

Le défi indien



LES SOCIÉTÉS INDIENNES ONT FAIT SOUFFLER EN OCCIDENT UN VENT NOUVEAU DANS LE SECTEUR DES SERVICES INFORMATIQUES. ELLES SONT AUJOURD'HUI INCONTOURNABLES MÊME SI ELLES DOIVENT RELEVER DES DÉFIS MAJEURS POUR CONTINUER À PROGRESSER.

Que l'Inde soit devenue un géant des services informatiques n'a rien d'étonnant en soi. Dotée d'un excellent système de formation universitaire, notamment dans le domaine scientifique, d'un niveau de maîtrise de la langue anglaise sans équivalent, l'Inde attendait son heure. L'autarcie économique qui a suivi l'indépendance, voulue et entretenue pendant plus de 45 ans, a joué un double rôle dans le développement de l'industrie informatique indienne. Tant qu'elle durait, elle a incité l'Inde à expulser les géants de l'informatique tels que IBM et, par conséquent, à construire leurs propres systèmes informatiques. Plus tard, la fin brutale de cet emprisonnement économique, due à la disparition soudaine de l'Union soviétique, a stimulé l'informatique indienne en la positionnant comme une nouvelle source de devises indispensables.

En moins de 15 ans, les sociétés de service informatiques indiennes sont devenues incontournables, du moins pour les grandes entreprises multinationales. Positionnées longtemps sur le segment du développement de logiciel, depuis quelques années les sociétés de service informatique (SSI) indiennes font leur entrée dans le domaine du support et de la maintenance informatique. Aidées par un décalage horaire opportun, les entreprises indiennes livrent un excellent service à des prix imbattables. De ce fait, leurs concurrents occidentaux ont ouvert des succursales en Inde pour pouvoir construire des offres comparables en termes de prix.

La récente montée en puissance des SSI indiennes fait cependant réfléchir, est-ce un phénomène passager comme aimerait le penser leurs concurrents occidentaux? Où est-ce une réalité durable et sur laquelle on doit compter?

Nous avons mené une étude pendant plus de six mois auprès de 12 multinationales issues des secteurs de la banque, de l'automobile, du pétrole et de la chimie qui font tous appel à des SSI indiennes. Interrogés sur les avantages mais également sur les limitations voire les déceptions, les directeurs informatiques se sont librement exprimés sur le recours à des SSI indiennes.

DES ÉCONOMIES IMPORTANTES

Au niveau des avantages, les clients ont tous pu effectuer des économies très importantes. L'accès à un nombre impressionnant d'ingénieurs formés et expérimentés donne à ce type de relation une souplesse inconnue par ailleurs. La volonté de satisfaire les demandes du client sans mettre en avant des contraintes contractuelles ou autres difficultés est ressentie comme un changement agréable par rapport au comportement vénal de certaines SSI occidentales.

Malgré la taille des entreprises clientes et leur sérieux, le risque de ce type de relation est rarement mis en avant. En réalité, tout se passe comme si, de bas en haut de ces entreprises, le recours à des sociétés de services informatiques indiennes est désormais entré dans les mœurs. La preuve: aucun directeur

informatique n'a mentionné un possible retour en arrière vers des SSI occidentales.

Toutefois, pour profiter de ces gains, les clients ont su s'adapter. Première surprise, alors qu'une relation de sous-traitance voudrait que l'on fasse abstraction du personnel du prestataire, les entreprises qui savent tirer le meilleur d'une relation avec une SSI indienne connaissent nommément les employés qui leur sont dédiés. Ils font en sorte qu'ils s'identifient au client et certains vont même jusqu'à les inclure dans leur propre système d'évaluation du personnel. La plupart rendent visite régulièrement aux collaborateurs de la SSI en Inde.

Ces démarches ne sont pas innocentes, elles visent à lutter contre un des problèmes majeurs que connaissent les SSI indiennes: leurs taux de rotation du personnel peuvent aisément dépasser la barre des 50%. Parfois des SSI n'hésitent pas à offrir des hausses de salaire de plus de 40% pour attirer les talents de la concurrence. Pour combattre ce problème, certaines sociétés n'hésitent pas à dédoubler tous les postes importants, faisant accompagner l'informaticien en poste par son remplaçant potentiel. La forte croissance des affaires liée à des taux de rotation élevés transforme le processus de recrutement en véritable casse-tête. A titre ►

Solutions bancaires modulables?

Services IT évolutifs?

Système d'informations complet?

Banquier avisé?

Nombre d'organisations réfléchissent à réduire leurs coûts informatiques tout en assurant une qualité de service optimale et se concentrant ainsi sur leurs priorités stratégiques. Pour cela, il leur faut des partenaires fiables qui les déchargent de cette double responsabilité.

Broadridge (Suisse) SA, filiale de Broadridge Financial Solutions Inc., est leader international en solutions ASP/BPO auprès du monde bancaire et financier.

Nous proposons un éventail complet et modulable de solutions bancaires et de services IT capables de s'adapter à l'évolution qualitative et quantitative des besoins des clients.

Devenir un de vos interlocuteurs dans toute démarche de changement de votre système d'informations bancaire, telle est notre ambition.

Broadridge (Suisse) S.A.
58, rue de la Terrassière
Case postale 6102 - 1211 Genève 6

Personne de contact : Manuel Gonzalez
Téléphone : +41 22 787 23 23
manuel.gonzalez@broadridge.com

www.broadridge.com

 **Broadridge**TM



► d'exemple, une grande SSI indienne reçoit près de 2 millions d'offres d'emploi par année!

MANQUE DE CRÉATIVITÉ

Interrogés au sujet de leurs déceptions, les directeurs informatiques indiquent que leurs attentes en matière de pro activité et de créativité sont rarement comblées. En généralisant un peu, les SSI indiennes ne semblent pas toujours déployer assez d'efforts pour prévenir des pannes ou incidents informatiques récurrents, se contentant de les résoudre, certes avec une efficacité incontestable.

Cette situation s'explique assez bien: les entreprises indiennes ont l'habitude de travailler en frais variables, par conséquent, elles ne sont pas pénalisées par des pannes à répétition. Même si une SSI est contrainte par un client à œuvrer sous couvert d'un contrat forfaitaire, ce qui se produit de plus en plus, les charges salariales sont de toute manière assez faibles pour atténuer l'impact des interventions dues à des pannes multiples. En résumé, quel que soit le mode de facturation, l'impact financier d'une panne à répétition est nettement moins important pour une SSI indienne que pour un fournisseur occidental ou un service informatique interne au client.

LES PME HORS D'ATTEINTE

Les SSI indiennes ont également de la peine à sortir du segment de marché des multinationales. On pourrait croire que cette situation est due aux volumes d'affaires de ce type de client qui justifient largement le recours à des SSI indiennes en créant des économies substantielles.

En réalité, une PME se retrouve souvent en face de coûts informatiques fixes et relativement élevés en regard de son chiffre d'affaires, ainsi le recours à des solutions économiques lui serait d'autant plus utile. Malheureusement, une PME n'a ni les moyens, ni les compétences pour définir ses attentes en matière de services informatiques. De leur côté, les SSI indiennes ont des processus internes qui obligent les clients à fournir beaucoup de précisions. Mis en face de cahiers des charges lacunaires ou trop superficiels, ils ne savent pas comment répondre et ont tendance à laisser ce type d'affaires à un concurrent occidental. Or, le segment des PME représente une part importante du tissu économique, surtout en Suisse, faut-il le rappeler: 99,7% des 307 000 entreprises suisses sont des PME et elles emploient près de 70% de la population active.

EVOLUTION DU MARCHÉ

L'avantage économique que représente le recours à des SSI indiennes va s'estomper quelque peu pour plusieurs rai-

sons. A la surenchère des salaires d'informaticiens indiens, se rajoute une inflation annuelle de près de 10% et un renchérissement de la monnaie indienne: en 2007, la roupie s'est renchérie de 12% par rapport au dollar. Comme les Etats-Unis représentent près de 65% du marché des SSI indiennes, elles ont déjà commencé à réagir. Ainsi, la plus grande SSI indienne, Tata Consultancy Services a annoncé début 2008 une coupe drastique dans les primes annuelles de ses quelque 110 000 collaborateurs.

Pour augmenter leur présence dans le marché des PME, les SSI indiennes devront étoffer leur offre en fournissant du conseil en amont de leurs prestations. Ce mouvement a du reste déjà débuté. En effet, les grandes SSI indiennes ont commencé à étoffer leurs prestations dans ce domaine, il ne leur reste plus qu'à proposer une offre intégrée conseil/services IT, ce qui n'est pas si facile.

Même si les SSI indiennes ont des défis majeurs à relever pour continuer leur progression, elles sont aujourd'hui incontournables. Elles ont fait souffler un vent nouveau dans le secteur des services en replaçant le client au centre du débat. Le dynamisme de leurs collaborateurs et leur force de travail sont les premières manifestations du rôle que l'Inde va jouer dans ce siècle.

Les jeunes informaticiens indiens sont décomplexés, leurs références ne sont pas Gandhi, Nehru ou la lutte pour l'indépendance, mais Bill Gates, la nouvelle économie et la mondialisation. Ils savent très bien que leur pays joue dans la cour des Grands et ils feront en sorte que l'Inde prenne enfin la place qui lui a été si longtemps et si injustement refusée. ■

L'INDUSTRIE INFORMATIQUE INDIENNE	
NOMBRE D'EMPLOYÉS	1.630.000
PART DU PNB DE L'INDE	5,2%
CROISSANCE ANNUELLE	27%
CHIFFRE D'AFFAIRES 2007	\$ 40 MILLIARDS
NOMBRE DE RECRUTEMENTS PAR JOUR	3000

SOURCE: ROYSTON CONSULTING



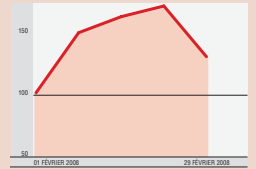
DAVID ROYSTON
Sourcing Spécialist,
Royston Consulting,
Genève.

3/10

LES INDICES DU MOIS

► EMPLOIS DANS LA FINANCE

+27%

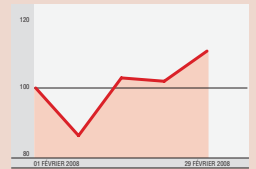


Le nombre de postes financiers proposés en ligne sur les sites de recherche d'emploi romands dans l'industrie et les services est en hausse de 27% en février 2008 par rapport à janvier 2008, selon l'indice e-LIS de Michael Page. On constate notamment une demande accrue pour les postes de middle management depuis le début de l'année.

SOURCE: MICHAEL PAGE INTERNATIONAL SUISSE

► EMPLOIS DANS LES BANQUES

+11%

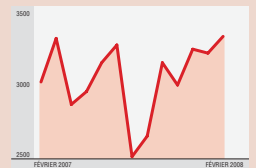


Le nombre de postes dans les banques proposés en ligne sur les sites web de recherche d'emplois de Suisse romande ont augmenté de 11% en février 2008 par rapport à janvier 2008, selon l'indice e-LBA de Michael Page. On constate néanmoins un mouvement de consolidation du marché depuis la mi-février.

SOURCE: MICHAEL PAGE INTERNATIONAL SUISSE

► CRÉATIONS D'ENTREPRISES

+4%

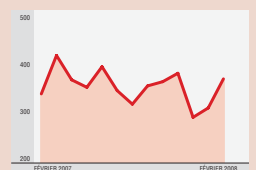


Le nombre de nouvelles sociétés créées en février s'est inscrit à 3365 contre 3234 en janvier, soit une hausse de 4,05% en un mois. Sur une année, le nombre des créations de nouvelles sociétés enregistre une augmentation de 10,7% (3040 sociétés créées en février 2007). Le graphique montre l'évolution des créations d'entreprise sur une année.

SOURCE: DUN & BRADSTREET (SUISSE) SA

► FAILLITES DE SOCIÉTÉS

+20%



En février on dénombrait 372 faillites de sociétés soit une hausse de 20% par rapport à janvier 2008 où l'on dénombrait 310 faillites de sociétés. En une année l'augmentation du nombre de faillites se chiffre à 9,4%. Le graphique montre l'évolution du nombre de faillites de sociétés sur une année.

SOURCE: DUN & BRADSTREET (SUISSE) SA