

L'Etat de l'Art

OBJECTIFS

Comment apprécier les offres et mesurer la capacité des prestataires à répondre aux attentes ?

- Comment réaliser un état des lieux ("due diligence") précis et non contestable ?
- Comment rédiger un contrat équilibré et réaliste, quelles principales précautions ?
- Comment élaborer des SLA (Service Level Agreements) pragmatiques et motivants ?
- Comment mettre en place l'organisation et les moyens pour gérer la relation ?
- Comment s'assurer que le prestataire reste une force de proposition ?
- Comment préparer la réversibilité, comment la mettre en œuvre ?

PARTICIPANTS

Toutes les directions

Informations :

Basée sur de nombreux exemples et cas réels d'analyses et d'élaborations de contrats d'infogérance, c'est l'expérience concrète des intervenants qui constitue, pour l'essentiel, la matière de ce séminaire. Au-delà des conseils et de la démarche méthodologique, il apporte des chiffres de référence et des repères pour mieux comprendre, s'orienter, savoir ce qui se fait et ce qui peut être fait aujourd'hui en matière d'outsourcing

Outsourcing : Etat de l'Art

PROGRAMME

Externalisation : les limites de l'exercice

- Avoir une approche réaliste
- Qu'est-ce qui se fait aujourd'hui ? Quelle est la topologie des contrats d'outsourcing ?
- Le contrat d'outsourcing
- Les bonnes et les mauvaises raisons de l'externalisation
- Réduction des coûts, amélioration de la qualité, alignement stratégique : les résultats sont-ils au rendez-vous ?
- Quelles fonctions externaliser ?
- Les risques, les craintes et les faux espoirs
- Coût, qualité, réactivité, devoir de conseil sont souvent cités dans les bénéfices attendus. Ces attentes sont-elles toujours objectivées de façon réaliste ? Comment ne pas les idéaliser ?

On externalise bien ce que l'on connaît bien

- L'analyse préalable
- Coûts visibles et coûts cachés
- Identification des services externalisables
- Changement d'architecture, contraintes réglementaires, diminution des coûts, etc. : analyse des bonnes et des mauvaises raisons qui font envisager une externalisation.
- Conserver en interne ces prestations : quelles solutions, quelles alternatives ?
- Conditions particulières
- Reprise du personnel

Choisir son prestataire

- L'appel d'offres
- Rédaction du cahier des charges :
- Format de la réponse : les incontournables (les unités d'œuvre souhaitées, la grille de réponse, les options possibles, etc.).
- Critères de sélection
- Le choix du prestataire
- La gestion des candidats
- La lettre d'intention
- Le marché et ses acteurs aujourd'hui
- Forces et faiblesses : dans quels domaines, pour quels besoins ?
- Quelle valeur ajoutée réelle, comment la déterminer ?
- Le offshore : quelles limites ?
- Formaliser, oui mais jusqu'où ?



L'Etat de l'Art

Outsourcing : Etat de l'Art (suite)

 OBJECTIFS

Comment apprécier les offres et mesurer la capacité des prestataires à répondre aux attentes ?

- Comment réaliser un état des lieux ("due diligence") précis et non contestable ?
- Comment rédiger un contrat équilibré et réaliste, quelles principales précautions ?
- Comment élaborer des SLA (Service Level Agreements) pragmatiques et motivants ?
- Comment mettre en place l'organisation et les moyens pour gérer la relation ?
- Comment s'assurer que le prestataire reste une force de proposition ?
- Comment préparer la réversibilité, comment la mettre en œuvre ?

 PARTICIPANTS

Toutes les directions

 Informations :

Basée sur de nombreux exemples et cas réels d'analyses et d'élaborations de contrats d'infogérance, c'est l'expérience concrète des intervenants qui constitue, pour l'essentiel, la matière de ce séminaire. Au-delà des conseils et de la démarche méthodologique, il apporte des chiffres de référence et des repères pour mieux comprendre, s'orienter, savoir ce qui se fait et ce qui peut être fait aujourd'hui en matière d'outsourcing

 PROGRAMME**De la définition au récurrent**

- Phase de transition
- La gestion de la relation
- Le transfert des connaissances
- Le transfert des actifs
- La mise en place des processus
- Phase de rodage
- Les ajustements
- De la théorie à la pratique.
- Phase récurrente
- Plan de progrès
- Le recadrage

La réversibilité

- Reprise en interne ou changement de fournisseur
- Comment préparer la réversibilité tout au long de la vie du contrat.
- Existe-t-il vraiment de bonnes clauses de réversibilité ?
- Mise en œuvre de la réversibilité
- Domaine d'application.
- L'organisation.
- Les règles de fonctionnement.
- Le test du plan de réversibilité.
- Les éléments nécessaires pour assurer la réversibilité.

Facteurs clés de succès

- Compréhension, périmètre et formalisme
- Un bon contrat d'outsourcing est un contrat qui optimise l'équilibre entre deux attentes aussi légitimes que contradictoires
- Le facteur humain
- De quelles compétences ai-je besoin ? Comment faire évoluer les compétences existantes et en acquérir de nouvelles ? Quelles compétences faut-il absolument garder ?
- Les équipes du client et celles du prestataire vont travailler ensemble. Quels sont les points clés de cette relation ? Comment éviter le travail en double ? Les "trous dans la raquette".
- Gérer la relation
- Comment bien passer du savoir-faire au savoir faire faire. Quelles sont les compétences requises ?
- Qualité contractuelle et qualité perçue sont différentes. Comment gérer les écarts ? Faut-il n'utiliser que des indicateurs contractuels ?
- Du partenariat à la stricte relation client/ fournisseur, où mettre le curseur ? Les pénalités, quel usage faut-il en faire ?

