

Ce que les acheteurs reprochent aux éditeurs de logiciels

Depuis plusieurs années, les relations entre les grandes entreprises et les fournisseurs de services numériques se veulent complexes. Pour les acheteurs, la conjoncture actuelle et le marché des fournisseurs de services numériques deviennent défavorables.

Depuis l'apparition de nouvelles technologies, dont notamment le cloud, de nombreux acheteurs pensent que nous revenons à des pratiques commerciales archaïques, avec des modèles de rémunération défavorables aux grandes entreprises.

Les acheteurs et fournisseurs de logiciels semblent en être arrivés à une impasse dans leurs discussions pour des raisons évidentes.

Parmi ce que les acheteurs reprochent aux éditeurs de logiciels : il y a l'appauvrissement de l'écosystème, des coûts en constante hausse, des facturations abusives, un manque de transparence et d'équilibre dans la relation commerciale, des audits défavorables.

Selon les acheteurs, les fournisseurs de logiciels sont la cause d'un appauvrissement de l'écosystème.

En effet, il y a peu d'acteurs majeurs parmi les éditeurs de logiciels. Ceux-ci dominent le marché : ils rachètent des start-up, tuent la concurrence et assèchent l'économie actuelle.

Ce système anéantit l'innovation, et conduit à une dégénérescence de la croissance. Ce marché manque cruellement d'acteurs, de concurrence loyale, de compétences, d'innovation, et de solutions nouvelles qui répondraient d'une part aux attentes des entreprises, et d'autre part entraîneraient une concurrence positive pour l'économie.

Les fournisseurs peuvent difficilement être challengés, ainsi la place de l'acheteur dans ce contexte est très limitée. Se pose alors bien évidemment la question d'ouvrir le marché à une concurrence internationale, notamment européenne afin d'encourager la compétitivité.

Des coûts en constante hausse et facturations abusives

Profitant de leur position dominante sur le marché, les fournisseurs de logiciels, imposent des prix croissants avec de nouvelles versions de logiciels, des « packs » de produits indissociables, des logiciels avec une obsolescence programmée, des facturations d'accès indirectes...



Les ventes sont souvent associées et poussent les acheteurs à l'achat contraint.

Les prix sont par conséquent imposés par les fournisseurs et jugés abusifs par les acheteurs avec des taux de croissance généralement compris entre 10 et 20 %. Le manque de transparence et d'équilibre dans la relation commerciale est une autre conséquence des problématiques rencontrées entre acheteurs et fournisseurs. En effet, dans ce contexte, la marge de manoeuvre et le pouvoir de négociation des acheteurs sont inexistant. Ainsi, les grandes entreprises sont d'une part dépendantes de cette relation commerciale, et d'autre part, soumises à acceptation de conditions commerciales abusives et souvent inadaptées à leurs besoins. Le Cigref (association des grandes entreprises et administrations publiques françaises) pointe du doigt des audits défavorables pratiqués par les éditeurs de logiciels.

Ces audits et services de maintenance visant à contrôler la conformité des licences ne peuvent être pratiqués que par ces mêmes fournisseurs. Ces pratiques commerciales sont très restrictives et imposées par les fournisseurs de logiciels. Elles poussent à une situation de déséquilibre dans la relation.

Les acheteurs des grandes entreprises comptent sur une relation plus transparente et équilibrée avec leurs fournisseurs actuels. Les offres doivent être adaptées aux besoins, à prix négociés. Les acheteurs s'attendent à avoir « une forme de liberté et d'indépendance » avec par exemple des contrats n'imposant pas d'audits non-ouverts aux tiers.

Dans ce climat difficile, l'ouverture à la concurrence semble être la clé vers l'équilibre parfait entre acheteur et fournisseur, et un retour vers une croissance économique. ●



L'auteur

Olivier Wajnszok est directeur associé du cabinet AgileBuyer, spécialisé dans les équipiers achats (acheteurs professionnels qui traitent de projets achats chez les clients), le conseil et le coaching d'acheteurs.