



Club XPAIRS

Club XPAIRS - 14, avenue du Garric - 15000 AURILLAC
Association déclarée – siret 820 931 079 00033

CEGID

M Jean-Baptiste Auzou
27 T av du général Leclerc
92100 Boulogne Billancourt

Lettre recommandée avec avis de réception

Objet : Discussions et craintes de la part de nos adhérents

Paris, le 10 avril 2025

Monsieur,

En tant que Présidente du Club XPAIRS qui représente les utilisateurs Cegid XPR Ultimate adhérents à notre association, je tenais à vous écrire, au nom du Bureau de l'Association, afin de vous faire part des inquiétudes croissantes exprimées par nos adhérents à la suite de l'annonce de fin de la maintenance du logiciel Cegid XPR Ultimate en mode OnPremise et du passage de la solution Cegid XPR Ultimate vers une offre exclusivement cloud (SaaS).

Comme vous avez certainement pu le constater, cette décision provoque une vive incertitude parmi vos clients et leurs utilisateurs, dont certains exploitent cet ERP depuis plusieurs dizaines d'années dans des environnements métiers complexes, sensibles et fortement intégrés.

Les adhérents sont aujourd'hui confrontés à un manque d'informations formalisées, claires sur les conséquences concrètes de ce changement, ce qui les empêche de prendre des décisions éclairées pour l'avenir de leurs systèmes d'information.

Afin de tenter de répondre à cette situation, l'association a entamé une phase d'analyse juridique des droits des utilisateurs.

Ces travaux révèlent une grande hétérogénéité des contrats en vigueur, soumis pour certains au droit privé, pour d'autres au droit public, avec des clauses et des engagements très variables d'un client à l'autre.

Dans ce contexte, le Club Utilisateurs est directement sollicité pour interpellier Cegid, demander des clarifications précises et initier un dialogue structuré.

Vous trouverez ci-joint un document synthétique regroupant les premières questions remontées par nos membres, qui concernent notamment les conditions de migration, la pérennité des développements spécifiques, la sécurité des données, la conformité réglementaire, et la réversibilité des solutions proposées.

Nous considérons que la gravité des enjeux impose aujourd'hui une discussion posée, franche et méthodique entre Cegid et les représentants des utilisateurs.

Nous vous demandons, par retour de courrier, d'apporter un maximum de précisions en réponse à nos adhérents pour qu'ils puissent entamer une réflexion sur l'organisation de cette évolution.

Le bureau du Club XPAIRS reste à votre disposition pour un échange formel afin d'aborder ensemble les perspectives de convenir d'une date de restitution de réponses ou de rencontre dans les meilleurs délais.

Veillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées.

Béatrice Dela Mairey



La fin de la maintenance de ERP OP à mi-2027 et la transition forcée vers le SaaS représentent un défi majeur pour les entreprises. Les interrogations sont nombreuses et concernent aussi bien les coûts, la faisabilité technique et organisationnelle de la migration, la sécurité des données, que la pérennité des développements spécifiques. L'absence de visibilité sur certaines modalités clés, continuité de service, accompagnement et la rigidité perçue de Cegid dans ses décisions incitent certains clients à envisager d'autres solutions ERP.

Un accompagnement renforcé et une communication plus transparente de la part de Cegid sont essentiels pour rassurer les utilisateurs et garantir une transition réussie.

1. Interrogations principales liées à la fin de la maintenance OP

- Coûts et modèle économique
- Continuité des *Fonctionnalités et des Personnalisations*
- Performance et continuité opérationnelle
- Sécurité et hébergement des données
- Capacité de Cegid à gérer la migration de tous ses clients
- Stratégie et impact à long terme

2. Contraintes exprimées par les clients

- Contraintes organisationnelles et de ressources
- Contraintes financières
- Contraintes techniques et impact sur le SI
- Contraintes de délai
- Problèmes liés à la méthode imposée par Cegid

3. Points sur lesquels Cegid doit mieux communiquer

Synthèse fin maintenance Cegid XRP Ultimate OnPremise

Réponses de 40 sur 91 adhérents du Club XPAIRS – réponses non obligatoires - Mars 2025

Soutien à la fin de maintenance de Cegid XRP Ultimate en On Premise

Non	33
Oui	1

Projet de migration en SaaS Cegid XRP Ultimate débuté

Non	33
Oui	1

Changement de logiciel autre que Cegid XRP Ultimate est envisagé

Non	12	36,36 %
Oui	21	63,64 %

1. Interrogations principales liées à la fin de la maintenance OP

Coûts et modèle économique

- Quel sera le coût global de la migration ? Inclura-t-il le transfert des données, la reprise des développements spécifiques et l'intégration des nouvelles interfaces ?
- Le coût de l'abonnement en mode SaaS sera-t-il plus élevé que la maintenance actuelle en on-premise ? Certains témoignages évoquent une augmentation de 2 à 2,5 fois par rapport au support des licences on-premise.
- Actuellement, les entreprises disposent souvent de plusieurs environnements (DEV, REF, REC, PPROD, PROD). Cette flexibilité sera-t-elle maintenue en SaaS, et à quel coût ?
- Comment seront facturées la maintenance standard et la maintenance exceptionnelle après 2027 ?
- Les clients ayant récemment investi dans la version on-premise de ERP OP, moins de 15 ans demandent s'ils bénéficieront d'un dédommagement, étant donné qu'ils n'ont pas eu l'alternative du mode SaaS lors de leur achat (investissements non amorties).

Continuité des *Fonctionnalités et des Personnalisations*

- Beaucoup de clients ont développé des personnalisations importantes directement en base de données d'ERP OP (PL/SQL, interfaces, contrôles, automatisations, requêtes SQL). Cegid prévoit-il une solution pour porter ces développements sur l'environnement SaaS ?
- La transition vers le SaaS nécessitera-t-elle une reconfiguration complète ou un portage automatique des paramètres et personnalisations réalisés depuis plusieurs années ?
- Tous les composants de la version on-premise modules comme la gestion des notes de frais, de droits d'auteurs, XLinks ?

- L'ERP est souvent fortement interfacé avec d'autres systèmes. L'absence d'accès direct aux bases de données pourrait compliquer les interactions avec les outils métiers existants (transfert de données des interfaces métiers).
- Le SaaS peut-il garantir la compatibilité avec tous les systèmes actuellement connectés à ERP OP (Serensia, outils Excel, connexions DBLINK et exécutent des requêtes SQL hors ERP pour croiser des données avec d'autres bases connectés...).

Performance et continuité opérationnelle

- Certains clients craignent une dégradation de la réactivité des traitements, notamment des objets avec plus de 2000 lignes, le SaaS offrira-t-il des performances comparables de rapidité des traitements à la version on-premise ?
- Quel sera le niveau de service, temps d'arrêt et disponibilité (SLA) en termes de disponibilité sur le site des clients ?
- Le support jugé défaillant en mode on-premise, sera-t-il renforcé en SaaS ?
- En cas de perte d'accès au réseau, une solution alternative sera-t-elle prévue pour assurer la continuité des opérations ?

Sécurité et hébergement des données

- Où seront hébergées les données des clients et quelles garanties (cloud souverain, RGPD, réversibilité de données) ?
- Quelles sont les garanties apportées aux clients face aux inquiétudes sur le Cloud Act (data US si Oracle est hébergeur) ?
- Comment seront protégées les données (chiffrement, isolation des environnements clients) ?
- La solution SaaS sera-t-elle conforme aux exigences de l'ANSSI et aux standards SecNumCloud ?
- L'authentification SSO via Azure AD en protocole SAML sera-t-elle toujours possible ?
- En cas de changement du logiciel, quelles seront les garanties sur la réversibilité des données (récupération et transfert de compétences) ?

Capacité de Cegid à gérer la migration de tous ses clients

- Peu de clients ont déjà migré vers le SaaS (seulement 4 à ce jour et non encore en MEP), et de nombreux projets des nouveaux clients sont en cours. Cegid et ses partenaires ont-ils la capacité d'accompagner tous les clients dans un délai aussi court ?
- Côté client de la base installée, un projet de cette ampleur nécessite des ressources humaines et financières importantes. Quel accompagnement Cegid prévoit-il pour faciliter cette transition ?
- Les clients soulignent le peu de visibilité sur le planning ou l'accompagnement réel proposé par Cegid, les périodes de reprises de données et de démarrage d'activité sont dépendantes de l'activité de chaque client, est ce que ces éléments ont fait l'objet d'une étude approfondie et quelles sont les préconisations ?
- Quelle facturation sera appliquée pendant la période de migration ?

Stratégie et impact à long terme

- En mode SaaS, les entreprises seront encore plus liées à l'éditeur. Quelles sont les engagements de Cegid pour éviter un verrouillage technologique et une hausse des coûts non maîtrisée ?
- aux contraintes imposées, certains clients envisagent de mettre l'ERP en concurrence avec d'autres solutions du marché, Cegid va-il être présents aux réponses aux appels d'offres ?
- La fin de la maintenance OP et l'obligation de migration en SaaS constituent-elles une rupture unilatérale de contrat ?

2. Contraintes exprimées par les clients

La décision de migration intervient alors que de nombreux projets structurants sont déjà en cours au sein des organisations, rendant l'absorption de cette charge supplémentaire difficile, voire impossible à court terme.

Contraintes organisationnelles et de ressources

- Projets déjà engagés : La migration vers le SaaS se superpose à d'autres projets majeurs en cours, notamment :
 - La mise en conformité avec la réforme de la facturation électronique (obligatoire en 2026).
 - Le remplacement de solutions internes comme LAD Cegid (non compatible avec le SaaS).
 - Des projets de transformation SI déjà prévus jusqu'en 2027.
- Absence de ressources disponibles : Les équipes IT et financières sont déjà mobilisées sur d'autres initiatives stratégiques. Il serait difficile, voire impossible, d'assigner les ressources nécessaires à la migration sans perturber d'autres projets critiques.
- Incertitude sur la continuité des opérations : L'ERP de Cegid est au cœur des SI de nombreuses entreprises. Passer au SaaS nécessitera une refonte des interactions avec d'autres systèmes, augmentant le risque d'instabilité et de perturbation des opérations métiers.
- Multiplés environnements à gérer : Certaines organisations disposent de plusieurs environnements de production et de test (ex. : DEV, REC, PROD, etc.). Il n'est pas clair comment Cegid prendra en charge ces spécificités dans le modèle SaaS.
- Hétérogénéité des utilisateurs : Certains clients disposent de milliers d'utilisateurs répartis sur plusieurs sites, voire dans des établissements hospitaliers ou administratifs fonctionnant en continu (H24). Une migration sans garantie de continuité de service est difficilement envisageable.

Contraintes financières

- Aucun budget prévu : La migration n'était pas anticipée, et donc non budgétée. Dans certaines structures, la planification budgétaire est faite sur 5 ans, rendant tout changement financier immédiat compliqué.
- Investissements récents : Certaines entreprises ont récemment investi dans des infrastructures On-Premise, dont l'hébergement ou l'achat de licences (parfois en 2022). Ce passage au SaaS remet en cause ces investissements, générant une perte financière importante.

- Modèle économique incertain : Cegid n'a pas clairement communiqué sur le coût du SaaS (abonnement, coûts additionnels pour des environnements de test, facturation des mises à jour, etc.). Des entreprises craignent une augmentation drastique des coûts de maintenance et d'abonnement après la bascule.
- Refonte obligatoire des interfaces : La migration nécessitera une refonte des interfaces entre Cegid et d'autres applications métiers. Ces développements n'ont pas été anticipés et pourraient engendrer des coûts élevés.
- Obligation de contractualisation pour certains modules : L'obligation de souscrire à de nouveaux modules (ex. GED GTIDOC centralisée, archivage) impose des coûts additionnels non prévus.

Contraintes techniques et impact sur le SI

- Sécurité et souveraineté des données : Plusieurs organisations (notamment celles relevant du secteur public) doivent respecter des directives strictes en matière de protection des données (ex. directives de la DINUM, conformité SecNumCloud). Or, la localisation des datacenters de Cegid et leur conformité réglementaire ne sont pas garanties.
- Compatibilité avec les systèmes existants : Le SaaS pourrait remettre en cause l'architecture SI existante, obligeant certaines entreprises à repenser entièrement leur urbanisation et leur interconnexion avec d'autres applications.
- Accès aux bases de données : Aujourd'hui, les clients utilisent des requêtes SQL directes pour interroger la base de données, croiser des informations ou alimenter des outils de BI. Il n'est pas clair si cette flexibilité sera maintenue en SaaS.
- Performance et disponibilité : Les temps de réponse en mode SaaS sont une inconnue. Dans certaines organisations ayant des milliers d'utilisateurs simultanés, il est essentiel de garantir que la solution puisse supporter ces charges sans latence excessive.
- Autonomie et exploitation : En On-Premise, certaines tâches d'administration (ex. redémarrage d'un service, accès aux logs) sont gérées en interne. En SaaS, ces actions seront entièrement dépendantes de Cegid, ce qui peut poser un problème de réactivité et d'autonomie.

Contraintes de délai

- Migration imposée à un horizon trop court : La roadmap annoncée par Cegid prévoit un passage au SaaS d'ici 2027, mais de nombreuses organisations estiment qu'elles ne pourront pas absorber ce projet avant 2028-2031.
- Chevauchement avec d'autres obligations réglementaires :
 - Déjà évoqué au point « contraintes organisationnelles et ressources »
 - D'autres doivent respecter des engagements contractuels (ex. contrat assurant le maintien de l'On-Premise au-delà de 2029).

Problèmes liés à la méthode imposée par l'Editeur

- Manque de concertation avec les clients : Cegid impose cette transition de manière unilatérale, sans consultation approfondie de ses clients ni accompagnement structuré.

- Absence d'informations détaillées : À ce jour, il n'existe pas de webinaires, ateliers techniques ou POC permettant aux clients d'évaluer la future solution SaaS.
- Politique commerciale discutable : Certains clients ont récemment acheté des licences ou des hébergements On-Premise sans être informés de cette future obligation de migration, ce qui est perçu comme un manque de transparence.

3. Points sur lesquels Cegid doit mieux communiquer

- Tarification SaaS détaillée (abonnement, licences, spécifiques, maintenance...).
- Transparence sur la feuille de route et la stratégie produit (fonctionnalités couvertes, planning de migration, évolutions à venir).
- Accompagnement SaaS et support client et l'amélioration du service existant
- Conditions, impacts et modalités d'accompagnement de la migration vers le SaaS (ressources Cegid, documentation, ateliers, POC...).
- Reprise des spécifiques & interfaçage (développements internes, outils métiers).
- Sécurité, hébergement et conformité des données (lieux, cloud souverain, garanties, SLA...).
- Modalités de communication et transparence commerciale : Certains clients affirment ne pas avoir été informés correctement ou à temps.