

Un bilan des progiciels de gestion intégrés

par **Christophe Deshayes**, président de Documental (Observatoire des technologies de l'information)

Qui ne connaît SAP, PeopleSoft, Oracle... ces éditeurs de logiciels ERP (Enterprise Resource Planning), ou en français PGI (progiciels de gestion intégrés) ? Ces éditeurs sont devenus des géants de l'industrie informatique dotés d'un pouvoir d'influence considérable. Est-ce dû à la pertinence de l'outil ? Rien n'est moins sûr ! Les progiciels de gestion intégrés étaient censés résoudre les principaux problèmes d'information de l'entreprise. Le bilan après plus de dix ans d'expérience n'est pas forcément réjouissant. A titre d'initialisation d'un inventaire qu'il conviendrait de compléter, nous rappelons que :

- la plupart des clients de PGI annoncent l'installation d'un seul, voire deux modules ;
- les modules promis ne sont pas toujours au rendez-vous, ce qui impose soit de nombreux développements spécifiques, soit l'acquisition de modules auprès d'un autre éditeur ;
- les résultats issus des systèmes ERP s'avèrent fréquemment aberrants (*) ;
- les délais de mise en œuvre sont fréquemment explosés, et les budgets avoués sont maquillés...

Ajoutons que la très sérieuse Harvard Business School avait, après une étude mondiale, conclu que de tels chantiers relevaient du « capital-risque », et que de son côté le cabinet Metagroup, dans une étude menée en 1999, concluait à un retour sur investissement après cinq ans négatif de 1 million et demi de dollars en moyenne par entreprise (pour un investissement initial moyen par entreprise approchant les 10 millions de dollars). Au-delà de la maîtrise de ces chantiers, Pierre-Jean Benghozi, directeur de recherche au CNRS, mettait en doute, dès 1998, le postulat des ERP qu'il jugeait erroné : « *Les PGI s'appuient sur l'idée de prévision, alors que le monde économique est de plus en plus imprévisible.* »

Un second souffle. Aujourd'hui, devant la baisse de leur marché, les éditeurs de PGI cherchent un second souffle. La deuxième vague qui s'annonce va voir ces éditeurs exploiter les dépendances qu'ils ont su créer chez leurs clients. Le progiciel de gestion intégré va laisser la place au progiciel intégrateur qui veut intégrer les modules des concurrents, mais aussi les applications spécifiques du client, pour régner sans partage sur le système d'information du client. Si la menace pour le client est grande, celle sur la « biodiversité » de l'industrie informatique l'est peut-être plus encore.

Ces éditeurs ciblent de nouveaux types de clientèle : l'administration et les PME. Or, le

**LA DÉPENDANCE
ENVERS L'OUTIL
EST TELLE
QU'AUCUNE
ORGANISATION
NE PEUT
SE PERMETTRE
DE REVENIR
EN ARRIÈRE.**

bilan provisoire des PGI dans l'administration n'a rien à envier au bilan des entreprises privées. Mais il s'y ajoute que la dépendance du client vis-à-vis de son éditeur et/ou de son consultant-paramètreur pose un problème encore plus aigu dans le cadre des procédures de marchés publics censées casser les rentes de situation. C'est dans ce contexte qu'il faut comprendre l'actuelle polémique sur les suites du médiocre projet du ministère de l'Economie Accord I (modernisation de la comptabilité publique), notamment à travers la supposée attribution du projet Accord II à un consortium réunissant Accenture, IBM, CGE & Y et SAP. Ces projets ont ceci d'innovant par rapport à leurs prédécesseurs que, une fois installés... ils sont indébouillonnables. La dépendance envers l'outil est telle qu'aucune organisation ne peut se permettre de revenir en arrière, même lorsque les performances techniques promises ne sont pas au rendez-vous. Il est urgent de faire un bilan de ces PGI, autant pour ceux qui ne sont pas encore « tombés dedans » que pour ceux qui doivent désormais « faire avec ».

(*) Voir les travaux de recherche de Laure Lemaire, *Systèmes de gestion intégrés : des technologies à risque ?*, éditions Liaisons.