

## Groupe GFI Solutions - Amener les clients sur un nuage

Claude Turcotte 20 juin 2011 Actualités économiques



Photo : Jacques Grenier - Le Devoir

Gilles Létourneau: «Les clients de nos clients sont nos clients.»

Avoir la tête dans les nuages a toujours évoqué le rêve, la fantaisie, voire l'irréalisme. Mais désormais, en cette ère de l'informatique et d'Internet, l'expression prend un sens tout à fait différent. Cela est même devenu un argument de vente pour le Groupe GFI Solutions, un spécialiste en matière de solutions technologiques pour les banques, les comptables, les notaires, les PME et plusieurs autres créneaux de marché parmi ses 55 000 clients.

Gilles Létourneau, président et chef de la direction de GFI Solutions, une entreprise dont on pourrait dire qu'il est le père en plus de la diriger depuis 22 ans, est fort bien placé pour parler de l'évolution de cette industrie: «L'avenir, c'est tout ce qui est mobile, et le mobile va passer par le SAS ou les solutions en mode service et dans le nuage.»

L'expression provient de la traduction de «cloud computing», une image qui résume bien la tendance actuelle dans le monde virtuel.

«C'est l'informatique en nuage. Je peux être partout dans le monde et je n'ai pas à me soucier d'être branché à mon bureau pour que celui-ci me réponde. Je n'ai pas à transférer de fichiers et je n'ai qu'à dire à l'autre compagnie, qui est aussi dans le nuage, que je viens de faire une transaction avec elle. Ça élimine le papier et c'est beaucoup

plus rapide», explique M. Létourneau, qui voit aussi les changements majeurs que suscite l'évolution extrêmement rapide de la technologie. «Le marché va vers la location de services, au lieu de les acheter. Selon la formule traditionnelle, je vends des logiciels qui roulent sur les postes de travail et les serveurs des clients, alors que la tendance actuelle est d'avoir des logiciels dans le nuage informatique, sans vraiment savoir où ça réside. Cela veut dire qu'il ne sera plus nécessaire d'avoir des serveurs dans son entreprise. Les grandes sociétés veulent de plus en plus l'informatique dans le nuage, par la voie d'Internet sécurisé.»

Actuellement, pas plus de 10 % des clients de GFI Solutions sont branchés sur le nuage, lequel est en fait constitué de serveurs que possède GFI et qui se trouvent bel et bien quelque part sur le plancher des vaches. Ce sont ses logiciels qui permettent les communications par Internet et par la voie céleste. Comme près de 70 % de son chiffre d'affaires provient de PME, lesquelles ont peu recours aux solutions technologiques dans leur fonctionnement général et qui se sentent souvent débordées par la paperasse, M. Létourneau a pour objectif de les aider en leur proposant de s'orienter vers l'électronique pour leurs affaires, sans avoir à investir dans l'achat de serveurs. Cela devient d'une certaine façon une forme d'impartition.

### **Défi: convaincre les PME de passer à l'informatique**

Encore faut-il les convaincre de prendre ce virage. «Les PME travaillent toutes manuellement et utilisent encore le fax. Elles ont besoin d'être plus efficaces et qu'il y ait moins de monde affecté à faire des factures, des chèques pour les envoyer par la poste, etc. Un dépôt de paie, c'est devenu normal pour elles, mais pas envoyer une facture électronique. Les gens sont habitués à les recevoir et à les regarder, mais ça pourrait se faire automatiquement, tant pour l'inscription dans le système comptable que pour le paiement.»

M. Létourneau estime qu'il faudra de quatre à cinq ans pour réussir à amener les PME dans l'ère des affaires électroniques. On sait qu'à cet égard, les PME québécoises sont en retard sur les PME canadiennes et que le Canada dans son ensemble a beaucoup de travail à faire pour rejoindre les entreprises américaines.

On ne peut certainement pas reprocher à M. Létourneau d'avoir contribué à ce retard. Lui-même informaticien, il a fondé sa première entreprise, Conceptum, en 1988. Pour accélérer sa croissance, il s'est associé en 2004 à GFI Informatique, un groupe français ayant les moyens financiers de satisfaire ses ambitions. Ensemble, ils ont créé GFI Solutions; puis a suivi une série d'acquisitions, dont Accovia dans le développement de logiciels pour l'industrie du voyage et Bell Solutions d'affaires; la plus récente acquisition a été celle de Fortsum, dont le marché principal est celui des applications logicielles comptables, commerciales et bancaires pour les PME canadiennes. «Quand on fait une acquisition, ce sont souvent de vieilles technologies de 20 ou 25 ans. On les récrit. Il faut faire évoluer ces vieilles technologies et faire migrer ensuite nos clients vers de nouvelles technologies», poursuit le président. En plus de ses dépenses habituelles d'entretien, il y a présentement en chantier un projet de 10 millions auquel participent une centaine d'informaticiens.

L'an passé, GFI Solutions, qui compte près de 1000 employés aujourd'hui, a déclaré des revenus supérieurs à 100 millions. Actionnaire majoritaire au début, M. Létourneau a préféré laisser le contrôle de l'entreprise à GFI Informatique pour se concentrer sur le développement des affaires. Le Fonds de solidarité y a investi 31 millions en 2008, pour y devenir le deuxième actionnaire en importance.

GFI Solutions se retrouve donc avec 55 000 clients, la plupart étant de petites entreprises, allant des quincailleries aux bureaux de notaires et de comptables, aux garderies, aux petites entreprises de construction, aux municipalités, aux sociétés forestières. Les gros clients, qui contribuent à 40 % des revenus, comprennent des banques et des voyagistes, qui couvrent l'ensemble de la planète, ainsi que de très grandes villes.

La stratégie de développement de GFI Solutions s'articule autour d'une notion de synergie plutôt originale: «Les clients de nos clients sont nos clients.» En vertu de ce modèle, il y a par exemple une ville au centre et un projet de développement résidentiel; le notaire s'occupe des enregistrements, le constructeur achète du bois, la quincaillerie fournit les matériaux, la banque, le financement, le comptable s'occupe des comptes et des paiements au gouvernement. Et GFI Solutions «tente d'être présente partout» et de relier tous ces clients par le truchement de l'informatique dans le ciel. «Notre avantage est que leurs clients sont nos clients et qu'ils utilisent nos solutions électroniques. Ce ne sont pas huit partenaires qui doivent se convaincre de se parler électroniquement. C'est à nous de les convaincre et de les amener graduellement à cela, ce qui les rendra plus efficaces et leur coûtera moins cher.» Et comment les convaincre? En faisant valoir que «se rapprocher des clients, c'est aller vers la mobilité».

Pour ce qui est de la croissance future, M. Létourneau mise essentiellement sur des acquisitions, surtout au Canada anglais, puisque près de 80 % des revenus de l'entreprise proviennent actuellement du Québec. GFI Solutions, qui affirme être le premier au Québec et le cinquième au Canada, en incluant l'industrie des fabricants de jeux, par exemple Ubisoft, investit beaucoup d'argent dans la modernisation de ses technologies. En plus de son siège social à Montréal où travaillent 560 personnes, il a des bureaux à Québec (220 employés), à Sherbrooke, à Winnipeg, à Toronto, à Halifax et à Paris, avec une petite équipe de

12 personnes qui s'occupe essentiellement de la clientèle voyageur. Il possède au Québec un important réseau de 1000 revendeurs constitué de petits magasins, de bureaux de comptables, etc.

À la tête d'une équipe de direction qui est en place depuis longtemps, M. Létourneau, qui n'est âgé que de 52 ans, entend y demeurer encore longtemps. «Pourquoi laisser un cheval gagnant?», conclut-il.

\*\*\*

Collaborateur du Devoir

Haut de la page

© Le Devoir 2002-2011

Stratégie Web et référencement par Adviso  
Design Web par Egzakt