



## Dossier Spécial DSI

Alain Clapaud, Pierre Hardoin et Boris Mathieux  
30 janvier 2008

### Sommaire

#### 1. LA PERCEE DE L'OPEN SOURCE DANS LES APPLICATIONS D'ENTREPRISE

<http://pro.01net.com/editorial/370785/la-percee-de-lopen-source-dans-les-applications-dentreprise/>

#### 2. À CHAQUE TAILLE DE PROJET, UNE PLATE-FORME ADAPTEE

<http://pro.01net.com/editorial/370786/a-chaque-taille-de-projet-une-plate-forme-adaptee/>

#### 3. LES OFFRES RECENTES GAGNENT EN CREDIBILITE

<http://pro.01net.com/editorial/370788/les-offres-recentes-gagnent-en-credibilite/>

#### 4. LES UTILISATEURS ENCORE A L'ERE DES PIONNIERS

<http://pro.01net.com/editorial/370792/une-concurrence-acharnee-avec-les-solutions-hebergees/>

#### 5. UNE CONCURRENCE ACHARNEE AVEC LES SOLUTIONS HEBERGEES

<http://pro.01net.com/editorial/370790/les-utilisateurs-encore-a-lere-des-pionniers/>

#### 6. DES SOLUTIONS CAPABLES DE TENIR TETE AUX OFFRES PROPRIETAIRES

<http://pro.01net.com/editorial/370794/des-solutions-capables-de-tenir-tete-aux-offres-proprietaires/>

#### 7. APRES L'INFRASTRUCTURE, L'OPEN SOURCE GAGNE LES COUCHES

<http://pro.01net.com/editorial/370795/apres-linfrastructure-lopen-source-gagne-les-couches-metier/>

## 1. LA PERCEE DE L'OPEN SOURCE DANS LES APPLICATIONS D'ENTREPRISE

LA PART DU LIBRE CONCERNE SURTOUT LES POSTES CLIENTS ET LES SOLUTIONS D'INFRASTRUCTURE MAIS POURRAIT CROITRE FORTEMENT DANS D'AUTRE FAMILLES DE PROGICIELS METIER. L'OFFRE FONCTIONNELLE DEVIENT MATURE SUR LES APPLICATIONS DECISIONNELLES ET DE GESTION DE CONTENU. LA DEMANDE EN PGI ET EN GRC RESTE ENCORE MARGINALE.

Près de 450 millions d'euros ! Voilà, selon le cabinet d'études Pierre Audoin Consultants (PAC), ce que pesait le marché du logiciel libre en 2007 dans l'Hexagone. Soit 2,25 % du marché du logiciel français (licences et services), estimé à 20 milliards d'euros par Syntec informatique. Et, toujours selon PAC, le marché du logiciel libre dépassera 2 milliards d'euros en 2011, soit une hausse de 400 % en quatre ans.

On note une forte hétérogénéité de la demande selon les grandes familles logicielles. Pour l'instant, la demande se focalise surtout pour les postes clients et les solutions d'infrastructures, comme les serveurs d'applications, les systèmes d'exploitation, les bases de données... Mais elle porte beaucoup moins sur les quatre types d'applications d'entreprise évoquées dans ce dossier : les applications décisionnelles, celles de gestion de contenu, les progiciels de gestion intégrés (PGI) et, finalement, les applications de gestion de la relation client (GRC). Apparemment du moins, car il n'y a pas de chiffres donnant le poids de l'open source pour chacune de ces familles logicielles.

### LES PGI OPEN SOURCE PESENT MOINS DE 1 % DU MARCHE

Quel est le ressenti des sociétés actives sur le terrain ? Selon Patrick Bénichou, le PDG d'Open Wide, depuis quatre ans « *c'est la gestion de contenu qui remporte le plus de succès* ». C'est particulièrement vrai pour la partie web, où des noms prestigieux ont opté pour la solution open source eZPublish. Patrick Bénichou prédit également un fort dynamisme de la branche décisionnelle open source pour 2008. Jaspersoft a ainsi déjà séduit 70 000 clients payants dans près de 100 pays. Concernant le PGI, Mathieu Pujol, analyste au cabinet PAC, note n'avoir « *quasiment rien, en termes de statistiques, sur les PGI open source* », alors qu'il prépare une étude sur le logiciel libre en France. De l'avis même de plusieurs sociétés de services en logiciel libre (SSLL), l'open source pèse moins de 1 % du marché du PGI en France, voire beaucoup moins. Il en va de même pour la GRC. En tout cas, les intégrateurs perçoivent un intérêt certain des entreprises. « *Il ne se passe pas une semaine sans que nous ne recevions un appel téléphonique concernant le PGI Open bravo* », rapporte Alexandre Zapolsky, directeur de l'intégrateur Linagora, alors que l'offre n'est plus proposée.

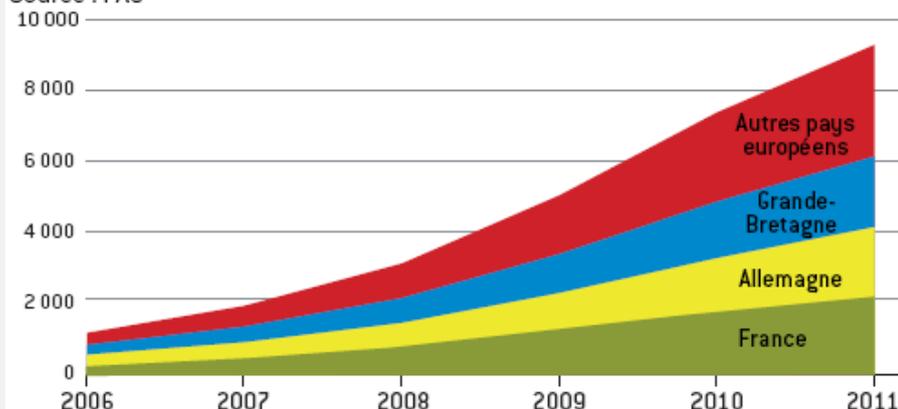
De même, chez Audaxis, spécialiste du PGI Compiere, on revendique plus de cinq demandes spontanées par semaine. Le logiciel libre n'étant plus réservé à ses seuls partisans, il intéresse potentiellement tout le monde et est désormais connu des non-informaticiens. D'ailleurs, dans de nombreux cas, les utilisateurs mêlent sans vergogne des applications libres et propriétaires, piochant ce qu'ils considèrent être le meilleur pour eux. Un PGI libre qui fonctionne sur Windows ou s'interface avec une base Oracle, cela se voit.

Reste que le logiciel libre conserve quelques modes de fonctionnement qui déroutent parfois les utilisateurs. Comme le principe du « *fork* » (fourchette en français). Ce phénomène a lieu lorsqu'un groupe de contributeurs décide de donner une orientation différente à celle impulsée par le groupe dominant la communauté. Les dissidents créent alors une nouvelle branche et poursuivent le développement du logiciel avec leur vision. Cela s'est récemment vu dans les secteurs du PGI ou de la GRC.

#### DES PREVISIONS AU BEAU FIXE EN FRANCE

### ÉVOLUTION DU MARCHÉ EUROPÉEN DU LOGICIEL LIBRE (EN M€)

Source : PAC



A l'instar des autres pays européens, la France se voit prédire une forte croissance pour le marché du logiciel libre. Ce marché pourrait atteindre 10 % du marché total du logiciel (licences + intégration) en 2010.

## 2. À CHAQUE TAILLE DE PROJET, UNE PLATE-FORME ADAPTEE

LE LIBRE A DEMONTRE SA PERTINENCE DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DE CONTENU WEB, S'IMPOSANT FACE AUX EDITEURS COMMERCIAUX LES PLUS PRESTIGIEUX. MAIS DE VERITABLES SOLUTIONS DE GESTION DE CONTENU DE CLASSE ENTREPRISE SE FRAIENT UNE PLACE SUR LE MARCHE.

La gestion de contenu web (CMS) est l'un des domaines qui a le plus stimulé la créativité des développeurs open source. Les projets se sont multipliés dès les années 90, des solutions se sont imposées avant d'être remplacées au gré des évolutions technologiques et des modes. Ainsi, Spip a connu son heure de gloire dans l'Hexagone ; Zope et extension CMS Plone cèdent peu à peu la place à la vague PHP, représentée par Drupal, Joomla et, surtout, eZPublish. Ce dernier a rencontré un large écho auprès des intégrateurs puisqu'il n'en compte pas moins de 39 en France.

Prosodie a mené la migration du site Web du ministère de la Défense de Zope vers eZPublish, Smile la refonte de l'intranet de l'Inra sur eZPublish, de même que l'agence lyonnaise Heliopsis a refondu l'un des intranets du CEA et a accompagné Bouygues Telecoms sur l'intégration de cet outil dans l'entreprise.

Francis Nart, gérant de Heliopsis, distingue trois catégories d'outils : « *Spip et Joomla sont des offres d'entrée de gamme, Drupal et Typo3 de milieu de gamme. Si vous recherchez un véritable CMS entreprise mettant en œuvre des workflows et des imports-export XML, eZPublish est incontestablement la meilleure solution.* »

### INTEGRATEURS ET EDITEURS SPECIALISES SUIVENT

De nombreuses solutions de gestion de contenu web coexistent encore sur ce marché. Mais peu d'éditeurs en offrent de classe entreprise (ECM). C'est le cas du Français Nuxeo avec sa plate-forme JEE Nuxeo 5, mais aussi d'Alfresco. Ce dernier fut créé en 2005 par John Newton, cofondateur de Documentum, et par John Powell, ancien directeur des opérations de Business Objects. Cette entreprise américaine revendique 400 clients payants et Denis Dorval, vice-président Emea, estime à 25 000 les installations effectives du produit dans le monde : « *Nous intervenons sur des projets départementaux chez les grands comptes comme Total, La Poste, et Airbus ; mais aussi de taille entreprise comme au sein du ministère de la Justice, chez KLM ou NXP.* » Cet essor draine désormais des intégrateurs, mais aussi des éditeurs spécialisés qui développent des offres verticales sur la plate-forme libre. Parmi eux figure Knowings, spécialiste du knowledge management. Après avoir misé sur LotusNotes/Domino pour bâtir son offre, il vient de lancer Collaborative ECM v.1, une solution qui s'appuie sur le socle Alfresco. « *Aujourd'hui, nous misons sur un modèle 100 % open source, explique Jean-Michel Monin, son directeur général délégué. L'innovation émane des communautés, et des éditeurs apportent maintenant une vraie approche industrielle. Nous maintenons notre offre Domino, mais nous avons constaté qu'Alfresco constituait une excellente plate-forme pour effectuer le basculement des bases Notes existantes.* »

Open Wide a choisi de devenir intégrateur Alfresco. « Nous avons débuté en 2001 avec du Lamp, explique Patrick Bénichou, fondateur et président d'Open Wide. Puis nous nous sommes dirigés vers Java, et donc vers la plate-forme Alfresco et la solution de portail Liferay. Les grands comptes ont retenu Java dans leur schéma directeur, et s'il est possible de bâtir une plate-forme PHP sur une application périphérique, il nous fallait une réponse pour les grands comptes. Et sur cette plate-forme, Alfresco représente l'offre la plus aboutie. » L'open source n'hésite plus à s'attaquer au pré carré des acteurs de poids que sont IBM/FileNet, ECM/Documentum, Oracle/Stellent et Open Text.

#### TYPLOGIE DES SOLUTIONS DE GESTION DE CONTENU

**Web CMS ou WCM** : outil de gestion de contenu web.

**GED** : gestion de documents.

**ECM** : plate-forme de gestion de contenu d'entreprise de classe entreprise.

**Records management** : gestion des enregistrements ou gestion des documents d'archives.

**Image management** : gestion des documents image.

**VCM** : gestion des contenus vidéo.

**Knowledge management** : gestion de la connaissance.

#### 2 QUESTIONS A... : MARC LEFEBVRE, RESPONSABLE DU BUSINESS DEVELOPMENT CHEZ SOLLAN

##### **Pourquoi vouliez-vous devenir partenaire Alfresco ?**

« Nous ne sommes pas une SSLL spécialisée dans l'open source. Nous réalisons aussi bien des développements ad hoc que de l'intégration Livelink d'Open Text et, maintenant, Alfresco. Nous avons sélectionné cette plate-forme car elle a une très grande avance par rapport aux autres alternatives du monde libre. Alfresco s'appuie sur des couches standards du monde Java ?" Spring, Hibernate, JSF ?" et fait preuve d'une bonne interopérabilité. En outre, cette plate-forme bénéficie d'une communauté fort active et d'une très bonne perception par nos clients. »

##### **Quels types de projets pour cette plate-forme ?**

« Elle correspond parfaitement à la taille de projets que nous visons, essentiellement des projets départementaux dans de grands groupes. Pour l'instant, aucun d'entre eux n'envisage de basculer une plate-forme entreprise telle qu'EMC Documentum ou Open Text vers Alfresco. En revanche, Alfresco concurrence directement Windows Sharepoint. »

### 3. LES OFFRES RECENTES GAGNENT EN CREDIBILITE

DE LA PLETHORE DE SOLUTIONS DECISIONNELLES PARCELLAIRES ET IMMATURES SONT EN TRAIN D'EMERGER LES QUELQUES PLATES-FORMES LEADERS DANS LE MONDE OPEN SOURCE. CONFRONTEES A LA CONSOLIDATION DU MARCHE DES SOLUTIONS COMMERCIALES, LES ENTREPRISES PEUVENT ETRE TENTEES DE PRENDRE EN COMPTE CETTE OPTION.

Alors que l'open source a su s'imposer dans les couches logicielles d'infrastructure ou dans la gestion de contenu web, le monde du décisionnel ne découvre qu'aujourd'hui les solutions libres. Pourtant, depuis plusieurs années, les initiatives se sont multipliées dans tous les domaines couverts par le décisionnel : du reporting au datamining, en passant par l'Olap, l'ETL et les tableaux de bord. Bruno Lucas, directeur technique de GFI, reconnaît ce retard à l'allumage : « *Les solutions décisionnelles open source n'ont connu que peu de déploiements chez des grands comptes, déjà largement équipés en solutions Business Objects. Mais les mentalités changent. Nous nous plaçons systématiquement sur les appels d'offres avec deux propositions : une classique et une alternative open source.* » Si ces solutions sont loin de damer le pion aux éditeurs traditionnels chez les grands comptes, l'apparition d'éditeurs open source commerciaux pourrait bien changer la donne. Les plus connus sont Pentaho et Jaspersoft, qui proposent des plates-formes décisionnelles JEE relativement complètes en fédérant de multiples communautés open source. Pentaho fournit un package de logiciels incluant le serveur Olap Mondrian, JFreereport pour le reporting, Keettle comme ETL (extraction de données) et Weka pour le datamining. La communauté SpagoBI propose le même composant Weka avec l'ETL Talend Open Studio, du reporting à base de Birt ou Jaspersoft, et le moteur Olap JPivot.

Sylvain Decloix, responsable du pôle décisionnel chez la SSSL Atol CD, confirme cette évolution : « *Le problème est que ces outils intégrés sont encore assez récents. Nous suivons la solution Pentaho depuis deux ans environ. On estime que ce n'est qu'au milieu de 2007 seulement que l'offre est arrivée à maturité, avec l'apparition de la version 1.6.* » Avec les outils Pentaho, Atol CD intervient sur des projets d'ETL, de reporting, de dashboard, d'analyse multidimensionnelle et de datamining. « *Chaque brique est indépendante mais peut être intégrée à la plate-forme. Cette possibilité constitue un atout face à Business Objects, dont la plate-forme XI apparaît de plus en plus fermée aux entreprises* », ajoute Sylvain Decloix.

#### DES ALTERNATIVES FACE A COGNOS OU BUSINESS OBJECTS

Pour sa part, Tom Cahill, directeur Europe de Jaspersoft, compare son offre produit à celle de Cognos ou de Business Objects : « *Beaucoup de nos clients ont remplacé leurs solutions décisionnelles propriétaires par notre plate-forme Jaspersoft. Son architecture modulaire et le support des standards modernes d'intégration la classent la meilleure parmi plusieurs catégories de solutions décisionnelles.* » Le propos paraît présomptueux, mais avec 2,5 millions de téléchargements, 70 000 déploiements et 70 000 clients payants dans 96 pays, cette solution open source semble démontrer son efficacité.

François Bessaguet, responsable de l'offre open source chez Steria France, mène des déploiements Jaspersoft et Birt depuis plusieurs années. Il croit beaucoup en Ingres Icebreaker BI. « Grâce à la solution d'Ingres, on sera capable de déployer une application décisionnelle classique chez un client en moins d'un mois. Outre la notion de coût des licences, une telle solution nous permet d'offrir une alternative à Business Objects sur des déploiements d'envergure. »

Les éditeurs open source et leurs intégrateurs comptent, en effet, profiter de la disparition des spécialistes des outils décisionnels tels que Cognos ou Business Objects, rachetés par les géants du logiciel, pour offrir une vraie alternative aux SAP, IBM, Oracle et Microsoft.

#### LES FONCTIONS CLES DE LA PLATE-FORME DECISIONNELLE INTEGREE

**L'ETL** : moteur d'extraction de données.

**Le reporting** : éditions et diffusion d'états.

**Le moteur Olap** : stockage des données de type multidimensionnel.

**Le datamining** : outil d'analyse des données.

**Les dashboards** : tableaux de bord de pilotage de l'activité.

#### 2 QUESTIONS A... : BRUNO LUCAS, DIRECTEUR TECHNIQUE DE GFI

**Dans le monde du décisionnel, pour quels appels d'offres proposez-vous des solutions open source ?**

« En fait, nous cherchons à nous différencier de nos concurrents en proposant deux solutions. La première, classique, s'appuie sur des solutions commerciales. La seconde est une alternative open source. Bien souvent, l'offre classique est retenue, mais la seconde éveille de plus en plus la curiosité des clients. »

**Quels projets et entreprises sont les plus sensibles aux arguments du libre ?**

« Aucun des grands comptes n'est prêt à migrer sa plate-forme entreprise vers une suite open source. Récentes, les solutions de type entreprise ont besoin de temps pour s'imposer. En revanche, au niveau départemental ou sur le midmarket, la facilité de mise en œuvre des solutions open source est une alternative aux plates-formes commerciales, de type tout intégré. »

## 4. LES UTILISATEURS ENCORE A L'ERE DES PIONNIERS

LES PROGICIELS DE GESTION INTEGRES OPEN SOURCE S'APPUIENT SUR DEUX LANGAGES : JAVA OU PYTHON. PRESENTS DEPUIS 2000 SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS, LES PGI A CODE OUVERT COMMENCENT A SE REPANDRE EN ENTREPRISE.

Côté technologie, les PGI open source se répartissent en deux catégories : ceux qui recourent au langage Java, tels Compiere ou Neogia, et ceux qui lui préfèrent Python, comme ERP et Tiny ERP. Ces divergences d'approche s'expriment parfois au sein d'une même communauté open source. Car, selon quelques membres de la communauté du logiciel libre, « *il y a toujours un dictateur dans le libre* ». Cela amène certains à vouloir faire sécession. Des Espagnols, anciens salariés d'Accenture, ont créé Openbravo en ajoutant à Compiere une interface web (dont Compiere dispose depuis la version 3.0). De même, Adempiere est une initiative issue de Compiere. De son côté, Neogia consiste en une couche logicielle installée au-dessus d'une base OFBiz PGI open source. Côté ASP, le progiciel open source suit, lui aussi, la tendance : les offres Tiny ERP, ERP 5 et Neogia sont disponibles en mode hébergé. Des clients y recourent déjà. En revanche, la SSSL Audaxis ne constate pas une telle demande pour le progiciel Compiere.

### ÉCHAPPER AUX TARIFS DES GRANDS ÉDITEURS

Lorsqu'une entreprise souhaite s'équiper d'un PGI ou en changer, elle s'attarde souvent sur les premières références clients des éditeurs. Or, aux débuts des PGI open source, il y a un peu plus de cinq ans, les clients susceptibles d'être présentés aux prospects en quête de telles solutions n'étaient pas légion. La donne a changé. Certaines entreprises clientes renommées ont adopté des PGI open source, comme Yves Rocher, qui a choisi Compiere, ou encore Transrail B&V, qui est passé de Baan 4 à Neogia, ce qui représente respectivement une cinquantaine et une dizaine d'utilisateurs. Le secteur public s'y met aussi : l'Agence de l'eau Artois Picardie est en effet utilisatrice d'ERP 5 depuis 2007.

Les SSSL Nexedi et Audaxis revendiquent respectivement 25 et 40 sites utilisateurs en France. Les intégrateurs du PGI Neogia, Nereide en tête, annoncent une trentaine de contrats signés. Ces chiffres ne tiennent pas compte des téléchargements de logiciels faits depuis internet. En France, Compiere aurait été téléchargé 200 fois entre le 1<sup>er</sup> novembre et la mi-décembre 2007. Il est néanmoins peu probable que ces versions soient utilisées en production par les entreprises. « *Ce serait plutôt à des fins d'évaluation* », pense Jenny de Montaigne, analyste au sein du cabinet CXP. Ou alors pour tester certaines fonctionnalités restreintes.

Ces adeptes ne sont d'ailleurs pas forcément des chantres de l'open source. « *Les trois quarts de notre base font fonctionner Compiere sur Windows* », note Pierre Spilleboudt, d'Audaxis. Et l'Agence de l'eau Artois Picardie a interfacé son application ERP 5 avec une base de données Oracle.

Selon Alexandre Zapolsky, directeur de Linagora, ces clients chercheraient à échapper au « *hold-up* » auquel se livrent des acteurs du monde du PGI. En l'absence de prix de licences (cas des PGI open source), les coûts restant à la charge de l'entreprise concernent ceux de l'intégration et des développements spécifiques. Mais gare, tout le logiciel n'est pas forcément gratuit dans l'open source ! La SSSL Axelor propose ainsi, pour le PGI Tiny ERP, des interfaces payantes dédiées à l'intégration avec Microsoft Outlook, Word ou Excel.

#### QUELQUES FONCTIONS PROPOSEES SUR LES PGI OPEN SOURCE

Gestion de la production  
Gestion des stocks  
Comptabilité  
Gestion de la chaîne logistique  
Gestion documentaire  
Gestion de projets  
Gestion de la relation client

#### 2 QUESTIONS A... : JULIEN FOREST, GERANT D'ARTENUM, SOCIETE SPECIALISEE EN CALCUL SCIENTIFIQUE ET EN TRAVAIL COLLABORATIF

**Vous utilisez Java et Python, les langages utiles aux PGI open source. Comment les différenciez-vous ?**

« Java implique un typage fort ; plus structuré, il a moult bibliothèques et est plus facile à maintenir. Python est un langage de script, plus concis. Son typage faible est un avantage pour le prototypage rapide et autorise, au début, une grande vitesse de développement, même si cela rend les grosses applications plus difficiles à analyser. »

**Du point de vue de l'utilisateur final, quelle différence cela fait-il ?**

« Si l'on veut réaliser du codéveloppement, il convient de choisir le langage selon sa culture. Concernant la montée en charge, un code écrit de manière non réfléchi en Java comme en Python risque de provoquer l'effondrement de l'application. Enfin, la dynamique communautaire open source commence à être plus forte en Java. »

## 5. UNE CONCURRENCE ACHARNEE AVEC LES SOLUTIONS HEBERGEES

L'OFFRE PRODUITS SEDUIT MODESTEMENT LES ENTREPRISES. LA GESTION DE LA RELATION CLIENT OPEN SOURCE AFFRONT LE MARCHE SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE). LA MAJORITE DES DEPLOIEMENTS DEMEURENT DISCRETS, MAIS QUELQUES GRANDS COMPTES SE LAISSENT SEDUIRE.

Le développement actuel des solutions de gestion de la relation client (GRC) open source rappelle l'émergence de ce domaine en Software as a service il y a un peu plus de quatre ans. De bouche à oreille ou sur le web, nombre de PME se renseignent sur les solutions des SugarCRM, VtigerCRM et autres Compiere pour des déploiements de moins d'une cinquantaine d'utilisateurs.

Evaluant aussi bien des offres open source que propriétaires, ces entreprises fondent davantage leur choix sur des critères de relation avec l'intégrateur, de qualité de support et de richesse fonctionnelle que sur le coût de possession ou d'acquisition. Pouvant accéder à leurs codes source, elles apprécient également la capacité des solutions de gestion de la relation client open source à s'adapter à leurs processus métier.

Partenaire historique de SugarCRM, Synolia assure la localisation de la solution ainsi que l'animation de la communauté française de développement (5 000 membres) via le portail CRM-France.com. La société de services lyonnaise affiche également le plus grand nombre de références de SugarCRM en France, soit une cinquantaine d'entreprises pour lesquelles elle assure le support, l'installation ou bien encore la maintenance.

### UN NOMBRE LIMITE DE PROJETS D'ENVERGURE

Pour autant, Synolia commercialise aussi les solutions propriétaires Pivotal CRM, SageCRM, et SalesLogix (Sage). « *Par rapport à nos offres alternatives, SugarCRM s'avère plus facile à paramétrer et à mettre en œuvre ; il bénéficie de nombreuses interfaces d'intégration aux systèmes d'information,* détaille Stéphane Calimodio, associé chez Synolia en charge de l'offre CRM. *SugarCRM représente la majeure partie des demandes qui nous sont adressées et assure 60 % du chiffre d'affaires de notre activité CRM. Mais cette offre concerne aussi les projets financièrement les moins importants.* » La solution revient de 15 à 70 euros par utilisateur et par mois selon le mode de mise en œuvre (sur site ou hébergé), la version (open source, professionnelle ou entreprise) et le nombre d'utilisateurs.

La plupart des clients SugarCRM de Synolia comprennent de 5 à 50 utilisateurs. Parmi les références de la SSII figurent l'hébergeur Nexen, le spécialiste de la supervision internet IP-Label, ou encore l'école de commerce HEC. Cette dernière utilise SugarCRM comme un hub de communication entre ses agents commerciaux et pour gérer sa base de prospects pour les MBA (Master of Business Administration). Le plus grand client de l'intégrateur Synolia compte 3 000 utilisateurs, le record mondial pour SugarCRM étant de 9 000 utilisateurs.

Déclinaison ou « *fork* » de SugarCRM, le logiciel Vtiger a été, pendant longtemps, adapté en France par ABOnline Solutions et, plus récemment, par ET&CO.

Prestataire monoproduit, ABOnline facture 1.000 euros par journée de prestation ou 100 euros par utilisateur et par an en mode hébergé (choix de 70 % de ses clients). Il compte une trentaine de références Vtiger, avec généralement de 30 à 50 utilisateurs. Son client Spie l'a déployé auprès de 25 000 utilisateurs sur l'ensemble de ses filiales européennes pour gérer sa relation avec ses salariés et une partie de sa relation avec les sous-traitants.

Ainsi, les solutions de gestion de la relation client open source commencent à s'imposer sur des projets de plus grande envergure. Mais leur nombre demeure encore limité, tout comme la taille de leurs intégrateurs.

#### LES INNOVATIONS INTRODUITES PAR SUGAR 5.0

**Plate-forme :** lancement de Module Builder, un dispositif de création de modules sur mesure à la portée des responsables métier.

**Fonctions de GRC :** client de messagerie Ajax et tableaux de bord optimisés.

**Architecture à la demande :** possibilité de développer des fonctions sur des serveurs de tests avant la mise en production.

**Développement communautaire :** adoption de la licence GPL v.3 de logiciels libres pour la version Community Edition.

#### 2 QUESTIONS A... : MATHIEU POUJOL, ANALYSTE CHEZ PIERRE AUDOIN CONSULTANTS

##### **Quel est l'état du marché de la GRC open source ?**

« Bien que le marché français soit plutôt favorable au logiciel libre, les applications de gestion de la relation client open source n'ont pas encore véritablement percé. Elles atteignent à peine 1 % du segment des applications de GRC, en comptant l'ensemble des développements spécifiques comprenant plus de 50 % de briques open source. Contrairement à d'autres catégories de logiciels libres, elles figurent encore peu dans les réponses aux appels d'offres. »

##### **Comment expliquez-vous cette difficulté à décoller ?**

« Cette catégorie de logiciels est confrontée aux prix très agressifs des solutions de GRC en Saas qui s'attaquent également aux structures de taille moyenne. Par ailleurs, les applications de GRC open source ne bénéficient pas autant du soutien du secteur public que d'autres catégories de logiciels libres. »

## 6. DES SOLUTIONS CAPABLES DE TENIR TÊTE AUX OFFRES PROPRIÉTAIRES

### GESTION DE CONTENU

ÉDITEUR	LOGICIEL	PRINCIPAUX INTÉGRATEURS EN FRANCE	CARACTÉRISTIQUES
Alfresco	Alfresco 2.1	25, dont Atos Origin, Caggemini, Linagora, Sollan, SQLI et Unisys.	Plate-forme ECM sur technologie JEE, incluant le référentiel JSR 170, ainsi que la gestion de documents, de contenu web, des enregistrements et des images.
eZ System	eZ Publish	39 partenaires dont Heliopsis, Smile et SQLI.	Solution de gestion de contenu web (Web CMS) sur plate-forme Lamp. Service de support payant.
Jahia Software	Jahia	Atos Origin, Caggemini, SQLI, Smile et Unilog.	Web CMS sur plate-forme Java. Seule la version Community est gratuite ; des frais de licence sont comptés par machine virtuelle Java pour les versions évoluées.
KnowledgeTree	KnowledgeTree	Corratech.	Solution de GED open source développée sur plate-forme Lamp. Dispose d'un module client Windows pour l'intégration à Microsoft Office 2003.
Nuxeo	Nuxeo 5	Atos Origin, Business & Decision, Unilog.	Solution ECM développée sur plate-forme JEE (JBoss).

### DECISIONNEL

ÉDITEUR	LOGICIEL	PRINCIPAUX INTÉGRATEURS EN FRANCE	CARACTÉRISTIQUES
Engineering Ingegneria Informatica	SpagoBI	Altic, Teccas, Smile, Bull et Vision Informatique Conseil.	Package incluant, notamment, l'ETL Talend Open Studio, Jaspersoft Report et Birt pour le reporting, JPivot et Mondrian comme moteur Olap, et Openlaszlo pour les tableaux de bord. Offre de support payante.
Ingres	Icebreaker BI	Atos Origin, Business & Décision et Steria.	Package comprenant une distribution Linux, la base de données Ingres 2006, et la suite décisionnelle Jaspersoft. Offre de support professionnel payante.
Jaspersoft	Jaspersoft Business Intelligence Suite 2.1	Helvetius Ingénierie, SIL, Business & Décision et Des Systèmes et des Hommes.	Package incluant de l'ETL Talend Open Studio, solutions de reporting Birt et Jaspersoft, moteur Olap JPivot, datamining Weka, offre de support payante.
Pentaho	Pentaho	ACII, Atol CD, BPM Conseil, Smile et ScToile.com.	Package réunissant Mondrian, JFreeReport, Kettle et Weka. Offre de support professionnel payante.

### PGI

ÉDITEUR	LOGICIEL	PRINCIPAUX INTÉGRATEURS EN FRANCE	CARACTÉRISTIQUES
Association Neogia	Neogia 1.0	Néreide, Librenberry, Les 7 arts et C-libre.	PGI en Java/XML, fondé sur OFBiz, avec toute base GDBC. Pour les PME d'au moins 30 salariés.
Compiere	Compiere 3.0	Audaxis, DataIp, Compilog et Axilom.	PGI en Java pour base Oracle (PostgreSQL en version bêta), destiné aux grosses PME spécialisées, notamment, dans l'import-export ou la distribution.
Nexedi	ERP 5 Enterprise	Nexedi.	PGI en Python qui utilise deux bases, ZODB et MySQL. Adapté aux sociétés d'au moins 50 utilisateurs.
	ERP 5 Express	Nexedi.	Version allégée d'ERP 5 Enterprise afin de rendre l'accès plus facile.
Tiny ERP	Tiny ERP	Axelor, Camp to Camp, Sednacom, Héonium, Sisalp et Tempo Consulting..	PGI en Python, avec base de données PostgreSQL, pour serveur d'applications Linux ou Windows. Destiné aux PME.

### GESTION DE LA RELATION CLIENT

ÉDITEUR	LOGICIEL	PRINCIPAUX INTÉGRATEURS EN FRANCE	CARACTÉRISTIQUES
SugarCRM (Etats-Unis)	Sugar 5.0	Synolia	Version open source et téléchargeable. Versions professionnelle et entreprise commercialisées sous la forme d'un contrat de souscription et de support annuel.
Vtiger, filiale d'Adventnet (Inde)	VtigerCRM 5.0.4	ABOnline Solutions et ET&CO.	Solution développée à partir d'une des premières versions de SugarCRM.

## 7. « APRES L'INFRASTRUCTURE, L'OPEN SOURCE GAGNE LES COUCHES METIER »

### COMMENT EVOLUE L'IMAGE DU LOGICIEL LIBRE AU SEIN DES DIRECTIONS INFORMATIQUES ?

Il y a cinq ans, le logiciel libre était encore perçu comme dogmatique. A présent, lorsque le contrôle de gestion ou la direction générale d'une entreprise suggère l'alternative open source, le DSI doit être en mesure d'apprécier ses avantages et de l'inclure éventuellement dans son appel d'offres. Si ce type de logiciel a gagné ses galons chez les « *hypertechniciens* », il n'en est plus l'apanage, y compris dans les PME.

**Patrick Bénichou :** Les DSI sont moins méfiants qu'auparavant envers l'open source. Il leur permet souvent de répondre à un besoin précis ou de mener une démarche itérative. Un avantage précieux pour adopter un progiciel métier dans des domaines aussi stratégiques que la gestion de documents ou le décisionnel, mais considérés comme secondaires pour l'exploitation de l'entreprise. Or il est parfois difficile de faire valider un budget important pour ce type de projets.

### LES COUCHES METIER CONSTITUENT-ELLES LA NOUVELLE FRONTIERE DU LIBRE ?

**JD :** L'adoption en masse de solutions d'infrastructure open source ?" sur les serveurs d'applications, les systèmes d'exploitation, les bases de données, les applications de poste de travail... ?" a montré la voie aux progiciels métier. Même si l'enjeu économique est moins important pour ces applications, leur sélection diminue l'emprise des grands éditeurs ou au moins de renégocier avec eux. En cas de rapprochement avec une autre entreprise, l'open source présente aussi l'avantage de s'appuyer sur des modèles ouverts et d'offrir des solutions plus modulaires.

**PB :** Certains domaines du libre sont plus porteurs que d'autres. Depuis quatre ans, la gestion de contenu remporte le plus de succès. Elle a été rejointe, il y a deux ans, par la gestion électronique de documents. Plus récemment, les progiciels décisionnels ont gagné en maturité. Ce marché devrait se montrer particulièrement dynamique en 2008. Quant aux PGI et aux progiciels de gestion de la relation client (GRC), le phénomène demeure marginal. En résumé, nous sommes loin de l'époque où les logiciels libres occupaient le devant de la scène des seuls serveurs internet. Mais cette percée du logiciel libre vers les couches métier ou les postes clients n'en est qu'à ses balbutiements au regard des taux de pénétration actuels de l'open source sur la totalité du système d'information.

**PB :** Certains domaines du libre sont plus porteurs que d'autres. Depuis quatre ans, la gestion de contenu remporte le plus de succès. Elle a été rejointe, il y a deux ans, par la gestion électronique de documents. Plus récemment, les progiciels décisionnels ont gagné en maturité. Ce marché devrait se montrer particulièrement dynamique en 2008. Quant aux PGI et aux progiciels de gestion de la relation client (GRC), le phénomène demeure marginal. En résumé, nous sommes loin de

l'époque où les logiciels libres occupaient le devant de la scène des seuls serveurs internet. Mais cette percée du logiciel libre vers les couches métier ou les postes clients n'en est qu'à ses balbutiements au regard des taux de pénétration actuels de l'open source sur la totalité du système d'information.

LACUNES FONCTIONNELLES, MONTEE EN CHARGE, MANQUE D'INTERLOCUTEURS... LE LIBRE NE COMPTE-T-IL PAS ENCORE BON NOMBRE DE FREINS ?

**JD :** Il faut reconnaître que les logiciels métier open source, souvent récents, couvrent rarement l'ensemble de la palette fonctionnelle. Toutefois, ils présentent parfois des fonctions de niche très pointues. Et puis le client n'a pas à payer pour les 90 % inutilisés des solutions propriétaires. Les inquiétudes concernant la capacité de montée en charge sont généralement dues au manque de références parmi les grandes entreprises. D'ailleurs, le logiciel libre a prouvé qu'il pouvait égaler, et dépasser, la qualité des solutions propriétaires dans le domaine des logiciels d'infrastructure. Les premières références des logiciels métier open source comptant plusieurs milliers d'utilisateurs montrent qu'ils prennent le même chemin. En revanche, la difficulté à identifier un interlocuteur juridique en cas de crise constitue le problème le plus épineux. En effet, la société de services en logiciel libre (SSLL) qui assure la maintenance du logiciel garantit un service, mais elle n'a pas la responsabilité d'un éditeur de logiciels propriétaires.

**PB :** Les entreprises ont longtemps mis en doute le modèle économique du logiciel libre. Pouvait-on leur garantir une maintenance et un support à long terme, ou proposer une planification du développement de nouvelles fonctionnalités ? Depuis, Red Hat et d'autres acteurs ont démontré la pérennité du modèle d'éditeur open source. Et, déjà, les services représentent une part croissante des logiciels, désormais de plus en plus libres.