

3 juin 2010

Les pratiques du sourcing IT en France

Une enquête Solucom / Ae-SCM

Conférence IBM – CIO : « *Optimisez vos stratégies de Sourcing* »

Laurent Bellefin

Solucom en bref

- Cabinet indépendant de conseil en management et système d'information
 - dans le top 5 des cabinets de conseil SI en France
- Notre mission ?
 - Porter l'innovation au cœur des métiers
 - Cibler et conduire les transformations créatrices de valeur
 - Faire du SI un actif au service de la stratégie des entreprises
- Six practices représentant nos grands domaines de savoir-faire

Stratégie & management

→ Mobiliser l'entreprise sur ses clients et son développement

Transformation SI

→ Aligner le SI sur la stratégie d'entreprise et les besoins métiers

Gouvernance SI

→ Améliorer la performance économique et opérationnelle

Télécoms & innovation

→ Apporter de la valeur grâce aux nouveaux services de communication

Architecture SI

→ Rendre le SI efficace par une approche orientée services

Sécurité & risk management

→ Manager les risques et mettre le SI en conformité réglementaire

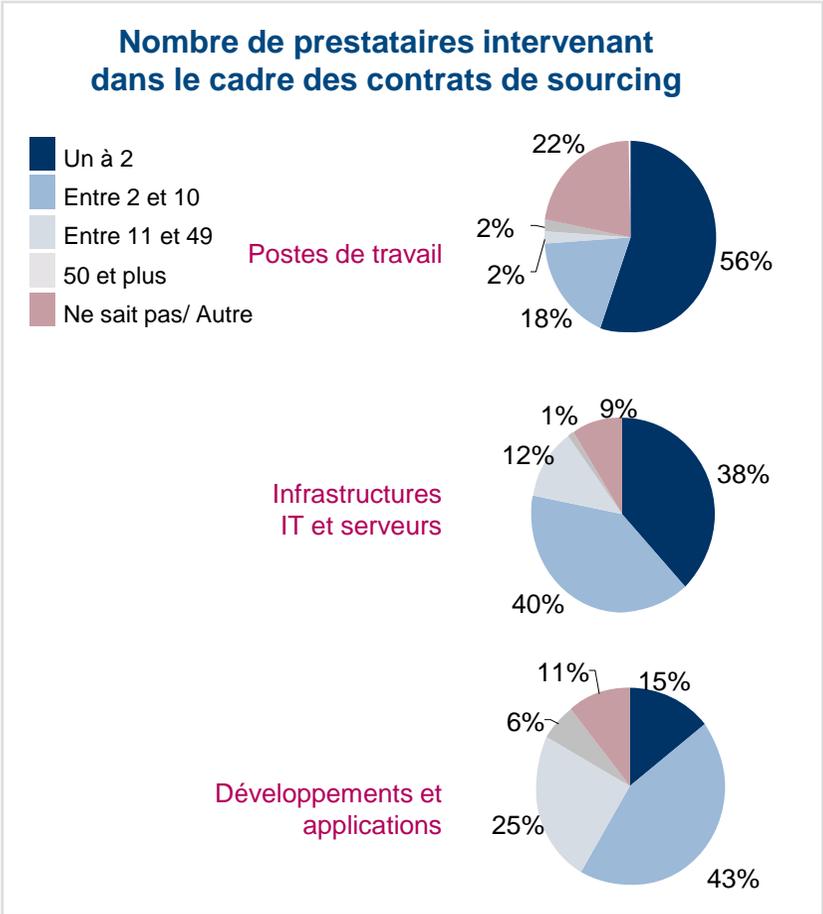
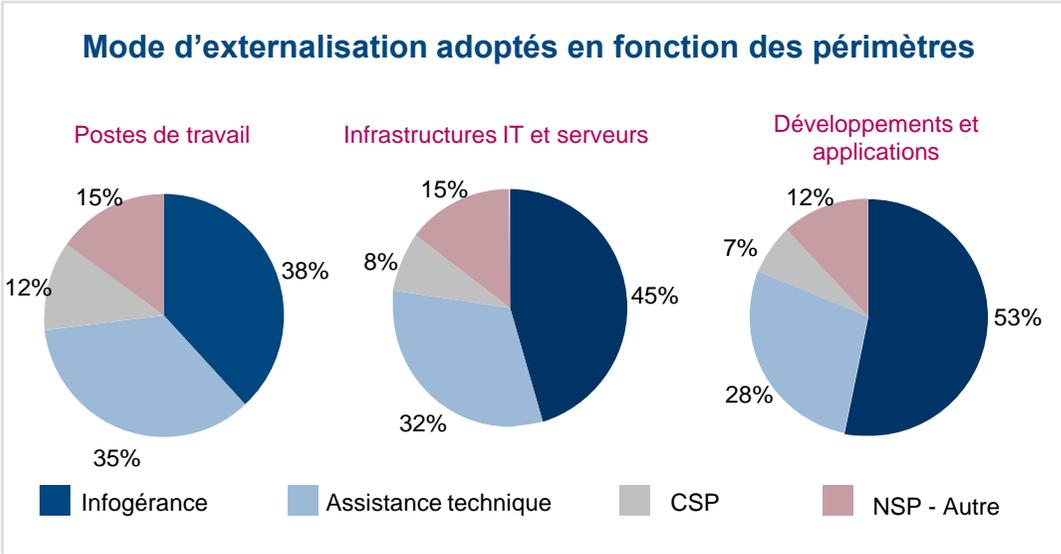
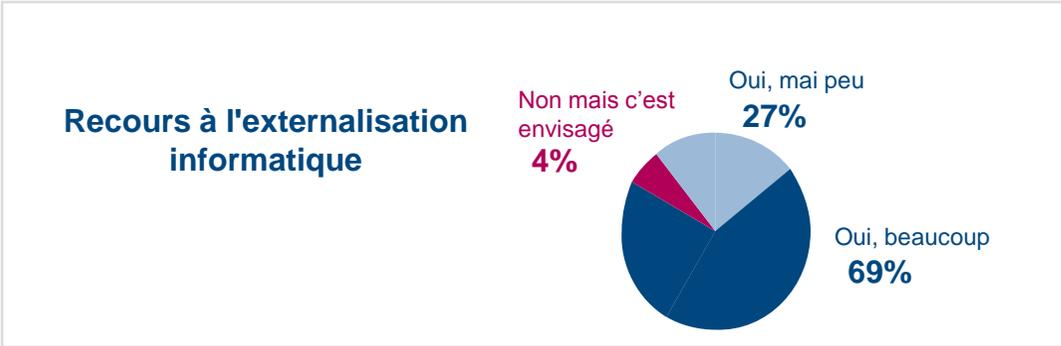
- ✓ Près de 1000 collaborateurs
- ✓ Coté sur NYSE Euronext Paris
- ✓ Des clients dans le top 200 des entreprises et administrations

Nos 10 premiers clients en 2008/09

GDF SUEZ	11%
EDF	7%
LA POSTE	7%
SNCF	5%
ORANGE	5%
SOCIETE GENERALE	3%
CREDIT AGRICOLE	3%
BANQUE DE FRANCE	3%
BNP PARIBAS	3%
TOTAL	2%

Le multi-sourcing reste la pratique prédominante

- Près de **70%** des entreprises interrogées **ont « beaucoup » recours à l'externalisation informatique**
- Les modes d'externalisation les plus répandus : **l'infogérance** et **l'assistance technique**
- Le mode **CSP** (centre de services partagés) est **encore peu répandu** mais commence à se développer notamment sur le périmètre poste de travail

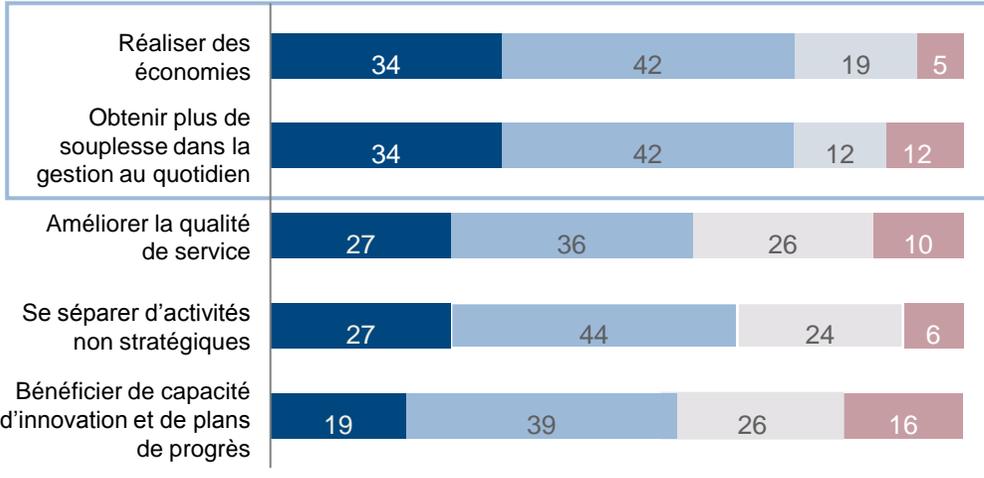


Recherche d'économies et souplesse dans la gestion au quotidien sont les principaux moteurs d'externalisation

- **34%** des répondants déclarent être « **beaucoup** » incités à l'externalisation par la perspective de **réduire les coûts** (42% « assez ») et par la recherche de **souplesse dans la gestion au quotidien** (34%)
- Pour **36%**, les **risques opérationnels** liés à la rupture d'activité constituent un **frein** à l'externalisation
- La **capacité d'innovation** n'est pas un levier qui pousse les entreprises à externaliser (seulement 19%)

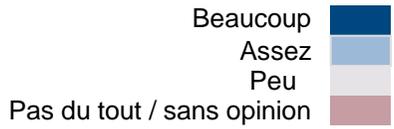
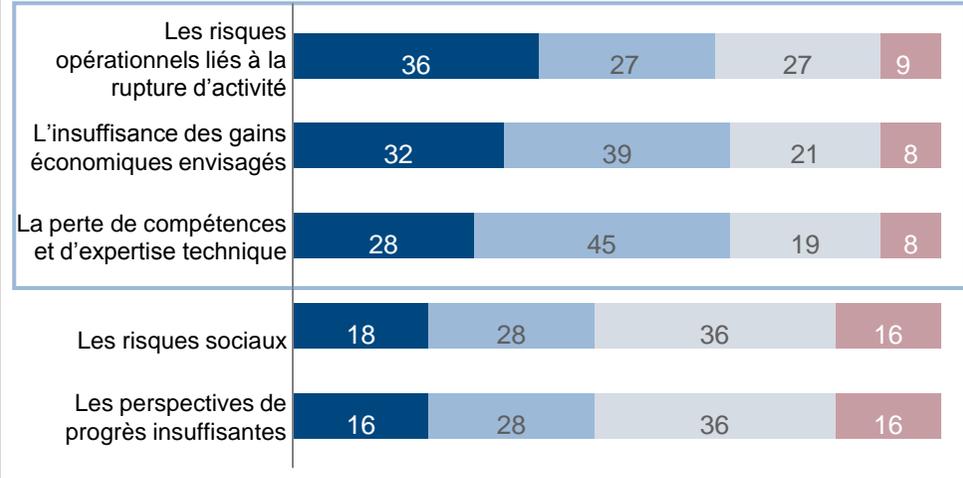
Moteurs

Raisons qui poussent beaucoup, assez, peu ou pas du tout à externaliser (plusieurs réponses possibles)



Freins

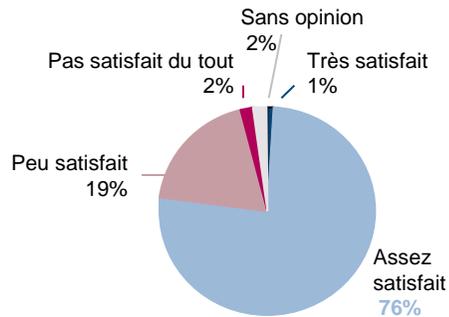
Raisons qui peuvent empêcher beaucoup, assez, peu ou pas du tout d'avoir recours à l'externalisation



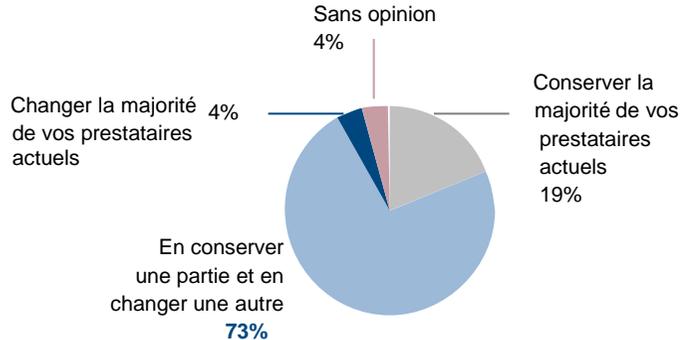
Des prestataires qui donnent satisfaction avec néanmoins quelques bémols

- **76%** des répondants sont « **assez satisfaits** » de leur(s) prestataire(s)
- **33%** des entreprises se déclarent satisfaites de la **disponibilité** de leur(s) prestataire(s) et **28%** sont satisfaites des **relations de confiance** établies avec eux
- **48%** sont **mécontents de la qualité de service** et **41%** critiquent le manque de **proactivité** des prestataires

Degré de satisfaction vis-à-vis des prestataires externes



Intention de changer de prestataire



Motifs de satisfaction*



Motifs de mécontentement*

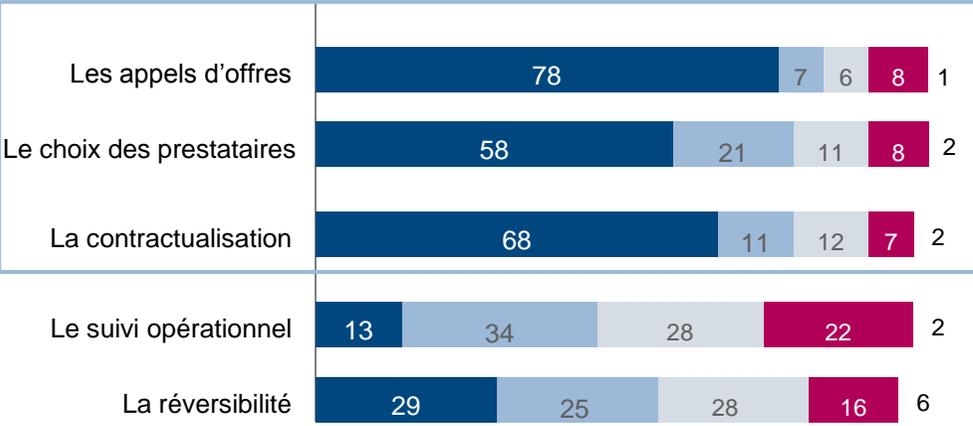


* Plusieurs réponses possibles

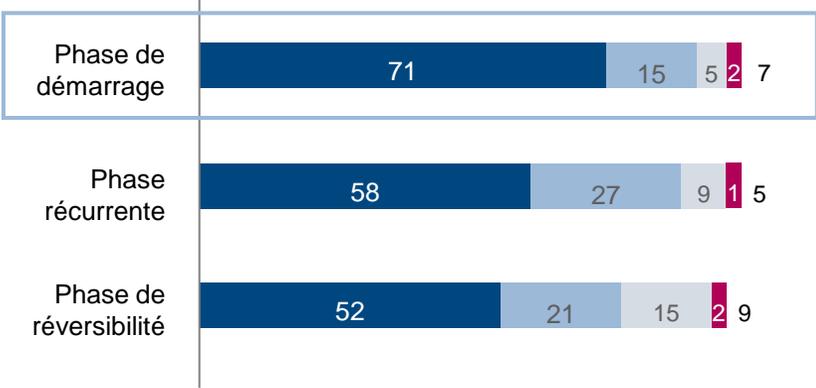
Focalisation sur les phases amont du sourcing, mais moins d'implication une fois le contrat signé

- Les **services achats** sont souvent « **systématiquement** » **associés** sur toutes les phases amont du sourcing jusqu'à la contractualisation. En revanche pour le **suivi opérationnel et la réversibilité** ils ne sont impliqués « systématiquement » que dans respectivement **13%** et **29%** des cas.
- Un **processus de pilotage et de recette est souvent mis en place pendant la phase de démarrage** mais c'est de moins en moins le cas pour les phases plus en aval (phase « d'évaluation » (58%) et de « réversibilité » (52%))
- Seulement 39% des répondants mettent en œuvre des **revues de performances et/ou des benchmarks** réguliers de leur contrat

Association des services achats aux différentes phases des opérations de sourcing IT



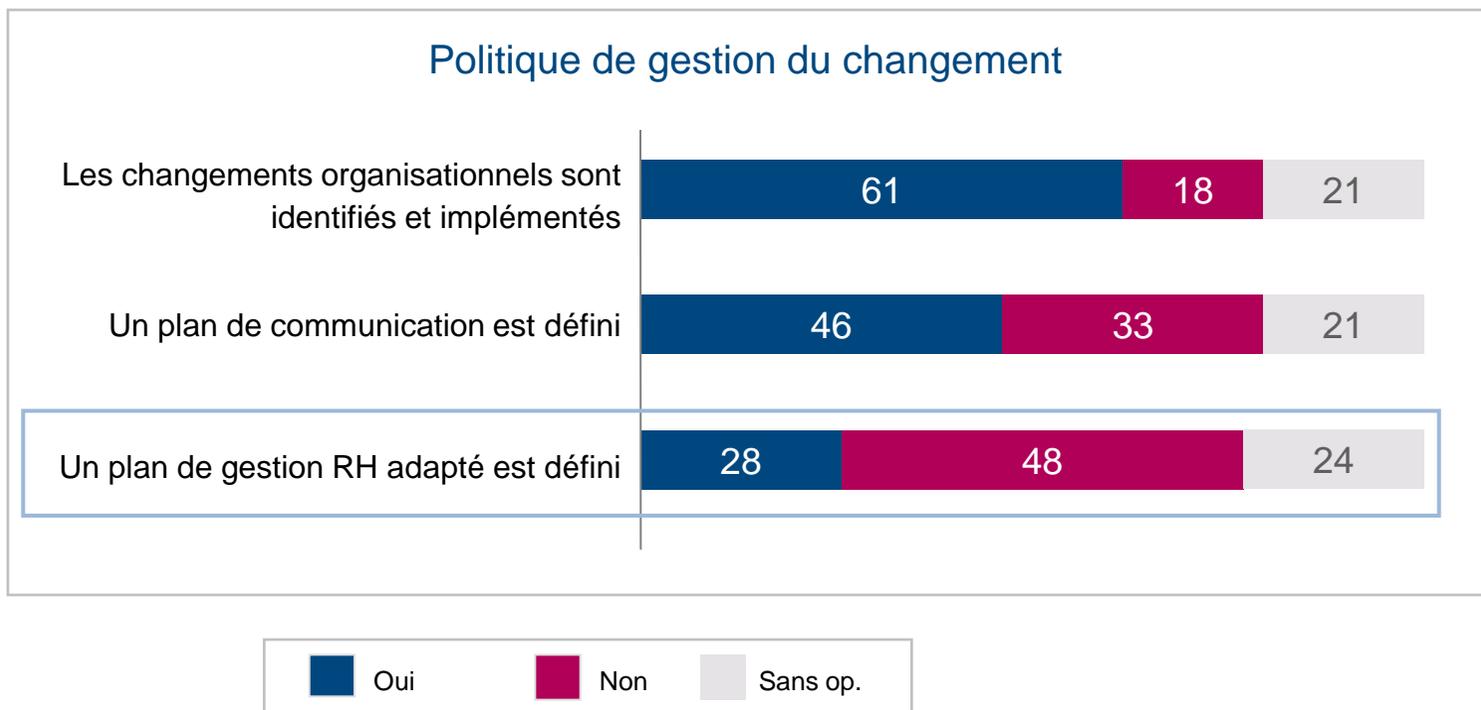
Mise en place d'un processus de pilotage et de recette pour chacune des différentes phases de contrat



Systématiquement ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais ■ Nsp □

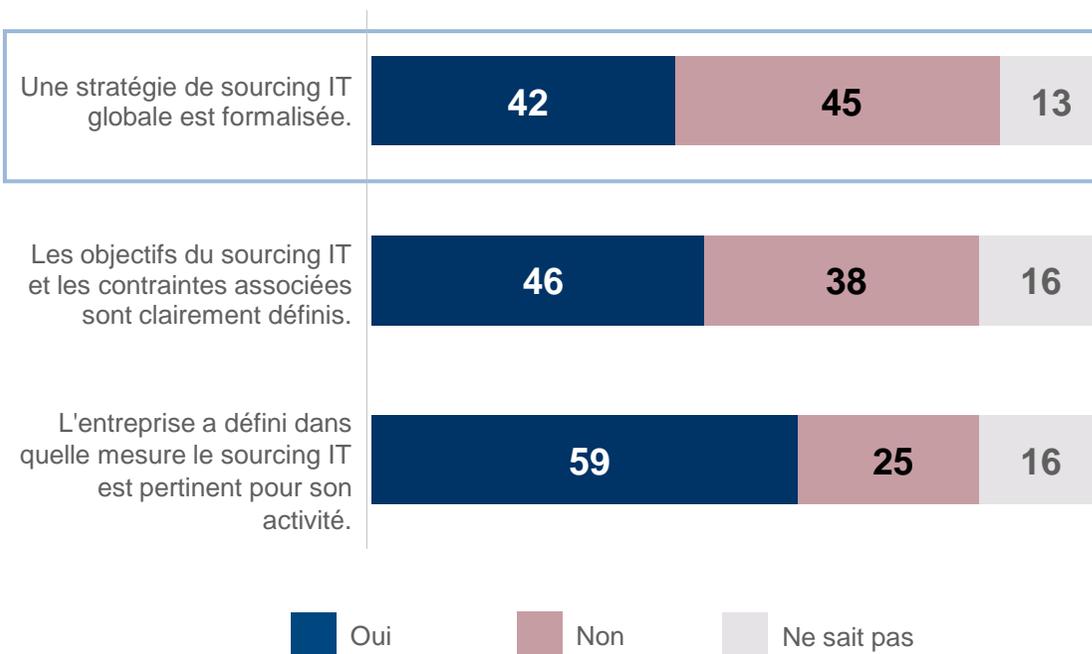
Une certaine maturité dans la formalisation de procédures mais une gestion du changement RH trop délaissée

- **85%** des entreprises ont **formalisé** des **procédures de gestions des prestations**
- Seules **28%** des entreprises ont mis en place un **plan de gestion des ressources humaines** adapté alors que **33%** n'ont pas de plan de communication défini

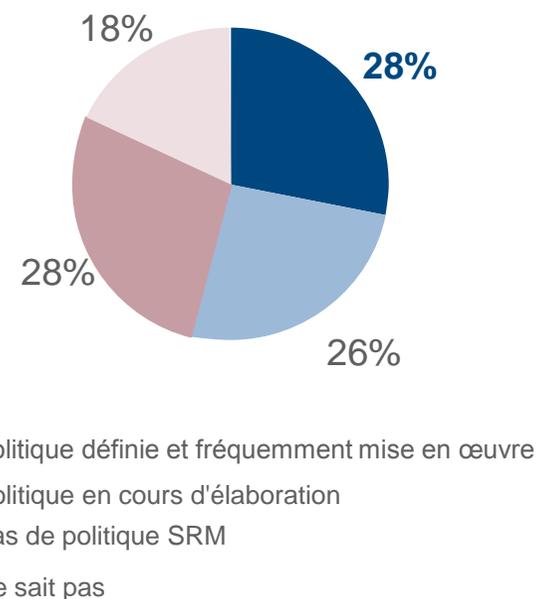


Une approche du sourcing qui reste opportuniste plutôt que basée sur une véritable stratégie globale

Définition de la stratégie de sourcing



Émergence du SRM (Supplier Relationship Management)



eSCM-CL : un modèle qui s'impose progressivement

The power of simplicity
«*Ce qui est simple est fort*»



www.solucom.fr

Contact

Laurent BELLEFIN

Directeur Associé

Tel : +33 (0)1 49 03 25 32

Mobile : +33 (0)6 16 10 20 72

Mail : laurent.bellefin@solucom.fr