

Réduire le TCO informatique d'une PME

Explorer tous les leviers, du contrat SaaS oublié à la gouvernance – un guide pratique pour dirigeants de TPE et PME sans direction informatique.

Avant-propos

La plupart des TPE et PME n'ont pas de DSI. Ce n'est pas un problème en soi – c'est une réalité de taille. Le problème, c'est que sans personne pour piloter le système d'information, les coûts informatiques ne sont presque jamais choisis : ils s'accumulent, abonnement après abonnement, renouvellement tacite après renouvellement tacite, jusqu'à devenir un des postes de dépense les moins maîtrisés de l'entreprise – souvent sans que personne ne s'en aperçoive vraiment.

Ce guide part d'un principe simple : on ne réduit bien que ce qu'on a d'abord mesuré. Il explore neuf leviers concrets, du plus évident (l'abonnement payé et jamais utilisé) au plus structurel (l'absence de toute gouvernance IT), avec pour chacun la question qui compte vraiment : à partir de quel seuil ce levier devient-il rentable, et pour qui ?

Il est écrit pour être utile même si vous ne faites appel à personne pour vous accompagner – la plupart des leviers ci-dessous, une PME peut les actionner seule. Certains demandent du temps ou une expertise que l'entreprise n'a pas en interne ; nous le signalons chaque fois que c'est le cas.

1. Le TCO informatique : une notion plus large qu'un prix d'abonnement

Le coût total de possession (Total Cost of Ownership) d'un outil ou d'un système informatique ne se limite pas à son prix d'achat ou d'abonnement. Une PME qui ne regarde que sa ligne « logiciels et abonnements » sur son bilan sous-estime systématiquement ce que lui coûte réellement son informatique – parce que l'essentiel du TCO est invisible sur une facture.

Les cinq familles de coûts

FAMILLE	CE QU'ELLE RECOUVRE	POURQUOI ELLE PASSE INAPERÇUE
Coûts directs	Licences, abonnements SaaS, matériel, hébergement	Visibles, mais dispersés sur des dizaines de lignes de facturation différentes
Coûts indirects	Temps passé par des non-informaticiens à faire de l'IT de fortune, support informel	Jamais chiffré : c'est « du temps », pas une facture
Coûts cachés	Shadow IT, doublons d'outils, licences payées et non utilisées	Personne ne les cherche activement
Coûts de risque	Sécurité, non-conformité RGPD, dépendance à un prestataire ou une personne	Coût nul jusqu'au jour où il ne l'est plus
Coûts de sortie	Migration, reprise de données, verrouillage (lock-in) chez un éditeur	Découvert seulement au moment de partir

Un abonnement SaaS à 50€/mois qui semble anodin peut ainsi représenter, sur cinq ans, bien plus que son prix affiché une fois comptés le temps de formation à chaque renouvellement d'équipe, les doublons avec un autre outil, et le risque de dépendre d'un éditeur qui augmente ses tarifs de 40% du jour au lendemain – un scénario devenu courant sur le marché SaaS ces dernières années.

CE QUE DIT LE MARCHÉ— UNE ENTREPRISE UTILISE EN MOYENNE 106 OUTILS SAAS DIFFÉRENTS EN 2025, UN CHIFFRE EN BAISSSE PAR RAPPORT À 130 EN 2022 — MAIS QUI RESTE CONSIDÉRABLE POUR UNE ORGANISATION SANS PERSONNE DÉDIÉE À LEUR SUIVI (SOURCE : ÉTUDE CITÉE PAR TOOL ADVISOR, 2025).— 44% DES LICENCES SAAS SOUSCRITES PAR LES ENTREPRISES NE SONT JAMAIS UTILISÉES (SOURCE : ZYLO, SAAS MANAGEMENT INDEX 2026). — 55% DES ABONNEMENTS SAAS SONT SOUSCRITS SANS QUE LA FONCTION IT EN SOIT INFORMÉE — LE « SHADOW IT » (SOURCE : CLOUD SECURITY ALLIANCE, STATE OF SAAS SECURITY REPORT 2025).

Ces chiffres proviennent d'études menées essentiellement auprès de grandes organisations dotées d'une DSI. Il n'existe pas d'équivalent robuste et chiffré pour les TPE-PME françaises – mais la logique qu'ils révèlent s'applique au moins autant, sinon plus, à une structure sans personne pour centraliser ce suivi.

2. Cartographier avant d'agir : l'audit, préalable incontournable

Impossible de réduire un coût qu'on n'a pas identifié. Le premier levier est donc aussi la condition de tous les autres : savoir précisément ce que l'entreprise possède, paie et utilise réellement.

Ce qu'un audit doit couvrir

- **Cartographie applicative et contractuelle** – la liste complète des outils SaaS, licences et contrats d'hébergement, avec leur date de renouvellement et leur mode de reconduction (tacite ou non).
- **Usage réel vs sièges payés** – combien de comptes sont actifs sur combien de comptes facturés. L'écart est presque toujours plus grand qu'attendu.

- **Doublons fonctionnels** – deux outils différents qui font, en partie, la même chose, souscrits par deux personnes ou deux services à des moments différents.
- **Audit infrastructure** – postes de travail, serveurs, réseau : ce qui est sur-dimensionné, sous-utilisé, ou simplement obsolète.
- **Audit sécurité et conformité** – sauvegardes, accès, RGPD – non pas pour le principe, mais parce qu'une non-conformité découverte tard coûte toujours plus cher qu'une correction anticipée.

Une PME peut mener une version simplifiée de cet audit elle-même avec un tableur et un après-midi par service. La difficulté n'est pas technique, elle est humaine : quelqu'un doit avoir le temps, la légitimité transversale, et l'absence de conflit d'intérêt pour poser la question « pourquoi payons-nous encore cet outil ? » à chaque responsable de service – ce qui, en pratique, est rarement le rôle de quelqu'un en interne.

3. Le levier SaaS : traquer l'abonnement qui ne sert à rien

C'est le levier le plus rapide à actionner et souvent le plus rentable à court terme, pour trois raisons qui se cumulent rarement ailleurs : le gaspillage y est fréquent, il est facile à mesurer, et sa correction ne demande aucun développement.

Trois actions, par ordre de facilité

- **1. Couper** – résilier les abonnements dont l'usage réel est nul ou marginal. C'est souvent la moitié du travail, et la plus rapide.
- **2. Consolider** – quand deux outils se recouvrent à 70%, n'en garder qu'un et migrer les usages restants. Le gain n'est pas que financier : c'est aussi moins de comptes à sécuriser, moins de formations à répéter.
- **3. Renégocier** – la majorité des contrats SaaS ont une marge de négociation non exploitée, surtout en engagement pluriannuel ou en cas de menace crédible de résiliation. Peu de PME renégocient, la plupart renouvellent par défaut.

Un point de vigilance : la résiliation prématurée d'un outil dont personne ne se souvient pourquoi il a été choisi est parfois le signe d'un besoin réel mal documenté plutôt que d'un gaspillage pur. L'audit du levier précédent sert justement à faire la différence avant de couper.

4. Développement sur-mesure : quand un SaaS coûte plus cher qu'un outil maison

Remplacer un abonnement récurrent par un développement spécifique n'est pas toujours la bonne décision – mais quand les conditions sont réunies, l'écart économique sur plusieurs années peut être significatif.

Le calcul à faire avant de se lancer

Le seuil de rentabilité d'un développement sur-mesure dépend de trois variables : le coût annuel du SaaS actuel, le coût de développement initial, et le coût de maintenance annuel de l'outil maison. Un développement ne devient rentable que si :

$$\text{coût de développement} + (\text{années} \times \text{maintenance}) < \text{années} \times \text{coût SaaS}$$

TERRAIN FAVORABLE AU SUR-MESURE	TERRAIN FAVORABLE AU SAAS
Besoin simple, stable, propre à l'entreprise	Besoin complexe, évolutif, standard du marché
Coût SaaS élevé rapporté au nombre d'utilisateurs	Écosystème riche (intégrations, mises à jour, support éditeur)
Fonctionnalités payées mais jamais utilisées à 20% près	Conformité ou certification gérée par l'éditeur (paiement, RGPD...)
Dépendance stratégique gênante vis-à-vis d'un éditeur	Faible volume d'usage ne justifiant pas un investissement

Dans la pratique, l'automatisation de process (sans réécrire un outil entier) est souvent le meilleur point d'entrée : moins coûteuse qu'un développement complet, elle absorbe une partie des tâches qui justifient aujourd'hui l'abonnement à un outil surdimensionné pour le besoin réel.

5. Infrastructure et hébergement : la rationalisation silencieuse

Contrairement aux abonnements SaaS, l'infrastructure ne se voit pas sur un tableau de bord d'usage – elle se découvre en creusant les factures d'hébergement et les contrats de serveurs, souvent signés plusieurs années auparavant pour un besoin qui a changé depuis.

- **Right-sizing** – des serveurs dimensionnés pour un pic d'activité qui n'arrive jamais, ou pour un projet abandonné depuis.
- **Consolidation** – plusieurs contrats d'hébergement chez plusieurs fournisseurs, hérités de choix ponctuels jamais reconsidérés ensemble.
- **Cloud public vs self-hosted** – le cloud n'est pas toujours la solution la moins chère ; à charge stable et prévisible, l'hébergement dédié ou le self-hosted peut coûter nettement moins cher sur la durée.
- **Fin des doublons de sauvegarde** – plusieurs systèmes de sauvegarde redondants, empilés au fil des prestataires successifs sans que l'ancien soit jamais résilié.

6. Les achats IT : le levier qu'on oublie

Le matériel et les contrats d'infrastructure sont rarement mis en concurrence de façon systématique dans une PME – on rachète chez le même fournisseur par habitude, on accepte le premier devis par manque de temps pour en comparer d'autres.

- **Mise en concurrence systématique** – au minimum trois devis pour tout achat récurrent ou significatif.
 - **Négociation pluriannuelle** – un engagement sur 2-3 ans avec de meilleures conditions plutôt qu'un renouvellement mensuel ou annuel subi.
 - **Effet de groupe** – plusieurs PME qui mutualisent un même besoin (licences, matériel, hébergement) auprès d'un même fournisseur obtiennent des tarifs qu'aucune n'aurait individuellement – un levier presque jamais actionné faute de coordination entre entreprises indépendantes.
-

7. La gouvernance : le vrai levier structurel

Tous les leviers précédents ont un point commun : ils demandent que quelqu'un, dans l'entreprise, ait le temps, la vision d'ensemble et le mandat pour les actionner régulièrement – pas une fois, mais en continu. C'est précisément ce qui manque structurellement à une PME sans DSI.

Sans pilotage, chaque décision IT est prise isolément, par la personne la plus proche du besoin immédiat, sans visibilité sur l'ensemble du système d'information ni sur le budget global. Le résultat n'est pas une succession de mauvaises décisions : c'est une accumulation de décisions individuellement raisonnables, mais jamais arbitrées les unes contre les autres.

Ce que change un pilotage, même partiel

- Une roadmap IT annuelle plutôt que des achats au fil de l'eau
- Un comité budgétaire qui arbitre entre projets plutôt que de tout accepter
- Un point de contact unique qui connaît l'ensemble des contrats et leurs échéances
- Une personne dont c'est explicitement le rôle de poser la question « en a-t-on vraiment besoin ? »

Une PME de moins de 250 salariés n'a généralement pas besoin d'un DSI à temps plein pour obtenir ces bénéfices : quelques jours par mois de pilotage dédié suffisent à capter l'essentiel des économies structurelles décrites dans ce guide – c'est le principe d'une direction SI à temps partagé.

8. L'intelligence artificielle : vrai gisement d'économies ou effet de mode ?

L'IA generative est aujourd'hui vendue comme la réponse à peu près tout. La réalité pour une PME est plus nuancée : certains usages réduisent des coûts réels et mesurables, d'autres relèvent surtout du marketing.

CE QUI MARCHE DÉJÀ	CE QU'IL FAUT REGARDER AVEC PRUDENCE
Automatisation de tâches répétitives et bien définies (tri, saisie, reformulation)	Les promesses de « remplacer un logiciel entier » sans mesure préalable du besoin réel
Support de premier niveau et réponses aux questions fréquentes	Les outils IA ajoutés en couche supplémentaire sur une pile déjà trop complexe
Reporting et synthèse de documents internes	Le coût caché de la mise en conformité RGPD d'un nouvel outil IA mal choisi

La bonne approche reste la même que pour tout autre levier : partir d'un usage réel et mesurable, avant de partir d'un outil séduisant sur une démonstration commerciale.

9. Le facteur humain : recrutement, formation, et dépendance aux personnes clés

Un système d'information peu coûteux sur le papier peut devenir très cher si une seule personne en détient toute la connaissance – le jour où elle part, l'entreprise réapprend à ses frais ce qu'elle savait déjà, ou paie en urgence un prestataire externe au tarif fort.

- **Documentation minimale** – accès, mots de passe, schéma d'architecture – pas pour le formalisme, mais pour ne pas payer deux fois la même connaissance.
- **Le bon profil, ni plus ni moins** – beaucoup de PME recrutent un poste « informatique » généraliste quand le besoin réel est plus étroit (ou l'inverse), faute d'avoir quelqu'un en interne capable d'évaluer un candidat technique.
- **Choix d'un prestataire externe** – la même difficulté existe pour choisir un consultant ou une agence plutôt qu'un salarié : sans regard technique interne, le dirigeant juge sur la présentation commerciale plutôt que sur la compétence réelle.

10. Le risque : un coût qu'on ne voit qu'une fois qu'il est trop tard

Le risque est la seule famille de coûts de ce guide qui peut valoir zéro pendant des années, puis dépasser d'un coup tous les autres postes réunis. C'est aussi la plus facile à sous-provisionner, précisément parce qu'elle ne coûte rien tant que rien n'arrive.

QUELQUES REPÈRES CHIFFRÉS— LE COÛT DE LA CYBERCRIMINALITÉ POUR LES ENTREPRISES FRANÇAISES A ÉTÉ ESTIMÉ À PLUS DE 100 MILLIARDS D'EUROS EN 2024 (SOURCE : CYBERCOVER, CITÉ PAR SFR BUSINESS).— 47% DES ENTREPRISES TOUCHÉES DÉCLARENT PERDRE DES PROSPECTS ET 43% DES CLIENTS À LA SUITE D'UNE CYBERATTAQUE (SOURCE : SFR BUSINESS).— UNE CYBERATTAQUE PERTURBE EN MOYENNE L'ACTIVITÉ PENDANT 3 À 7 SEMAINES (SOURCE : SFR BUSINESS).

Trois postes méritent une attention particulière dans une PME sans DSI : les sauvegardes (existent-elles vraiment, sont-elles testées ?), la gestion des accès (un ancien salarié garde-t-il ses accès actifs ?), et la conformité RGPD (au-delà de la mention légale sur le site, les données sont-elles réellement

protégées ?). Aucun des trois ne coûte cher à corriger en amont ; tous les trois coûtent très cher une fois le problème survenu.

11. Passer à l'action : méthode de priorisation et plan en 90 jours

Neuf leviers, ce n'est pas neuf chantiers à mener de front. La bonne méthode consiste à prioriser par le rapport entre l'effort nécessaire et le gain attendu, puis à séquencer.

Priorisation : effort contre impact

	EFFORT FAIBLE	EFFORT ÉLEVÉ
Impact élevé	Résiliation SaaS, renégociation contrats – à faire en premier	Gouvernance IT, pilotage à temps partagé – à planifier
Impact faible	Consolidation de doublons mineurs – en continu	Développement sur-mesure isolé – à évaluer au cas par cas

Un plan en 90 jours

PHASE	SEMAINES	ACTIONS
1 – Cartographier	1 à 3	Lister contrats, abonnements, usages réels. Identifier les renouvellements à venir.
2 – Couper vite	4 à 6	Résilier l'évident, renégocier ce qui a une échéance proche.
3 – Arbitrer	7 à 10	Décider des consolidations, des candidats au développement sur-mesure, des priorités infra.
4 – Structurer	11 à 13	Poser une gouvernance minimale : qui pilote, à quel rythme, avec quel reporting.

Conclusion

Réduire le TCO informatique d'une PME n'est presque jamais une question de trouver LE bon outil ou LE bon prestataire. C'est une question de regard régulier sur un système qui, livré à lui-même, ne fait qu'accumuler des coûts par défaut. L'audit initial capte l'essentiel du gain rapide ; la gouvernance capte le reste, dans la durée.

Les neuf leviers de ce guide peuvent, pour la plupart, être actionnés par l'entreprise elle-même. Ce qui manque rarement, ce sont les idées – c'est le temps, et un regard suffisamment extérieur au quotidien de chaque service pour poser la question inconfortable : « pourquoi payons-nous encore ça ? »

À propos

Ce guide est publié par l'**association « On parle SI ? »**, qui explique l'informatique d'entreprise aux dirigeants de TPE et de PME – en vidéo, en conférence et dans des documents comme celui-ci.

L'association ne commercialise aucun produit ni aucune prestation. Ce document est diffusé librement, sans formulaire et sans contrepartie, et il est écrit pour rester utile même si vous ne faites appel à personne pour vous accompagner.

Ses membres exercent par ailleurs une activité professionnelle dans le secteur informatique, au sein de structures distinctes qui n'interviennent ni dans la ligne éditoriale, ni dans le financement de ces publications.

Les ordres de grandeur cités proviennent de sources publiques ou de plusieurs acteurs du secteur et sont donnés à titre indicatif. Une erreur, une question, une remarque : contact@onparlesi.fr.

ASSOCIATION ON PARLE SI ? – ONPARLESI.SITE-MODERNE.FR

INFORMATION GÉNÉRALE – NE CONSTITUE NI UN CONSEIL JURIDIQUE NI UN AUDIT