

## **Forrester : L'Offshore peine a convaincre les entreprises Européennes**

Requérir à l'externalisation de services IT vers des destinations offshore telles que l'Inde n'est pas un phénomène nouveau pour les grandes entreprises européennes. Cependant, une récente étude de Forrester montre que les services IT externalisés en offshore par les entreprises européennes ne représentent qu'une part réduite du marché global des services informatiques. Même dans ce contexte économique morose, les entreprises européennes, à l'inverse de leurs homologues américaines, restent prudentes quant à l'utilisation de services IT offshore. L'étude Forrester, portant sur l'analyse des pratiques aux Etats-Unis et en Europe (Royaume-Uni, France et Allemagne) montre que :

### **L'externalisation offshore de services IT ne représente qu'une faible part du marché des services informatiques en Europe (sauf Royaume-Uni).**

- Forrester estime que l'Inde exporte environ 5 milliards d'euros de services IT vers l'Europe de l'Ouest, soit environ 5% du marché total de cette zone géographique.
- De même, la Hongrie, la Croatie et la République Tchèque exportent moins de 500 millions d'euros de services IT vers les principales firmes d'Europe de l'Ouest.
- Enfin, alors que l'Allemagne a importé l'équivalent de 2 milliards d'euros de services IT offshore (soit une croissance relativement solide ces deux dernières années), la France (3ème plus gros marché de services IT en Europe derrière le Royaume-Uni et l'Allemagne) a dépensé moins de 2% de son budget pour les services informatique en Inde.

### **Les entreprises opérant seulement à l'échelle européenne sont moins enclines à faire appel à des services IT offshore.**

- L'enquête de Forrester menée auprès de 20 sociétés européennes montre que les acteurs dont l'activité s'étend à l'international sont plus disposés à utiliser des ressources offshore que les firmes opérant seulement au niveau régional.
- Par exemple, pour résister aux banques internationales comme Citi, AmEx, ou HSBC qui s'appuient largement sur l'offshore, la banque néerlandaise ABN AMRO est elle aussi contrainte d'utiliser des ressources offshore afin de réguler ses coûts par transaction et ses dépenses en matière de service client.

### **Le « nearshore » ne remplace pas l'offshore.**

- De nombreux acheteurs de services IT d'Europe de l'Ouest déclarent préférer les pays d'Europe de l'Est plutôt que l'Inde, invoquant des raisons d'ordre culturel.
- Pourtant, Forrester observe que les Européens n'externalisent pas non plus massivement leurs services IT vers des destinations « nearshore ».
- En effet, les caractéristiques démographiques compliquent le recrutement des entreprises européennes dans ces régions, dont les filiales emploient très rarement plus de 500 employés. Les fournisseurs de service IT externalisés sont eux même de petite taille (environ 2000 à 3000 employés) comparés aux fournisseurs Indien comme Tata Consultancy (plus de 140 000 employés) ou le site IBM en Inde (plus de 50 000 employés indiens).

« Une conjugaison de facteurs tels que des structures d'organisation reposant sur des équipes senior, la préférence donnée à la croissance du personnel en interne et la réticence à laisser s'éloigner certains projets, ont fait de l'externalisation de services IT en offshore à partir de l'Europe de l'Ouest, un marché singulier qui a déstabilisé la plupart des fournisseurs de services, qu'ils soient indiens, d'Europe de l'Est ou même internationaux » explique Sudin Apte, analyste Forrester basé en Inde. D'ailleurs, une autre étude publiée plus tôt ce mois-ci par Sudin ([« European Satisfaction With IT Services Firms Indicates The Obstacles Facing Offshore Providers »](#)) montrait que les entreprises d'Europe de l'Ouest sous-traitant leurs services IT à des prestataires internationaux, sont globalement plus satisfaites que les entreprises clientes de fournisseurs d'Europe de l'Est ou d'Inde.