Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

La fin de la maintenance de ERP OnPremise à mi-2027 et la transition 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

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

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 ?

<CEGID> le coût global de la migration dépend de plusieurs facteurs : la release installée chez le client, les développements spécifiques réalisés, les personnalisations réalisées, l'évolution ou pas du périmètre à migrer. Il est donc nécessaire de passer par une qualification de chaque dossier, puis un calibrage fait par nos équipes services qui donne lieu à une proposition commerciale. Cette proposition inclue tout le périmètre ci-dessus. Le transfert des données est bien sûr inclus dans la proposition de migration.

- 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.

<CEGID> les deux éléments ne sont pas comparables, le service associé est totalement différent. Le mode Saas est la mise à disposition d'un logiciel accessible aux utilisateurs via internet. Aucune installation sur les serveurs de l'entreprise cliente n'est requise. Chaque utilisateur dispose d'un compte, avec des niveaux de droit variables, lui permettant d'accéder au logiciel. La mise à disposition, la maintenance évolutive et corrective, les mises à jour sont de la responsabilité de l'éditeur du logiciel SaaS. Ce n'est plus aux équipes informatiques de l'entreprise de s'en charger comme c'est le cas sur des solutions On Premise. Tous ces couts d'infrastructure technique et technologiques, la sécurité, les évolutions, les montées de versions et l'administration des plateformes ne sont donc plus à la charge des clients mais de l'éditeur avec la responsabilité associée.

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

- 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 ?

<CEGID> oui, le tarif de base inclue déjà 2 environnements (un de production, un de test), un autre environnement est fourni pendant la durée du projet, mais le client peut en option acquérir jusqu'à 5 environnements. Le coût précis peut être communiqué par le commercial en charge du client.

- Comment seront facturées la maintenance standard et la maintenance exceptionnelle après 2027 ?
  <CEGID> les dates mentionnées dans le courrier liées sont les suivantes :
  - 1er juin 2027 : fin de la maintenance standard pour Cegid XRP Ultimate On Premise.
  - 1er juin 2027 au 1er juin 2029 : mise en place d'une phase de maintenance exceptionnelle pour accompagner vos clients durant la transition
    La facturation liée aux deux phases est généralement de 22% et 32% sauf contre-indication particulière contractuelle.
- 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).

<CEGID> Il n'existe pas de règle pré établie sur des contrats/conditions commerciales spécifiques à des clients particuliers. Pour rappel, les règles comptables d'amortissement des logiciels ne sont pas sur 15 ans et la notion d'amortissement est une notion comptable et non financière.

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 ?
  <CEGID> oui, des solutions existent, à étudier dans la cadre de la session de cadrage en fonction des typologies de traitement réalisés
- La transition vers le SaaS nécessitera-t-elle une reconfiguration complète ou un portage automatique des paramètres et personnalisations réalisés depuis plusieurs années ?
  <CEGID> tout dépend de la configuration client, mais dans la majorité des cas la base est portée en automatique sans besoin de re paramétrage.
- Tous les composants de la version on-premise modules comme la gestion des notes de frais, de droits d'auteurs, XLinks ?
  <CEGID> pour les solutions de Cegid XRP Ultimate, la grande majorité des modules sont disponibles mais la qualification avant-vente permettra précisément de répondre à la question.

- 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).
  <CEGID> l'accès direct aux bases de données a été modifié dans l'offre en raison des risques liés à la sécurité qui est fondamentale pour Cegid. Là aussi des solutions existent comme les APIs, les transferts de fichiers, X link, …à étudier lors de la phase de cadrage. En complément, nous disposons maintenant

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

d'une offre d'interfaçage inter-applicatif totalement intégrée à XRP Ultimate permettant de gérer les flux entre applications en assurant la traçabilité et l'auditabilité de ces flux.

- 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…).
  <CEGID> L'offre SAAS de Cegid XRP Ultimate propose une solution métier à tous ces besoins, et c'est lors de la qualification avant-vente que tous ces besoins sont analysés, et auxquels différentes fonctionnalités peuvent répondre. Concernant les ISVs, tout dépend de la possibilité de chaque solution d'être proposée en mode SAAS.

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 ?
  <CEGID> L'offre a été « sizée » pour répondre à notre typologie de clients grands comptes. Dans la phase de qualification, la volumétrie exacte est abordée de manière à s'assurer d'avoir une infrastructure qui permet de répondre à la volumétrie cible du client.
- Quel sera le niveau de service, temps d'arrêt et disponibilité (SLA) en termes de disponibilité sur le site des clients ?
  <CEGID> Des documents publics existent pour répondre à ces interrogations :
  Le livret de service de Cegid XRP Ultimate.
  Le plan d'assurance sécurité des solutions Cegid.
  Enfin un autre document, les conditions générales d'utilisation des services SAAS chez cegid sont aussi importantes à connaître.
- Le support jugé défaillant en mode on-premise, sera-t-il renforcé en SaaS ?
  <CEGID> Les clients SAAS bénéficient d'un système de ticketing différents permettant la traçabilité complète des tickets et une meilleure prise en charge des équipes supports. Comme évoqué, les équipes support sont en cours de structuration avec des nouvelles compétences qui sont en train de monter en charge. Un prochain bureau avec le club X Pairs au mois de mai permettra de re faire le point sur cette équipe.
- En cas de perte d'accès au réseau, une solution alternative sera-t-elle prévue pour assurer la continuité des opérations ?
  <CEGID> Non, et c'est la raison pour laquelle les prérequis techniques sont importants à respecter, l'accès à internet et inévitablement un prérequis comme pour toutes les solutions SaaS du marché.

Sécurité et hébergement des données

- Où seront hébergées les données des clients et quelles garanties (cloud souverain, RGPD, réversibilité de données) ?
  <CEGID> les données sont opérées sur Oracle Cloud Infrastructure, en zone européenne, actuellement en Allemagne.
- Quelles sont les garanties apportées aux clients face aux inquiétudes sur le Cloud Act (data US si Oracle est hébergeur) ?

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

<CEGID> en tant que société américaine, Oracle est soumis au Cloud act comme toutes les sociétés dont le siège est au U.S.A.
Le Cloud Act (Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act) est une législation américaine adoptée en 2018, permettant aux autorités américaines de contraindre les fournisseurs de services cloud basés aux États-Unis à fournir des données stockées à l'étranger, dans le cadre d'enquêtes criminelles, et uniquement dans ce cadre.
Par ailleurs, les data centers sont utilisés en Europe, en Allemagne, à ce titre, le traitement des données personnelles sont encadrés par le RGPD. Enfin, nous chiffrons les données de cegid XRP Ultimate de manière à ce qu'elles soient protégées.

- Comment seront protégées les données (chiffrement, isolation des environnements clients) ?
  <CEGID> L'offre Cegid XRP Ultimate est une offre SAAS dédiée, mono tenant, seule la couche réseau, le serveur traitement et le serveur web peuvent être partagés entre plusieurs clients.
  Les données et les sauvegardes sont chiffrées en base avec les outils fournis par Oracle.
  Les fichiers externalisés sont chiffrés.

- La solution SaaS sera-t-elle conforme aux exigences de l'ANSSI et aux standards SecNumCloud ?
  <CEGID> non le data center utilisé n'est pas Sec Num Cloud.
- L'authentification SSO via Azure AD en protocole SAML sera-t-elle toujours possible ?
  <CEGID> oui tout à fait via Cegid Account
- En cas de changement du logiciel, quelles seront les garanties sur la réversibilité des données (récupération et transfert de compétences) ?
  <CEGID> A l'échéance ou en cas de résiliation du Contrat, les accès au Service sont fermés le dernier jour du Service. Le Client devra donc avoir, avant cette échéance, (i) récupéré les Données Client accessibles au travers des fonctionnalités du Service ou (ii) demandé à Cegid la restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client. Sauf dispositions contraires stipulées dans un Livret Service, toute restitution d'une copie de la dernière sauvegarde des Données Client par Cegid sera effectuée dans un format standard du marché choisi par Cegid et sera mise à disposition du Client gratuitement ou, si le volume des Données Clients est trop important, par mise à disposition d'un lien de téléchargement ou par envoi d'un support externe et ce, dans le cadre d'une prestation facturable au tarif en vigueur. Sauf dispositions contraires stipulées dans le Livret Service, à partir du soixantième (60ème) jour à compter du jour de la résiliation du Contrat, le processus d'effacement des Données Client sera enclenché aux fins de les rendre inutilisables. Cet effacement s'effectuera sur les données de production ainsi que sur les données sauvegardées et ce, en fonction des durées de rétention des sauvegardes

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 ?
  <CEGID> Cegid fera appel à nos équipes consulting, ainsi que nos partenaires intégrateurs et distributeurs. Des nouveaux partenaires intégrateurs sont en cours de monter en compétence.

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

- 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 ?
  <CEGID> l'ampleur du projet de passage en SAAS dépends de l'existant et de l'utilisation de la solution par le client. Pour faciliter la prise ne main et la gestion du projet, il a été décider de nommer systématiquement un chef de projet Cegid afin d'accompagner les clients dans la réalisation de ces migrations.
- 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 ?
  <CEGID> Il n'est pas prévu de faire une migration globale de tous les clients mais de procéder au cas par cas en mettant en place un planning dédié à chaque client respectant ses périodes d'activités. En moyenne, nous avons étudié qu'un projet de migration devait prendre 5 mois de délais.
- Quelle facturation sera appliquée pendant la période de migration ?
  <CEGID> Ce point doit être analysé dans la phase d'adéquation.

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 ?
  <CEGID> Les conditions d'augmentation tarifaire sont fixées soit dans nos conditions générales d'utilisation et sont liées au Syntec, soit dans un contrat client dédié.
- 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 ?
  <CEGID> oui, dans la mesure où l'appel d'offre correspond aux offres Cegid.
- La fin de la maintenance OP et l'obligation de migration en SaaS constituent-elles une rupture unilatérale de contrat ?
  <CEGID> non, sauf disposition contractuelle spécifique.

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.
    <CEGID> Cegid est conscient des nombreux projets qui occupent les DSI actuellement mais l'évolution proposée a un impact peu important sur les processus métier de l'ERP.

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

- *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.
- *Multiples 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.
  <CEGID> oui Cegid offre la possibilité d'avoir de multiples environnements.
- *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.
  <CEGID> nous comprenons cela, c'est la raison pour laquelle les cas particuliers doivent être gérés et discutés avec l'éditeur pour trouver la meilleure solution et le meilleur planning de mise en oeuvre.

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.

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

- *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...).

Docusign Envelope ID: 1BEDEA14-F378-4FA3-9D5F-63174509EFAB

- Modalités de communication et transparence commerciale : Certains clients affirment ne pas avoir été informés correctement ou à temps.