



# SaaS, ce qu'il faut savoir avant de s'engager

**Plus souple et financièrement séduisant, le "software as a service" monte en puissance en matière de comptabilité ou de gestion de la relation client. Mais ne vous lancez pas les yeux fermés, car les offres, de qualité variable, ne vous correspondent pas forcément. On vous aide à vous poser les bonnes questions.**

**O**n peut le dire façon Steve Jobs, en proclamant que c'est une "révolution"! Et Grégoire Leclercq, président d'Itool Systems, pionnier du SaaS en France, ne s'en prive pas. À ses yeux, le développement rapide du "software as a service" a bel et bien révolutionné la gestion des entreprises en général, et celle des TPE et des PME en particulier. Ce n'est pas faux... mais pas si simple. Sur le papier, choisir d'utiliser des logiciels en ligne de comptabilité ou de relation client (CRM) semble, en effet, ne présenter que des avantages : grâce à

une simple connexion web, un prestataire vous assure l'accès permanent depuis n'importe quel poste, dans l'entreprise comme à l'extérieur, à des logiciels régulièrement mis à jour. Les données sont stockées dans le cloud avec un niveau de fiabilité élevé, les prestataires assurant la double sauvegarde par redondance. Mais cette solution serait surtout particulièrement économique : plus besoin d'investir lourdement dans un système informatique complexe (achat de serveurs, licences, maintenance). Le montant de l'abonnement varie en fonction du

nombre d'utilisateurs et de logiciels compris dans l'offre mais reste modeste, en général de 30 € à 50 € par mois et par personne. Bref, avec le SaaS, tout serait pour le mieux dans le meilleur des mondes numériques.

## Faites auditer vos besoins

Est-ce pertinent, pour vous? «Le SaaS est un phénomène de mode, mais attention, il n'est pas du tout évident que cela coûte moins cher, et il n'est pas garanti qu'il n'y aura aucun problème technique, avertit Emmanuel Tournade, p-dg d'Auranext, prestataire de services informatiques. Avant de migrer vers le cloud, il faut adopter une démarche pragmatique et chiffrer les coûts réels qui disparaissent. Fondamentalement, le SaaS, c'est troquer de l'investissement contre des charges liées à l'usage. Si je suis au tout début de l'amortissement de mon infrastructure informatique, avec par exemple un ou plusieurs serveurs, ça n'est pas forcément une bonne idée. En revanche, si je sais que, de cette manière, j'économiserai un poste d'informaticien, ça devient intéressant... De même, les entreprises multisites y ont, bien sûr, tout intérêt, car cela va forcément

réduire leurs coûts de fonctionnement.» Votre premier réflexe devra donc être de faire appel à un consultant, de préférence indépendant des prestataires. Après examen des besoins réels de la société, il pourra vous indiquer s'il est pertinent de sauter le pas... ou urgent d'attendre. Dans la première hypothèse, ne foncez pas tête baissée. Il peut être judicieux de migrer vers le SaaS pour le CRM et de conserver sa compta en interne... ou l'inverse, chaque entreprise étant un cas particulier. En tout état de cause, n'hésitez pas à faire jouer la concurrence, en gardant à l'esprit que le SaaS ne propose pas du sur-mesure, mais des services très standardisés. Et la plupart du temps, ce sera à vous de vous adapter, en changeant, le cas échéant, vos habitudes de travail. Reste à choisir son prestataire, ce qui n'est pas aisé, car une bonne centaine se bousculent, aujourd'hui, sur le marché, des mastodontes aux petites structures régionales. Et il est parfois plus judicieux de s'adresser à un prestataire de proximité qu'on pourra contacter facilement, voire rencontrer ►►





►► en cas de problème. Une fois le choix arrêté, pensez à votre historique de données. Certains prestataires en proposent l'intégration à un prix raisonnable... d'autres en profitent pour réaliser une marge indécente. Au-delà de 1000 €, soyez vigilant.

### Attention à la récupération de données

Si ce conseil peut sembler évident, dans les faits, il est complexe à suivre: n'hésitez pas à littéralement épilucher le contrat proposé. Comme le souligne Emmanuel Tournade, d'Auranext, «le diable est dans les détails et le niveau de service réel en SaaS peut aller du tout au rien». Veillez, en particulier, à ce que la récupération de données puisse se faire aisément et sans frais. Après tout, vous n'êtes pas marié à votre prestataire et il est tout à fait possible que vous en changiez un jour.

Autre précaution indispensable, regardez à la loupe les obligations contractuelles. «Les pénalités financières liées à une interruption trop fréquente du service constituent un critère primordial de choix», souligne Patrice Vequeau, spécialiste vendéen en conseil informatique. Il y a une grande variabilité dans l'offre et c'est au client d'être

## → LE TÉMOIGNAGE DE

### Greg Salle-Hount, fondateur de Carré Prod

#### «Le SaaS nous a changé la vie»

Un spécialiste des bâches publicitaires et des habillages de bus adhésifs se doit de faire... bonne impression. Greg Salle-Hount, gérant de Carré Prod, voulait donc être en mesure d'établir un devis dès son premier rendez-vous avec un client potentiel. C'est maintenant le cas grâce à un logiciel en ligne de la plate-forme **Itool** by EBP, qui lui évite de retourner au bureau.

«Avant, nous gérons la relation commerciale avec un logiciel Ciel classique, mais lorsqu'ils ont annoncé qu'ils allaient arrêter les mises à jour sur Mac, j'ai décidé de passer au SaaS, explique-t-il. J'ai plusieurs commerciaux, dont un basé à Nancy, et je suis moi-même très souvent à l'extérieur. Grâce au SaaS, nous pouvons tous faire un devis en cinq minutes de n'importe où, sur portable

ou tablette. Je ne retournerai jamais en arrière, car ça nous a changé la vie. Et ça me revient à 300 € à l'année, c'est à-dire trois fois moins cher qu'avant si je prends en compte les coûts cachés. Aujourd'hui, fini les problèmes de mise à jour. Pour un chef d'entreprise, c'est précieux, conclut Greg Salle-Hount. Le SaaS, c'est l'avenir, j'en suis certain, mais il faut faire en fonction de ses besoins.»



### Carré Prod

- **Activité** : impression numérique grand format
- **Ville** : Saint-Denis (93)
- **Année de création** : 2008
- **Forme juridique** : SARL
- **Dirigeant** : Greg Salle-Hount, 35 ans
- **Effectifs** : 14 salariés
- **CA 2014** : 1,8 M€

vigilant, en partant du principe que tout ce qui ne figure pas dans le contrat n'est, tout simplement, pas prévu... On ne doit pas se laisser convaincre par de simples arguments marketing.»

Dernier point sensible : la confidentialité de vos données. Contrairement à ce qu'on pourrait imaginer, le niveau de sécurité est beaucoup plus élevé dans le cloud qu'en interne. Même s'il convient de s'en assurer, votre prestataire se sera donné vraisemblablement les moyens de protéger vos data d'un éventuel piratage. Mais s'il est américain, il pourrait bien les extraire à votre insu...

« Les plates-formes européennes des grosses sociétés basées aux

États-Unis sont obligées de fournir les données qu'on leur demande en raison du Patriot Act, prévient Emmanuel Tournade. Et on sait que l'espionnage industriel existe... »

En résumé, le SaaS peut effectivement être LA solution qui vous fera réaliser des économies et gagner en confort d'utilisation. Mais évitez de prendre toutes ses promesses pour argent comptant. ■

Joël Rumello  
redaction@chefdentreprise.com

## → CE QU'IL FAUT RETENIR

- Un abonnement SaaS n'est pas forcément avantageux financièrement, mais il fait gagner en confort d'utilisation et en sécurité.
- Avant de signer, vérifiez que votre contrat prévoit des pénalités en cas de manquement aux obligations, en particulier l'accessibilité au service. La récupération des données doit également être formalisée.