



## INFORMATIQUE

Le rapport de force entre utilisateurs et SSII s'est retourné. Les commerciaux des sociétés de services doivent donc s'adapter pour « vendre » leurs ingénieurs inoccupés.

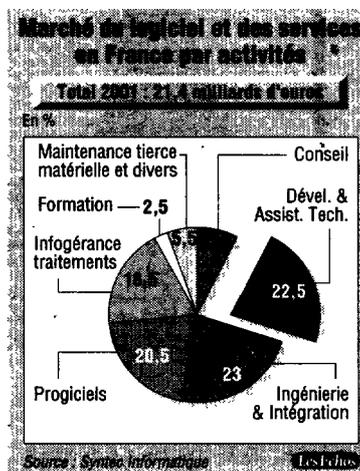
# Les SSII contraintes à de nouvelles pratiques commerciales

Les commerciaux des SSII iront-ils jusqu'à copier le contrat de confiance des célèbres magasins Darty pour placer leurs informaticiens en clientèle ? Ralentissement de la demande oblige, de très nombreuses sociétés de services qui pratiquent abondamment l'assistance technique – c'est-à-dire la délégation d'ingénieurs facturés à la journée (« régie ») – se retrouvent avec des dizaines de salariés inoccupés actuellement, et leurs taux d'intercontrat grimpent dangereusement, mettant à mal leurs marges. Du coup, les professionnels doivent s'adapter pour « vendre » leurs ingénieurs inoccupés. « Depuis six mois (...) les comportements ont changé. Les commerciaux de SSII se montrent beaucoup plus conciliants et les donneurs d'ordres plus exigeants sur les prix et la qualité », confirme Claude Curs, PDG de la place de marché spécialisée HiTechPros (\*).

De fait, et comme il se doit en période de ralentissement de la demande, le rapport de force entre acheteurs et vendeurs s'est inversé au profit des premiers : d'une situation de pénurie d'experts favorables aux hausses de prix et aux caprices en tout genre, à un contexte de surplus de l'offre. D'où l'apparition de nouvelles pratiques commerciales ou, à tout le moins, la résurgence de réflexes anticrise comme on en a vu dans la première moitié des années 90.

### Baisse des tarifs

Première décision naturelle : la baisse des tarifs, contrainte ou non. « Beaucoup de concurrents cassent les prix, et vont jusqu'à accepter de travailler avec



20 % de marge brute », regrette Stanislas de Bentzmann, coprésident du directoire de Devoteam. « Les prix publics affichés n'ont pas changé, mais il est certain que la marge de négociation du client a augmenté », analyse Claude Curs. Les rabais prennent-ils des proportions à ce point dangereuses pour la pérennité de ceux qui les pratiquent ? « En moyenne, les baisses ne vont pas jusqu'à 20 %, plutôt 5 %, même si ponctuellement certaines SSII qui ont beaucoup d'informaticiens sur les bras les proposent à prix coûtant », estime un professionnel du secteur. Et le recours de plus en plus fréquent aux contrats-cadres chez les grands comptes ne joue pas en faveur de la hausse des tarifs. « Toutes les sociétés de services subissent une pression sur les prix, mais toutes ne cèdent pas », tempère néanmoins Pierre Dellis, délégué général de Syntec Informatique, le syndicat des SSII en France, qui

confirme néanmoins que les rabais peuvent aller jusqu'à 5 %. « Mais avec, en retour, l'assurance d'un engagement du client », ajoute-t-il.

Si les baisses sont réelles sans être majoritairement spectaculaires, il semble que, dans certains cas, ce que les fournisseurs ont pu gagner ces dernières années a été effacé en quelques mois. « Les prix des profils débutants sont revenus autour de 1.700 francs par jour, ce que l'on n'avait pas vu depuis cinq ans », témoigne ainsi ce directeur informatique d'une entreprise financière.

Plus surprenant, certains commerciaux de SSII vont jusqu'à pratiquer le système du « treize à la douzaine » : ils mettent gratuitement à disposition de l'entreprise un informaticien pendant une semaine contre la signature immédiate du contrat. « Voir même un mois », toujours selon ce directeur informatique. « Cela reste l'exception, se défend Pierre Dellis, qui estime que, comme pour n'importe quel secteur en ralentissement, il est normal que « ceux qui ont faim fassent des efforts ».

Reste à voir si certaines pratiques plus discutables ne sont pas réapparues. Ainsi dans cette société de services du Sud de la France, raconte l'un de ses employés, où des stagiaires adultes d'instituts de formation professionnelle (donc non embauchés) sont placés directement chez le client à qui l'on assure qu'il s'agit d'un salarié.

ALAIN RUELLO

(\* HiTechPros se rémunère à l'abonnement et revendique 1.200 directions informatiques, 1.900 SSII et 700 informaticiens indépendants inscrits sur sa place de marché.