

●●● 3. Salaire indiens et français : l'écart se resserre

Selon une étude Unilog-IDC parue fin 2004, 83 % des entreprises européennes évaluent le gain financier de l'offshore à moins de 20 %. On est loin des 50 % d'économie claironné par certains promoteurs du modèle. Entre la formation, l'encadrement et les dépassements de délai, les délocalisations recèlent d'importants coûts cachés. Sans compter la hausse régulière des salaires ou le turn-over, qui peut atteindre les 50 % en Inde. « En 2004, les salaires moyens des indiens et des français étaient dans un rapport 1 à 3, note Olivier Rozenkranc, fondateur de Business Process Partner. En 2005, l'écart s'est réduit et le salaire français n'est équivalent qu'à 2 salaires indiens. »

Il faut aussi tenir compte de la phase d'apprentissage et de montée en puissance. « Les premiers projets ne sont pas rentables », tranche Annie Combelles. Les surcoûts liés à la formalisation de l'expression des besoins ou aux salaires des managers placés en interface se lissent au fur et à mesure de la relation avec le prestataire. La menace de l'offshore peut, en revanche, participer de la baisse du prix moyens des prestations. C'est « le coup du lévrier » décrit par Ludovic Melot, directeur d'études au cabinet Precepta : « On introduit un prestataire offshore en appel d'offres, tout en sachant que l'on ne le prendra pas. »

4. La qualité, passage obligé des échanges internationaux

Les SSII indiennes ont fait de la certification CMMi 5 un argumentaire marketing clé de leur stratégie. Un degré de maturité qui, selon le Munci, ne garantit pas la qualité des prestations. « En Inde, l'approche CMM n'est pas des plus strictes. Les auditeurs locaux prennent souvent des petits projets, qu'ils certifient, puis étendent la certification à toute l'entreprise ». Les mouvements de personnels sont, par ailleurs, selon Annie Combelles, difficilement conciliables avec un développement industrialisé.

Le jeu de la sous-traitance en cascade est aussi dénoncé. Selon Forrester Research, la pression sur les prix contraint

TÉMOIGNAGE



Olivier Rozenkranc,
fondateur de Business
Process Partner.

Ancien de Business Objects, il possède une vingtaine d'années d'expérience dans le domaine du développement et de la qualité dans l'édition de logiciels.

« Il faut savoir arrêter à temps un projet offshore. »

Pour le compte d'un éditeur, j'avais confié à une SSII indienne le portage de drivers. Une tâche répétitive, qui, a priori, se prêtait bien à la délocalisation. Il s'agissait d'un accroissement de projet, sans impact sur l'emploi en France. Les moyens de communication avaient été mis. Un chef de projet dédié à 100 % et un ingénieur chargé de "mâcher le boulot" encadraient l'équipe de quatre développeurs indiens, payée 8 500 dollars par mois. Cela n'a pas suffi. »

« Nous avons réinternalisé au bout de quinze mois. »

À la date de livraison, nous n'avons rien vu venir. Ils nous ont alors dit qu'ils n'avaient pas eu le temps. Nous n'avons ensuite reçu que la moitié de la commande, puis un produit final non testé et bogué. Au bout de quinze mois, nous avons décidé d'arrêter les frais et de réinternaliser. Une équipe de trois ingénieurs débutants français a réussi à terminer le projet en 20 mois/homme. Sachant que le chantier était à reprendre à 80 %. Cette expérience est loin d'être unique. Autour de moi, circulent des anecdotes similaires. »

des SSII indiennes à remplacer, dès qu'elles le peuvent, leurs équipes expérimentées, donc bien payées, par des débutants, et à confier les « petits » projets à des sociétés de moindre importance. En revanche, l'offshore oblige les sociétés de services françaises – et par contrecoup les DSI – à se mettre au diapason (Itil, CMMi, Six Sigma). « Pour bien travailler avec un prestataire offshore évalué CMMi 3 ou plus, une entreprise doit être au moins niveau 2 », estime Marie-Pascale Reinhart, directrice associée d'Urbanys.

5. Les projets à haute valeur ajoutée sont aussi touchés

L'offshore ne concerne plus exclusivement les tâches répétitives à faible valeur, codage, correction de bogues ou projets de migration. Le principe monte en gamme avec, notamment, le paramétrage de PGI. De l'aveu même de Syntec informatique, 40 % environ du marché des services est « offshorisable ». A contrario, les prestations nécessitant une proximité avec le client et une connaissance métier, sont sanctuarisés. Il en va ainsi du conseil, de la gestion de projet, de l'intégration, de la livraison et du recettage.

La TMA est, elle, sujette à caution. Pour Annie Combelles, c'est la prestation offshore par excellence s'agissant d'un métier bien industrialisé et aux évolutions fonctionnelles mineures. Elisabeth de Maulde directrice générale de PAC est plus mesurée : « Au démarrage, la TMA requiert une relation de proximité et des ajustements difficiles à gérer dans des conditions offshore. »

6. L'offshore est surtout un frein à la création d'emplois

Syntec informatique annonce de 3 000 à 5 000 emplois menacés. Un impact qu'il juge négligeable sous l'effet conjugué, entre autres, « du papy-boom et de la perte d'attrait des filières scientifiques ». L'offshore conduirait, en fait, à une relative baisse de la croissance des emplois. Le Munci, pour qui le phénomène est sous-estimé (voir 01 Informatique N°1843, p. 61), avance le chiffre de 15 000 emplois, en tenant compte des relocalisations d'emplois et des rachats de SSII étrangères.

Le cabinet Katalyse va plus loin et pense qu'au-delà de la destruction directe d'emplois, le vrai impact de l'offshore tient dans la non-crédation d'emplois qu'il induit. La proportion ? « Quatre emplois non localisés pour un emploi délocalisé ». Jean-Christophe Berthod, responsable du secteur SSII-éditeurs au groupe Alpha, a observé cette tendance dans les chantiers offshore où il est intervenu en 2004 et 2005 : « Ils n'occasionnaient pas systématiquement de licenciements directs en France, mais ils ont significativement ralenti les recrutements. »