

LE GUIDE PRATIQUE DE LA
TIERCE
MAINTENANCE
APPLICATIVE

SOMMAIRE

	ÉDITO	2
	INTRODUCTION	3
1	TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE, UNE NÉCESSITÉ POUR MON ENTREPRISE ?	4
2	COMMENT CHOISIR SA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE ?	6
3	QUEL PRESTATAIRE POUR MA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE ?	8
	CONCLUSION	11

ÉDITO



Chaque année, les contrôleurs de gestion sont davantage sollicités pour améliorer le pilotage financier de l'entreprise.

Chaque année, les responsables applicatifs sont davantage mobilisés pour optimiser le fonctionnement et le coût de maintenance des applications.

Cela fait 20 ans que je mets en place pour mes clients des applications de Gestion de la Performance et je fais la conclusion qu'aujourd'hui il est indispensable de les accompagner sur l'ensemble de la chaîne de valeur : conseil, mise en œuvre, mais aussi et peut-être surtout gestion opérationnelle de vos outils.

Ce Livre Blanc rassemble observations et conseils sur les avantages d'une TMA professionnelle, efficace, rentable, ainsi que différentes perspectives pour envisager l'approche qui vous conviendra le mieux.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Renaud Barthez,
Directeur associé et fondateur de Limpida.



INTRODUCTION

Depuis la crise informatique de 1993*, l'offre de Tierce Maintenance Applicative (TMA) s'est largement développée pour répondre à une demande croissante. S'en est suivie une véritable industrialisation des SSII. Comme le souligne le cabinet Pierre Audoin Consultants, le service de Tierce Maintenance Applicative est le plus dynamique au sein du marché des prestations informatiques depuis les quinze dernières années : il représenterait en France 3,2 milliards d'euros.

Aujourd'hui, la difficulté pour les entreprises n'est pas tellement d'externaliser la maintenance de leur application, mais plutôt de réussir à combiner prix, délais et qualité pour rationaliser au mieux leur système d'information.

Si « les grands comptes utilisent plutôt l'outsourcing sélective, en ne confiant qu'une partie de leur SI aux prestataires IT, certaines PME n'hésitent pas à confier la totalité de leur SI à un prestataire externe, ne pouvant recruter du personnel informatique et/ou ne désirant se concentrer que sur leur cœur de métier. » souligne Franck Nassah, Senior Vice Président chez Pierre Audoin Consultants.

Ce livre blanc vous permettra de trouver des éléments d'aide à la définition de vos besoins en Tierce Maintenance Applicative.

**Née de la récession de 1991, cette crise a touché l'ensemble des secteurs économiques, et pour la première fois ceux de l'informatique et de l'armement. La bulle internet a donné une nouvelle impulsion au marché de l'informatique.*

1

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE : UNE NÉCESSITÉ POUR MON ENTREPRISE ?

> QU'EST-CE QU'UNE TMA ?

La Tierce Maintenance Applicative consiste à confier à un prestataire externe le maintien, la performance et la disponibilité d'un logiciel, dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

On distingue deux types de Tierce Maintenance Applicative. La TMA dite « enfouie » incorporée dans un contrat d'infogérance globale et la TMA « autonome », qui s'inscrit dans un périmètre spécifique.

On compte ainsi de nombreux prestataires de Tierce Maintenance Applicative, spécialisés dans des fonctions externalisées aussi bien transverses (comptabilité, achats, ressources humaines) que spécifiques à un métier (gestion de performance pour les contrôleurs de gestion, réservation de billets pour une entreprise d'évènementiel, ou CRM pour les commerciaux).

L'offre EPM (Enterprise Performance Management) par exemple, s'est considérablement enrichie et nécessite l'intervention de profils fonctionnels et techniques expérimentés, dont les compétences sont difficiles à maintenir en interne ou même à trouver sur le marché. C'est ce qui a amené le développement de l'externalisation du support.

Aujourd'hui, le secteur de la Tierce Maintenance Applicative est ainsi considéré comme le plus actif en terme de services informatiques. Selon l'étude *Applications Management in Europe - A buyer's guide*, cette évolution serait imputable aux clients qui cherchent à réduire leurs coûts opérationnels, à rationaliser leurs parcs applicatifs et à améliorer la performance de leurs applications.

> OBJECTIFS D'UNE TMA

La Tierce Maintenance Applicative permet aux entreprises équipées en progiciels de se concentrer sur leur cœur de métier en respectant les enjeux suivants :

- **Maîtrise des coûts de maintenance :** confier la maintenance à des experts externes à l'entreprise disposant des bonnes ressources et compétences, permettre de gagner un temps considérable et donc de réduire vos coûts.
- **Adaptation permanente du système d'information :** les marchés évoluant, il est indispensable d'opérer une veille technologique régulière et d'adapter son système d'information.
- **Recentrer les ressources internes** sur des activités à forte valeur ajoutée.
- **Assurer la pérennité des connaissances** sur les applications, à travers les documents d'exploitation réalisés par les prestataires de TMA.

L'objectif de la TMA est d'apporter la meilleure expertise possible dans plusieurs domaines avec le plus de flexibilité. Les entreprises faisant face à de nombreux changements au cours de leurs activités, il est primordial d'adapter leurs applications en alliant qualité de service, réduction des coûts et respect des délais.

2

COMMENT CHOISIR SA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE ?

> COMPOSANTES DE L'OFFRE TMA

Il existe plusieurs modèles d'offre de Tierce Maintenance Applicative, comprenant différentes catégories :

- **Maintenance préventive :** permet de vérifier qu'une application est dans un état de fonctionnement optimal par le biais d'audits techniques et de contrôles périodiques.

Cette maintenance passe par l'examen des bases de données, des audits d'optimisation des accès à ces bases et de performance réseau, une assistance à la gestion des sécurités, du conseil sur les stratégies de sauvegarde ou de restauration des données, une assistance à la migration matérielle et par du conseil sur l'architecture et la configuration des applications.

- **Maintenance corrective :** assure la résolution d'anomalies de fonctionnement avec des mises à jour mineures et des mises en conformité du système d'information.

Cette maintenance donne lieu à des audits sur les pannes, à la prise de mesure de sauvegarde, à l'intégration de correctifs, à des validations fonctionnelles, à l'élaboration d'une documentation et à la clôture d'incident.

- **Maintenance évolutive :** vise à faire évoluer une application afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires. On distingue les maintenances évolutives mineures, semblables aux maintenances adaptatives, lorsqu'il y a un changement d'environnement par exemple, des maintenances évolutives majeures.

La maintenance évolutive se compose de deux supports : un support fonctionnel axé sur des audits, de l'assistance et des adaptations ; et le second, technique, avec des monitorats et des aides aux développements, des audits et optimisations des traitements, des développements spécifiques et les réalisations des états avec mises à jour.

> LE MODÈLE DE TMA À ADOPTER

Voici un ensemble de questions utiles au choix du bon modèle de votre Tierce Maintenance Applicative.

- Quelles sont les équipes dédiées et quel est leur niveau d'expérience pour l'exploitation des systèmes ?
- Quels sont les engagements, les temps de réponse et les niveaux d'intervention que le prestataire est prêt à garantir (SLA) ?
- Les prestations sont-elles proposées avec un réel niveau de transparence, par exemple à l'aide d'un extranet client suffisamment lisible et détaillé ?
- Quels sont les moyens de joindre le support : e-mail, téléphone, plateforme dédiée ?
- Y a-t-il une base de connaissance sur la plateforme ?
- Existe-il une prise de connaissance technique et fonctionnelle de l'existant, via notamment un document d'exploitation ?
- Existe-il une maintenance quotidienne ?
- Comment se fait la livraison : en local ou à distance ?
- Le prestataire propose-t-il une phase de réversibilité avec un transfert de compétences permettant de poursuivre la maintenance de l'application au même niveau de qualité ?
- Serez-vous facturé au ticket (temps d'intervention court et renouvelable) ou par forfait (jour, mois, année) ?

3

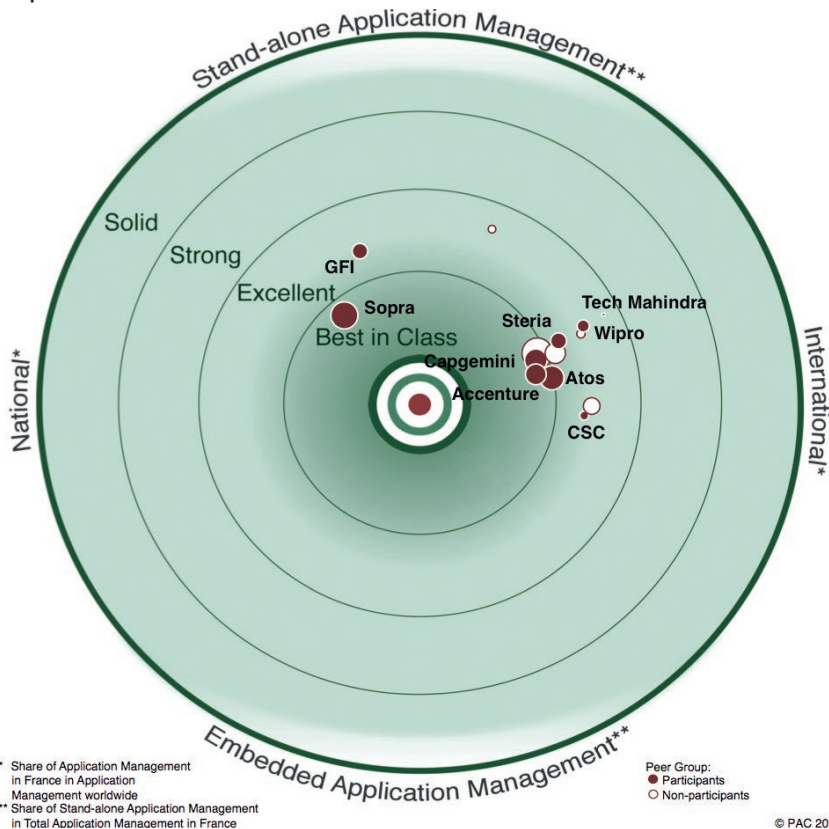
QUEL PRESTATAIRE POUR MA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE ?

> LE MARCHÉ DE LA TMA

La France reste un marché particulier, où les places de leader sont disputées à la fois par les SSII nationales et les grands acteurs mondiaux.

En 2010, le cabinet Pierre Audoin Consultants a lancé son premier PAC RADAR sur la TMA. « Cet outil permet de positionner sur des critères objectifs les principaux acteurs du marché de l'IT autour d'un thème, et sur un marché local précis. Le RADAR a déjà été testé en Allemagne, où il a fait ses preuves », déclare Eric Isabey, président PAC Groupe.

En s'appuyant sur l'analyse de 50 critères prédéfinis, le PAC RADAR a établi le graphique suivant :



*Classement des prestataires de TMA en France. Version 2013 du PAC RADAR.

Différents observateurs attestent que ce marché est particulièrement stable au fil du temps. D'ailleurs, il se dégage, au niveau mondial, un ordre dans lequel se retrouvent les cinq mêmes acteurs : Logica, Accenture, Capgemini, IBM et Atos Origin. À noter que les trois premiers creusent l'écart.

Le leader du marché reste le britannique Logica. Le challenger est le français Accenture, suivi ex-aequo par Capgemini et IBM et enfin par Atos Origin.

Globalement, si ce marché se caractérise par « *l'évolution des modèles de delivery (NDLR. Répartition, pour l'ensemble des étapes de la chaîne de valeur de l'informatique, de la réalisation des activités entre l'interne et l'externe) et une approche de plus en plus industrielle* », note PAC, il existe de nombreuses petites structures spécialisées dans leur domaine fournissant une Tierce Maintenance Applicative de qualité.

> GRANDS-COMPTES OU PETITES STRUCTURES, QUI CHOISIR ?

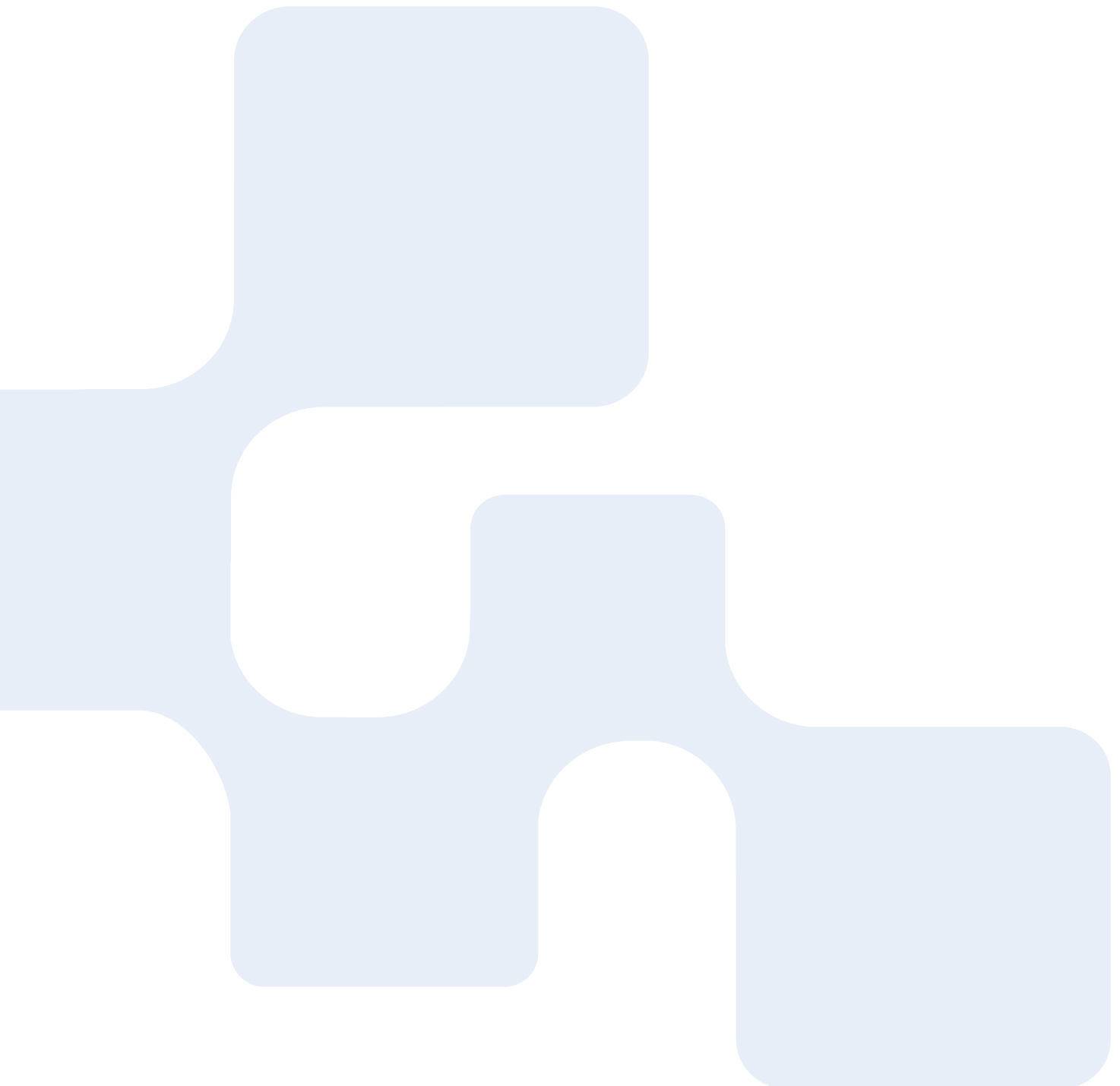
La difficulté de la Tierce Maintenance Applicative, aujourd'hui, n'est pas tellement de prendre la décision de sous-traiter la maintenance, mais d'identifier celle qui sera la plus à même de minimiser les coûts, en respectant les délais ainsi qu'une charte de qualité.

Si les grands acteurs du marché proposent une Tierce Maintenance Applicative étendue à tout types de métier et secteur, les plus petits se concentrent sur une spécialité métier comme la gestion de performance en contrôle de gestion et certaines technologies (EPM, CRM, ERP). Il est donc parfois préférable d'opter pour ces derniers qui en matière de coût et de qualité seront plus performants, et feront intervenir des experts issus du même écosystème que celui du client.

Comme le dit François Fortin, DSI de Meda France* « *la connaissance des métiers est primordiale dans plusieurs domaines : la sécurité, la montée en compétence, pour susciter l'adhésion des utilisateurs, afin de les rassurer, les capacités à traiter les demandes d'évolution, à prendre en compte les contraintes réglementaires et à proposer les meilleurs pratiques* ».

*Meda est un groupe pharmaceutique suédois, côté en bourse, crée en 2000. Aujourd'hui 50^e groupe pharmaceutique mondial, il est présent dans 60 pays, principalement en Europe et aux États-Unis.

Dans un premier temps, il convient de bien définir ses besoins en matière de niveau de service, de périmètre technique et de période de couverture. Puis, il est nécessaire de fixer un budget réaliste au regard à la fois de son besoin technique et de la disponibilité attendue. À cela s'ajoute la qualité de la documentation et la nécessaire aptitude du prestataire à pratiquer une veille active, « *en particulier pour intégrer des nouvelles applications dans le système d'information existant* », ajoute François Fortin.



CONCLUSION

La maintenance du patrimoine applicatif est au cœur de la performance des entreprises : elle a pour objectif de pérenniser les investissements réalisés sur les outils informatiques. Choisir l'externalisation de sa maintenance applicative, c'est bénéficier d'un service de qualité, assuré par des experts du domaine, pour un coût maîtrisé.

Si le nombre d'acteurs sur ce marché est grandissant, il convient de se poser les bonnes questions pour sélectionner la meilleure prestation.

Les petits acteurs sont parfois plus avantageux, en particulier en matière de qualité et de coût, car ils ont souvent une expérience métier correspondant à celle de leur client.

François Fortin, DSI de Meda France conseille de « *rencontrer un maximum de collaborateurs du futur prestataire afin d'évaluer leur disponibilité, leurs niveaux de connaissances, la facilité d'ajustement des ressources et le type d'organisation, en particulier pour vérifier qu'elle ne soit pas trop rigide* ».

Pour en savoir plus et engager la discussion, n'hésitez pas à nous contacter par e-mail : contact@limpida.com



www.limpida.com

contact@limpida.com

+33 (0)1 75 43 83 00

 [Limpida](#)

 [@Limpida_](#)

LIMPIDA - 8, RUE DE L'ISLY - 75008 PARIS

S.A.R.L. au capital de 45 000 € • RCS 519 291 843