

## Des conseils d'experts avant de faire le saut

GUILLAUME JOUSSET lesaffaires.com MERCREDI 11 MARS 2009

**Les applications en ligne sont la solution idéale pour certaines entreprises. La vôtre est-elle du nombre? "Toutes les entreprises n'ont pas intérêt à se lancer dans l'aventure, assure Martin McNicoll, président fondateur d'IT-Ration Conseil, qui offre et développe des solutions en ligne.**

**"Cela dépend de leur maturité technologique, c'est-à-dire si elles ont déjà Internet haut débit, si les employés ont leur propre adresse de courriel et un accès Internet. Il faut aussi regarder quelle est la culture de l'entreprise; si elle communique déjà avec le monde extérieur, ses fournisseurs, ses partenaires, voire avec le public et les consommateurs, par ces moyens."**

### *Est-ce sécuritaire ?*

Le recours au "tout-hébergé" n'est pas sans danger. Mais les experts consultés sont unanimes : il est plus sûr de confier ses données à un fournisseur de services en ligne que de les conserver dans le plus solide des coffres-forts de son entreprise.

"Les PME n'ont pas de ressources illimitées, et il en faut une à plein temps pour garantir un bon niveau de sécurité et de mise à jour", estime Nicole Martel, pdg de l'Association québécoise des technologies. Selon elle, les PME ont de plus en plus confiance dans la sécurité offerte par les transactions en ligne. "Près de 80 % des entreprises s'échangent des données par Internet et 72 % d'entre elles l'utilisent pour faire des transactions commerciales", dit-elle. Avec les services en ligne, les données confiées par les entreprises sont sauvegardées de manière sécuritaire dans des centres de données qui ont l'équipement et l'expertise pour le faire. Mais la perte de contrôle sur ses données n'est pas toujours facile à accepter, surtout pour une PME.

### *A-t-on besoin d'aide pour l'implantation ?*

Les grands fournisseurs de service ont développé des sites assez évolués d'apprentissage en ligne. Mais, pour des applications plus personnalisées ou qui englobent un certain nombre de processus d'affaires importants, les services d'un consultant sont recommandés pour les intégrer à l'infrastructure de la PME. Un bon conseil : lorsqu'on vous dit que c'est simple, méfiez-vous !

"Notre plus gros marché, ce sont des clients qui ont essayé d'installer une solution tout seuls dans leur coin", assure Martin McNicoll.

### *Quelles activités doit-on garder dans ses murs ?*

Pour Martin McNicoll, "il faut se demander si un service en ligne apporte un avantage concurrentiel à l'entreprise. Si c'est stratégique pour l'entreprise et que l'avantage concurrentiel est faible, l'entreprise serait aussi bien de le garder dans ses bureaux."

### *Comment faire confiance à notre fournisseur ?*

En adoptant une solution hébergée, les PME fournissent des données stratégiques à des prestataires dont ils n'ont souvent jamais vu le bout du nez, ni inspecté les locaux. Tout est donc affaire de confiance, et, sur ce point, il est essentiel d'avoir un bon contrat de service, qui couvre la récupération des données, de formats et de délais en cas de sinistre.

### *Doit-on choisir une solution tout-en-un ou plusieurs applications très spécialisées ?*

Tout d'abord, il faut aller chercher les fonctionnalités dont on a besoin.

Dans le cas de Software as a Service (SaaS), vous payez à l'utilisation et selon le nombre de fonctions et de modules que vous activez. "Il vaut mieux avoir plusieurs bons artisans très spécialisés qu'un mauvais généraliste", croit Pascal Veilleux, cofondateur de NSI Solutions.

### *Est-ce fiable ?*

Pas de connexion Internet, pas de service. "Nous garantissons un taux de plus de 99,99 % d'accès, assure Martin Landreville, vice-président, solutions applicatives de Fusepoint, à Montréal, qui fournit des services d'infogérance aux entreprises. Il pointe le maillon faible du système : "Encore faut-il que la connexion des clients soit aussi stable. Nous avons nos propres accès, redondants, ce qui n'est pas toujours le cas des PME qui devraient d'abord prêter attention à leur réseau et à leur accès Internet."

### *Et s'il faut changer de fournisseur ?*

"Il faut vérifier que vous avez accès au code source des applications qui sont développées pour votre entreprise dans le nuage ou en SaaS", rappelle Martin Landreville, pour qui "garder le code source est une manière d'obtenir une emprise sur le client alors qu'il a déjà payé pour le développement".

Une bonne façon de faire est de s'assurer que les données sont exportables afin d'être réutilisées dans un autre service.