



Le marché de l'Outsourcing en France

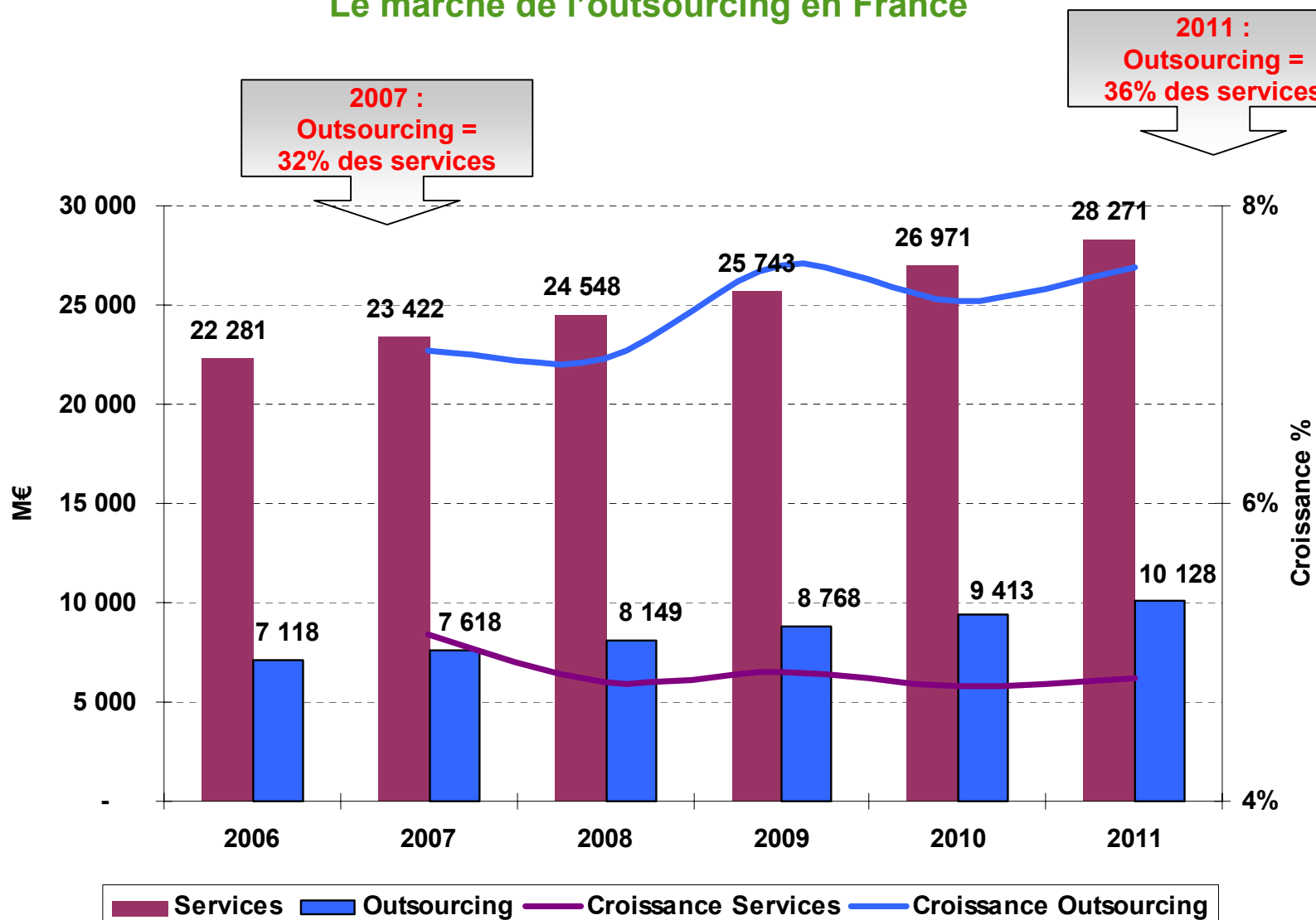
Février 2008

www.idc.com

Franck Nassah
Program Manager

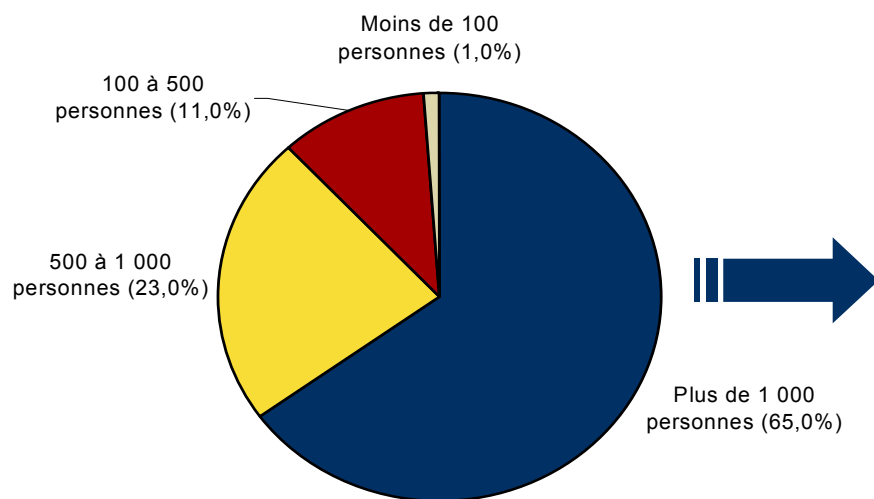
La taille du marché

Le marché de l'outsourcing en France

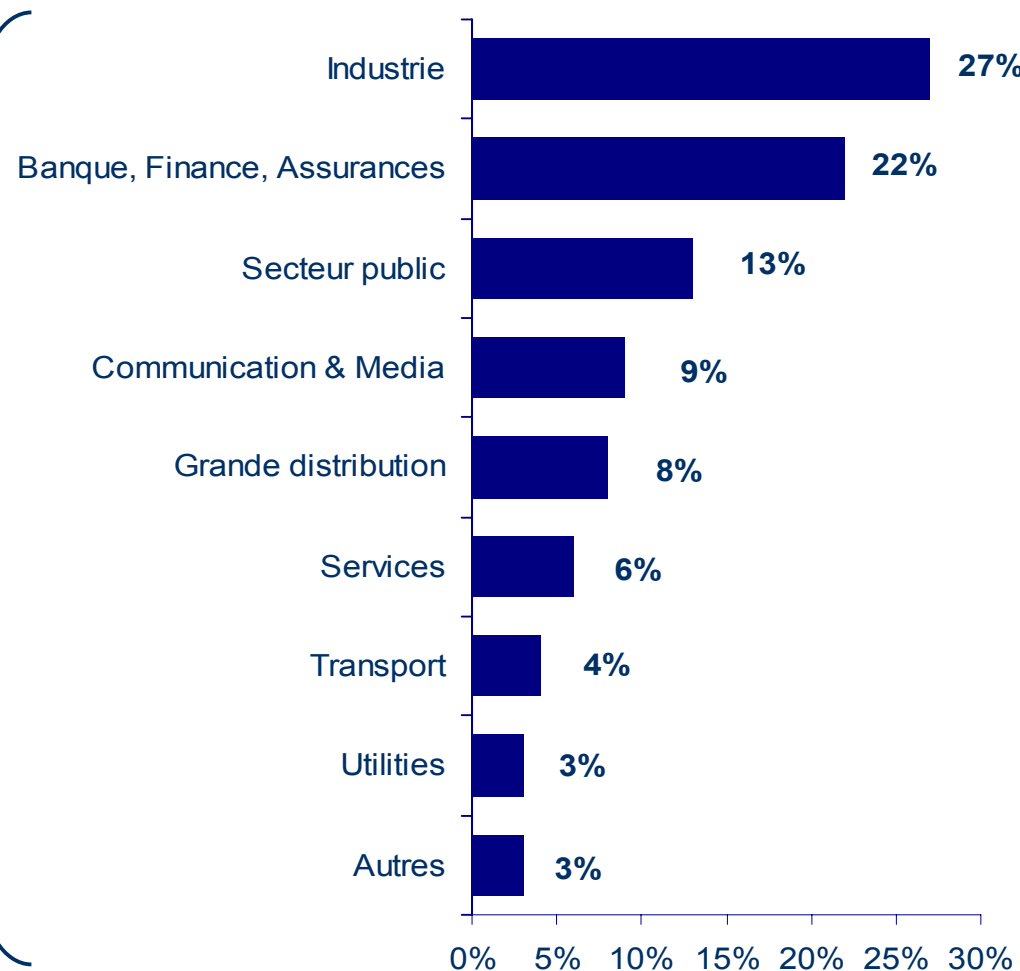


Le marché français l'outsourcing par secteur d'activité en 2007

Répartition du marché grands comptes par secteurs en 2007



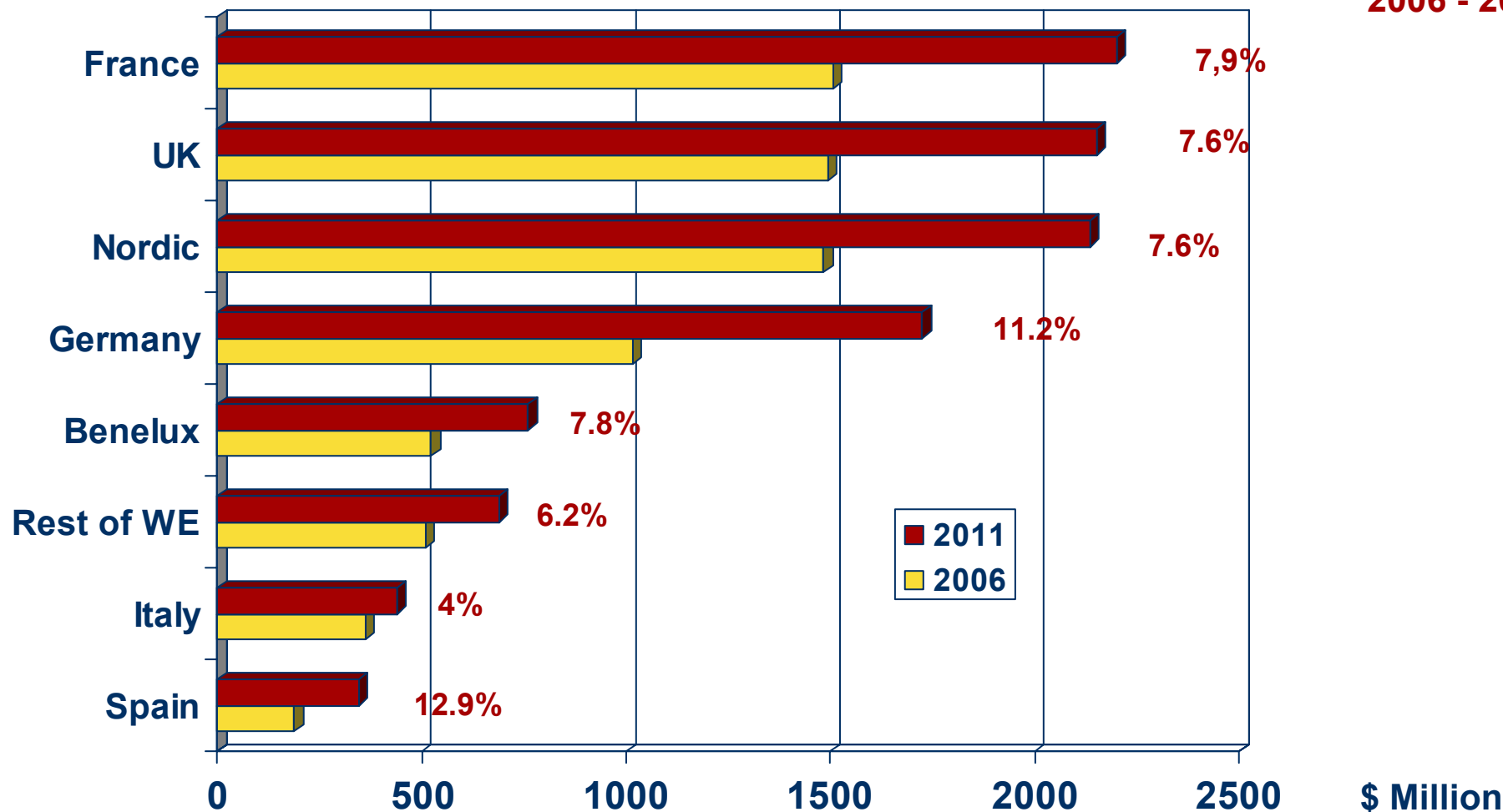
- La santé a la plus forte croissance 2007 : +10%
- Finance, transport et secteur public : +8%
- Utilities, commerce, services : +7%
- Industrie sous la croissance du marché



Le marché européen de l'Application Management par pays

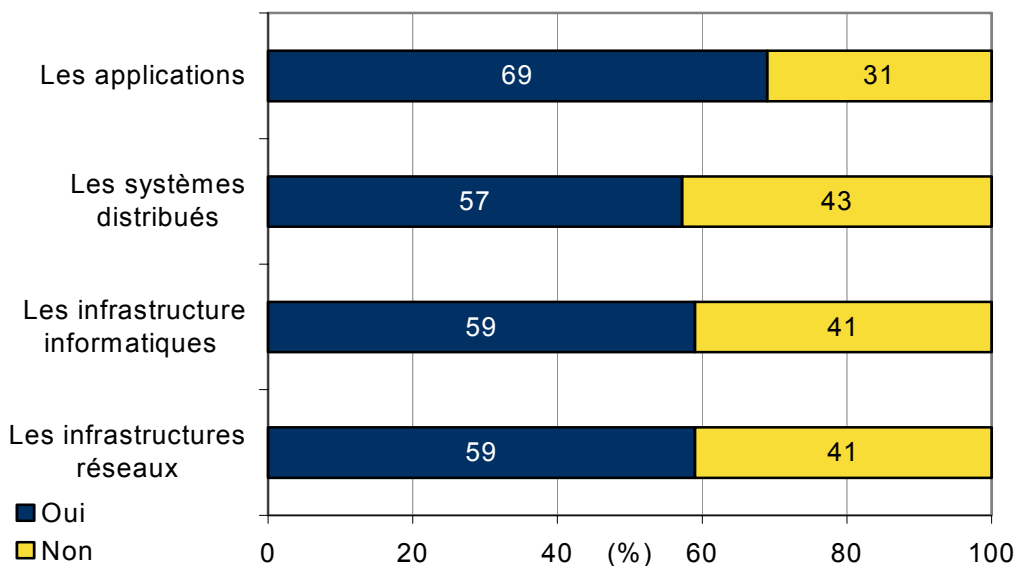
Le marché européen de l'application management par pays 2006 - 2011 (\$M)

CAGR
2006 - 2011



Nombre et type de contrats chez les clients

La pénétration de l'infogérance par technologie au sein des entreprises y ayant recours

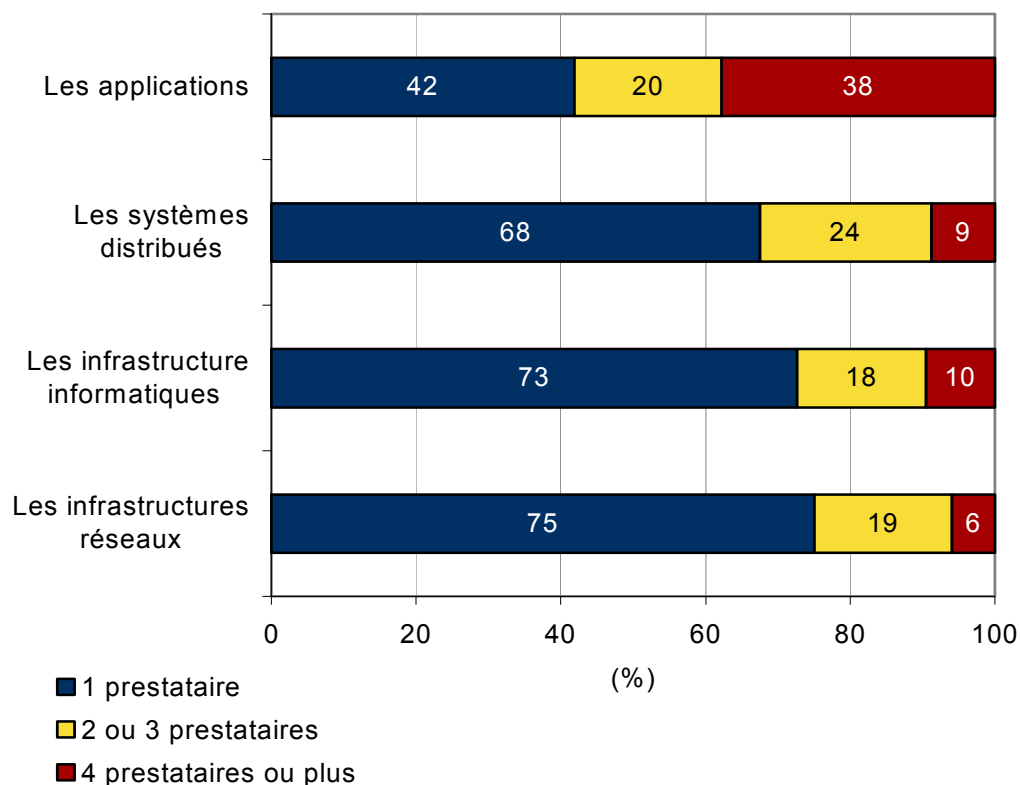


- Un quart des entreprises interrogées outsourcent un seul domaine parmi les quatre proposés
- 27% outsourcent les quatre domaines IT proposés

Source : enquête IDC 2007
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

Le nombre moyen de prestataires d'infogérance en 2007



Source : enquête IDC 2007
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

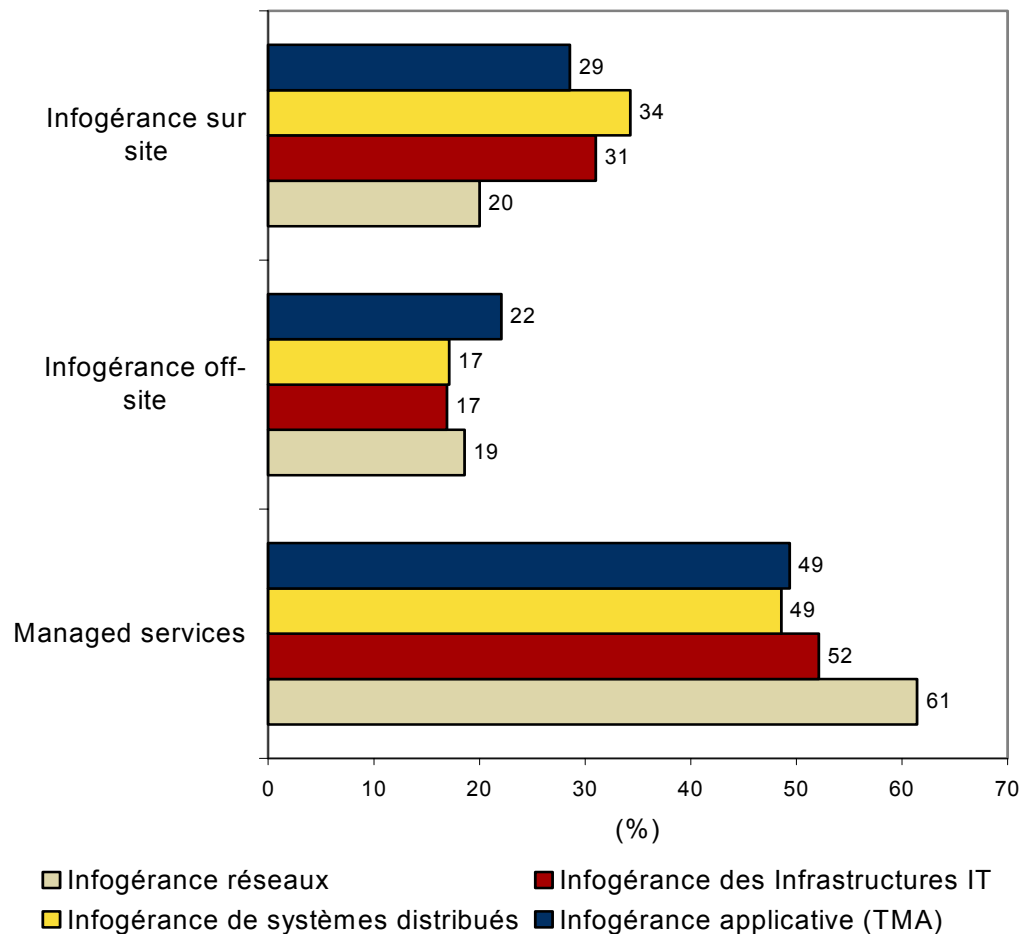
N = 120

■ Deux implications majeures:

- Des règles de gouvernance à mettre en place pour tirer le meilleur parti des différents contrats d'infogérance
- Les processus de gestion et les termes employés doivent être homogènes entre les différents interlocuteurs : mise en place de norme (ITIL, CMMi)

La France plutôt dans un modèle Managed Services

Les types d'infogérance utilisés en France en 2007



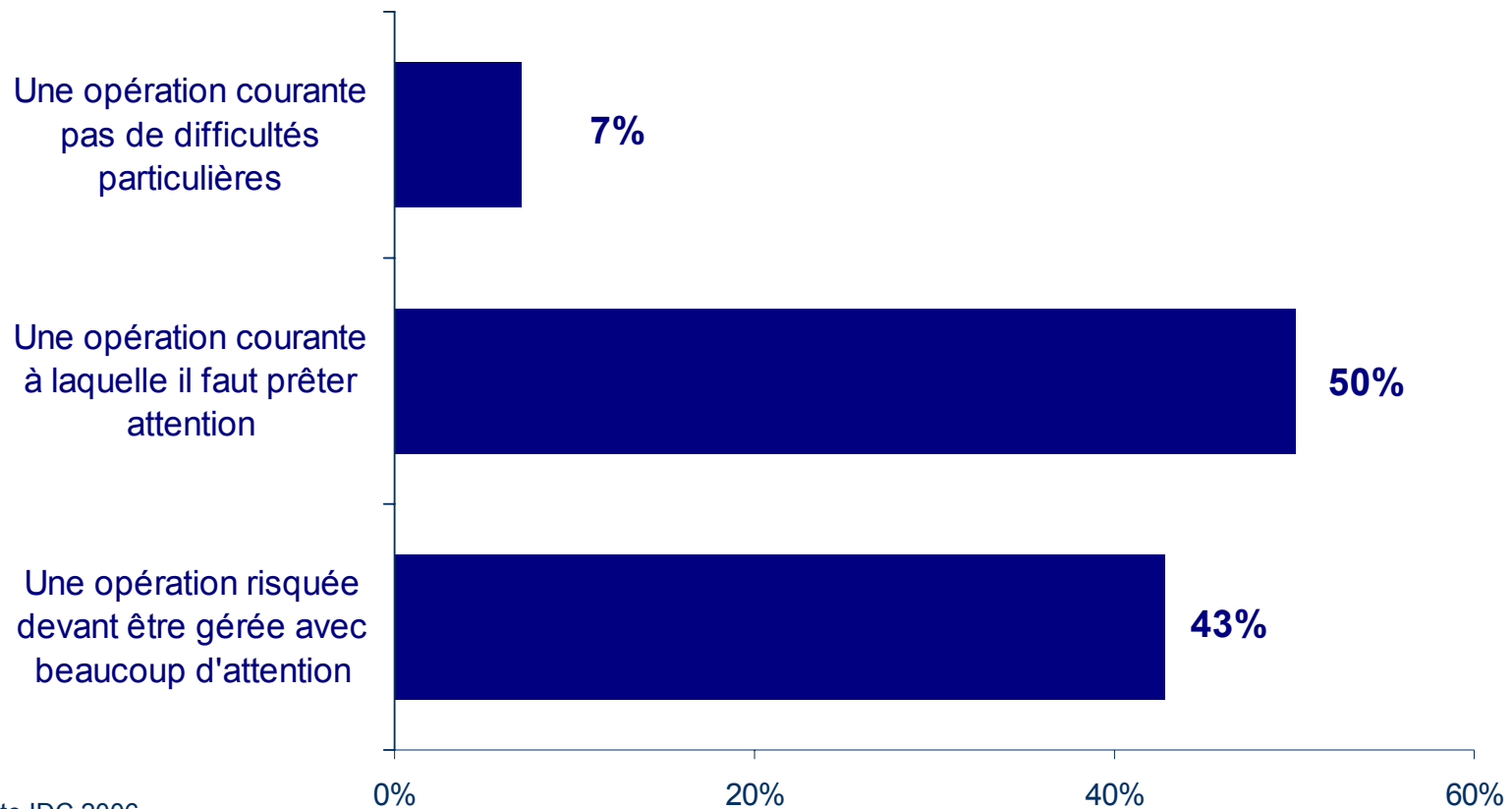
- **Infogérance sur site** : activité forfaitaire effectuée dans les locaux du client avec une équipe dédiée à la prestation.
- **Infogérance off-site** : activité forfaitaire effectuée dans les locaux de du prestataire avec une équipe dédiée.
- **Managed services** : activité forfaitaire effectuée dans les locaux du prestataire avec une équipe mutualisée.

Source : enquête IDC 2007
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

Perception de l'infogérance et critères de choix

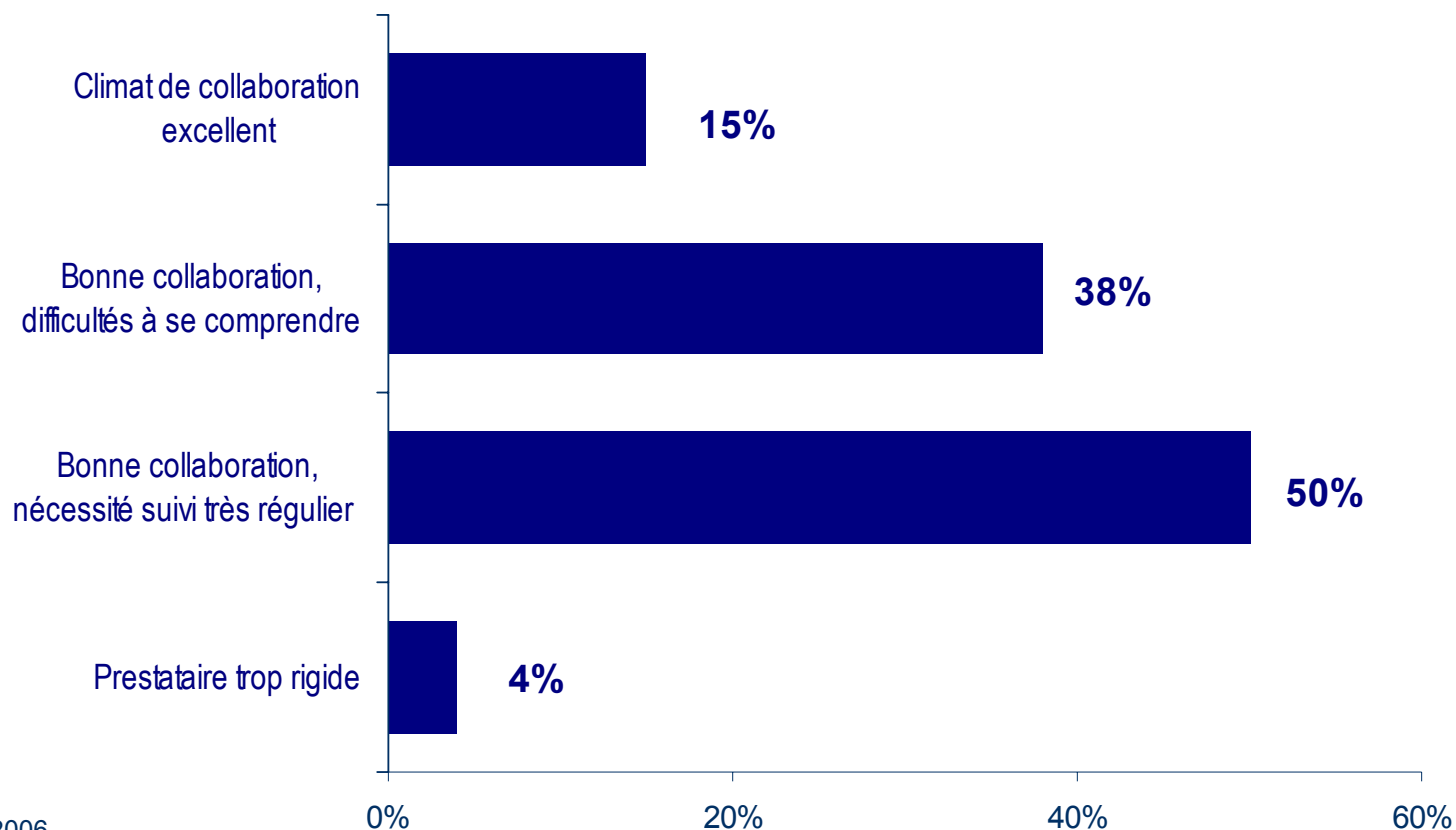
Confier un nouveau projet à un prestataire est ?



Source : enquête IDC 2006
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

Comment décririez- vous la relation avec vos prestataires actuels ?

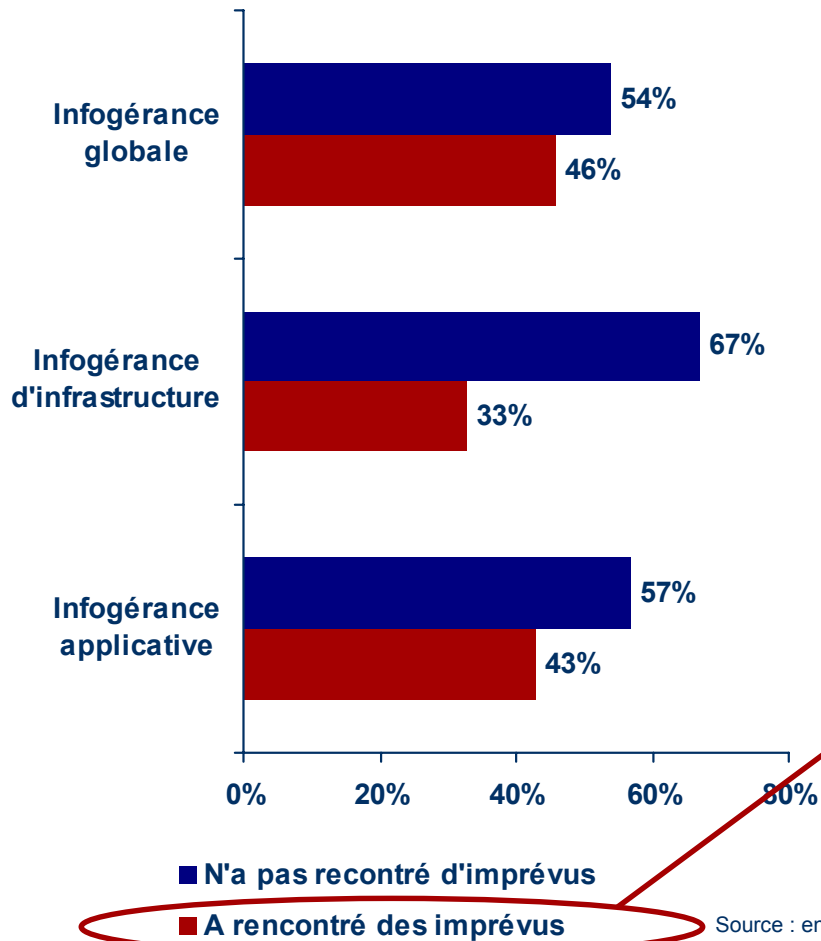


Source : enquête IDC 2006
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

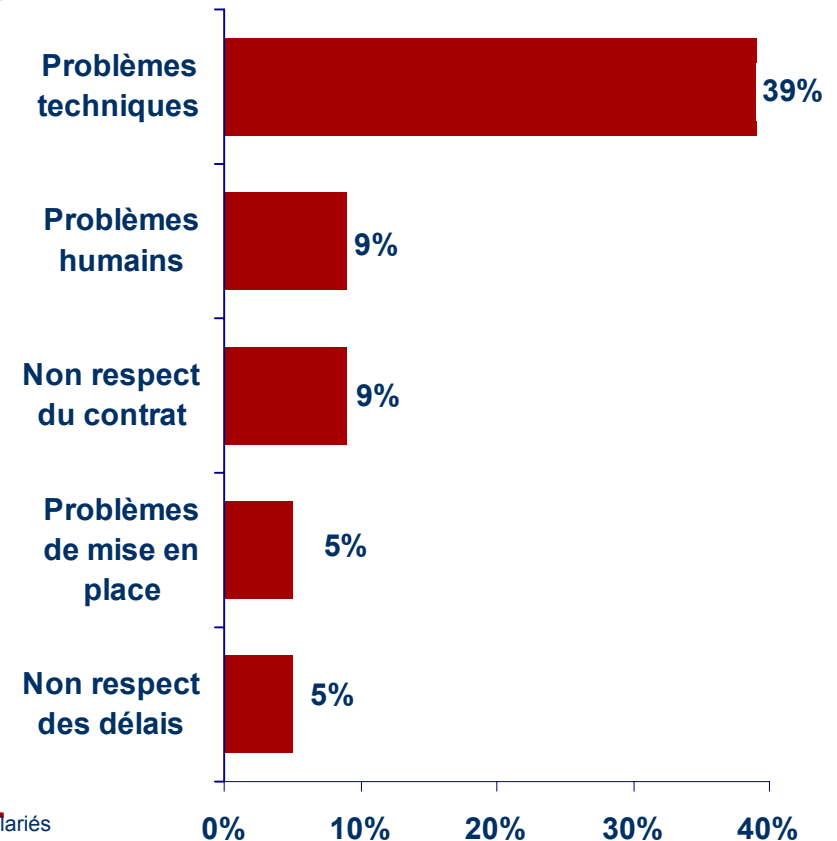
Les imprévus existent...

Avez vous rencontré des imprévus au cours de votre contrat ?



Source : enquête IDC 2006
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés
N = 120

Quels ont été les imprévus rencontrés au cours du contrat ?



Les critères de choix des prestataires en 2007



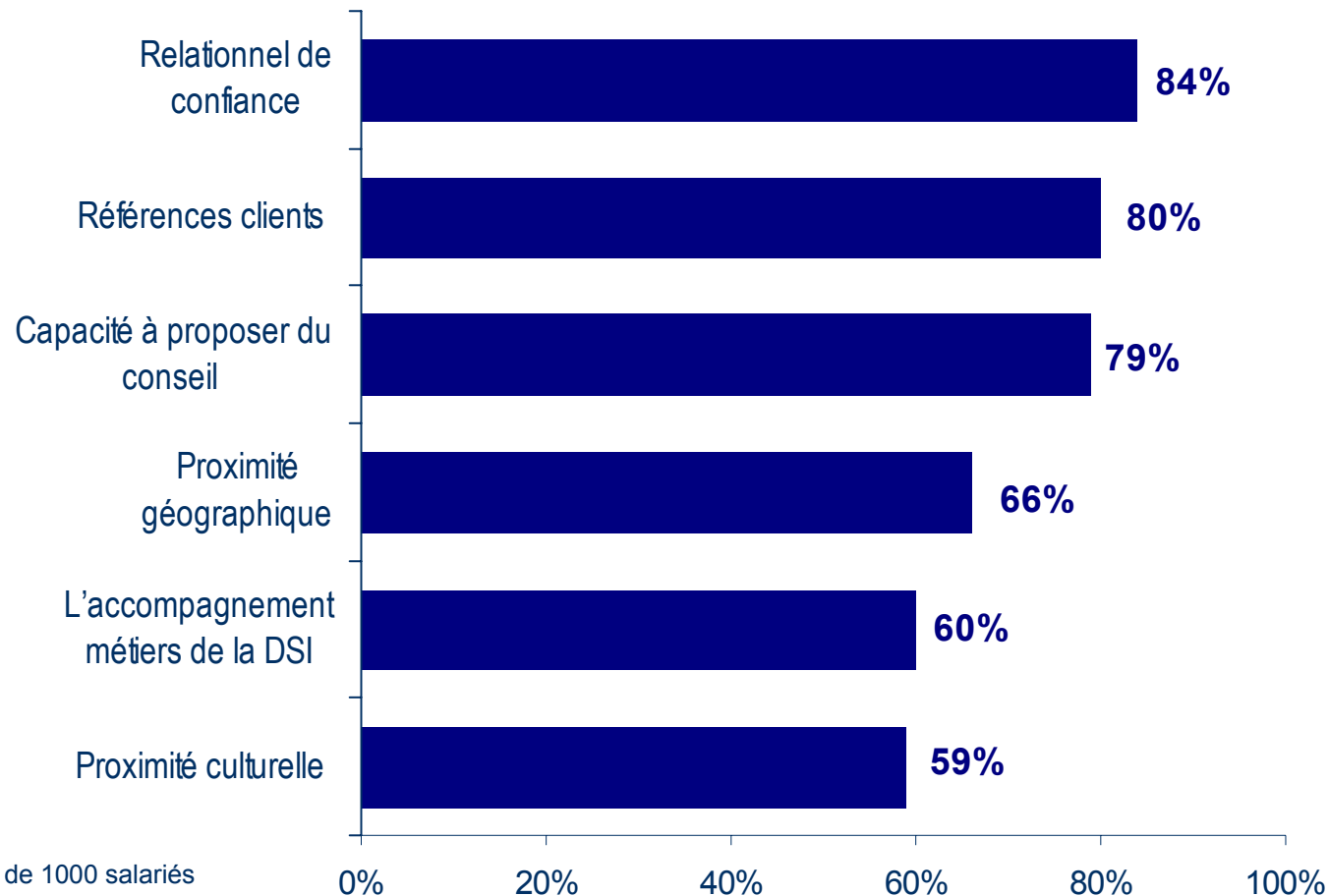
Source : enquête IDC 2007
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

- Les critères techniques sont les plus importants
- L'apport "business" devient plus important que la réduction des coûts dans les contrats d'outsourcing:
 - La pure réduction des coûts laisse de la place à d'autres facteurs de succès
 - Les bénéfices économiques (contribution à la productivité, la compétitivité, l'innovation de l'entreprise)
 - Des relations "clients-fournisseurs" doivent devenir des relations de partenariats
 - La capacité à se positionner sur des contrats complexes
 - Les ROI doivent être mesurables
 - La manière d'exécuter le projet

Les « éléments secondaires » qui ont permis de choisir le prestataire

En dehors du prix quels éléments vous ont permis de faire la différence entre les prestataires ?



Source : enquête IDC 2006
Entreprises françaises de plus de 1000 salariés

N = 120

L'offshore

Au sein des entreprises multinationales :

- Transfert ou développement d'activités internes vers une filiale située à l'étranger (Exemple DHL IS Service Center à Prague)

Au sein de prestataires de services globaux

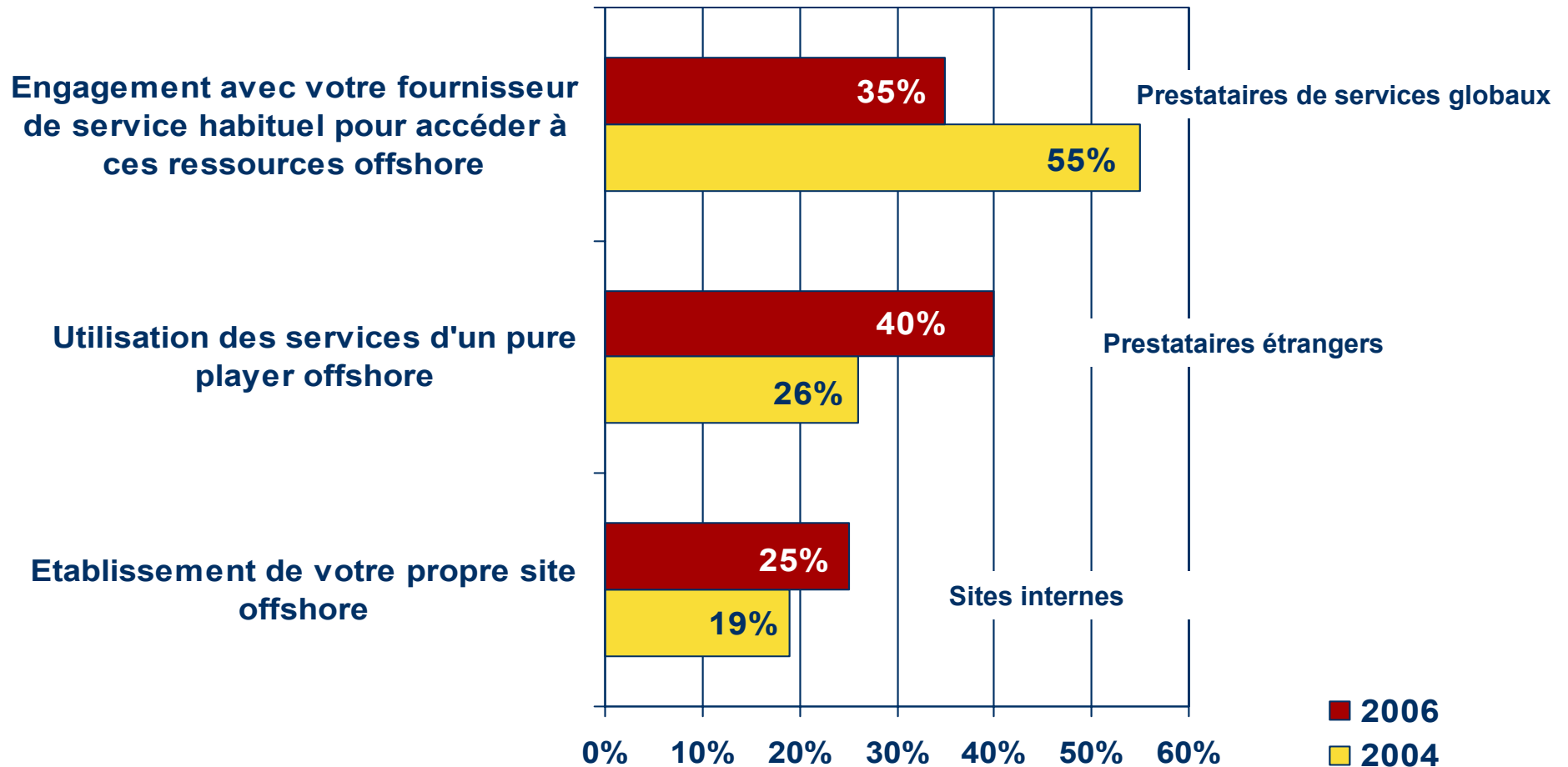
- Transfert de projets vers des centres de services situés à l'étranger (Exemple IBM Application Center à Budapest)

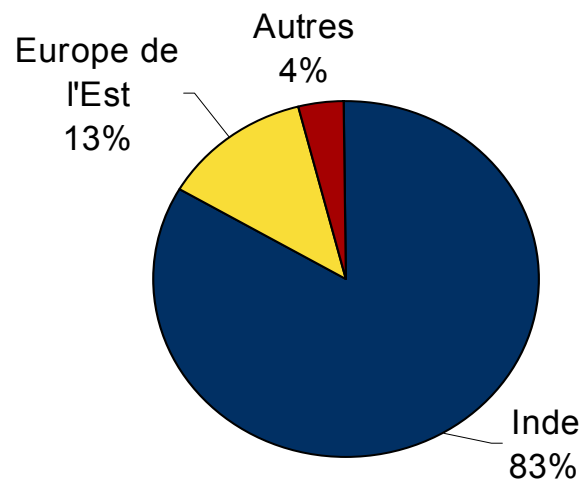
A travers des prestataires étrangers

- Prise en charge du projet par des équipes situées hors de France (Exemple Wipro ou TCS)

La façon d'aborder les services offshore en Europe

Si vous utilisez ou envisagez l'utilisation de ressources offshore, pouvez-vous me dire où va votre préférence pour accéder à ce type de ressources ?





Un marché estimé à 3,5 milliards d'euros en 2007 (exportation vers l'Europe de l'ouest)

Merci de votre attention

Franck Nassah



Program Manager
European Services Research
IDC France

Direct: +33 1 55 39 61 22
Email: fnassah@idc.com

