

A blurred photograph of three business professionals (two men and one woman) walking in a modern office environment. The image is framed by a green, wavy border that curves across the top and right sides of the slide.

Les grandes tendances du marché de l'externalisation

Simon Philibert
Responsable des Etudes - Pierre Audoin Consultants

[*s.philibert@pac-online.com*](mailto:s.philibert@pac-online.com)

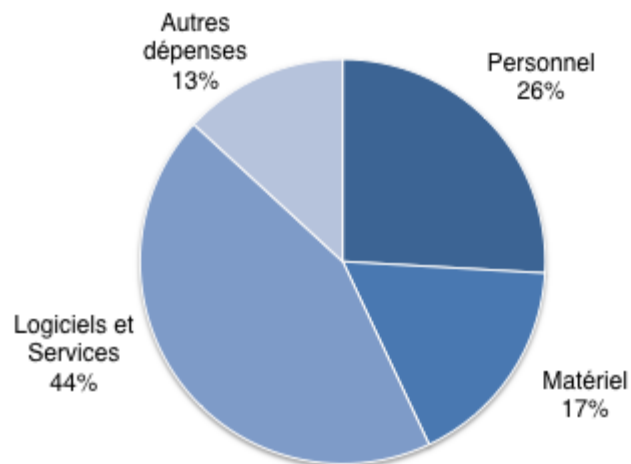
25 Novembre 2010



Pierre Audoin Consultants

Dépenses IT en France

Les dépenses IT en 2010 : 80 milliards €



© PAC, 2010

- Avec **80 milliards d'euros en 2010**, les dépenses informatiques devraient croître en moyenne de **2.2%** par an d'ici 2014, après une diminution en 2009 et 2010.
- L'impact de la crise s'est fait sentir depuis la fin 2008 et a continué jusqu'à la fin du premier semestre 2010.
- Le poste de dépense le plus touché est celui du matériel. Le poste de dépense personnel interne va rester quasi stable d'ici à 2014
- La dépense liées aux logiciels et services IT va croître de **+3.9%** d'ici 2014.

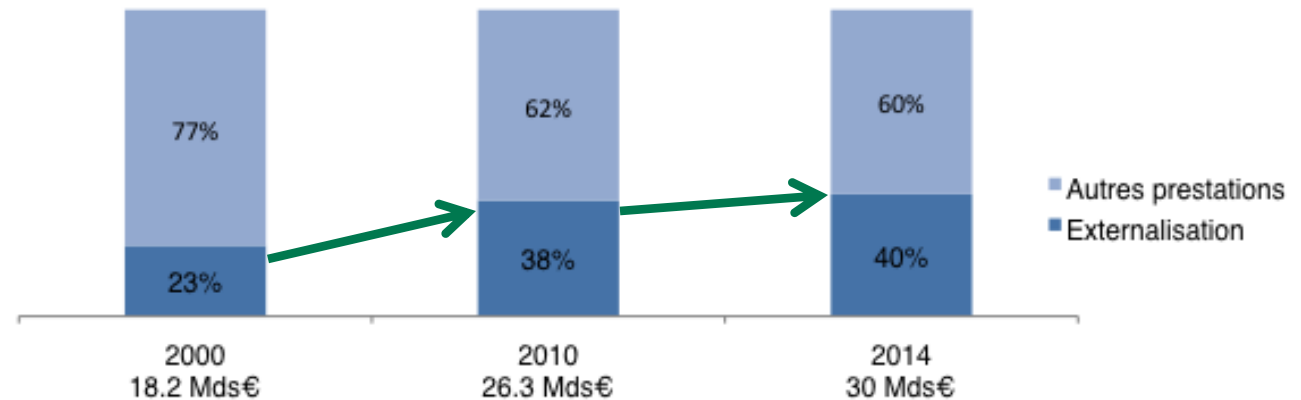
Marché de l'externalisation IT en France

Progression de l'externalisation dans les services IT

Croissance annuelle
moyenne 2000-2014

Externalisation: +7.8%
Total des services: +3.7%

Externalisation 2010 :
9.8 milliards d'euros



© PAC, 2010

- On assiste à une forte montée de la part de l'externalisation dans les services IT :
 - Il y a traditionnellement une forte appétence pour l'assistance technique en France...
 - ...cependant les prestations d'AT sont progressivement transférées vers des prestations d'externalisation
 - L'effet de la crise a eu tendance à accélérer ce mouvement
 - Ce poids reste faible par rapport aux taux constatés en UK (58% en 2010) ou en Allemagne (44%), pays dans lesquels les prestations d'externalisation sont plus ancrées dans les mentalités et les process.

Evolutions de l'externalisation : hypothèses à horizon 2014

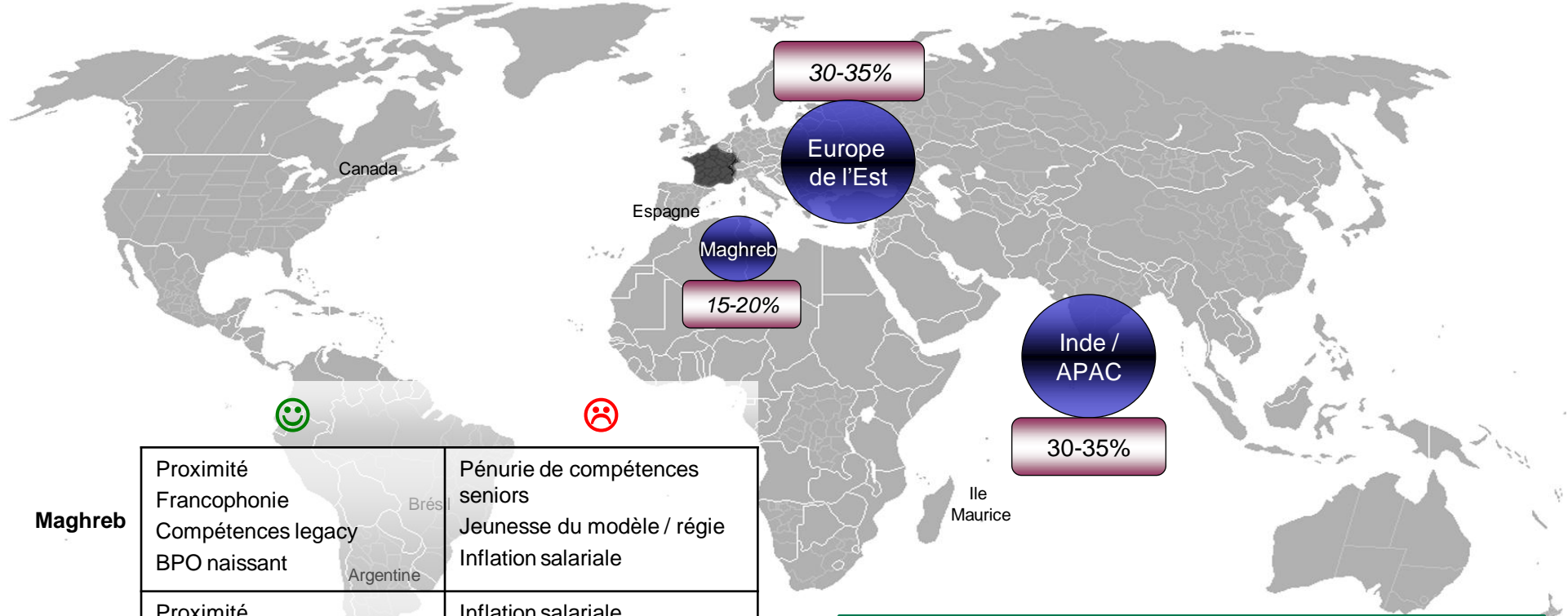
- **Structuration progressive du marché :**
 - autour de services d'infrastructures **standardisés** d'une part
 - D'applications **métiers et verticales** d'autres part

- **Les moteurs de la croissance du marché de l'externalisation resteront :**
 - **Economiques**
 - passer du capex à l'opex
 - **Structurants**
 - d'optimisation, de transformation, d'industrialisation, de sécurisation de l'existant
 - **Une informatique au service des activités des entreprises**
 - compétences adaptées (process, etc.)
 - qualité de service aux utilisateurs
 - disponibilité croissante autour des applications métiers critiques
 - des services à plus forte valeur ajoutée (SaaS, services offshore, mobilité, virtualisation, flexibilité de delivery et pricing, ...)

- **Pratiques des acteurs :**
 - **Massification** des contrats
 - **Responsabilité** croissante des fournisseurs
 - Externalisation **sélective**
 - Correspondance entre la taille des entreprises clientes et la taille des prestataires
 - Le nearshore/offshore rend les prestations d'externalisation **attractives**.

Focus offshore : répartition géographique

Les prestations de Services IT réalisées en offshore représentent 1,6 €Mds en 2010



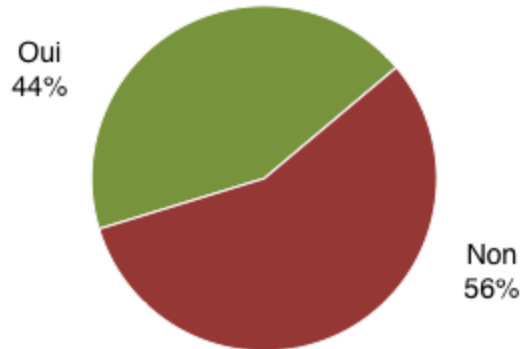
Maghreb	Proximité Francophonie Compétences legacy BPO naissant	Pénurie de compétences seniors Jeunesse du modèle / régie Inflation salariale
Pays de l'Est	Proximité Polyglottes BPO, IM	Inflation salariale Pénurie de compétences
Inde	Savoir-faire "Best-in-Class" Méthodes & Process Applications/Infrastructures, BPO... Ressources	Anglophone seulement Différences culturelles Eloignement Turn-over

Des Indiens dont les offres sont natives de l'offshore et actifs en France :

- Wipro
- HCL
- TCS
- Infosys

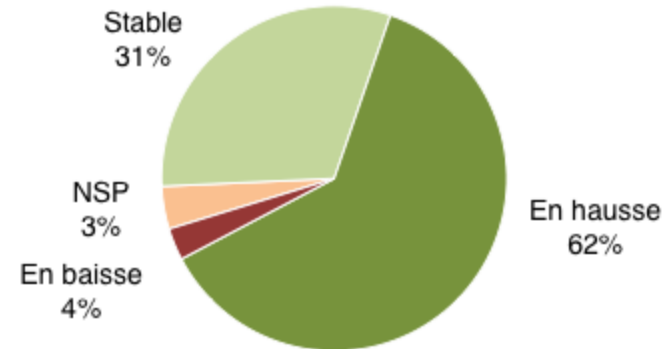
Focus offshore : perception des utilisateurs

Faites-vous appel / ferez-vous appel à court terme à des compétences IT en near+/ offshore ?



© Pac, 2010

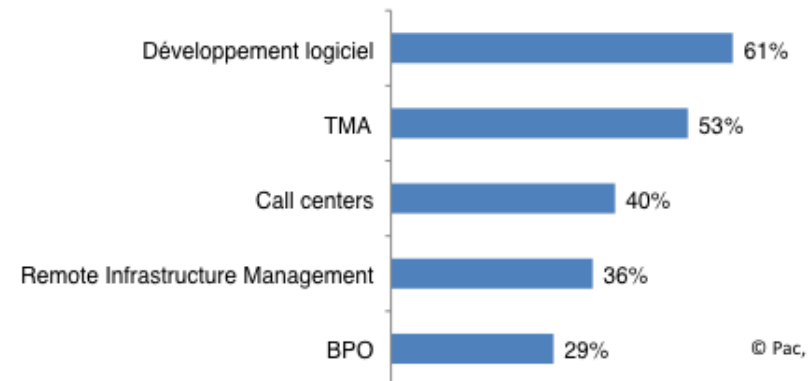
Comment la proportion de near+/offshore va-t-elle évoluer dans votre société à moyen terme (3-5 ans)?



© Pac, 2010

Données issues de l'Enquête Users 2010

Dans quels domaines utilisez-vous / souhaitez-vous utiliser le nearshore +/- offshore ?



© Pac, 2010

- Il reste une majorité d'utilisateurs à convaincre
- Les utilisateurs d'offshore en sont satisfaits
- Préférence pour les prestataires européens.

Les offres de PAC dédiées aux DSI

PAC propose de vous accompagner dans votre stratégie de sourcing

- **Connaissance du marché IT**
- **Aide à la définition de politiques de sourcing IT**
- **Recherche, Evaluation et Sélection de fournisseurs IT**

Pour toute demande, contacter :

- Simon Philibert, Consultant : s.philibert@pac-online.com - Téléphone: +33(0)1 56 56 74 15



Pierre Audoin Consultants