

INFORMATIQUE BANCAIRE

Les belles années des prestataires de services

La sous-traitance dans le domaine bancaire

devrait connaître en l'an 2000 un taux de croissance record de +16 %, en raison des multiples défis auxquels les banques sont confrontées.



ELISABETH DE MAULDE

Directeur associé

Pierre Audouin
Conseil

LES PRESTATAIRES DE services informatiques bancaires bénéficient depuis 1997 de l'extraordinaire convergence de très importants besoins de transformation des systèmes d'information des banques :

- la première phase de l'euro a soumis les banques à rude épreuve pour pouvoir assurer la bascule du 1^{er} janvier 1999 ;
- l'an 2000, que beaucoup de banques ont anticipé dès 1996-1997, continue de requérir des moyens considérables ;
- l'évolution des technologies ouvre un

champ immense de nouvelles applications, dont aucune banque ne peut faire l'impasse. Il n'en est qu'un exemple, celui de la GRC (Gestion de la relation clientèle), en anglais CRM (*Customer Relationship Management*), qui cache de multiples applications liées à la clientèle, qui vont de la connaissance des clients ou des prospects à travers le traitement de bases d'information jusqu'aux canaux multi-supports et intégrés de communication avec les clients ;

- les transformations structurelles des banques (fusions, acquisitions) sont l'occasion, au départ, de dépenses informatiques accélérées.

Les chantiers sont importants, nombreux et occasionnent un appel à la sous-traitance élevé, avec des taux de croissance qui n'avaient pas été connus depuis 20 ans ! Cependant, les banques ont vu leur demande se transformer depuis 1997 et gageons qu'elle prendra de nouvelles formes après 2000.

UNE ANNÉE D'OR : 1998

1998 a été une année très faste pour les prestataires informatiques bancaires : remise à niveau des applications (an 2000), pleine charge de l'euro phase 1, migrations d'applications (avec un recours le plus souvent à l'acquisition de progiciels) coordonnées avec le passage à l'an 2000. La demande a été très forte en assistance technique (notamment pour l'an 2000 et l'euro), mais aussi en conseil et projets toujours autour de l'euro et de l'an 2000 bien sûr, et autour de la communication d'entreprise (intranet) ou des canaux électroniques de relation clientèle (*call centers*, *extranet*...).

L'ensemble de la sous-traitance informatique dans les banques a atteint ainsi plus de 25 milliards de francs en 1998, avec une croissance de 15 % qui masque les évolutions à plus de 20 % pour certaines prestations comme l'assistance technique ou l'intégration de systèmes.

1999 : UNE ANNÉE D'ARGENT

L'année 1999 présente un visage un peu différent pour la sous-traitance informatique :

- le bug de l'an 2000 requiert encore beaucoup de travail (tests), mais celui-ci se fait dorénavant par les équipes internes des banques mettant à mal les petites SSII qui s'étaient développées sur ce segment ;
- l'euro connaît une période de relative rémission avant que ne redémarre la phase 2 ;
- le lancement de grands projets en 1999 (migrations technologiques ou applicatives) n'est plus, comme en 1998, motivé par le passage à 2000. Il est hypothéqué par le souci des directions informatiques de ne pas multiplier les risques

“ Le marché de la sous-traitance bancaire en l'an 2000 est estimé à 33 milliards de francs. ”

(risques an 2000, risques de démarrage d'une migration). On assiste ainsi à un report partiel de grands projets pour l'après 2000, en tout cas de ceux qui sont étroitement liés au noyau dur du système d'information.

Ce semi-attentisme du premier semestre ne grève pas de façon si-

gnificative la croissance des SSII soutenue par tous les autres projets évoqués plus haut. Cependant, le deuxième semestre risque d'être plus attentiste que le premier, absorbé par l'échéance 2000. Ceci conduit à évaluer la croissance à +13 % en 1999 (de deux points inférieure à 1998) pour tenir compte de cette légère décélération de la demande.

AN 2000 : ANNÉE DE VERMEIL ?

Le bug an 2000 sera (presque) oublié, il ne génèrera vraisemblablement plus de sous-traitance, une fois passés les premiers mois de 2000, sauf accidents majeurs. Verra-t-on alors la croissance de la sous-traitance informatique se ralentir ?

Tous les clignotants de la sous-traitance démontrent le contraire :

- les transformations économiques et les nouveaux modèles économiques bancaires vont favoriser la demande informatique des banques et, donc, inéluctablement, l'appel à la sous-traitance. On citera principalement : les fusions-acquisitions, le développement de la place financière européenne et l'accroissement incessant des flux financiers transnationaux, ou bien encore la tarification des services ;
- la phase 2 de l'euro sera, d'après les experts, beaucoup plus lourde que la phase 1 et doit démarrer – en termes informatiques – dès 2000 pour tenir les délais : elle sera sans aucun doute le premier grand chantier du millénaire pour les banques ;
- la gestion de la relation clientèle, déjà évoquée, concerne d'ores et déjà toutes formes de prestations de sous-traitance, conseil, outils et progiciels, intégration, externalisation. La surbancaisation, l'arrivée de l'euro, la concurrence tant nationale qu'étrangère, obligent les banques à mieux cibler leurs offres et à intégrer rapidement toutes les nouvelles technologies pour pouvoir offrir une panoplie toujours plus large de moyens de communi-

Principaux prestataires de services informatiques dans la banque et l'assurance

	CA banque/assurance France		
	1997 (MF)	1998 (MF)	1997/1998 (%)
IBM GLOBAL SERVICES	2 875 *	3 149 *	+9,5
ATOS	1 950	2 050	+5,1
CAP GEMINI	930	1 190	+28
BULL FRANCE	1 050	1 150	+9,5
EXPERIAN	606 *	715 *	+18
SEMA GROUP	553	760	+37,4
CSC FRANCE	520	650	+25
SOPRA	449	566	+26,1
INFORSUD	355	487	+37,2
GFI INFORMATIQUE	410	470	+14,6

* Estimation Pierre Audoin Conseil. Source : Pierre Audoin Conseil.

cation avec sa clientèle pour un coût bien moindre ;

- le commerce électronique pour lequel l'offre bancaire reste encore assez limitée (standardisation et sécurité insuffisantes) va faire l'objet d'une stratégie active de banques qui veulent réellement se différencier de la concurrence, au-delà du seul porte-monnaie électronique ;
- les projets envisagés en 1999 mais freinés faute de moyens suffisants en ressources humaines ou pour ne pas cumuler les risques, vont resurgir en 2000. Ils concernent aussi bien de nouvelles applications que les applications traditionnelles du cœur des systèmes d'informations : applications de gestion, suivi des risques et plus généralement toutes les applications dites « décisionnelles » permettant une information en temps réel pour pouvoir réagir sans délai, aux applications métiers.

Ainsi l'intégration de nouvelles technologies, la mise en place de nouvelles applications, ou bien les refontes d'applications existantes

forment un vaste réservoir d'opportunités pour les prestataires de services informatiques.

Face à cet ensemble de besoins, Pierre Audoin Conseil évalue la sous-traitance à 33 milliards de francs en 2000, avec une croissance de +16 %, taux de croissance record pour ce millésime si spécial. N'oublions pas que parallèlement à une demande forte, les banques évoluent vers des prestations dont elles étaient peu coutumières dans les années passées :

- achats de plus en plus significatifs de progiciels (outils et applicatifs) surtout sous une forme de composants et peu intégrés (sauf dans les petites banques) ;
- projets d'intégration sous-traités avec prise en charge par le prestataire de l'intégration des progiciels et des développements spécifiques ;
- développement de la tierce maintenance applicative par laquelle la banque confie à un prestataire extérieur, au forfait et sur plusieurs années, la maintenance évolutive et corrective d'une application ;
- enfin, externalisation de chaînes applicatives et, surtout, d'infrastructures (micros, serveurs, télécommunications). Si la demande est bien là, seuls les prestataires avec des compétences métiers pointues ou technologiques et un savoir-faire « industrialisé » dans les prestations (intégration progiciels, externalisation surtout) seront les grands gagnants de cette année de vermeil. ■

Évolution de la sous-traitance informatique bancaire

