

ANTHONY BLETON, président du Club des Agences et prestataires de services Internet de Lyon Infocité.

Web : trop, c'est trop !

Internet représente un enjeu stratégique et économique de plus en plus important pour les commanditaires. Mais les consultations de prestataires s'effectuent bien souvent dans des conditions surréalistes. Car c'est désormais une réalité, dans un marché où l'offre est riche et les besoins des sociétés mal définis, les entreprises à la recherche de compétences Web sont dans une situation qui leur permet d'imposer de nouvelles méthodes de consultations très controversées.

Les consultations sont régulièrement adressées en aveugle à plusieurs dizaines de prestataires pour constater au final que le donneur d'ordre avait procédé à une définition de ses besoins au travers de cette consultation et bénéficié en cela d'une prestation de conseil gratuite.

Pour mieux comprendre le malaise actuel de notre secteur sur ce point, rappelons ce que devrait être la procédure de consultation des prestataires dans l'optique de réaliser un projet Internet : tout doit commencer normalement par la rédaction d'un cahier des charges dont l'objectif est de définir précisément les besoins du client et de permettre aux prestataires de répondre sur des éléments tangibles. Vient ensuite la phase importante de présélection des prestataires pour la consultation. L'objectif à ce stade est de sélectionner trois ou quatre candidats, et pas plus, pour cette consultation. C'est aujourd'hui à ce stade que réside le blocage.

En effet, les donneurs d'ordres consultent fréquemment plus de dix prestataires par projet, sans avoir préalablement et correctement défini leurs besoins, leurs budgets et leurs ressources internes. Le plus souvent ils ne vérifient même pas si les entreprises présentes disposent elles-mêmes d'un site Internet ou si leurs références clients sont en adéquation avec leurs exigences. Cela pourrait déjà à ce stade éviter un certain nombre de consultations rendues au final inutiles.

Les prestataires lyonnais tirent la sonnette d'alarme.

Cela dépasse donc, dans une large mesure, les règles de bonne conduite commerciale et est préjudiciable au développement de nos entreprises. Car il faut bien admettre que pour les prestataires dont la taille dépasse rarement 10 personnes, affecter du temps sur un projet n'est envisageable que dans l'hypothèse où les chances de l'emporter existent. Or lorsqu'il y a plus de quatre entreprises en course, le prestataire réduit d'autant ses chances. N'oublions pas que lorsqu'un prestataire est sollicité par un donneur d'ordres dans le cadre d'une consultation, ses équipes sont mobilisées pendant un temps nécessaire à la formalisation d'une réponse conforme aux attentes du client. Cette mobilisation peut parfois être de l'ordre de 3 à 4 jours/homme.

Il y a urgence à mettre un coup d'arrêt à cette sur-sollicitation de prestataires qui est injustifiée et qui pèse lourdement sur la rentabilité des entreprises du secteur. Les agences et prestataires Internet lyonnais souhaitent tirer la sonnette d'alarme et avertissent que si la situation ne s'améliore pas, elles seront obligées, à très court terme, de fixer en commun un tarif de consultation dont devront s'acquitter les donneurs d'ordres.

Ce tarif pourrait correspondre à 50 % du temps passé sur le dossier et être fixé aux alentours de 1 000 € par consultation, déductible de la commande lorsque le projet est gagné. La consultation doit être utilisée à bon escient et de manière raisonnée auprès d'agences susceptibles de remporter l'appel d'offres et ne doit pas être considérée comme une prestation de conseil gratuite, ce qui arrive trop souvent. Pour les aider dans leur démarche, le club des agences et prestataires de services de Lyon Infocité vient d'éditer la première "Charte des bonnes pratiques" ⁽¹⁾ permettant à toute entreprise ayant un projet Internet de connaître les clés de réussites de son projet et les grandes étapes indispensables à sa réalisation. Ce document qui sera diffusé à grande échelle recense l'ensemble des éléments de compréhension et d'analyse des différentes composantes métiers nécessaires à la réussite d'un projet Internet.

(1) Disponible sur simple demande auprès de Lyon Infocité : www.lyon-infocite.org (tél. 04 37 64 67 56).