

L'entreprise de cet Indien a séduit KBC qui l'a ensuite rachetée

L'hôtellerie mène à tout...

Bipin Nambiar était employé dans un hôtel de New Delhi. Un passage dans une école de gestion hôtelière suisse lui permet de découvrir l'Europe, puis la Belgique où il crée une entreprise informatique que lui rachètera KBC. Un destin pour le moins inattendu. | Jean-Yves Huwart

Rien ne prédestinait Bipin Nambiar à résider un jour à Ypres, encore moins à apprendre le néerlandais et à commenter sur son blog le résultat des élections législatives en Belgique. Le Westhoek est pourtant devenu le quotidien de cet Indien de 33 ans. Voici trois ans, il a vendu sa société informatique ValueSource au groupe KBC. La collaboration avec la banque s'est poursuivie. Mais le jeune homme d'affaires piaffait de redémarrer un nouveau projet. C'est chose faite avec Applied Development, une entreprise de services informatiques, à nouveau, basée à Gand et à Chennai (ex-Madras) en Inde et dans laquelle la société d'investissement GIMV est entrée dans le capital à hauteur de 10%.

Il débarque à Ypres sans connaître un mot de néerlandais

Bipin Nambiar est originaire de New Delhi. Après avoir décroché un diplôme en histoire indienne, il entame sa carrière dans le service marketing d'un hôtel de la capitale où on lui confie des tâches relatives à l'information du système de réservation.

«Ma famille n'était pas spécialement riche, avoue le jeune entrepreneur. Un jour, l'opportunité de suivre une formation dans une école de gestion hôtelière à Montreux, en Suisse, s'est présentée.

«Les entreprises belges n'attirent pas les grands groupes de services informatiques indiens. Elles sont trop petites.»

J'ai saisi la balle au bond.» Le jeune homme débarque sur les bords de la Riviera vaudoise avec 200 francs suisses en poche. «Mon ticket de train payé, il ne me restait déjà presque plus rien», se souvient-il. Le début d'une époque plutôt douloureuse. «La journée, j'assistais aux cours, détaille-t-il. La nuit, j'étais serveur. J'assurais le room service dans un hôtel. C'était très dur.» Durant son séjour en Suisse, Bipin Nambiar apprend aussi le français.

Diplôme en poche, le jeune indien s'envole alors pour Nashville, aux Etats-Unis. Un hôtel américain l'a recruté au sortir de l'école helvète. «Ce n'était pas le paradis, insiste-t-il, mais j'ai pu m'accommoder pendant un an et demi d'une situation plus confortable.»

L'Indien préfère néanmoins l'Europe où il a rencontré sa future femme, une Belge. Il s'installe finalement en Flandre-Occidentale. Il ne parle pas le néerlandais. Mais il noue rapidement de bonnes relations dans la sphère économique flamande. «Je connaissais des entreprises informatiques indiennes en quête de contacts en Belgique, pointe le patron d'Applied Development. Je les ai aidées.

C'est de cette manière que je me suis retrouvé exposé au monde de la sous-traitance informatique en Inde. Moi qui songeais justement à lancer une activité en relation avec le sous-continent...» Une fois de plus le destin faisait bien les choses.

Janssen, Picanol, KBC... comme clients

L'informatique. L'idée va de soi. Nous sommes en 2000. L'Inde émerge sur le radar des technologies de l'information. Bipin Nambiar engage une poignée d'informaticiens de Chennai et fonde ValueSource. Il convainc ses premiers clients belges parmi lesquels quelques grands noms comme Janssen ou Picanol.

Au commencement, ValueSource propose de simples services de développement informatique. La valeur ajoutée est mince. Ivan Vercruyse, un ancien cadre de Keyware rejoint alors l'entreprise. «Dès ce moment, nous avons pu prendre en charge des projets entiers», note Bipin Nambiar. Le groupe KBC devient un important client. La banque cherchait un partenaire en Inde pour réduire ses coûts de développement informatiques. Les deux acteurs se rapprochent au point qu'en 2004, le groupe bancaire rachète ValueSource. Le montant de la transaction n'est pas dévoilé. Bipin Nambiar conserve néanmoins les commandes de la société. A l'époque, ValueSource n'occupait qu'une cinquantaine de salariés.

«Désormais, l'effectif s'élève à 250 personnes, majoritairement en Inde, précise le fondateur. Mon travail a consisté à accompagner KBC. Ils ont dû se structurer différemment pour intégrer la filiale belge-indienne dans leur politique informatique. J'ai aussi passé une grande partie de mon temps à gérer les ressources humaines. Compte tenu de la très grande demande actuelle pour les experts indiens en informatique, la difficulté majeure consistait à stabiliser les équipes.» Le travail terminé, il décide finalement de quitter ValueSource fin 2006. Le destin l'appelle ailleurs.

Ouvrir l'offshoring aux PME belges

Entreprendre est devenu une seconde nature pour Bipin Nambiar. Avec son ancien directeur technique belge, il fonde Applied Development. La nouvelle entreprise vise cette fois le marché des PME. «La plupart des entreprises en Belgique n'attirent pas les grands groupes de services informatiques indiens comme Infosys ou Wipro, explique Bipin Nambiar. Elles sont trop petites. Même Belgacom, avec ses 17.000 salariés, ne consacre pas toujours des budgets suffisamment importants pour les intéresser.» Or, Bipin Nambiar pense que les services de sous-traitance informatique en Inde (*offshoring*) peuvent être rentabilisés par des projets de plus petite taille, conduits par des entreprises de 500 à 1.000 personnes.



BIPIN NAMBIAR, FONDATEUR DE VALUESOURCE ET D'APPLIED DEVELOPMENT

«Si un projet de développement informatique vous coûte quatre fois moins cher en Inde, mais que, simultanément, il dure quatre fois plus longtemps, votre gain est nul ou presque...»

Le marché évolue. L'Inde offre désormais des services sophistiqués. Y sous-traiter permet d'économiser 40% par rapport aux coûts pratiqués en Belgique. «Toutefois, précise Bipin Nambiar, le défi, pour ces entreprises, est de garantir un résultat livré en temps et en heure. Si un projet de développement informatique vous coûte quatre fois moins cher en Inde, mais que, simultanément, il dure quatre fois plus longtemps, votre gain est nul ou presque...» Autre élément : nombre d'entreprises requièrent des développements informatiques ponctuels. «Nous pouvons détacher rapidement une équipe pour elles, pour une durée courte, signale l'Yprois. Elles évitent ainsi de fastidieux et inutiles recrutements en Belgique.»

De toute manière, assure-t-il, les PME qui ont besoin de développements sur mesure, peuvent de moins en moins recourir à des res-

sources locales. «Les coûts sont trop élevés, relève le patron d'Applied Development. Elles se rabattent donc sur des logiciels et des plateformes standardisées. Mais de la sorte, elles ne parviennent pas nécessairement à se différencier de leurs concurrentes. L'informatique devient pour elles un handicap compétitif.» Important toutefois : le pilotage des projets doit être maintenu en Belgique, selon le patron d'Applied Development. Question de compréhension et de bonne coordination.

Bipin Nambiar s'applique à lui-même aujourd'hui ce principe de proximité avec ses clients belges. Marié, père d'un enfant, il s'est fondu dans le décor ouest-flandrien. Il est trilingue (français, anglais, néerlandais...) et... diplômé en management de la Vlerick School. ■