

**Sextant**

# **Le marché des services informatiques en 2008 et 2009 dans monde, en Europe et en France**

**Note conjoncturelle**

**-**

**Novembre 2008**

# Sextant en quelques mots

---

- Cabinet d'expertise-comptable spécialisé dans les comités d'entreprise, créé en 1996, et présent dès ses débuts dans le secteur informatique
- Actuellement 30 consultants basés à Paris
- Une clientèle où les comités d'entreprise issus de grands groupes ou de grandes sociétés (effectifs > 1000 salariés) occupent une place importante, principalement dans les secteurs suivants :
  - ➔ Informatique et SSII
  - ➔ Communication et télécommunications
  - ➔ Assurance (compagnies traditionnelles, réassureurs, courtiers d'assurance, Institutions de Prévoyance)
  - ➔ Industrie
  - ➔ Grande distribution et autres services
- **Spécificités du cabinet :**
  - ➔ Un produit très orienté identification des enjeux (économiques, sociaux, financiers), évaluation des marges de manœuvre, conseil et préparation à la négociation
  - ➔ Une forte spécialisation outils RH et enjeux sociaux, avec un pôle dédié, constitué de consultants à formation RH ou droit social, et/ou ayant une pratique professionnelle des RH
  - ➔ Une stratégie de différenciation par la qualité
  - ➔ La volonté d'être accessible et utile



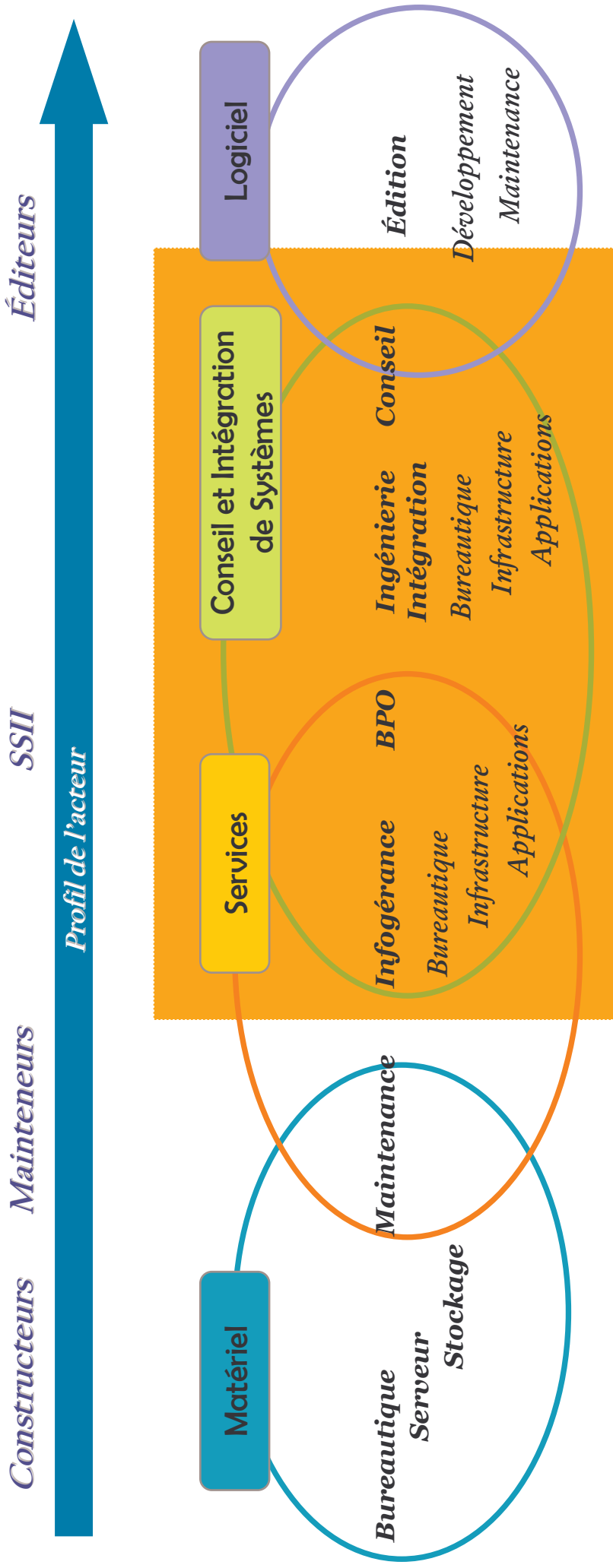
 *Sextant dispose aussi d'un double agrément CHSCT : Organisation et Risques Graves*

# Notes Conjoncturelles de Sextant des deux prochains mois sur le marché informatique

---



# Périmètre des analyses



# L'essentiel

- Malgré un ralentissement au dernier trimestre, la croissance du marché mondial des services informatiques restera soutenue en 2008 et de l'ordre de +9%. Le rythme affiché par la zone Emea reste nettement inférieur sur la période et proche de 5%.
- Les signes précurseurs d'un fort ralentissement du marché se multiplient. D'un point de vue économique, les cycles de vente s'allongent, des projets (de taille moyenne) sont reportés, les ventes de licences ont reculé et les prestations en régie commencent à souffrir. D'un point de vue social, un tassement du turnover sur le premier semestre 2008 et des embauches sur le second est perceptible.
- Dans ce contexte, la visibilité reste faible pour 2009. Bien que le phénomène ne devrait pas prendre les traits et l'ampleur de la crise de 2001-2002, un net ralentissement est anticipé depuis septembre 2008, et les dépenses IT (matériels + services + logiciels) ne devraient progresser que de 2,4% dans le monde en 2009 (contre +5,9% prévus initialement).
- En Europe de l'Ouest, le scénario moyen table sur une croissance des services informatiques de l'ordre de 1,4%, avec un recul anticipé des segments du Conseil et de l'Intégration de systèmes. L'Infogérance et le BPO devraient rester plus dynamiques et bénéficier des contrats d'externalisation destinés à réduire les coûts opérationnels des clients. Mais la pression sur les prix sera forte de même que l'impact de ces projets sur les marges des SSII.
- En France, les prévisions tablent sur une progression de l'ordre de +3% du marché des services informatiques en 2009, également dynamisé par l'infogérance ainsi que les projets dans les secteurs publics et de l'énergie. Une prévision qui peut paraître optimiste compte tenu des tendances européennes et du manque de visibilité sur un éventuel rebond au second semestre.
- Enfin, le contexte économique sera propice à des reconfigurations stratégiques : consolidation du secteur, mais aussi cessions d'activités (régie), recentrage sur les solutions au forfait, renforcement du delivery mutualisé et de l'offshore.



# Marchés mondial et européen de services informatiques en 2008

*Le marché européen presque deux fois moins dynamique que le marché mondial.*

*L'infogérance applicative et le BPO affichent des taux de croissance particulièrement élevés*

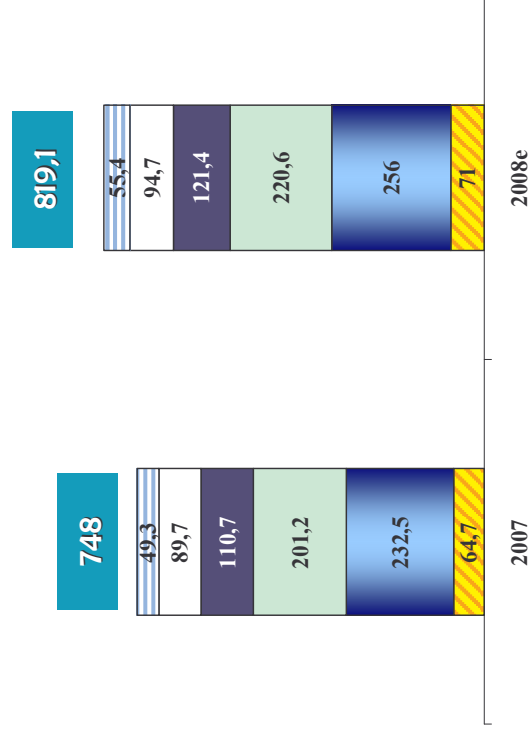
## Marché mondial

- Selon l'institut Gartner, le marché mondial des services informatiques devrait afficher une progression de +9,5% en 2008, à 819 milliards de dollars. Une estimation toutefois réalisée avant l'aggravation de la crise financière en septembre 2008, et finalement susceptible d'être inférieure (de 0,5 à 1 point) à cette estimation compte tenu des premiers impacts de la crise sur le quatrième trimestre.
- Le rythme de croissance est resté élevé en 2008. À l'issue du premier semestre, et en dépit d'un ralentissement économique déjà perceptible, nombre d'acteurs confirmaient voire rehaussaient leurs prévisions de croissance pour l'année en cours.
- L'ensemble des segments devrait afficher une croissance supérieure à 9% selon le Gartner, qu'il s'agisse de l'infogérance (+9,6% pour le BPO et l'IT management, +12,4% pour le support logiciel), de l'intégration (+10%) – soutenue par les projets d'innovation et d'optimisation des coûts – ou le conseil (+9,7%). Ces deux derniers segments sont davantage exposés aux impacts de la crise actuelle et pourraient afficher des taux finalement inférieurs aux prévisions.

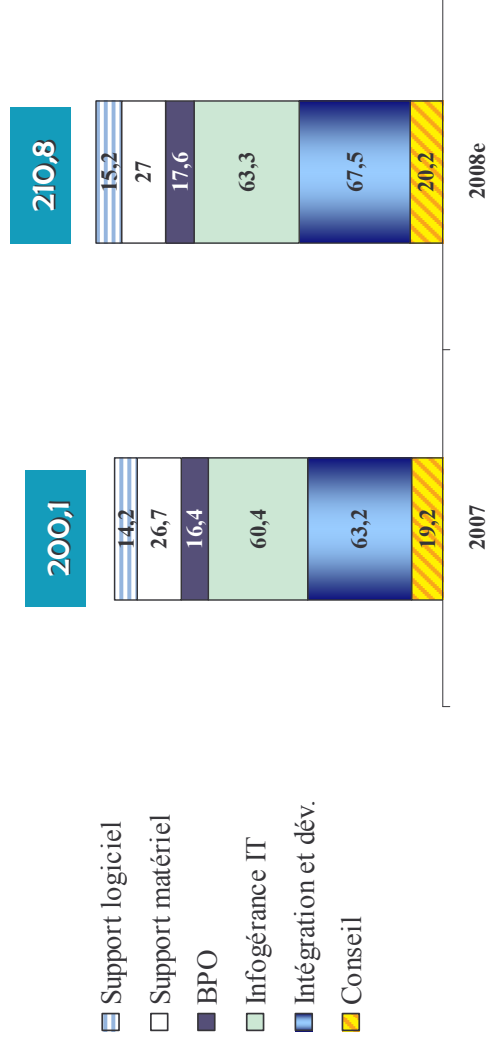
## Marché Emea\*

- Le rythme de croissance demeure nettement moins élevé au sein de la zone Emea, dont la progression devrait s'établir autour de 5,3% en 2008.
- Le BPO (+7,3%) et le support logiciel (+7%) représentent les segments les plus dynamiques mais leur poids reste encore secondaire (8,3% et 7,2% respectivement). Au-delà des prestations attachées à la comptabilité et la paie, le marché du BPO a également été dynamisé par des segments davantage spécialisés (CRM, paiement, etc.) et fait intervenir des acteurs autres que les SSI.
- Le principal contributeur à la croissance devrait être l'intégration et le développement (+6,8% prévus) : les projets (surtout liés à l'optimisation) ont vu leur taille réduire mais sont restés nombreux. Là encore, le ralentissement constaté au quatrième trimestre 2008 (reports voire annulation de projets) pourrait réduire cette perspective. L'infogérance demeure le second contributeur à la croissance, mais continue d'être ralentie par une forte pression tarifaire qui devrait encore s'accroître en 2009.

Marché mondial des services informatiques (Md\$, Gartner)



Marché Emea\* des services informatiques (Md\$, Gartner)





# Les signes avant-coureurs d'une détérioration de la situation

*La dégradation de la conjoncture économique fin 2007 commence à impacter le secteur sur le dernier trimestre 2008. Les cycles de vente s'allongent, le turnover recule, les projets offshore se renforcent*

## Dégradation de l'environnement économique

- Les premiers signes de **ralentissement économique** remontent au 3<sup>ème</sup> trimestre 2007. Compte tenu du caractère cyclique tardif du secteur informatique, les premiers signes de ralentissement du marché informatique devraient apparaître dès le quatrième trimestre 2008 et plus fortement en 2009. En Europe, la dégradation est particulièrement **forte au Royaume-Uni** (22% de la demande de services informatiques en Europe).
- Sur le marché informatique, on relève d'ores et déjà un **rallongement des cycles de vente, des reports de projets, et un recul des contrats en régie et des ventes de licences** (avertissement sur résultat de SAP).

## Recul du turnover déjà perceptible

- Une baisse du taux d'attrition du personnel **en dessous de 10%** dans certaines régions a été **noté** par plusieurs SSII au cours du premier semestre 2008. Sopra a publié un taux de 8% en France sur S1 2008.
- Cette tendance s'opère dans un contexte où les SSII ont augmenté leurs effectifs au premier semestre, y compris en Europe occidentale, et ralenti les recrutements dans cette zone sur le second.

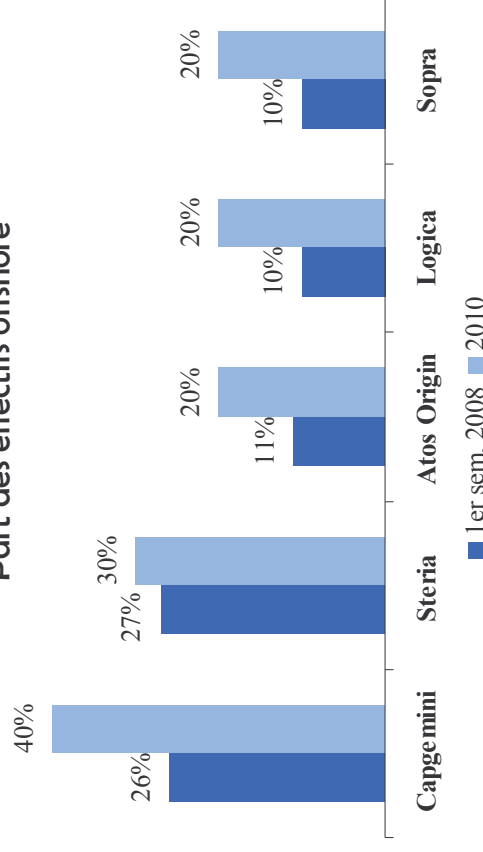
## Progression annoncée de l'offshore en Europe

- De nombreux prestataires de services informatiques ont annoncé et engagé d'importantes restructurations destinées à renforcer leurs ressources nearshore et offshore.
- Selon le Syntec informatique, une accélération est notable puisque l'offshore représentait 2% des revenus liés aux services en France en 2006, 4% en 2007 et devrait atteindre 5% en 2009.
- Un mouvement qui accentue la pression sur les prix, s'accompagne de la hausse des parts de marché des SSII indiennes, et accentue les risques (de croissance et surtout de marge) pour les acteurs les moins implantés dans ces zones.

## Prévisions de croissance du PIB

Pays	2007	2008e	2009e
Etats-Unis	2,0	1,6	1,3
EU 27	3,1	1,5	0,4
Zone Euro	2,6	1,1	0,0
Royaume-Uni	3,1	0,9	-0,9
Allemagne	2,6	1,4	0,0
France	2,0	0,9	0,2
Espagne	3,8	1,2	-0,2
Italie	1,4	0,1	-0,2
Japon	2,0	0,0	-0,5
Chine	11,9	9,5	8,5

## Part des effectifs offshore



# Les dépenses IT dans le monde en 2009 :

*Les investissements informatiques ne devraient croître que de 2,4% dans le monde en 2009.  
Les marchés occidentaux pourraient stagner, voire reculer sur la période*

■ La forte détérioration de l'environnement économique intervient dans une période de construction des budgets informatiques, lesquels sont mis sous pression.

■ Si un net ralentissement des investissements IT doit être envisagé, **le phénomène ne devrait pas prendre les traits et l'ampleur de la crise de 2001-2002**. On relèvera notamment, par rapport à cette période :

- l'absence de surinvestissements ;
- les grands projets structurants en cours et difficilement reportables ;
- un segment de l'infogérance plus mature et davantage susceptible de tirer parti du contexte économique difficile.

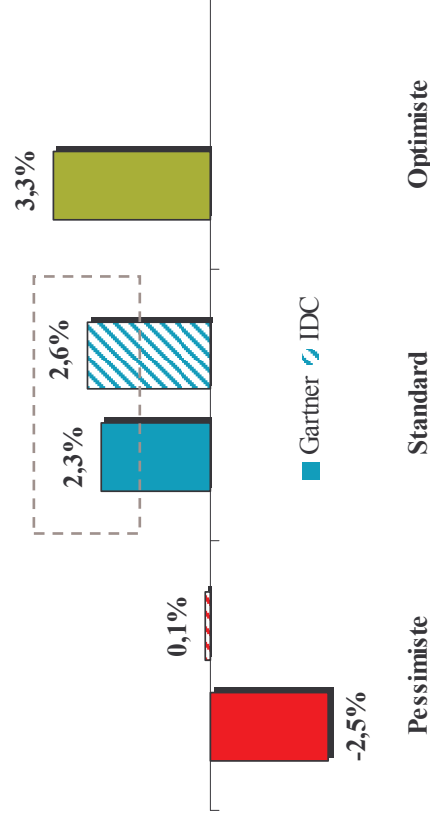


Les perspectives affichées par les différents instituts font état d'un net ralentissement des dépenses des entreprises en technologie de l'information (matériels, services, logiciels). Après la nette dégradation de la situation en septembre 2008, les instituts Gartner et IDC ont ainsi révisé leurs estimations à la baisse et tablent désormais sur une **croissance modérée des dépenses mondiales IT en 2009, de l'ordre de 2,4%** (contre +5,9% avant septembre 2008). Un impact plus marqué des derniers événements pourrait générer un recul des dépenses selon Gartner.

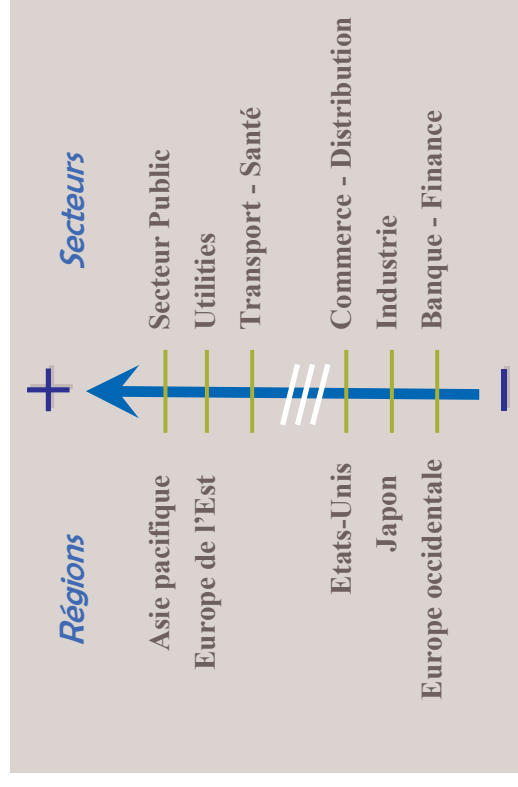
■ On relève néanmoins des différences selon :

- **le secteur** : les ventes de matériels devraient être les plus touchées, tandis que les services informatiques devraient enregistrer une croissance atone ;
- **les pays** : les États-Unis et l'Europe occidentale devraient enregistrer des croissances très faibles voire négatives (+0,5% et -0,8% respectivement selon Gartner), tandis que les zones émergentes (Asie, Europe de l'Est) continueront d'être mieux loties malgré un ralentissement ;
- **les secteurs** : la Banque-Finance, mais aussi l'Industrie et la Distribution, particulièrement exposées aux difficultés économiques, limiteront davantage leurs investissements informatiques.

## Perspectives de croissance des dépenses IT mondiales en 2009 (matériels + services + logiciels)



## Perspectives de croissance des dépenses IT 2009





# Le marché européen des services informatiques en 2009 :

*Les marchés du Conseil et de l'Intégration sont davantage exposés à la crise. Les contrats d'externalisation pourraient soutenir l'Infogérance, mais la pression tarifaire sera forte de même que l'impact de ces projets sur les marges*

## Conseil et Intégration

■ Les risques sont particulièrement importants pour les activités de conseil et d'intégration de systèmes (51% du chiffre d'affaires européen). Parmi ces dernières, les prestations en régie sont davantage exposées aux arbitrages budgétaires des clients. Mais les projets au forfait – une fois les projets en cours achevés – ne sont pas à l'abri d'un éventuel retournement en cas de prolongement de la crise.

## Infogérance et BPO

■ Les services d'externalisation (d'infrastructures, d'applications ou de processus métiers), par le biais des réductions de coûts opérationnels qu'ils sous-tendent, devraient bénéficier du ralentissement et affichent des perspectives de croissance encore élevées en 2009.

■ Ici, les interrogations portent davantage sur :

- **la pression tarifaire**, qui est amenée à s'accroître, devrait peser sur la rentabilité des bases installées et inciter les SSII à accroître l'industrialisation voire la délocalisation de leur delivery ;
- **l'impact sur les marges** d'une hausse des contrats d'externalisation, ce type de projet supposant une phase coûteuse de démarrage et transformation.

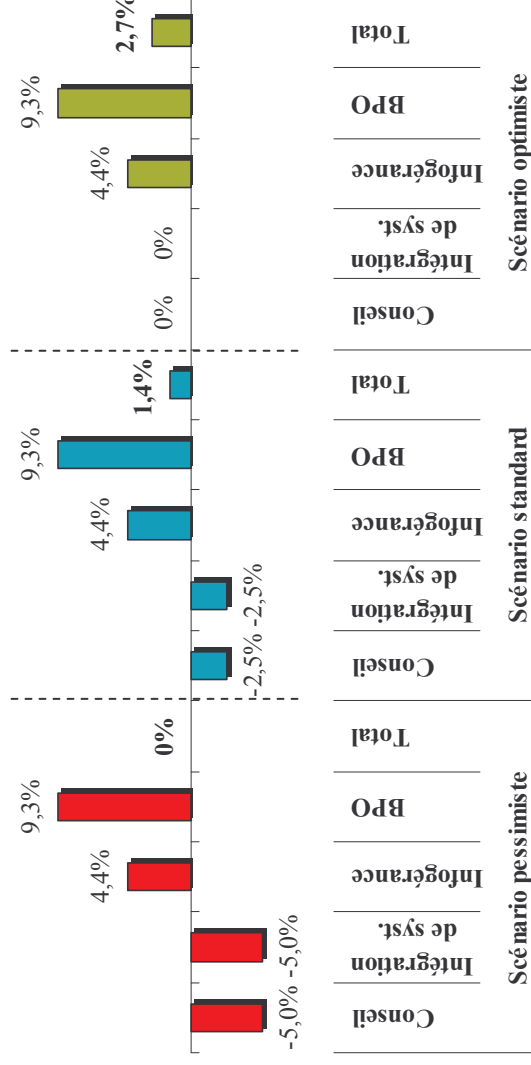
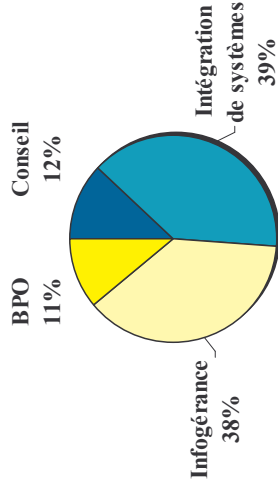
## Marché global des services IT

■ Au total, la croissance 2009 du marché européen des services informatiques dépend avant tout de l'ampleur avec laquelle le conseil et l'intégration de systèmes seront touchés.

■ Avec des baisses de l'ordre de -2,5% de ces deux segments, et le maintien de perspectives plus favorables pour l'infogérance et le BPO, **la croissance du secteur pourrait ressortir à +1,4%**. Dans le cas d'un scénario plus pessimiste (recul de 5% des activités de conseil et IS), le marché européen enregistrerait une croissance nulle.

■ En termes de marges, et même dans un contexte de recours accru aux modèles offshore, il est fort probable que cette croissance (faible ou nulle) **s'accompagne d'une forte baisse de la rentabilité** : impact des projets d'infogérance, pression accrue sur les prix, baisse des activités-conseil et IS, etc.

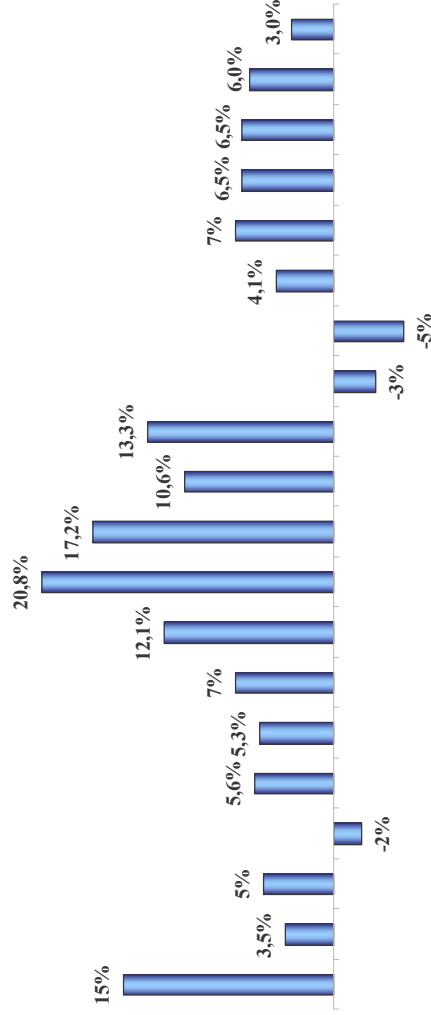
## Répartition des services informatiques en Europe de l'Ouest par activité (ci-dessous) et Scénario de croissance en Europe en 2009 (à droite)\*



# Le marché français des services informatiques en 2009 :

*Un consensus se dégage autour d'une croissance de l'ordre de 3% en 2009... un niveau optimiste compte tenu des tendances et perspectives affichées en Europe de l'Ouest*

## Évolution du marché français des logiciels et services informatiques (Syntec Informatique)



### en 2008

- Le marché français des services informatiques et logiciels devrait enregistrer une progression de 6% en 2008, et de 5,5% pour la seule partie conseil et services informatiques (à 24 Md€).
- L'exercice a notamment bénéficié du dynamisme de l'infogérance – plus particulièrement des activités applicatives – et des projets des secteurs publics et transport.
- La croissance a été plus marquée au cours du premier semestre, plusieurs acteurs confirmant voire révisant à la hausse leurs prévisions de croissance. Mais un net ralentissement s'est d'ores et déjà fait sentir sur le troisième et surtout le quatrième trimestre de l'année en cours.

### en 2009

- Dans un contexte de dégradation récente et brutale de l'économie, la visibilité demeure réduite à court terme. Pour autant, les analystes soulignent les différences avec la crise de 2001 (absence de surinvestissements, etc.) et la capacité de résistance du secteur des services informatiques, et s'accordent sur une croissance prévisionnelle de l'ordre de 3% en 2009 :

- **au premier semestre**, le ralentissement devrait être marqué et la croissance s'établir autour de 2% par rapport à la même période 2008 ;
- **le second semestre** est plus incertain : un rebond des projets IT, notamment dans le secteur Banque-Finance, permettrait d'atteindre une croissance proche de 4% sur l'ensemble de l'année.
- Plusieurs facteurs permettent d'anticiper une résistance à la crise et devraient favoriser une croissance toujours positive du secteur au premier semestre :
  - **les grands projets** restent dynamiques et pourraient même bénéficier du contexte économique en 2009 : projets d'externalisation, projets liés à une meilleure gestion des coûts (consolidation, virtualisation, rationalisation des systèmes d'information après une fusion/acquisition), projets d'adaptation à la réglementation ;
  - **les carnets de commandes** demeurent relativement remplis jusqu'à mi-2009.

Institut	Périmètre	Période	Prévision de croissance
Syntec Informatique	Services informatiques et logiciels	1er semestre 2009	+2% à +4%
PAC	Services informatiques et logiciels	2009	+3% à +4%
IDC	Services informatiques	2009	+2% à +4%

# Le marché français des services informatiques en 2009 :

*L'Île-de-France sera davantage impactée par les difficultés du secteur Banque-Finance.  
Un contexte propice à des mouvements de consolidation et de recentrages stratégiques*

## Des différences à prévoir selon...

### ... le segment

- Les segments les plus résistants devraient être les prestations générant un revenu récurrent et concourant le plus à l'optimisation des coûts des clients : **l'infogérance**, d'infrastructure et applicative, affiche ainsi des perspectives de croissance plus élevées
- Les activités de **conseil et d'intégration** devraient rencontrer plus de difficultés et stagner voire reculer en 2009. Les petits et moyens projets, ainsi que l'assistance technique (régie) seront davantage ciblés par les coupes budgétaires des clients.

### ... le secteur

- Au regard des derniers trimestres et des carnets de commandes, les secteurs les plus dynamiques devraient être le **Secteur Public**, **l'Énergie**, voire les Transports et la Santé/Pharmacie.
- En revanche la **Banque** et la **Finance** de marché seront les plus impactés, mais le ralentissement touchera également **l'Automobile** et la Distribution.

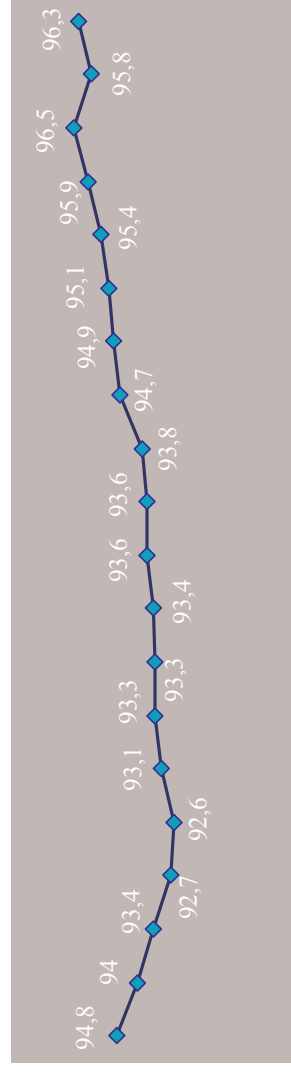
### ... les régions

- La **province** devrait mieux résister : en 2008, les activités d'infogérance applicative ont été plus soutenues en région. Les centres de compétences mutualisés viennent également soutenir leur activité.
- **L'Île-de-France** est davantage exposée aux difficultés des secteurs de la Banque et de la Finance.

## Des phénomènes prévisibles

- Le contexte économique dégradé est susceptible d'accentuer ou d'accélérer plusieurs phénomènes, et notamment :
  - **la pression sur les prix** : elle est d'ores et déjà forte sur l'infogérance, moins marquée sur l'intégration et le conseil. La conjoncture peut être de nature à favoriser les contrats d'externalisation, mais il est à prévoir une pression tarifaire accrue sur ces nouveaux contrats, et plus encore sur les bases installées ;
  - **la consolidation du secteur** : l'impact négatif prévisible sur les marges, la recherche d'économies d'échelle dans l'infogérance... sont de nature à favoriser les opérations de croissance externe ;
  - **les repositionnements** : des initiatives stratégiques lourdes sont envisageables, prenant notamment la forme de cessions des activités en régie (davantage exposées) et de recentrage sur des prestations au forfait et sur des modes de delivery mutualisés pour les grands groupes disposant encore d'activité d'assistance technique ;
  - **la progression de l'offshore** : les difficultés économiques sont de nature à modifier le comportement des clients (moindres réticences, achats de prestations offshore en direct) et des SSI (renforcement des capacités offshore).

## Indice INSEE d'évolution des prix des services informatiques (NAF 72)\*



T303 T403 T104 T204 T304 T404 T105 T205 T305 T405 T106 T206 T306 T406 T107 T207 T307 T407 T108 T208

\* Base 100 : T32002