

# L'USF mag

n°57

[www.usf.fr](http://www.usf.fr)

Trimestriel / Janvier 2023

ENSEMBLE POUR UNE NOUVELLE ANNÉE !

USF - AU COEUR DE L'ÉCOSYSTÈME SAP



Utilisateurs SAP Francophones

# CONVENTION USF 2022 - LYON L'ANNÉE DE TOUS LES RECORDS !



RECORD BATTU : **+25%** DE PARTICIPATION

101

EXPOSANTS

1 860

VISITEURS  
UNIQUES

3 171

VISITEURS  
CUMULÉS

1 194

APP C22  
TÉLÉCHARGÉES

6

CONFÉRENCES  
PLÉNIÈRES

73

ATELIERS

4 563

PARTICIPANTS  
CUMULÉS  
AUX ATELIERS

67

PARTICIPANTS  
EN MOYENNE  
AUX ATELIERS



**94%** DES PARTICIPANTS RECOMMANDENT  
DE PARTICIPER À LA CONVENTION USF

RETROUVEZ TOUTES LES VIDÉOS  
C22 SUR NOTRE CHAÎNE YOUTUBE



SUPER APPLICATION !

TRÈS PRATIQUE ET BELLE  
NOUVEAUTÉ DE L'ANNÉE. ELLE EST  
ERGONOMIQUE ET ESTHÉTIQUE.  
IL FAUT LA GARDER !

INCONTESTABLEMENT UNE TRÈS BELLE RÉUSSITE.

CETTE CONVENTION CONSTITUE UNE NOUVELLE RÉFÉRENCE POUR  
LES FUTURES MANIFESTATIONS DE L'USF. BRAVO À TOUTES  
LES ÉQUIPES ! BIEN ENTENDU À L'ÉQUIPE USF, MAIS AUSSI  
AUX CONFÉRENCIERS ET AUX INTERVENANTS DES ATELIERS REX.

L'OCCASION DE PARTAGER  
AUTOUR DE PROBLÉMATIQUES  
QUI NOUS PRÉOCCUPENT TOUS.

NE CHANGEZ RIEN, TOUT Y EST :  
LE SÉRIEUX, L'INSPIRANT,  
LE PLAISIR, LA BIENVEILLANCE !



C22



## mot du Président



**E**n ce début de nouvelle année, je tiens à vous exprimer, au nom de tous les membres du Comex et du Conseil d'Administration, nos plus sincères vœux pour 2023. Cette année, nous devons renouer avec l'optimisme, même si l'environnement, marqué par l'inflation, les crises énergétiques et les conflits géopolitiques, pourrait ne pas être forcément propice à adopter une telle posture. Mais chacun peut contribuer à initier ce nécessaire regain d'optimisme, même par de petites actions quotidiennes.

Ainsi, dans un monde qui semble en proie à une crise profonde, choisissons de nous donner la possibilité de transformer les difficultés en opportunités, en adaptant nos modes de pensée, de travail et de développement. Les technologies de l'information restent une force et un levier puissant pour y parvenir dans nos organisations.

L'année 2023 présente, pour l'USF, un bon alignement des planètes. D'abord, parce que la surface d'influence va continuer à s'étendre, en particulier vers les métiers, que nous devons encore mieux fédérer face aux enjeux majeurs de transformation des organisations et d'accélération des projets digitaux, dans un contexte où le Cloud s'impose comme élément majeur. Ensuite, parce que la nature des relations entre l'USF et SAP reste inscrite dans une dynamique positive, avec des échanges constructifs avec Olivier Nollent, qui vient d'être promu PDG de SAP France après le départ de Gérald Karsenti. Cela traduit une continuité dans le management de l'éditeur qui amènera, nous n'en doutons pas, davantage d'échanges constructifs avec l'USF, créant plus de valeur pour nos adhérents.

Enfin, parce que notre Convention USF 2023 (qui se déroulera à Nantes) sera, une nouvelle fois, l'occasion de démontrer la marque de fabrique de l'USF : un événement empreint de chaleur humaine, d'échanges riches et d'influence au sein de l'écosystème SAP. Celle de 2022, à Lyon, a, de ce point de vue, largement rempli ses objectifs, avec 3 161 visiteurs cumulés, 4 563 participants aux ateliers et plus de 100 exposants.

Abordons donc cette nouvelle année 2023 avec toute la sérénité nécessaire pour remplir les missions de l'USF et relever les défis toujours aussi nombreux et ambitieux.

**Gianmaria Perancin**

Président USF

## sommaire

### Enjeux

- 2023, une ouverture vers les métiers et les partenaires .....p 4
- Influence de l'USF : les sept leviers de la réussite .....p 5
- Un Groupe de Travail pour traiter les problèmes avec la facturation émise par SAP France .....p 6

### Décryptage

- Enquête de satisfaction : les points clés .....p 9

### Commissions

- Commission Processus Vente : SAP CX en ligne de mire .....p 12

### Retours d'Expérience

- Safran : les scénarios d'évolution des environnements SAP .....p 13
- Convention USF - Témoignage d'un DSI : « Pourquoi je suis venu pour la première fois à la Convention USF... et pourquoi je reviendrai ! » .....p 15

### Décryptage

- Claudia Weber, Avocate, Fondatrice du Cabinet ITLAW Avocats : « La conformité légale est un gage d'indépendance technologique » .....p 16

### International

- Meeting du SUGEN F2F : des échanges riches entre clubs utilisateurs et avec SAP .....p 18

### Tribune libre

- Le numérique responsable, nous sommes tous acteurs ! .....p 19



Utilisateurs SAP Francophones

Ce magazine se veut être le reflet de la notion « d'échanges et de partages » chère à notre esprit, n'hésitez donc pas à nous faire partager vos avis et remarques. E-mail : [elysabeth.blanchet@usf.fr](mailto:elysabeth.blanchet@usf.fr)

« L'USF mag » le magazine des Utilisateurs SAP Francophones. Édité par l'USF - 64, rue du Ranelagh - 75016 Paris. E-mail : [contact@usf.fr](mailto:contact@usf.fr) - [www.usf.fr](http://www.usf.fr)

Toute reproduction totale ou partielle d'un article du magazine « L'USF mag » est soumise à l'accord préalable du Club Utilisateurs SAP Francophones.

Directeur de publication : Élysabeth Blanchet, USF. Création artistique : Anthony Guillot, USF.

Rédacteur : Philippe Rosé, Best Practices International.

Conception graphique : [isachesneau@k-factory.fr](mailto:isachesneau@k-factory.fr)

Crédits photos : USF / B. Boccas / Membres et partenaires USF / Fotolia.



### Gianmaria Perancin

Président USF

Président SUGEN (SAP User Group Executive Network)

Responsable du Centre des Solutions et Compétences "Facturation

Marché Clients Particuliers et Expertise SAP" - EDF / DSI Commerce

## 2023, UNE OUVERTURE VERS LES MÉTIERS ET LES PARTENAIRES

Pour l'USF, l'année 2023 sera relativement intense.

D'une part, pour poursuivre son développement et son rayonnement. L'USF, rappelons-le, couvre toutes les solutions SAP et tous leurs utilisateurs, bien au-delà de l'ERP. « *Il faut continuer à ouvrir l'USF aux métiers, notamment pour adresser les enjeux dans un monde qui évolue de plus en plus vers le Cloud et qui soulève de nombreuses questions, en particulier pour le développement d'offres européennes de Cloud de confiance* », souligne Gianmaria Perancin, Président de l'USF. À mesure que le Cloud est au cœur des stratégies, « *SAP devra apporter des réponses qui rassurent ses clients, dont la perception de l'approche Cloud reste mitigée, comme le montrent les résultats de notre dernière Enquête de satisfaction (lire pages 9-11), avec des inquiétudes sur la sécurité, les aspects juridiques, la collision avec la stratégie des entreprises, les coûts...* », ajoute le Président de l'USF.

De même, l'USF va renforcer ses liens avec l'écosystème, les partenaires SAP et les autres associations d'utilisateurs, telle que le Cigref. « *L'objectif est d'écouter la voix des partenaires, de mieux comprendre la nature de leurs succès, mais aussi leurs difficultés et d'échanger plus directement pour identifier leurs souhaits vis-à-vis de SAP. Cela aidera les adhérents de l'USF à mieux investir et à pérenniser les investissements passés* », explique Gianmaria Perancin.

D'autre part, 2023 verra le renforcement de l'influence de l'USF. Sur ce point, l'association présente toutes les caractéristiques de la vraie influence (lire page 5), dans un contexte où ce terme apparaît relativement mal compris, voire galvaudé. L'influence va évidemment s'exercer aussi au niveau international, comme le prouve la réélection de Gianmaria Perancin à la présidence du SUGEN pour un quatrième mandat : « *L'USF maintient donc sa force d'influence au plus haut niveau, les autres clubs utilisateurs apprécient la manière dont le SUGEN porte la voix des clients de SAP* », souligne Gianmaria Perancin. Les échanges avec l'éditeur seront poursuivis, avec notamment une table-ronde, organisée fin janvier 2023 au niveau de la région Europe du Nord, et sur laquelle nous reviendrons dans notre prochain numéro.

Cette influence est indissociable de la vigilance. Exemple : l'agence de presse Reuters avait annoncé, le 9 décembre 2022, que SAP prévoyait d'arrêter tout nouveau développement autour de Business by Design à compter du second trimestre 2023. Grâce à la vigilance de l'USF, SAP a démenti toute velléité d'agir dans ce sens et reconnu une erreur dans sa communication avec les médias. « *Il suffit d'une personne attentive à ce qui se passe dans l'écosystème SAP, en l'occurrence Anne-Sophie Guillaume, Présidente de la Commission Business One, et d'une capacité d'intervention rapide comme celle de François Erignoux, VP International, démontrer, une nouvelle fois, la réactivité de l'USF* », note Gianmaria Perancin.

Les sujets ne manquent donc pas pour guider les activités de l'USF en 2023. Notamment les problématiques de tarification du support, de facturation et de Cloud. SAP a annoncé une augmentation des coûts du support de 2,12 % en France et, a priori, de 1,5 % maximum en Suisse. « *Il nous faut anticiper cette tendance à la hausse qui risque de perdurer* », souligne Gianmaria Perancin. Les erreurs dans les factures que SAP émet à l'encontre de ses clients (lire pages 6-8) constituent un autre point sur lequel la vigilance de l'USF s'applique. « *Ce sujet a été pris en compte par la direction financière de SAP France, mais il faut faire en sorte que la facturation de l'éditeur soit correcte et arrive dans les délais légaux* », rappelle le Président de l'USF. C'est l'ambition du Groupe de Travail créé spécifiquement pour traiter et suivre cette problématique majeure qui ternit fortement la qualité des relations entre SAP et ses clients.

Les changements récents à la tête de SAP France, avec le départ de Gérald Karsenti et la nomination d'Olivier Nollent au poste de PDG de SAP France, restent inscrits dans une dynamique positive : « *On peut continuer à se dire les choses de façon transparente, les échanges sont très profitables ; nous devons toutefois parvenir à un même niveau de proximité avec Rohit Nagarajan, Président de la région Europe du Nord de SAP, pour lui démontrer la valeur des clubs utilisateurs* », assure Gianmaria Perancin. L'un des axes de travail avec SAP concerne l'approche commerciale : « *L'éditeur veut mieux identifier les besoins des clients, encore faut-il que les offres soient pertinentes et que les entreprises comprennent mieux le positionnement et la valeur de SAP, dans une approche gagnant-gagnant* », estime le Président de l'USF.

## INFLUENCE DE L'USF : LES SEPT LEVIERS DE LA RÉUSSITE

Le terme influence est de plus en plus utilisé, souvent à tort. Dans tous les domaines, on trouve des « *influenceurs* », individus ou organisations qui se revendiquent comme tels. Mais il faut distinguer la vraie influence de celle qui est, au mieux, éphémère, au pire, complètement artificielle.

Rappelons que l'influence se définit de la façon suivante : « *Action, généralement lente et continue, qu'exerce quelque chose sur quelque chose ou sur quelqu'un.* » Comment caractériser l'influence ? Au moins sept éléments permettent d'identifier la vraie influence :

- **L'influence est un état d'esprit**

Si l'influence est « *lente et continue* », elle doit s'inscrire dans la stratégie pour qu'elle soit efficace sur le long terme. C'est le cas pour l'USF : l'influence constitue l'un des quatre piliers qui forment l'ADN de l'USF, depuis son origine (les trois autres étant : étudier, partager et réfléchir) et guident ses missions au quotidien.

- **L'influence se traduit par la formulation d'opinions**

C'est ce que fait l'USF depuis longtemps, à travers la publication de points de vue, de Livres Blancs, de Notes de Perspectives et les travaux des multiples Commissions et Groupes de Travail. L'influence se manifeste par la qualité du discours. Celui-ci a quatre caractéristiques : il doit être crédible (on ne parle que de ce que l'on connaît), cohérent (par rapport aux besoins de ceux qui cherchent à influencer), consistant (avec des contenus à forte valeur ajoutée) et congruent c'est-à-dire adapté au contexte. L'USF, à travers ses prises de positions et des contenus, porte ces quatre caractéristiques : l'expertise collective autour des solutions SAP est unique, les contenus sont unanimement reconnus par tous les acteurs de l'écosystème, et au-delà, comme créateurs de valeur, adaptés au contexte et cohérents par rapport aux problématiques des entreprises.

- **L'influence doit s'exercer sur un périmètre étendu**

Dès lors que l'USF se positionne au cœur de l'écosystème SAP, éditeur mondial, l'influence doit s'exercer à ce niveau : l'alignement des territoires de communication est essentiel pour ne pas créer de déséquilibre. C'est tout l'intérêt des synergies avec le SUGEN, dont le Président, Gianmaria Perancin, est également celui de l'USF.

- **L'influence s'exprime avec des modes d'interactions et pratiques spécifiques**

L'influence ne fonctionne pas en circuit fermé : il ne s'agit pas d'influencer ceux qui sont déjà convaincus... Pour être efficace, elle doit s'appliquer à des tiers (essentiellement l'éditeur)

dont il faut faire évoluer les comportements de manière concrète. Pour l'USF, cela s'exprime à trois niveaux. D'abord, par des rencontres au plus haut niveau avec les décideurs de l'éditeur, y compris au niveau international, en particulier avec l'USF Force. Ensuite, à un niveau plus opérationnel, par des échanges réguliers, au sein des Commissions et des Groupes de Travail, entre les adhérents et les experts SAP. L'influence passe par une meilleure compréhension de l'existant, l'anticipation des évolutions et la capacité à peser sur ces évolutions, notamment pour les roadmaps des solutions. Enfin, par la volonté de privilégier l'intelligence collective, par une intégration au sein de l'écosystème SAP.

- **L'influence repose sur des organisations crédibles, indépendantes et représentatives**

L'USF est au cœur de l'écosystème SAP et fédère à la fois les entreprises utilisatrices et les fournisseurs (éditeurs de logiciels, ESN, intégrateurs, cabinets de conseil). L'USF représente près de 3 700 membres représentant 450 entreprises, dont 75 % du CAC 40 et 66 % de celles du SBF 120. La crédibilité de l'USF, reconnue par tous les acteurs de l'écosystème, y compris SAP, n'est évidemment plus à démontrer, le succès sans cesse renouvelé des Conventions annuelles suffit pour s'en convaincre. L'édition 2022 a rassemblé 1 860 visiteurs uniques et plus de 100 partenaires exposants.

- **L'influence se mesure toujours avec des résultats tangibles**

Si l'on reprend la définition de l'influence, à savoir des actions qui modifient les opinions et les comportements, la vraie influence conduit donc à modifier un état initial. Cet aspect est visible pour l'USF, qui a réussi à faire évoluer (donc à influencer) la stratégie de l'éditeur, par exemple sur les tarifs de maintenance, le report du support d'ECC à 2027, la prise en compte d'évolutions réglementaires spécifiques à la France...

- **L'influence suppose un effort continu**

Elle est par définition multi-facettes, surtout dans l'écosystème SAP où les problématiques sont très diverses, compte tenu de la richesse des solutions, de la profondeur des fonctionnalités et des impacts stratégiques des solutions SAP sur les systèmes d'information existants et futurs. Ainsi, chaque avancée positive en influence en amène d'autres. Les résultats de l'Enquête de satisfaction 2022 (*lire pages 9-11*) montrent bien que les sujets ne manquent pas sur lesquels l'influence de l'USF devra s'exercer, y compris sur des sujets très structurants comme les migrations Cloud ou les problèmes de facturation (*lire pages 6-8*).



**Bernard Cottinaud**

Vice-Président Stratégie - USF

Président de la Commission Organisation et Gouvernance - USF

Bouygues Construction IT



ORGANISATION &  
GOUVERNANCE

## UN GROUPE DE TRAVAIL POUR TRAITER LES PROBLÈMES AVEC LA FACTURATION ÉMISE PAR SAP FRANCE

Début 2022, les adhérents de l'USF ont été nombreux à signaler des problèmes avec la facturation émise par SAP France vers leurs sociétés : erreurs de facturation en montant ou en quantité, factures non reçues, factures reçues hors délai, factures adressées à la mauvaise société, avoirs non reçus... aussi bien pour la maintenance, que pour les licences, les souscriptions ou les prestations.

Bien que ces problèmes n'étaient pas tous nouveaux, il semblerait que leur nombre et leur fréquence se soient significativement accrus.

Ces difficultés ont été partagées avec les représentants de SAP France lors de la rencontre annuelle entre l'USF Force et la Direction SAP France du 28 juin 2022. Lors de cet échange, il a été décidé d'organiser un Groupe de Travail USF porté par la Commission Organisation & Gouvernance pour recenser précisément les types de problèmes rencontrés avec la facturation émise par l'éditeur vers ses clients.

L'objectif de ce Groupe de Travail est de recenser les typologies de problèmes, de les partager avec SAP et de suivre l'avancement du plan d'action mis en place chez SAP jusqu'au retour à la normale. La Direction de SAP France a assuré à l'USF que le problème allait être pris en charge avec la mise en place d'une organisation spécifique chez SAP France. Ainsi, Emmanuelle Brun Neckebroek, Directrice Financière de SAP France, s'est emparée du sujet pour piloter le projet de retour à la normale en coordonnant tous les services internes de SAP.

Une première réunion du GT s'est tenue le 28 septembre pour recenser les typologies de problèmes rencontrés suite au sondage et échanges sur le RSE (montants erronés, factures reçues hors délais, erreur de destinataire ou d'adresse, avoirs non reçus suite aux erreurs...).

Parmi les difficultés rencontrées, on peut citer :

- La difficulté d'obtenir un pilotage côté commercial une fois que le contrat est signé.

- Des taux journaliers qui ne correspondent pas aux devis signés,
- Des factures non détaillées ou incompréhensibles, certaines sont même reçues plusieurs années après l'exécution de la prestation sans changement de date d'échéance,
- Une facturation souvent imprévisible et adressée n'importe où, aucune réponse des services émetteurs des factures chez SAP...

**En synthèse, un manque chronique de suivi de la facturation chez SAP qui fait perdre beaucoup de temps aux clients de SAP.**

**L'USF demande ainsi à SAP des améliorations dans plusieurs domaines : pour la maintenance annuelle, produire un devis dans le dernier trimestre de l'année N-1 sans que le client n'ait besoin de le réclamer, améliorer la lisibilité des factures et des devis, recalculer la facturation des souscriptions Cloud sur un exercice annuel comme pour les maintenances, arrêter d'envoyer des factures à des adresses e-mail de collaborateurs et les adresser à la société et à la bonne adresse qui figure sur la commande émise par la société. La synthèse a été transmise à la Direction de SAP France pour action.**

Le 21 novembre, une nouvelle réunion du GT a été organisée en présence de SAP qui s'était fortement mobilisé pour l'occasion afin de travailler avec l'USF. Emmanuelle Brun Neckebroek et le Responsable du Support SAP étaient présents, ainsi que les intervenantes SAP en charge de la facturation et du recouvrement qui s'étaient déplacées de Prague pour cet échange. La cheffe de projet SAP en charge du pilotage de ce sujet était également présente.

La réunion a été propice aux échanges et à une meilleure compréhension réciproque de la problématique et de ses impacts. Un certain nombre de propositions d'amélioration ont été formulées en séance :

- L'éditeur facturant automatiquement ses clients pour la maintenance, que ceux-ci aient envoyé ou non un bon de commande, cela rend difficile l'identification et le contrôle des factures. SAP propose d'appliquer un délai d'un mois entre l'émission du devis et celle des factures, afin de laisser le temps aux clients de réagir sur le devis et d'établir leur bon de commande. D'ailleurs, il sera maintenant indiqué sur le devis que le client dispose d'un mois pour réagir.
- Dans la mesure où la facturation n'est pas toujours émise selon le bon de commande, plusieurs factures peuvent arriver successivement ce qui rend les rapprochements difficiles pour les clients. SAP assure travailler au regroupement de sa facturation pour n'envoyer qu'une seule facture par bon de commande.
- Concernant la facturation Cloud, les adhérents de l'USF souhaitent que celle-ci soit calée sur des années civiles et non pas sur la date anniversaire du contrat de manière à faciliter l'établissement des budgets et le suivi des contrats. Pour l'éditeur, cela ne pose pas de difficultés, il convient toutefois de le prévoir lors de l'établissement du contrat de souscription pour les nouvelles souscriptions ou de demander un avenant pour les souscriptions en cours.
- Il est difficile d'obtenir des réponses aux mails envoyés aux adresses génériques (sap.france.po.collection@sap.com) mises à disposition des clients de SAP. Il a été acté que l'envoi d'un mail à ces messageries ferait systématiquement l'objet d'un accusé de réception de SAP indiquant que la demande est prise en compte et qu'une réponse sera

apportée sous 7 jours. En l'absence de réponse sous 7 jours, les adresses mail pour escalader la demande seront indiquées dans le mail d'accusé de réception.

- Des difficultés à rapprocher le parc de licences du client de la facturation émise par SAP ont été évoquées par plusieurs participants. SAP annonce avoir développé un nouveau portail, baptisé « *SAP for Me* » (me.sap.com), dont le but est de faciliter le suivi des contrats, des licences / souscriptions acquises et de la facturation et également d'échanger plus facilement avec les interlocuteurs de SAP en charge de la facturation et du recouvrement. Il a été convenu que SAP vienne présenter les fonctionnalités de ce portail lors de la prochaine réunion du Groupe de Travail. Cela a été réalisé le 13 décembre dernier.

Toutes ces difficultés sont extrêmement chronophages pour les sociétés impactées et le temps passé ne crée aucune valeur dans nos entreprises. De plus, certains problèmes de facturation peuvent faire courir un risque de non-respect de la loi LME, qui peut coûter très cher en cas de contrôle de la DIRECCTE (amende pouvant atteindre 2 millions d'euros).

Par ailleurs, l'USF a interrogé les autres clubs utilisateurs SAP, via le réseau du SUGEN, pour savoir si ce problème n'impactait que la France ou si d'autres pays rencontraient les mêmes difficultés. Après enquête, plusieurs clubs européens nous ont confirmé que leurs adhérents rencontraient les mêmes problèmes avec la facturation émise par SAP. Il semble que l'origine du problème ne soit pas spécifiquement liée à la France mais se situe bien au niveau du Centre de Services Partagés de SAP situé à Prague qui gère la facturation et le recouvrement pour SAP en Europe.

Les prochaines étapes du GT seront focalisées sur le suivi de l'amélioration de la situation qui est très attendu par les membres de l'USF. Des questionnaires seront régulièrement mis en ligne sur le RSE de l'USF pour vérifier que les actions proposées se mettent bien en place chez SAP et que ce travail porte bien ses fruits. Les résultats de ces sondages seront régulièrement partagés avec SAP.

*Voir le tableau "Synthèse des principaux problèmes de facturation et les réponses de SAP" en page suivante.*

## SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX PROBLÈMES DE FACTURATION ET LES RÉPONSES DE SAP

### PROBLÈME IDENTIFIÉ

### PROPOSITION DE SAP

Le processus de facturation est automatique que le client ait envoyé ou pas un bon de commande.

Instaurer un mois de délai entre l'émission du devis et l'émission des factures afin de laisser le temps aux clients de réagir sur le devis et d'émettre leur bon de commande.

L'e-mail qui permet d'échanger avec les équipes de facturation SAP ne répond pas toujours.

SAP envoie systématiquement un mail d'accusé de réception en retour indiquant que la demande sera prise en charge dans les 7 jours, au-delà une procédure d'escalade est prévue.

La facturation n'est pas toujours émise selon le bon de commande : plusieurs factures peuvent arriver successivement ce qui rend les rapprochements plus difficiles pour les clients.

SAP travaille au regroupement de sa facturation pour n'envoyer qu'une seule facture conformément au bon de commande.

La facturation des souscriptions Cloud devrait être alignée sur des années civiles et pas sur la date anniversaire du contrat. Cela facilite l'établissement des budgets et le suivi des contrats.

SAP précise que ce changement doit être prévu lors de l'établissement du contrat de souscription pour les nouvelles souscriptions ou via un avenant pour les souscriptions en cours.

Il est difficile de suivre le parc de licences par rapport à la facturation.

L'éditeur propose le portail « *SAP for Me* » pour suivre les contrats et échanger avec les services de facturation de SAP.

Les contacts clients enregistrés chez SAP ne sont souvent pas à jour.

Mettre à jour les contacts enregistrés chez SAP.

Il est difficile d'obtenir des crédits de SAP en cas de non-respect des SLA pour les solutions Cloud.

SAP va revoir et simplifier le processus.

Il serait pertinent de pouvoir fusionner des contrats existants avec différentes filiales dans un groupe.

SAP précise que cette opération est possible, cependant les délais sont plus longs lorsque les contrats ont été établis avec des représentations de SAP dans d'autres pays.

Des factures sont reçues par les clients, avec une date d'émission dans le passé et dont la date de règlement est dépassée à réception par le client, d'où un risque de non-respect de la loi LME.

SAP ne doit plus adresser de factures dont la date de règlement est dépassée. SAP précise qu'il ne peut pas émettre de factures dans le passé, il s'agit donc de problème de factures non parvenues, le référentiel des contacts et adresses du client chez SAP doit être mis à jour.

## ENQUÊTE DE SATISFACTION : LES POINTS CLÉS

L'USF a publié la 5<sup>ème</sup> édition de l'Enquête de satisfaction des clients SAP.

Elle a été réalisée par Ipsos entre avril et juin 2022 auprès de 149 adhérents de l'USF. Une quinzaine de thèmes ont été couverts, en particulier la relation avec SAP, la performance des solutions, S/4HANA, les offres Cloud, les pratiques de licences, la maintenance et les programmes de Customer Influence. La Note de Perspectives qui regroupe les résultats complets sera disponible sur le RSE de l'USF.



Quels sont les points clés à retenir ?

Accessible en version complète exclusivement pour tous nos adhérents sur le RSE. [Contactez-nous si vous souhaitez adhérer](#)

### 1. UN RÉÉQUILIBRAGE DE LA PERCEPTION DE LA RELATION AVEC SAP

Les entreprises (1 sur 2) s'inscrivent dans une relation client / fournisseur classique. En parallèle, la perception d'une relation commerciale à la seule fin de tirer un profit financier pour SAP continue de diminuer. Mais la notion de partenariat est loin d'être plébiscitée. « SAP doit encore travailler pour améliorer la communication de son service commercial sur la transparence des règles commerciales et sur leurs évolutions pour plus de 80 % des répondants », note Bernard Cottinaud, Président de la Commission Organisation & Gouvernance.

> Comment qualifieriez-vous la relation commerciale de SAP avec ses clients ?



▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %  
Ce qui signifie que statistiquement nous sommes sûrs à 95 % qu'il y a vraiment un écart entre les deux scores considérés (il y a 5 % de probabilité que l'écart ne soit pas significatif)

Base : Membres USF hors sans réponses (données disponibles 2018 = 303 ; 2020 = 185 ; 2022 = 243)

### 2. DES SOLUTIONS JUGÉES GLOBALEMENT PERFORMANTES

L'évaluation de la performance des produits et des services reste à un très bon niveau et continue de s'améliorer pour les perceptions très positives. L'évaluation de la qualité des produits SAP en 2022 est toujours bien notée ainsi que le contenu fonctionnel et la performance des processus métiers implémentés dans SAP.

> Au global, que pensez-vous de la performance des produits et services de SAP ?

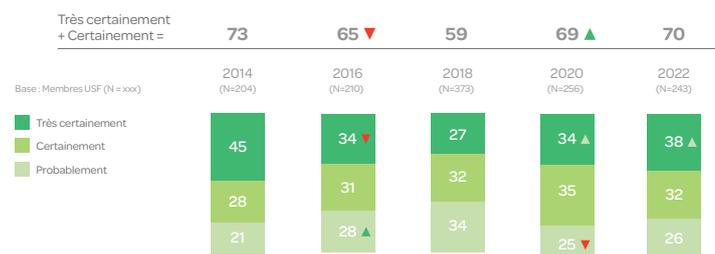


▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

### 3. UNE PRÉFÉRENCE POUR LES SOLUTIONS SAP... SOUVENT PAR DÉFAUT

L'évaluation de la performance des produits et des services reste à un très bon niveau et continue de s'améliorer pour les perceptions très positives. Mais c'est également le résultat d'une prise de conscience que remplacer des solutions SAP devient de moins en moins réaliste (pour 53 % des entreprises) et de moins en moins faisable (20 %).

> Pensez-vous continuer à utiliser SAP à l'avenir ?

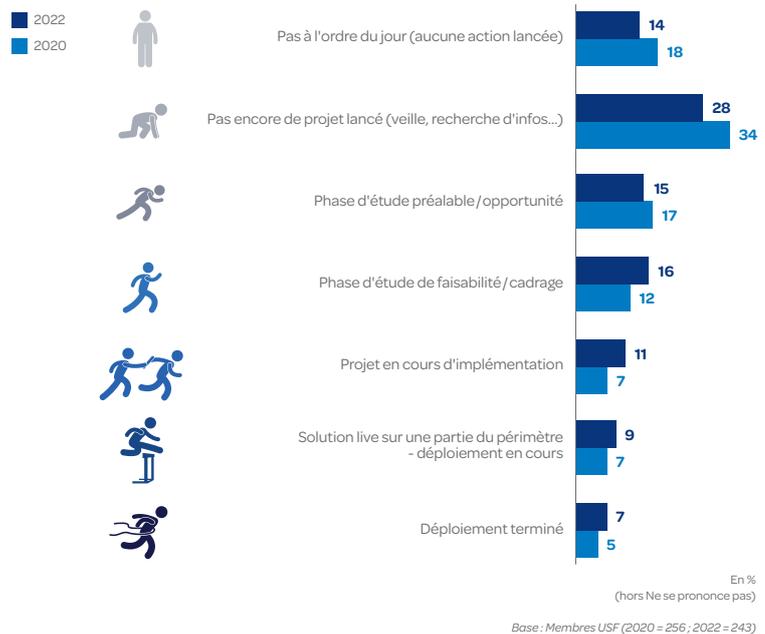


▲ ▼ Évolution significativement supérieure ou inférieure par rapport à la vague précédente au seuil de 95 %

#### 4. S/4HANA ET RISE, L'ATTENTISME PRÉVAUT TOUJOURS...

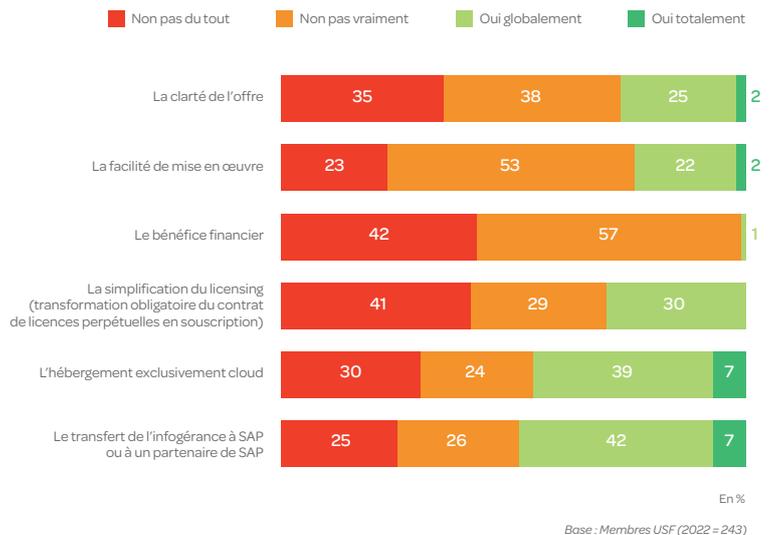
La dynamique de mise en œuvre des projets S/4HANA reste toujours très timide en 2022 : 7 % des entreprises déclarent avoir terminé leur implémentation contre 5 % en 2020. « Il sera difficile de motiver les entreprises tant que ce projet sera perçu comme une obligation de suivre la stratégie de l'éditeur (63 % des cas). Toutes les raisons d'y aller liées aux bénéfices métiers régressent encore par rapport à l'Enquête de 2020 et les freins les plus importants restent les coûts et la difficulté à démontrer les bénéfices métier », note Bernard Cottinaud.

> À quel stade du projet S/4HANA en êtes-vous ?



Quant à RISE, les deux-tiers des adhérents ne connaissent pas l'offre, seulement 8 % l'ont évaluée. « Elle est jugée assez sévèrement comme étant peu claire, difficile à mettre en œuvre et sans aucun bénéfice financier. La simplification annoncée du licensing est même massivement perçue comme un frein pour 70 % des entreprises. Il est clair que « RISE with SAP », ne convainc pas du tout la base de clients SAP installée », résume Bernard Cottinaud.

> Concernant RISE, êtes-vous convaincu par...



#### 5. LE CLOUD, OUI, MAIS...

Le transfert des solutions SAP historiques On Premise vers le Cloud est jugé difficile voire impossible pour 86 % des entreprises. Principaux points bloquants :

- La sécurité.
- Les aspects juridiques.
- L'opposition avec la stratégie des entreprises.
- Les coûts.
- Le manque de maturité interne de l'entreprise.

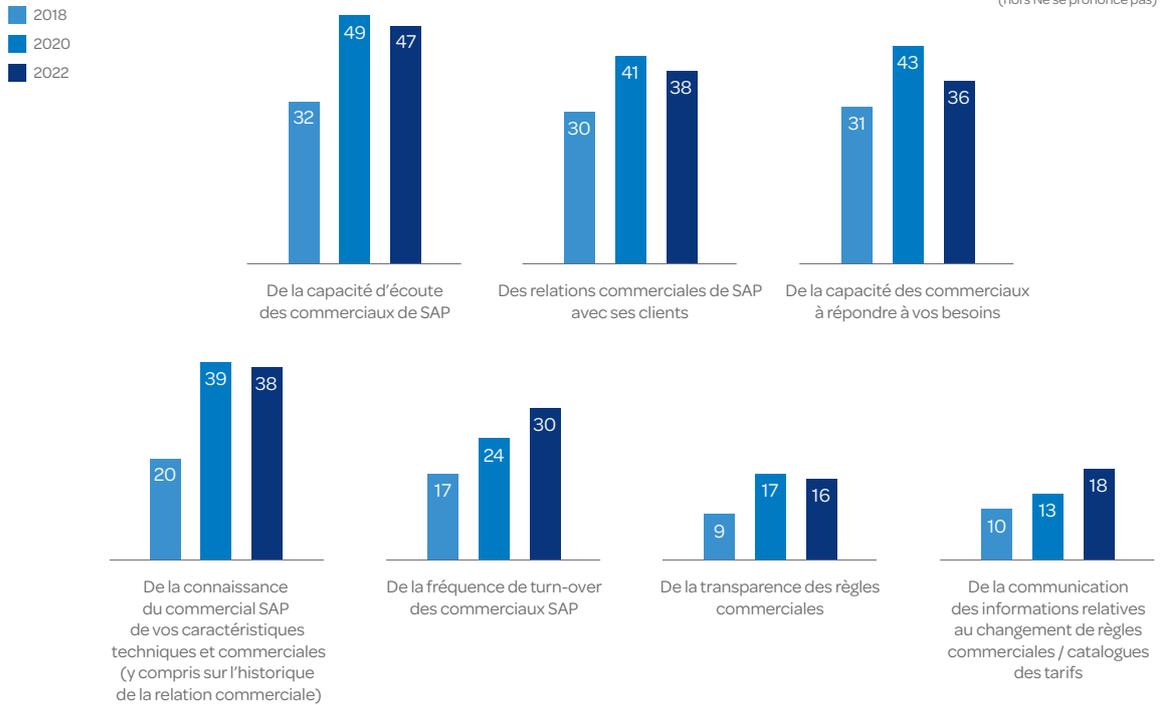
> Pensez-vous utiliser une nouvelle solution Cloud SAP dans les 2 ans à venir ?



## 6. RELATIONS COMMERCIALES : PAS DE RÉELLE AMÉLIORATION

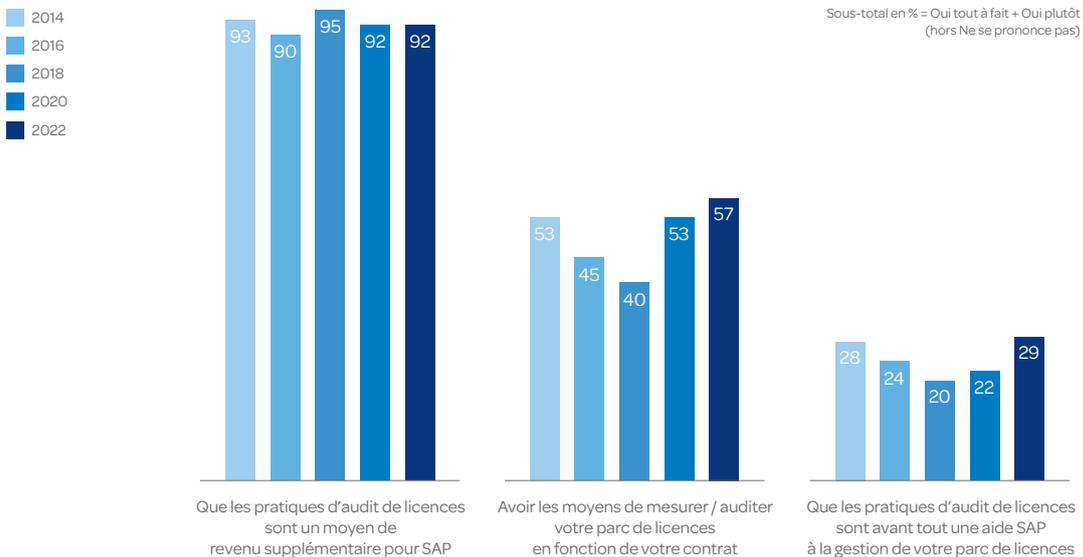
L'amélioration de la relation commerciale avec SAP ne se confirme pas, notamment pour la capacité de l'éditeur à répondre aux besoins de ses clients, la transparence des règles commerciales et les catalogues tarifaires.

### > Quelle opinion avez-vous...



Base : Membres USF (2018 = 373 ; 2020 = 256 ; 2022 = 243)

### > Et plus précisément, concernant l'audit des licences, pensez-vous...



### Les Notes de Perspectives USF Enquête de satisfaction



Ces Notes de Perspectives sont accessibles en version complète exclusivement pour tous nos adhérents sur le RSE.



## COMMISSION PROCESSUS VENTE : SAP CX EN LIGNE DE MIRE



**Les problématiques liées à la relation client sont de plus en plus stratégiques pour les entreprises. C'est ce qui avait justifié la création, en 2019, de la Commission Processus Vente, coprésidée par François-Xavier Lejeune (Groupe Joncoux) et Gianmaria Perancin (EDF et Président de l'USF).**

La Commission compte aujourd'hui 556 membres représentants plus de 200 entreprises. Elle a pour vocation de couvrir les sujets liés à l'expérience client et aux solutions SAP (CRM, C/4HANA, C4C, Hybris, Retail) qui s'y rattachent, en particulier SAP CX (Customer Expérience). Ces dernières années, la Commission a abordé des problématiques telles que l'ergonomie et les évolutions majeures de C4C, la roadmap de SAP Sales Cloud, le processus de conversion des licences On Premise de SAP CRM vers le Cloud, la méthodologie de renouvellement des contrats Cloud...

La dernière réunion a été l'occasion de faire le point sur la solution CX, portefeuille de solutions SAP dédiée à la relation client et à la gestion des données clients, qui s'adresse aux directions des ventes, du service client, aux équipes en charge du digital et du marketing ainsi qu'aux équipes IT. Lors de cette réunion, Edouard Mayeux, PreSales manager chez SAP France, a apporté son éclairage sur le positionnement de CX. En introduction, Gianmaria Perancin a rappelé que « *le marché de la relation client est très compétitif, mais on n'entend pas vraiment parler de SAP Customer Expérience* ».

L'éditeur revendique pourtant 2 000 clients pour SAP CX, dont 500 en France. « *Pour beaucoup d'adhérents de l'USF, la gestion de la relation client repose encore sur des solutions assez anciennes telles que SAP CRM ou C4C* », précise François-Xavier Lejeune.

L'éditeur avance deux explications principales pour expliquer ce décalage. D'une part, le fait que le marché français de la relation client reste spécifique. « *Les entreprises ont davantage tendance à faire appel à d'autres éditeurs américains. Ce potentiel du marché a historiquement poussé ces derniers à investir massivement en marketing et en communication pour développer leur notoriété* », avance Edouard Mayeux. D'autre part, explique-t-il, « *le choix des solutions de gestion de la relation client est souvent influencé par les équipes métiers, qui ne voient pas toujours SAP comme l'un des leaders en User Experience. Pourtant, SAP a également beaucoup investi* ».

« *N'est-ce pas lié également à l'insuffisance des solutions existantes, par exemple C4C ?* », s'interroge François-Xavier Lejeune.

SAP rappelle que la plateforme SAP CX est différente des solutions existantes : « *SAP CRM a été lancée il y a plus de quinze ans et C4C il y a dix ans. Toutes les solutions ont des limitations techniques ou fonctionnelles. Notre*

*nouvelle plateforme a été conçue pour répondre aux attentes des commerciaux et des conseillers clientèles. Plus qu'une solution de reporting et de tracking d'activités, qui caractérise beaucoup de solutions de CRM, on souhaite, avec SAP CX, aider l'utilisateur dans son quotidien pour faire gagner du temps, pour identifier de nouvelles opportunités et accéder plus rapidement aux informations pertinentes pour résoudre les demandes clients, avec une interface entièrement repensée, pour laquelle nous avons des retours très positifs* », explique Edouard Mayeux. Il met également en avant le fait que cette nouvelle génération de CRM est ouverte et modulaire, avec des API et des microservices. « *Il est ainsi possible de définir des écrans alimentés par des données qui proviennent de multiples systèmes. C'est grâce à cette intégration qu'on peut augmenter par exemple le taux de résolution au premier appel ou le ratio de transformation des opportunités* », assure Edouard Mayeux.

Si cette ouverture de la solution CX permet de toucher les clients non-SAP, la proposition de valeur serait, selon l'éditeur, plus visible pour les clients SAP existants. « *Beaucoup d'entreprises utilisent CX avec des ERP non SAP ou des solutions tierces, dans des écosystèmes IT hétérogènes. Mais pour les entreprises déjà équipées de solutions SAP, l'avantage est encore plus important, avec, notamment, une garantie de performance et de cohérence des processus métiers de bout en bout, grâce à des connecteurs entre les différentes couches applicatives* », détaille Edouard Mayeux. Avec, en outre, des gains dans le déploiement et en coûts de maintenance.

Dans la mesure où SAP considère que cette proposition de valeur de la solution CX « *est sans équivalent sur le marché* » et assure vouloir continuer à investir, la Commission Processus Vente, ainsi que le Groupe de Travail C4C, constituent un levier pour en approfondir les caractéristiques et échanger sur les retours d'expérience.

**La prochaine réunion de la Commission, qui se déroulera le 9 mars 2023, donnera l'occasion aux participants d'approfondir la stratégie de SAP, avec 2 représentants de l'éditeur et un retour d'expérience de Faurecia, sur l'approche CRM dans le secteur automobile.**

Retrouvez la vidéo des échanges entre l'USF (François-Xavier Lejeune et Gianmaria Perancin) et SAP (Edouard Mayeux) sur la chaîne YouTube de l'USF : <https://www.youtube.com/watch?v=byXLkvk95fA>

## Témoignage de Marie-Pierre Tommeleyn

Business Relationship Manager pour les ERP chez Safran

## Safran : les scénarios d'évolution des environnements SAP



Marie-Pierre Tommeleyn

## En bref :

Safran est un groupe international de haute technologie opérant dans les domaines de l'aéronautique (propulsion, équipements et intérieurs), de l'espace et de la défense. Le Groupe est le n°1 mondial de la production de moteurs d'avion court et moyen-courriers, de moteurs d'hélicoptères et des trains d'atterrissage, et n°2 mondial de la production des sièges d'avions.

## Quelques chiffres :

- 15,3 milliards d'euros de chiffre d'affaires (2021).
- 76 800 salariés.
- 276 sites dans 27 pays.
- 1<sup>er</sup> déposant de brevets en France.

La transformation digitale conduit de nombreuses entreprises à accélérer le rythme des projets. L'une des contraintes est la prise en compte de la dette technique. Elle se caractérise par un retard technologique sur l'environnement technique et sur les montées de version. Les environnements SAP sont particulièrement concernés. « Pour faire évoluer les ERP, souvent vieillissants et qui évoluent dans le temps, on peut privilégier le mode Brownfield (montée de version), ou une approche Greenfield, avec une refonte complète, en partant d'une page blanche », résume Marie-Pierre Tommeleyn, Business Relationship Manager pour les ERP chez Safran qui a présenté, son retour d'expérience, dans le cadre de la Commission Technologie, en septembre 2022.

Problème : « Avec une approche Greenfield, on ne récupère jamais la totalité des données, alors que l'on a une obligation légale de les conserver, en cas d'audit fiscal, pendant trois ans plus l'année en cours, de manière à resimuler les résultats en cas de demande de l'administration fiscale », ajoute Marie-Pierre Tommeleyn. Ainsi, la réglementation impose aux entreprises de conserver et de pouvoir produire l'ensemble des informations et des données qui concourent directement ou indirectement à la détermination des résultats comptables ou fiscaux. En outre, les entreprises doivent être en mesure de pouvoir « rejouer » l'ensemble des traitements informatiques ayant contribué à déterminer leur résultat comptable et fiscal.

« En la matière, et même si l'archivage de fichiers "à plat" est théoriquement possible, il s'avère en pratique très difficile de définir de façon exhaustive l'ensemble des données ou tables à archiver, qui peuvent être de nature extrêmement diverse en fonction des agrégats comptables et fiscaux examinés. Il est dès lors recommandé de conserver les données élémentaires nécessaires à la réplification

des traitements », explique Marie-Pierre Tommeleyn. Le risque n'est pas négligeable : « L'administration peut opérer un rejet de comptabilité et pratiquer une imposition d'office ». Outre ces contraintes légales, il faut intégrer celles relatives à la sécurité, les systèmes devant être mis à jour alors que les constructeurs et éditeurs ne fournissent plus de patches pour ce qu'ils ne maintiennent plus.

Dès lors, comment faire évoluer les systèmes SAP ? Plusieurs scénarios peuvent être envisagés, avec leurs avantages et inconvénients, selon plusieurs axes : les contraintes légales et fiscales, les métiers, la sécurité, la gestion de l'IT et les coûts. Le premier est de laisser le système en l'état et en lecture seule. Les avantages sont de garantir l'accessibilité aux systèmes, avec des coûts faibles, notamment de licences. Côté inconvénients, le système risque de ne pas redémarrer en cas de besoin et n'est pas patché côté sécurité. Le deuxième scénario consiste à créer une zone réseau dédiée. « C'est une sorte de "cimetière des éléphants", pour isoler les systèmes, ce qui limite les risques sécuritaires, car les systèmes non patchés sont dans une enclave avec un accès limité en lecture seule », rappelle Marie-Pierre Tommeleyn. Une « heterogeneous copy » peut être réalisée, c'est-à-dire un changement de système d'exploitation et de base de données, donc patchables pendant un certain temps, sans changer l'applicatif.

« Le risque réside dans le fait que, suite à une "heterogeneous copy", certaines transactions pourraient ne plus fonctionner. Mais on aura conservé l'intégralité des données qu'on pourrait extraire et exploiter ailleurs », estime la Business Relationship Manager. Là encore, les coûts de licences et d'exploitation sont faibles.

La troisième option consiste à exporter les données dans des fichiers à plat, mais il faut prévoir les modes de stockage et d'accès. Avantage de cette approche : « Les données sont conservées en lecture seule pour répondre aux règles légales et fiscales, elles

peuvent être copiées dans un Data Lake ou dans une base MSSQL et exploitées avec du Power BI », explique Marie-Pierre Tommeleyn. Côté inconvénients, il faut prévoir du stockage spécifique et la preuve de la non-modification des données pour répondre aux contraintes réglementaires. Autre inconvénient, on ne peut pas « rejouer la transaction » comme le demande l'administration fiscale. De même, les données peuvent être difficiles à exploiter, avec des risques de pertes des éléments de traçabilité, ce qui peut poser problème pour des métiers qui doivent garantir une telle traçabilité complète, surtout si la durée de vie des données est supérieure à celle de l'ERP qui les gère.

Dernière approche possible : l'archivage documentaire. « Les fichiers générés sont stockés dans une GED avec des métadonnées qui permettent de retrouver les informations, l'archivage est réputé légal », note Marie-Pierre Tommeleyn, qui y voit plusieurs inconvénients : « C'est un travail long et fastidieux, toutes les données ne sont pas archivables par cette méthode, la traçabilité des données n'est pas garantie, et cette approche ne répond que partiellement aux contraintes légales / fiscales. »

On peut également recourir à un outil d'archivage d'application, il en existe plusieurs (OpenText, Elsa de TJC Group, Solix...), qui fonctionnent de la même manière : « Tout ou partie des données sont migrées/transférées/extraites sur une nouvelle plateforme avec valeur probante conforme à la législation avec possibilité de consulter la donnée, de répondre aux exigences de l'administration fiscale sur "pouvoir rejouer une transaction" et pouvoir faire des extractions à la demande », explique la Business Relationship Manager de Safran. Mais cela suppose de mettre en place une infrastructure, d'acquérir des licences, avec des coûts de maintenance, d'exploitation et une obsolescence à gérer périodiquement.

Au final, Marie-Pierre Tommeleyn préconise l'approche réseau dédié, avec une "heterogenous copy". « Cela permet de définir une zone en lecture seule et de disposer d'un système d'exploitation, d'une base de données et d'une infrastructure, maintenus pendant trois à cinq ans ». Et de satisfaire aux besoins des métiers, de garantir la sécurité et de respecter les contraintes réglementaires.

### LES SCÉNARIOS POSSIBLES : PRINCIPAUX AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

SCÉNARIOS	PRINCIPAUX AVANTAGES	PRINCIPAUX INCONVÉNIENTS
• Laisser les systèmes en l'état.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité du système.</li> <li>• Coûts faibles (licences et exploitation).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de patching de sécurité.</li> <li>• Risque que le système ne redémarre pas.</li> </ul>
• Construire une zone réseau dédiée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité du système.</li> <li>• Coûts faibles (licences et exploitation).</li> <li>• OS et base de données patchables pendant un certain temps si et seulement si on a procédé à une heterogeneous copy.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charges pour les équipes IT.</li> <li>• Pas de patching de sécurité sans heterogeneous copy.</li> <li>• Coût du projet de rehosting.</li> </ul>
• Exporter les fichiers à plat (BI, Data Lake).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données conservées en lecture seule.</li> <li>• Données copiables dans un Data Lake ou une base MSSQL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne répond pas aux contraintes légales.</li> <li>• Besoin d'un stockage spécifique.</li> <li>• Difficulté d'exploitation de la donnée.</li> </ul>
• Privilégier l'archivage documentaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichiers générés sont stockés dans une GED avec des métadonnées qui permettent de retrouver les informations.</li> <li>• Archivage réputé légal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les données ne sont pas archivables par cette méthode.</li> <li>• Traçabilité des données non garantie.</li> <li>• Travail long et fastidieux.</li> <li>• Ne répond que partiellement aux contraintes légales / fiscales.</li> </ul>
• Utiliser un outil d'archivage d'application.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répond aux contraintes légales / fiscales.</li> <li>• Peut être mis en place rapidement après le décommissionnement.</li> <li>• Accessibilité des données dans l'applicatif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts du projet (licences, mise en œuvre...).</li> <li>• Coûts récurrents (maintenance, infrastructure, exploitation...).</li> </ul>



CONVENTION USF 2022 - 5 & 6 OCTOBRE - LYON  
« LE NUMÉRIQUE RESPONSABLE, TOUS ACTEURS ! »

**Pour lire  
le texte intégral  
de ce témoignage :**

<https://www.usf.fr/conventionusf-temoignage-dsi/>

## Convention USF - Témoignage d'un DSI : « Pourquoi je suis venu pour la première fois à la Convention USF... et pourquoi je reviendrai ! »

C'est la première fois que je me rends à la Convention USF. Habituellement, c'est mon responsable de centre de compétences SAP qui y participe. Mais j'avais quelques indices qu'il s'y passait des choses pas ordinaires. En effet, à chaque fois que mon collaborateur revenait au bureau, à l'issue de sa participation à cet événement annuel, il n'était plus le même. Pour résumer, il avait une « sacrée pêche », à tel point qu'il contaminait toutes ses équipes avec son enthousiasme.

Lorsque je lui demandais pourquoi, il me répondait, hilare : « Va voir par toi-même ! » J'ai donc suivi son conseil et la Convention USF 2022 fut une première.

Direction Lyon, ce qui n'est pas pour me déplaire... La première chose qui frappe, c'est l'affluence. Plus de 1 800 personnes pour un événement qui n'est pas ouvert à tous, c'est suffisamment rare !

La deuxième caractéristique, c'est la richesse du programme. La recette ? Comme en cuisine, il faut non seulement disposer des bons ingrédients mais, surtout, savoir les combiner pour donner le goût d'y revenir. Ce que sait faire l'USF, qui a habilement dosé des ateliers de retours d'expériences, des points de vue des acteurs de l'écosystème, des moments festifs et des occasions régulières d'échanges avec les 101 exposants.

Pour une fois, nous les avons tous au même endroit, c'est une occasion unique pour se familiariser avec toutes les solutions SAP (et augmenter notre consommation de café), ou approfondir certaines problématiques.

Même l'éditeur SAP se plie à l'exercice et une bonne partie de son Comex fait le déplacement : signe que l'USF est vraiment prise au sérieux. Sur le stand SAP, l'un des managers m'a même confié, en chuchotant : « Ne le répétez pas, mais nous sommes chaque année de plus en plus impressionnés par l'affluence, la représentativité et la capacité d'influence de l'USF, qui ne manque jamais de nous challenger sur toutes nos solutions, nos pratiques commerciales, notre stratégie, nos roadmaps... On commence même à

aimer ça ! Je compte vraiment sur vous : ne le répétez surtout pas ». Promis ! Mais c'est quand même tentant de le répéter, sans bien sûr dévoiler qui m'a confié cette opinion qui résume bien l'ambiance de cette Convention...

Les ateliers (pas moins de 75...) constituent également un modèle à suivre : d'abord, par la richesse des thèmes traités. Ensuite, parce que la logistique sans faille permet une réelle fluidité. Enfin, parce que ce sont les utilisateurs qui s'expriment (les mieux placés pour savoir de quoi ils parlent...).

Comme le martèle mon Responsable de Centre de Compétences SAP : « Les retours d'expérience, il n'y a que ça de vrai ! ». Il en est tellement convaincu qu'il a même baptisé son chien « REX »... Dommage, que l'on ne puisse assister à tous les ateliers ! Heureusement, le réseau social de l'USF permet de retrouver, après la Convention, toutes les présentations, ainsi que quantités de livrables, pour les analyser tranquillement.

Parmi les ingrédients, il ne faut pas oublier des conférenciers qui sortent de l'ordinaire et nous permettent de prendre du recul, de la hauteur, ou les deux à la fois...

Une Convention digne de ce nom ne serait pas réussie sans des moments festifs, avec l'apéritif animé (Ah, les spécialités lyonnaises...) et le dîner, qui permet de prolonger les échanges jusque tard dans la soirée. Mais quand on aime, on ne compte pas son temps de sommeil !

Je comprends mieux pourquoi bioMérieux était représenté à la Convention par plus de trente personnes ! Un bel exemple de capitalisation collective de la connaissance... Promis, l'année prochaine, j'embarque toutes mes équipes à Nantes, en espérant décrocher le Trophée de l'entreprise la plus représentée.

Comme aurait pu dire Jules César s'il avait été un utilisateur des solutions SAP et participant aux Conventions USF : « Je suis venu, j'ai vu, je suis convaincu ». Et je reviendrai !



**Claudia Weber**

Avocate et fondatrice du cabinet ITLaw Avocats

## CLAUDIA WEBER, AVOCATE, FONDATRICE DU CABINET ITLAW AVOCATS : « LA CONFORMITÉ LÉGALE EST UN GAGE D'INDÉPENDANCE TECHNOLOGIQUE »

Ces dernières années, la complexité des projets, des technologies et les risques (cyber)sécurité poussent de plus en plus d'entreprises vers le choix des services Cloud, voire l'externalisation de processus.

Parallèlement, de nombreuses réglementations ont enrichi le corpus légal du numérique : la protection des données personnelles (RGPD), la protection des données non-personnelles (Data Act), Data Governance Act (DGA), Digital Service Act (DSA), Digital Marketing Act (DMA), l'IA Act, la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), la (cyber)sécurité, les conditions de travail (télétravail), le secret des affaires et la dématérialisation des factures qui arrive à grands pas...

### EN QUOI LA CONFORMITÉ LÉGALE CONSTITUE-T-ELLE UN RISQUE ?

Jusqu'ici théorique, la conformité légale devient un risque concret avec des effets visibles sur le Business. D'autant que vos prestataires portent une partie, souvent importante, de votre propre conformité légale !

L'exemple le plus évident est celui du RGPD : comment une entreprise peut-elle être conforme au RGPD lorsqu'elle choisit un prestataire Cloud qui sous-traite l'hébergement des données personnelles à un acteur soumis au Cloud Act ? La réalité est que vos prestataires sont les premiers acteurs de votre conformité légale. S'ils ne sont pas conformes, vous ne le serez pas non plus !

### QUEL EST LE RÔLE DU CONTRAT ?

Le contrat est encore trop souvent perçu comme une contrainte administrative et non comme une réponse au besoin de conformité légale, si bien qu'il est rarement construit ou négocié sur mesure, adapté au contexte et au projet.

Or, les temps changent, les états d'esprit commencent à changer, la RSE prend sa place, le RGPD se déploie et les réglementations applicables aux technologies ne cessent de croître, les technologies se complexifient, les entreprises se transforment.

Les contrats IT doivent aussi se transformer ! En effet, comment assurer votre conformité légale, si vos prestataires IT ne sont pas eux même conformes ?

### COMMENT ASSURER L'EFFICACITÉ ET LA PÉRENNITÉ D'UN PROJET IT SI LE PRESTATAIRE, LE FOURNISSEUR OU L'ÉDITEUR SONT INSENSIBLES AUX OBJECTIFS DE CONFORMITÉ ?

La relation client / fournisseur doit évoluer vers plus de coordination, au-delà de la collaboration classique, plus d'adaptabilité, d'agilité, d'évolutivité et de pérennité.

De nouvelles dispositions doivent être intégrées au contrat, notamment au sein des clauses de gouvernance, d'audit, de garanties, de responsabilité, de collaboration, de protection des données, de respect de la réglementation et de sécurité ; ces clauses n'ont plus rien à voir avec les clauses classiques.

### FAUT-IL PRIVILÉGIER LE SUR-MESURE ?

Le contrat est l'outil adéquat pour assurer cette conformité transverse et globale, mais uniquement lorsqu'il est rédigé sur mesure. Il faut oublier vos CGV et vos CGA au profit de contrats rédigés et négociés de sorte qu'ils soient adaptés au contexte du client tout en préservant les méthodologies et le business model du prestataire.

Vos prestataires doivent s'engager à remplir leur part de responsabilité ! Les prestataires intègrent encore trop souvent dans leurs contrats des clauses qui justifient leurs défaillances par le comportement du client, ayant ainsi pour effet de déplacer leur propre responsabilité sur la tête du client.

Par exemple, dans un projet Cloud, il vous sera impossible de remplir vos obligations de conformité, notamment relatives au RGPD ou à la sécurité, si vos prestataires ne sont pas eux même conformes. Et il vous sera difficile, voire impossible, de mettre en jeu la responsabilité de votre prestataire Cloud si vous avez signé des clauses qui les exonèrent de cette responsabilité qui est pourtant la leur. Vous ne serez conforme que si votre prestataire l'est aussi !

### LA CONFORMITÉ LÉGALE N'EST DONC PLUS UNE OPTION ?

C'est un outil de performance et de pérennité. Aujourd'hui, les entreprises qui choisissent d'ignorer cette conformité réglementaire prennent le risque de se confronter aux autorités de contrôle, de subir de lourdes sanctions financières et également le risque de mettre en péril leur projet, leur productivité, leur performance et de nuire à leur image auprès de leurs clients.

La conformité légale est un état d'esprit, une culture d'entreprise. Le RGPD a participé, voire insufflé, un changement de culture et d'état d'esprit au sein des organisations. Cette conformité légale multiplie aujourd'hui les questionnements liés à la dépendance avec les prestataires, en particulier ceux qui ne permettent pas d'assurer cette conformité, qu'ils s'agissent d'ERP, d'outils marketing ou de prestations d'hébergement...

Ces questionnements pourraient bien impulser un changement profond d'état d'esprit dans les entreprises et les convaincre d'intégrer la dimension juridique dans la réflexion de leur transformation.

Lorsque les réglementations sortent de leur univers théorique pour devenir une réalité business, elles entrent dans les préoccupations des directions et deviennent des opportunités : derrière chaque réglementation, il y a toujours un sens : protéger, lutter contre des actes de malveillance, prévenir, anticiper...

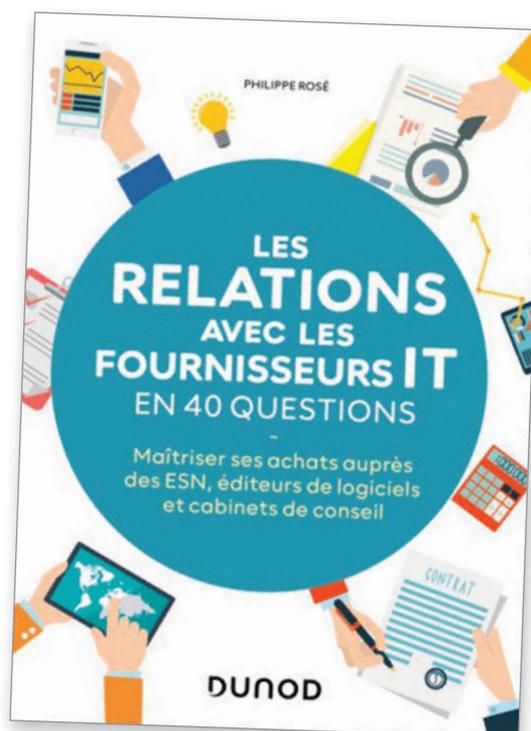
Adopter une culture de la conformité réglementaire permet de sortir de la dépendance juridique et pourrait bien impacter la politique de dépendance technologique recherchée par certains prestataires.

## RELATIONS AVEC LES FOURNISSEURS IT : LES BONNES PRATIQUES

- Comment faire face à un audit de licences ?
- Quelles sont les pièges des contrats ?
- Comment réduire la dépendance à l'égard d'un fournisseur ?
- Quelles sont les meilleures techniques de négociation ?
- Comment définir des engagements de services et gérer les actifs logiciels ?

Cet ouvrage apporte des éléments de réponse à ces questions et à beaucoup d'autres. Les quarante chapitres sont organisés autour des quatre dimensions des relations avec les fournisseurs IT (éditeurs de logiciels, intégrateurs, ESN, cabinets de conseil) : stratégique, commerciale, contractuelle et gestion de projet.

*Les relations avec les fournisseurs IT en 40 questions, par Philippe Rosé, Dunod, 265 pages.*





## Meeting du SUGEN F2F : des échanges riches entre clubs utilisateurs et avec SAP

Du 8 au 10 novembre 2022, à Heidelberg (Allemagne), les représentants des clubs utilisateurs au niveau mondial se sont réunis dans le cadre du meeting SUGEN F2F. Pour la première fois en présentiel depuis 2019, cet événement s'est déroulé en présentiel : les discussions des membres du SUGEN entre eux mais aussi avec les intervenants SAP n'en ont été que plus fournies.

L'agenda était en effet très riche par le nombre de sujets traités et par la variété des problématiques abordées. L'événement a été organisé en deux temps : le premier jour a été dédié au SUGEN. Les membres ont échangé sur des retours d'expérience des clubs utilisateurs, les challenges et les facteurs clés de succès. Lors des deux jours suivants, les intervenants SAP ont dressé un panorama des ruptures technologiques en cours puis donné un aperçu de la stratégie de l'éditeur pour accompagner les changements de besoins des clients.

« Les échanges ont été particulièrement denses avec SAP, les questions et les feedbacks ont été très ouverts et directs, avec des interactions très constructives, et une approche de coconstruction », assure Gianmaria Perancin, Président de l'USF et du SUGEN, pour qui la création de valeur est partagée : « SAP délivre de la valeur au SUGEN, avec des contenus sur les roadmaps et les services. Mais le SUGEN apporte aussi de la valeur à SAP, à travers son engagement et son influence ».

Cela a permis aux participants d'approfondir, avec les experts SAP, la stratégie de l'éditeur dans différents domaines : d'abord, l'intelligence artificielle, avec Fei Yu Xu, Vice-Président de SAP en

charge de ces questions. Ensuite, la stratégie autour de S/4HANA, présentée par Bert Schulze, Vice-Président S/4HANA Product Success & Co-Innovation chez SAP. Enfin, la stratégie en matière de développement durable, détaillée par Christian Boos, en charge du « *Sustainability Innovation Engagement* », chez SAP.

Par ailleurs, l'éditeur, lors de sessions de networking, a proposé des focus sur la BTP (Business Technology Platform), le Low Code-No Code, le Machine Learning, le SAP Roadmap Explorer, SAP Mobile Expérience, SAP for Me et SAP iO. Enfin, cet événement a été l'occasion, pour les participants, de se voir rappeler le rôle de la GUGO (Global User Groups Organization), entité de SAP dirigée par Yasmin Awad, dédiée aux relations avec les clubs utilisateurs. Selon elle, les clubs utilisateurs « *représentent la voix du client et ont influencé la stratégie de SAP, par exemple*

*pour la prolongation du support standard ou la création de S/4HANA* ». Pour Yasmin Awad, les clubs utilisateurs ont plusieurs challenges à adresser : attirer de nouveaux adhérents, diversifier les profils, assurer la solidité financière dans un contexte budgétaire contraint.

### Voyage à Walldorf 21-22 mars 2023

Chaque année, lorsque la conjoncture le permet, l'USF co-organise le voyage européen des Présidents de Commissions avec le GUGO (Global User Groups Organization) et huit clubs utilisateurs membres du SUGEN. Cette année, ce voyage à Walldorf, au siège de SAP, aura lieu les 21 et 22 mars. C'est l'occasion de rencontrer les représentants d'autres clubs utilisateurs européens, ainsi que les Product owners / Développeurs des solutions SAP étudiées dans les Commissions et les Groupes de Travail. Ils répondent aux questions dans le cadre d'ateliers thématiques pour des échanges directs.

## Le numérique responsable, nous sommes tous acteurs !

Les membres du Comex\* ont synthétisé leurs points de vue sur le numérique responsable, fil rouge de la dernière Convention USF.

Quand on pense numérique responsable, on pense d'abord au 3,5 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre<sup>(1)</sup> dont est responsable la filière IT dans son ensemble. Un chiffre amené à doubler d'ici 2025, avec la forte augmentation des usages numériques, laissant présager un impact de plus en plus grand de l'IT dans la consommation électrique globale, déjà 10 %<sup>(2)</sup> aujourd'hui en France.

Alors que l'urgence climatique nous pousse à transformer nos modes de vie pour réduire notre empreinte carbone, et que les pouvoirs publics appellent à plus de sobriété, les acteurs du numérique doivent accélérer eux aussi leur transition vers un monde plus responsable.

### Un rôle actif pour les professions des SI

Et nous, professionnels des systèmes d'information, avons un rôle actif à jouer dans cette transition. En mettant en place des stratégies d'achat responsables, nous pouvons demander à nos fournisseurs, par des certifications « green » engageantes, par exemple, de produire des logiciels et des infrastructures moins énergivores dans leur codage, ou utilisant davantage d'énergie renouvelable.

En choisissant des matériels informatiques conçus pour des durées de vie plus longues, réparables et exempts d'obsolescence programmée, nous pouvons devenir de véritables moteurs dans l'adoption de pratiques plus vertueuses d'un point de vue écologique et certainement sources d'économies.

### Une affaire d'éducation

En éduquant nos propres utilisateurs sur la pollution numérique, nous pouvons être les vecteurs d'un changement d'usage, pour faire adopter de nouveaux gestes responsables : ne pas envoyer de mails avec des pièces jointes mais avec des liens vers des lieux de stockages, limiter l'usage de la vidéo dans les réunions à distance... Et plus encore, car le numérique responsable ne s'arrête pas aux seuls enjeux environnementaux.

### Démocratiser l'accès au numérique

D'un point de vue sociétal, il s'agit d'ouvrir nos DSI à de nouveaux profils, pour faire des métiers du numérique des vecteurs d'inclusion et d'insertion dans le monde professionnel. D'autant plus dans le contexte actuel, où nous avons un fort besoin de ressources formées aux nouveaux enjeux du numérique. De nouvelles perspectives s'ouvrent actuellement dans le monde



#### \* Les membres du Comex :

- François Erignoux** (VP Relations Internationales),
- Bernard Cottinaud** (VP Stratégie),
- Erwan Le Moigne** (VP Événements),
- Simon Redondie** (Secrétaire Général),
- Gianmaria Perancin** (Président),
- Patrick Cilia** (VP en charge de la définition du nouveau modèle d'activité et Trésorier Adjoint),
- Mathilde Fleury** (Trésorière),
- Eric Rémy** (VP Commissions, DSI et Politique Immobilière),
- Christophe Cannie** (VP Écosystème).

du SI, et cela peut être un moyen de créer l'ascenseur social de demain. Sur le plan social enfin, le numérique responsable, c'est aussi l'accès au numérique pour tous.

C'est penser le design de nos outils numériques pour tous les usagers, y compris les handicapés visuels ou les personnes âgées, pour qui le parcours utilisateurs sur un site web peut encore aujourd'hui virer au calvaire. Puisqu'il a vocation à se généraliser, dans tous les pans de notre vie, au-delà même du monde professionnel, le numérique ne doit laisser personne de côté. Pour toutes ces raisons, le numérique responsable est un sujet stratégique, qui concerne toutes les entreprises.

Un sujet sur lequel la DSI est une fois encore au premier plan, offrant à chaque professionnel des systèmes d'information une occasion inédite de devenir, dans sa propre organisation, un acteur du changement vers un monde plus responsable.

#### Qu'en pensent les visiteurs de la Convention ?

La thématique du numérique responsable a fait l'objet d'un micro-trottoir, réalisé auprès des visiteurs et d'exposants lors de la dernière Convention USF.

À retrouver sur YouTube :

<https://www.youtube.com/watch?v=S3jg2yWzdyc>

<sup>(1)</sup> The Shift Projet mars 2021 – Impact environnemental du numérique : tendances à 5 ans et gouvernance de la 5G [https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2021/03/Note-danalyse\\_Numerique-et-5G\\_30-mars-2021.pdf](https://theshiftproject.org/wp-content/uploads/2021/03/Note-danalyse_Numerique-et-5G_30-mars-2021.pdf)

<sup>(2)</sup> ADEME janvier 2022 – Numérique responsable : et si nous adoptions les bons réflexes ? [https://presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2022/01/DP\\_Numerique-responsable-190122.pdf](https://presse.ademe.fr/wp-content/uploads/2022/01/DP_Numerique-responsable-190122.pdf)



## ÉTUDIER

Grâce aux informations techniques ou marketing sur les produits SAP



## PARTAGER

Les expériences  
Le savoir-faire  
Les connaissances sur l'écosystème SAP



## RÉFLÉCHIR

Sur des problématiques stratégiques, métiers & organisationnelles



## INFLUENCER

L'évolution des services et des produits SAP

# #ENSEMBLE

30 ANS INDÉPENDANCE MISSIONS  
GOUVERNANCE CLUB ÉVÉNEMENTS  
PÉRIMÈTRE D'ACTION UNITÉ

## POURQUOI ADHÉRER ?

TRAVAIL COLLECTIF

TROUVER DES IDÉES

GAIN DE TEMPS

LIVRABLES EXCLUSIFS

VEILLE TECHNOLOGIQUE

MONTER EN COMPÉTENCES

RÉSEAU D'ENTRAIDE

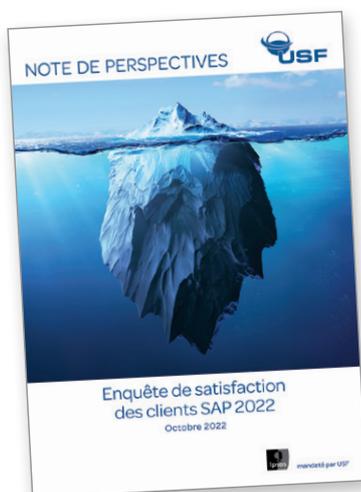
ÉTENDRE SON RÉSEAU

CONSOLIDER LES CONNAISSANCES

DIVERSITÉ DES COMMISSIONS

RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC SAP

## À LA UNE !



## RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE



« LA COMMUNAUTÉ USF »



Dédié aux membres USF, cet espace collaboratif rassemble toutes les actualités et informations concernant vos Commissions et Groupes de Travail. Livrables, Événements, Webinaires & Échanges avec vos pairs...

Tant de ressources et de possibilités en un seul endroit !

Activez votre compte : [www.communaute.usf.fr](http://www.communaute.usf.fr)