

Enquête sur les marchés de support Open Source

Septembre 2019

Introduction

Le CNLL a réalisé en septembre 2019 une enquête auprès des entreprises françaises du logiciel libre sur leur perception des grands marchés de support open source français et des appels d'offres afférents.

Les grands marchés de support open source (GMSOS dans la suite) sont des marchés que passent des grandes structures, publiques ou privées, afin d'assurer le support de logiciels libres qu'elles utilisent, auprès d'entreprises ou de groupements d'entreprises. Les logiciels concernés sont en général nombreux (jusqu'à plusieurs centaines), d'origines diverses (notamment "communautaires" ou "éditeurs"). L'objectif principal des organisations qui passent ces marchés est de fiabiliser, sécuriser et au final légitimer leur utilisation des logiciels libres. Elles reconnaissent en général un deuxième objectif, qui est de financer un travail (maintenance corrective ou évolutive) sur les logiciels libres qu'elles utilisent, de façon à renforcer leur pérennité (et donc de réduire les risques pour elles-mêmes). Le but de ce questionnaire était de recueillir le ressenti de l'écosystème des entreprises françaises du logiciel libre (ENL), qu'elles soient sociétés de service ou éditrices (ou les deux) au sujet de ces marchés, et le cas échéants émettre des propositions afin d'améliorer leur fonctionnement (en amont et en aval des appels d'offres).

L'analyse des réponses met en évidence une image très négative de ces marchés auprès des acteurs de la filière du logiciel libre en France, notamment du point de vue de leur efficience pour les clients, de leur capacité à financer les acteurs du développement et de la maintenance de logiciels libres, et de la capacité des acteurs de la filière à participer à ces marchés.

Les principales préconisations rapportées lors de l'enquête sont de privilégier aussi souvent que possible une relation étroite entre les clients et les éditeurs de logiciels libre, et de veiller à la bonne gouvernance des groupements lorsque les marchés sont attribués à des consortia.

Analyse et synthèse des résultats obtenus

Pertinence du panel et des réponses

Une trentaine de réponses complètes¹ ont été reçues, dont environ la moitié de sociétés ayant déjà répondu ou participé en direct ou en sous-traitance à un grand marché de support Open Source.

80 % des répondants développent ou participent activement au développement d'un ou plusieurs logiciels libres utilisés par les grands comptes.

93 % des répondants proposent une offre de support Open Source, que ce soit sur un grand nombre de logiciels libres (30%), ou sur un ou plusieurs logiciels libres qu'ils développent (75%).

Le panel des réponses est très pertinent, les répondants connaissant les marchés de support Open Source et développant ou supportant des logiciels Open Source

Synthèse des résultats

Sans trop de surprise (faisant échos aux retours réguliers sur ces marchés), les grands contrats de support Open Source, en l'état actuel, sont considérés comme manquant d'efficacité et de pertinence, que ce soit pour les prestataires experts, pour les clients ou encore pour le financement du développement de logiciels Open Source.

Des marchés inadaptés aux solutions des éditeurs Open Source

Le métier d'éditeur Open Source n'est globalement pas reconnu par ces marchés. Les solutions d'éditeurs, où se concentre une grande partie de l'innovation, ne sont donc pas présentes ou très mal supportées, ce qui casse la chaîne de valeur.

Plus de la moitié des éditeurs (dans notre enquête, les répondants proposant une offre de support spécifique sur le logiciel qu'ils développent) jugent ces marchés non adaptés à leur offre (prix, conditions, titulaires pratiquant des marges très élevées et souhaitant capter la valeur sans avoir l'expertise...) et les voient comme une concurrence dégradant nécessairement le logiciel et sa valeur.

Car si 60 % des éditeurs pensent que leur offre pourrait s'intégrer dans ces marchés, c'est avec une version dégradée de support qui ne peut tirer partie de l'expertise et du support spécifique de leur offre.

1 Seules les réponses complètes au questionnaire ont été prises en compte. A noter aussi que les réponses étant anonymes, il ne nous est pas possible de créditer individuellement les personnes ou les organisations qui ont répondu. Nous soulignons néanmoins l'attention qui a été portée globalement à ces réponses, signe de l'importance qu'attache notre filière à ce sujet.

« Les titulaires des offres GMOS sont peu enclins à travailler avec les éditeurs ou les experts des logiciels spécifiques, préférant essayer de faire le travail par eux-même en maximisant la marge, sans offrir une qualité de service correcte la majorité du temps.. »

« Nous sommes sur un modèle de souscription et le fait de passer par un intermédiaire court circuité notre système de distribution et notre marge »

« Plutôt privilégier les partenariats directs avec les éditeurs qu'une relation commerciale avec un intermédiaire avec des surcoûts pour l'acheteur (exemple issu de notre vécu : 40% de marge de l'ENL intermédiaire...) »

« Le meilleur moyen reste une contractualisation directe avec l'éditeur (dans notre cas) »

« Cela n'est pas pertinent pour les logiciels libres proposés par les éditeurs (qui ont des contrats spécifiques). Imaginerait-on un contrat pour une société qui essaierait de couvrir tous ses logiciels propriétaires ?»

« Il y a tellement de logiciels libres qu'un GMSOS ne peut couvrir efficacement les logiciels et avoir une expertise sur l'ensemble des soft. C'est encore plus vrai pour les logiciels libres soutenu par un éditeur »

Des marchés qui ne permettent pas un support efficient pour les clients

Via ces marchés, les clients ne bénéficient pas de l'expertise existante sur les solutions et composants.

La taille de ces marchés (limitant les réponses à de grandes SSII ou ENL, Entreprises du Numérique Libre), leur périmètre (plusieurs dizaines, voire centaines de composants / solutions à supporter) et l'intérêt des titulaires (capter la valeur, la marge) sont antinomiques à l'expertise ou la qualité espérée des prestations.

Les experts se détournent de ces marchés qu'ils jugent peu efficaces, peu intéressants et inaccessibles pour eux dans des conditions raisonnables. Leur expertise n'est pas valorisée et les groupements ou partenariats avec les titulaires sont jugés très défavorables et déséquilibrés.

« L'offre logicielle libre s'est largement structurée et professionnalisée depuis le dernier marché LL. Les entreprises intermédiaires sont motivées à vendre des prestations et du support sur une version inférieure libre alors qu'il existe une version supérieure Entreprise qui intègre une offre de support »

« La largeur des contrats et la diversité des logiciels devant être supportés sont en général antinomiques à la qualité et l'expertise requise pour un tel support. C'est majoritairement dû à la pression exercée par les titulaires sur les sociétés expertes du groupement, sur les TJM, la marge, l'aspiration de compétences, etc. »

« Les prestations sont généralement médiocre de part la diversité de l'offre »

« Il y a tellement de logiciels libres qu'un GMSOS ne peut couvrir efficacement les logiciels et avoir une expertise sur l'ensemble des soft »

« L'expertise sur les solutions libres, est majoritairement détenue par de petites entreprises. Les marchés GMSOS ne sont accessibles qu'aux structures de taille importante. Or, ces dernières font systématiquement peser sur les premières des contraintes et des conditions de travail inacceptables, quand elles ne tentent pas clairement de siphonner les compétences. »

« Étant donné que la majorité des entreprises expertes sur les logiciels libres sont des petites entreprises, elles n'ont pas accès à ces marchés GMOS. Nos tentatives de réponse en groupement avec des structures plus grosses permettant d'accéder à ces marchés se sont toujours soldées par un échec, de part la politique de "partenariat" souvent très défavorables à ceux qui font réellement le travail »

« Les réponses sont forcément portées par des acteurs généralistes, ce qui empêche les grands comptes de bénéficier des expertises pointues des sociétés dédiées »

« En tant que PME éditrice de logiciel Open Source, le fossé est large entre les sociétés de service d'une part, les administrations d'autre part et nous enfin »

« Les SSII contrôlent le marché... les petits sont broyés ou incapables d'atteindre les marchés... »

« Nous ne pouvons pas répondre car notre CA est systématiquement inférieur aux limites. »

Des marchés qui ne contribuent pas et parasitent le développement des logiciels Open Source

Seuls 1/3 des répondants pensent que ces marchés sont un bon moyen de financer les logiciels libres utilisés par les grands comptes.

Ces marchés sont jugés par la majorité des répondants comme un moyen de financement inefficace et inapproprié, qui ne rétribue pas les développeurs (et contributeurs) des logiciels, et donc ne contribue pas au développement des logiciels Open Source (qu'ils soient d'éditeurs ou communautaires).

Pire, ces marchés sont perçus comme une concurrence nuisible au développement du marché de l'Open Source. Ils captent la valeur du marché, sans reversement ni contribution au développement des logiciels.

« Les GMOS captent la chaîne de valeur de l'oss et ne reversent (quasiment) rien aux éditeurs. Pire, ils empêchent souvent les grands comptes de prendre une offre de support chez un éditeur oss (« je ne peux pas passer un marché avec vous car mon entité a déjà un marché global de support oss »). En désespoir de cause, ma société est passée sur un modèle open core où nous vendons notre logiciel oss (et qq plugins commerciaux) avec une licence commerciale. Cela nous permet d'éviter de nous faire cannibaliser par les GMOS. »

« Bien souvent, c'est une grosse SSII qui a le marché et qui contribue pas ou très peu au développement ou l'amélioration des logiciels libres. »

« Les mainteneurs de logiciels libres utilisent les bénéfices réalisés sur leur contrat de support pour réaliser les chantiers de fond nécessaires sur le logiciel (par exemple, reprendre le code historique existant pour faire en sorte qu'il passe de Python2 à Python3). Avec ces GMSOS, ils perdent ce financement, qui se révèle souvent absolument nécessaire pour la pérennité du logiciel. »

« Le support de façon générale est un bon moyen de financer les logiciels libres. Mais l'ajout d'intermédiaires entre les grands comptes et les sociétés réalisant réellement le travail de maintenance et de développement cœur empêche d'avoir une efficacité économique permettant un financement correct des logiciels libres. »

« Plutôt privilégier les partenariats directs avec les éditeurs qu'une relation commerciale avec un intermédiaire avec des surcoûts pour l'acheteur (exemple issu de notre vécu : 40% de marge de l'ENL intermédiaire...) »

Préconisations

Privilégier une relation directe entre clients et éditeurs open source

Afin de bénéficier de l'expertise disponible, de contribuer à la chaîne de valeur de l'Open Source, une relation directe entre le client et l'éditeur du logiciel (ou l'accès en direct à son offre dédiée) est perçue comme la solution à privilégier dans tous les types de scénarios.

« N'utiliser le détenteur du GMSOS que comme une boîte aux lettres et préserver un dialogue direct avec le mainteneur du logiciel. »

« C'est complexe, mais il faudrait que les éditeurs, quels que soient leurs taille et celle de leur catalogue de produit, aient la capacité d'être référencés directement, sans intermédiaires. La valeur ajoutée des grosses sociétés serait celle de gestionnaire de catalogue, mais ensuite la prestation et le contrat serait faits en direct entre l'éditeur et l'administration. »

« Contractualiser directement avec des entreprises éditrices ou expertes des logiciels à supporter »

« Reversement d'une partie de la valeur aux experts des logiciels faisant partie du support : - éditeurs, surtout s'ils sont européens - société d'expertises spécialisés (ex : sur PostgreSQL) - communautés professionnelles (Eclipse, Document Foundation, Apache, etc.) »

« Mettre en place un site internet similaire à cybermalveillance.gouv.fr qui référence les entreprises capables d'apporter en direct un support sérieux avec un système de notation et de possibilité de retours de cas d'usage par les donneurs d'ordres (support fonctionnel, corrections de bug, développement de features) et qui ont des liens identifiés avec les communautés de développeurs des solutions libres. Accepter que les offres Enterprise des éditeurs de logiciels libres sont une bonne solution à l'obtention d'un support de qualité. Mettre en place un GMSOS uniquement pour les librairies et logiciels pour lesquels il n'existe pas d'offre sérieuse identifiée sur le site "support-foss.gouv.fr" (ou site de référence). »

Etre vigilant sur la gouvernance des groupements

Les groupements d'experts sont vus comme une solution qui peut être pertinente, à condition que, contrairement à ce qui est perçu aujourd'hui, leur gouvernance soit saine et permette de respecter tous les maillons de la chaîne de valeur.

« S'allier entre acteurs de l'Open Source au sein de la filière afin d'avoir une taille critique et de pouvoir proposer l'ensemble de notre expertise aux grands comptes et être davantage visible auprès d'eux. »

« Sur les oss avec éditeurs, si le donneur d'ordre veut financer l'oss, il doit valoriser les Gmos qui intègrent les éditeurs oss comme sous-traitants déclarés (avec paiement direct du grand compte) »

« Ne choisir que des groupements d'experts, sans "société chapeau" - inclure dans les marchés cadre des conditions sur : - le reversement des modifications upstream - les preuves de contributions préalable aux logiciels de la part des entités proposant le support - des conditions de relations entre co-traitants ou sous-traitants permettant d'éviter les dérives qu'on observe actuellement (marges exorbitantes des titulaires, aspiration de compétences, manque de visibilité, etc.) »

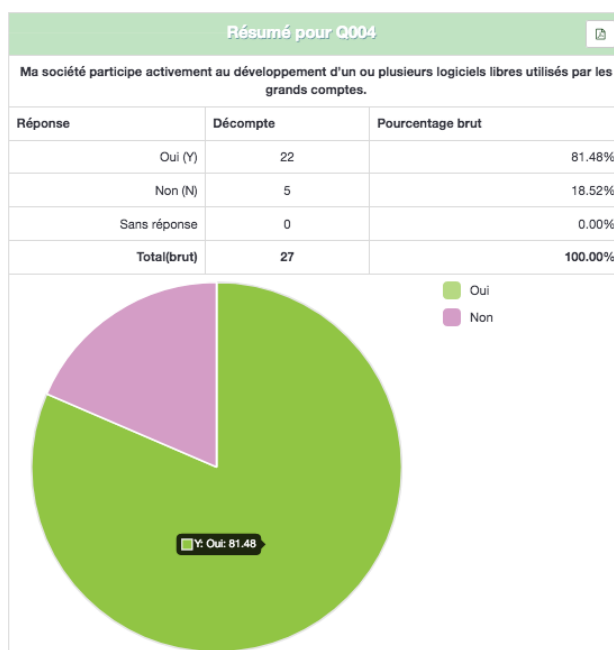
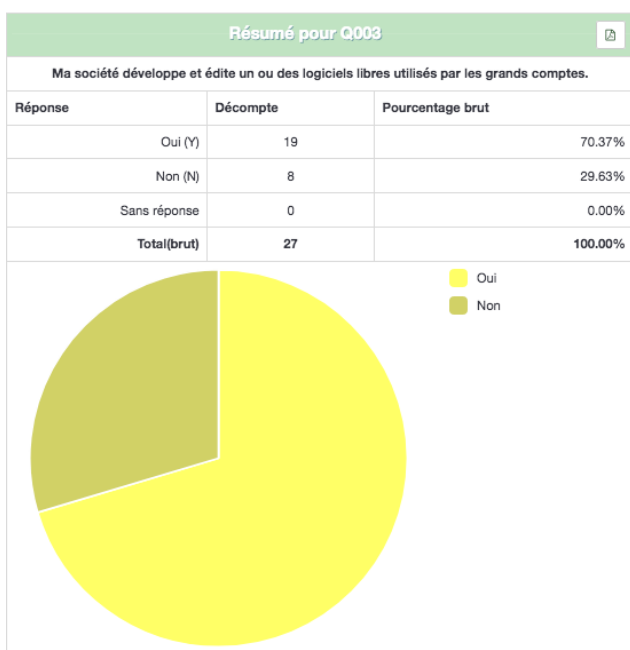
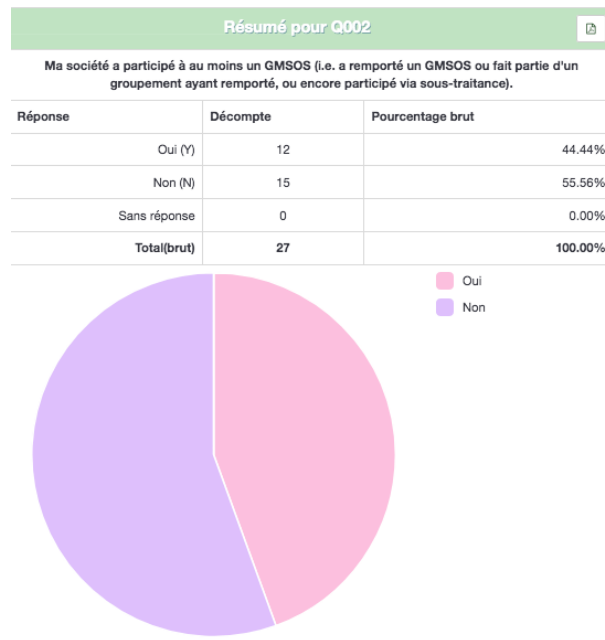
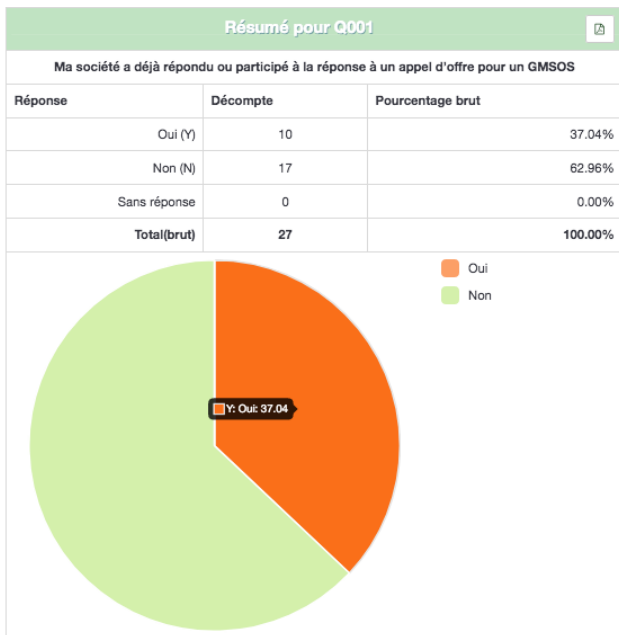
« Tenir compte des spécificités des éditeurs. Exiger une vraie expertise sur les composants (structures nommées dans les réponses) ? Encourager les groupements avec une gouvernance équilibrée. »

« - Favoriser les groupements de petites entreprises expertes - Faire des marchés cadres multi-attributaires à bons de commande - Mettre des conditions fortes sur les capacités de contribution au cœur des outils de la part des entreprises retenues (commitments, preuves de contribution, etc) - Mettre des bonus financiers à la contribution upstream - Trouver un moyen d'exclure les "bad players" open source de ces marchés : ceux qui profitent mais ne contribuent jamais, ni financièrement, ni en termes de ressources mises à disposition - De façon générale, minimiser les intermédiaires : - d'un point de vue administratif et financier : pouvoir traiter directement avec les sociétés expertes - d'un point de vue fonctionnel et technique : permettre un contact direct entre les utilisateurs qui remontent les problèmes et les développeurs. »

« Favoriser les regroupements, envoyer les demandes à chaque éditeur de logiciel libre utilisé. »

Annexe : résultats quantitatifs

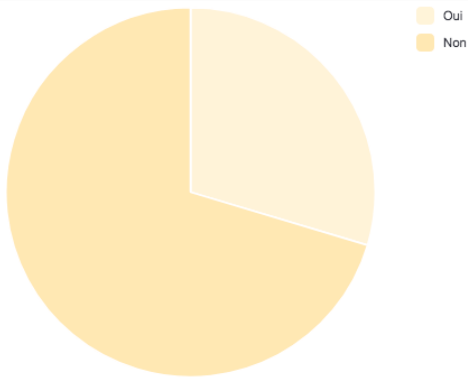
PARTIE 1



Résumé pour Q005

Ma société propose une offre de support globale sur un grand nombre de logiciels libre (plus d'une dizaine au moins).

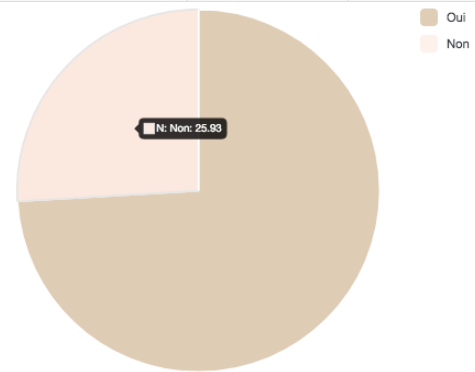
Réponse	Décompte	Pourcentage brut
Oui (Y)	8	29.63%
Non (N)	19	70.37%
Sans réponse	0	0.00%
Total(brut)	27	100.00%



Résumé pour Q006

Ma société propose une offre de support spécifique sur le ou les logiciels qu'elle développe (de 1 à moins d'une dizaine).

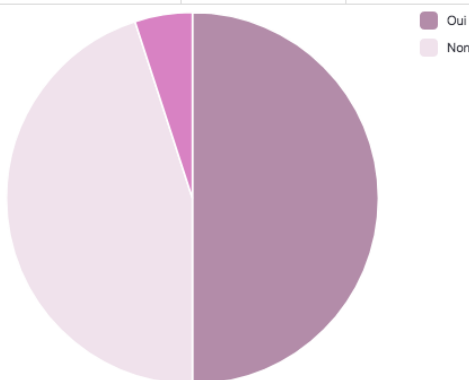
Réponse	Décompte	Pourcentage brut
Oui (Y)	20	74.07%
Non (N)	7	25.93%
Sans réponse	0	0.00%
Total(brut)	27	100.00%



Résumé pour Q007

Si oui (question 6), voyez-vous comme une concurrence l'existence de GMSOS par rapport à votre offre de support spécifique?

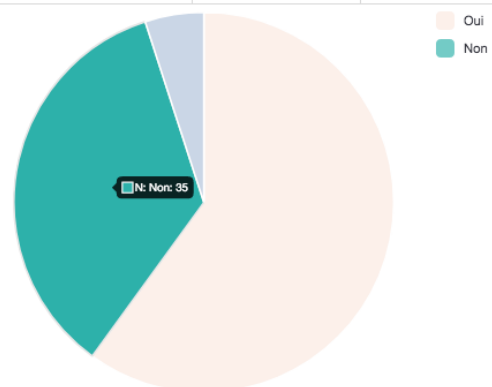
Réponse	Décompte	Pourcentage brut
Oui (Y)	10	50.00%
Non (N)	9	45.00%
Sans réponse	1	5.00%
Total(brut)	20	100.00%



Résumé pour Q008

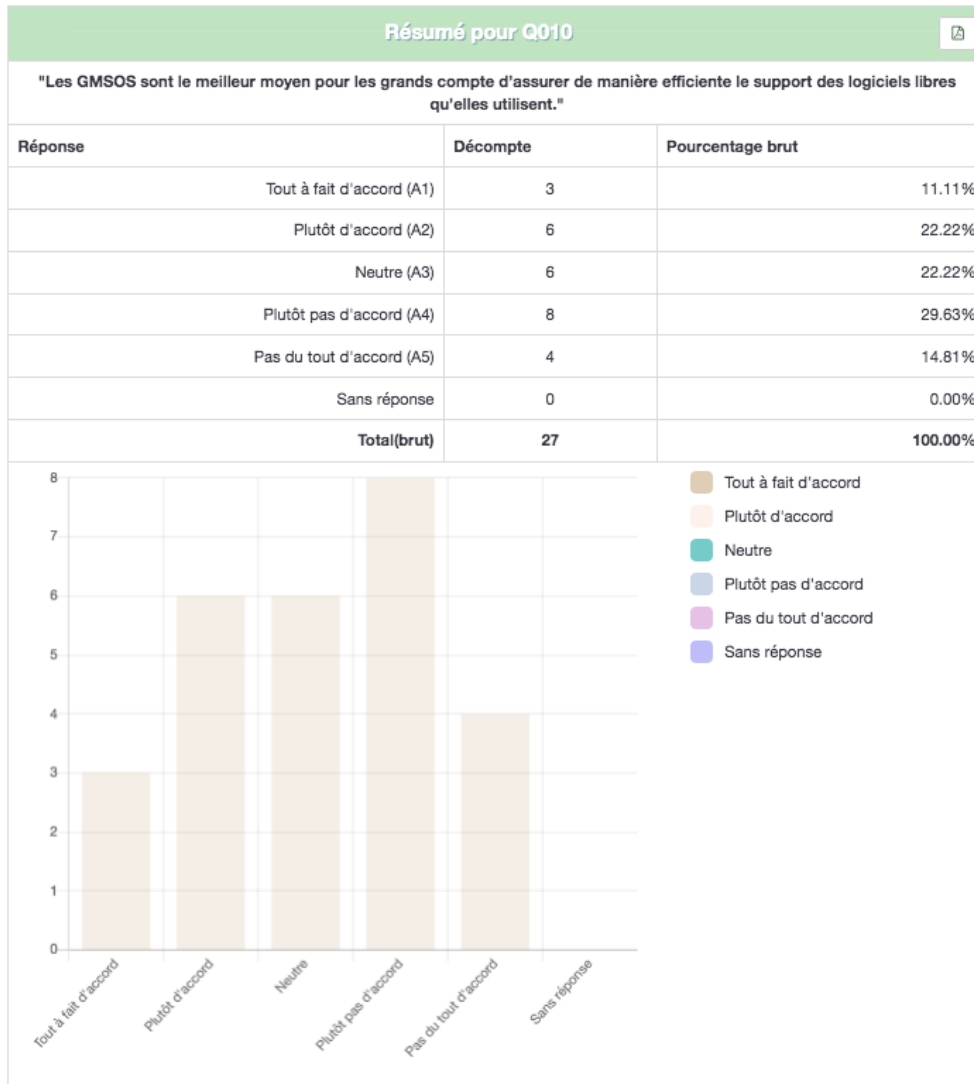
Si oui (question 6), pensez-vous que votre offre de support spécifique est compatible ou pourrait s'intégrer dans une offre GMOS?

Réponse	Décompte	Pourcentage brut
Oui (Y)	12	60.00%
Non (N)	7	35.00%
Sans réponse	1	5.00%
Total(brut)	20	100.00%

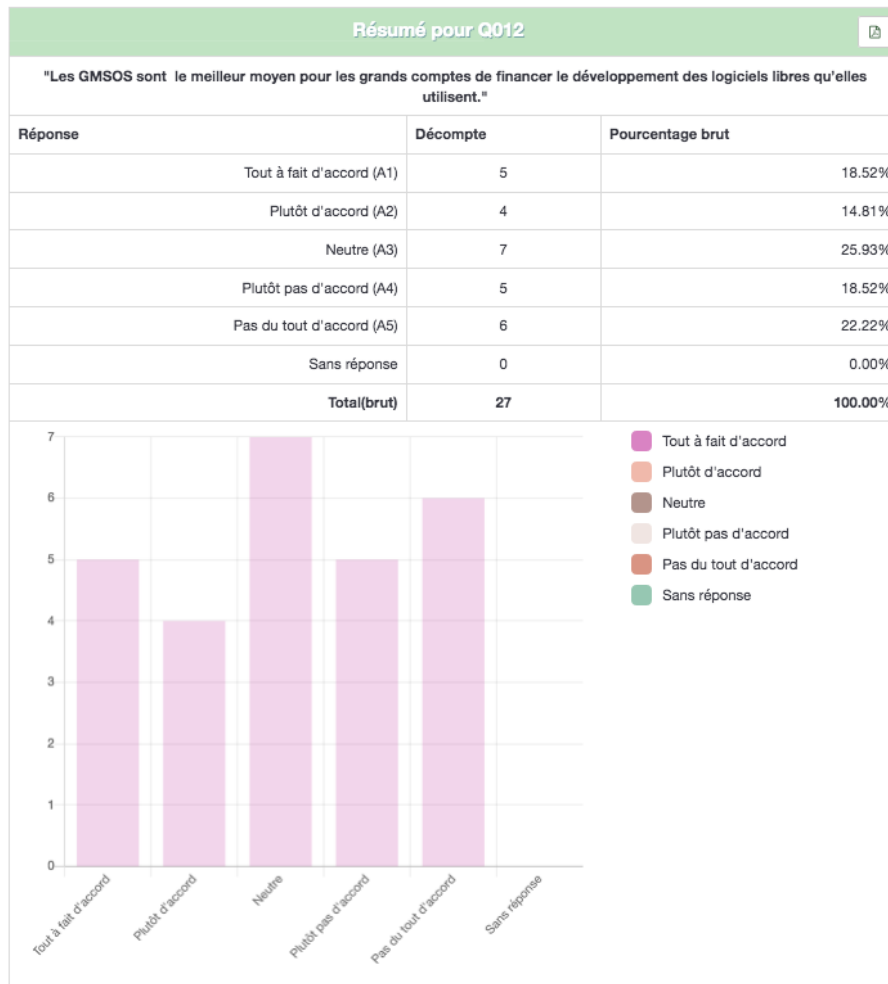


PARTIE 2

10. « Les GMSOS sont le meilleur moyen pour les grands compte d'assurer de manière efficiente le support des logiciels libres qu'elles utilisent. »



11. "Les GMSOS sont le meilleur moyen pour les grands comptes de financer le développement des logiciels libres qu'elles utilisent."



12. "Ma société se sent exclue des GMSOS."

