par Frantz Kili est la place toujours centrale, mais désormais relative, de l'ERP, que le contexte de l'entreprise soit industriel (gestion du cycle de vie des produits) ou non (gestion de la connaissance).

### L'utilisateur au centre du système d'information

Enfin, plusieurs conférences de ce Forum CXP ont permis d'éclairer une autre évolution radicale : la nouvelle place de l'utilisateur dans le système d'information. Non seulement les progiciels actuels de gestion sont beaucoup plus ergonomiques, mais ils deviennent "user centric", ce qui favorise leur acceptation, condition clé de la réussite d'un projet. Dans leurs déclinaisons verticales, les nouveaux ERP, plus proches du terrain de l'entreprise (des boutiques, des usines, des ateliers...) savent gérer certaines contraintes métier et spécificités sectorielles. Avec la SOA, ces spécificités seront plus finement prises en compte, l'architecture SOA donnant davantage d'importance au rôle des processus et à l'organisation : *"la valeur ajoutée est apportée par la qualité de l'orchestration qui reflète les processus métier du client"*, souligne Dominique Dupuis. Après l'ère des développements spécifiques, celle de la progicielisation, celle de la verticalisation, on entre désormais dans l'univers du *"spécifique réinventé"*, alliant finesse fonctionnelle et agilité, pour le plus grand bénéfice des acteurs métier qui se retrouvent au centre du dispositif de gestion.

Tendance qui ne cesse de s'amplifier, la démocratisation massive de la BI, que l'on veut désormais "à tous les étages" et pour tous (avec des outils capables désormais de supporter des configurations de plusieurs milliers d'utilisateurs potentiels) participe de la même mise en avant de l'utilisateur final. La clé du pouvoir étant l'information, l'accès facilité de l'utilisateur à l'information modifie son métier et le valorise.

Enfin, l'intrusion dans le domaine professionnel des pratiques ludiques de l'Internet grand public (Web 2.0) va également dans le sens d'une plus grande maîtrise et appropriation de l'outil informatique par ceux qui en ont l'usage. Personnalisation de la relation à l'information, interactivité plus grande avec des entités extérieures à l'entreprise, partage facilité des données : tels sont les avantages de ces nouvelles pratiques. Exemples significatifs : la généralisation des réseaux sociaux et de l'interactivité du Web 2.0 dans des domaines comme la **formation**, le recrutement, la gestion des compétences, ou encore le **marketing opérationnel**.



Ainsi que l'a mis en évidence une table ronde sur la **data mobile**, le progiciel de gestion commence aussi à prendre en compte les contraintes de mobilité d'un grand nombre d'utilisateurs nomades (population beaucoup plus large que celles des techniciens de maintenance ou des commerciaux itinérants), même sur un support aussi simple et économique qu'un téléphone portable (voir ce que propose par exemple un jeune éditeur innovant comme **Prylos**).

Ce pouvoir accru de l'utilisateur, corrélé à une ouverture plus large du système d'information vers l'extérieur, pose bien sûr plusieurs questions. Il faudra trouver les moyens de canaliser les besoins d'autonomie des utilisateurs (inventer dans l'entreprise des profils de "modérateurs" ou équivalents). Et, bien sûr, renforcer la sécurité d'accès aux informations cruciales et/ou confidentielles. La sécurisation, les techniques de signature, de validation, d'horodatage, de traçabilité et d'administration de la preuve apparaissent en effet comme les conditions sine qua

non de la responsabilité accrue des utilisateurs. C'est en particulier aux solutions de **gestion des accès et identités** (IAM : Identity and Access Management), essentielles dans les projets de dématérialisation, qu'il revient de faire du système d'information du XXIème siècle, ouvert, mobile et éclaté, un véritable espace de confiance.

**(\*) Réservé aux abonnés CXP Classic : la consultation en ligne des transparents présentés par les conférenciers du Forum CXP 2007.**

*L'Oeil Expert, octobre 2007*