The background of the slide features a close-up, soft-focus image of two hands assembling puzzle pieces. The hands are positioned at the top and bottom, with puzzle pieces being placed together. The overall tone is light and professional.

ENQUÊTE SOURCING 2010

*Les attentes des participants
à la Conférence du 3 juin 2010*

24 questionnaires complétés

Votre situation par rapport à l'externalisation

Réduire les coûts

Les tendances fortes

- **La réduction des coûts** est la raison principale à l'externalisation (60% des répondants)
- **L'externalisation applicative** (TMA, projets) est la plus pratiquée (80% des répondants)
- **Plus d'une entreprise sur deux** externalise ses machines
- Le mode **forfait** (80%) dépasse la régie (50%)
 - mais l'assistance technique est toujours forte (à la hauteur du mode forfait)
- **L'infogérance sélective** a la préférence des entreprises
 - même si 4 entreprises parmi celles présentes ce soir ont mis en place de l'infogérance globale
- **Les nouveaux projets** concernent tout autant les applications que les infrastructures

Remarque : économies attendues : en TMA : 20% à 30% ; Sur de nouveaux applicatifs : 10% à 20% ; Pour l'infrastructure IT : 10% à 20%



Votre situation par rapport à l'externalisation

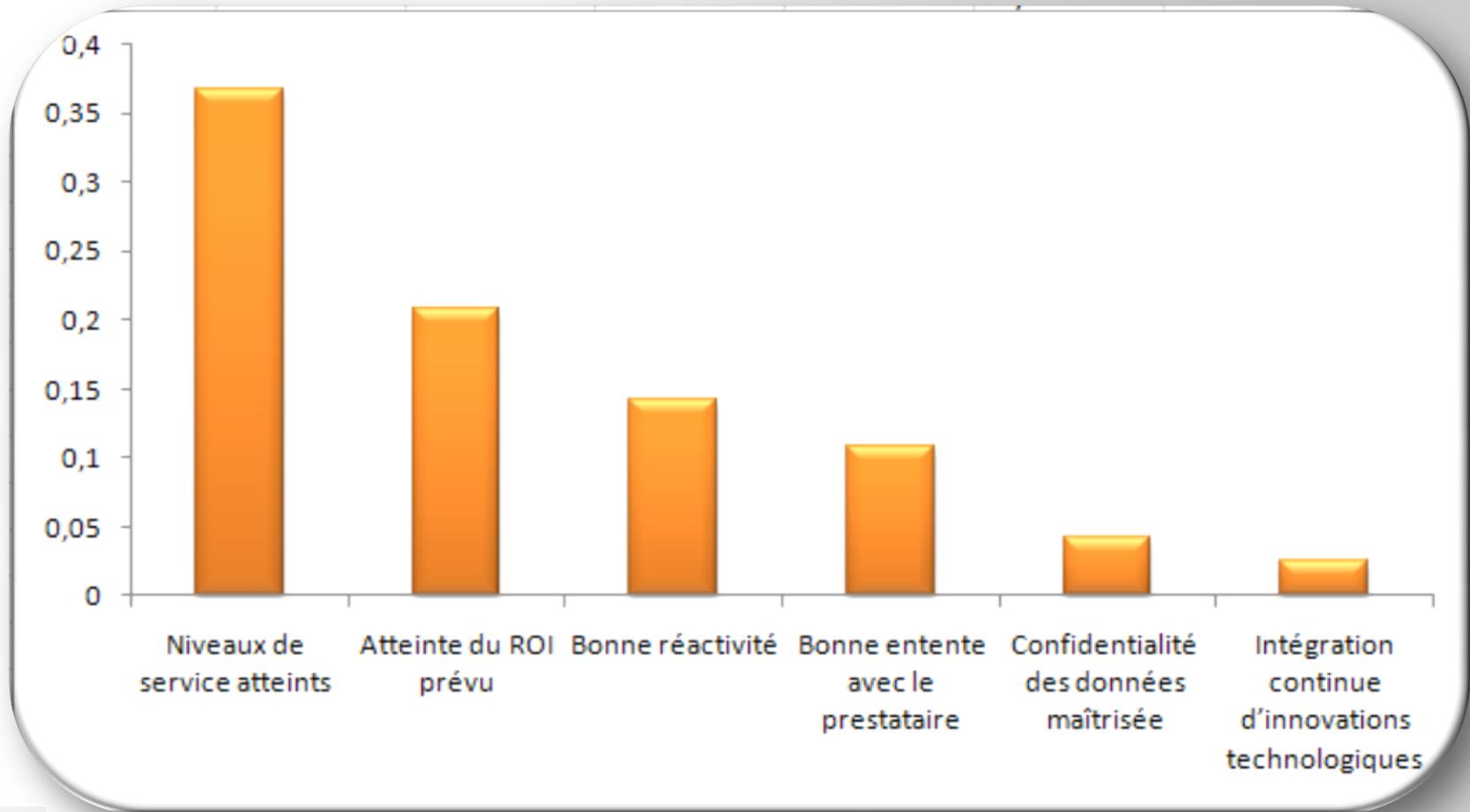
Améliorer la qualité de service

Les tendances également présentes

- Vous externalisez pour **améliorer la qualité de service**, après la réduction des coûts
- Viennent ensuite :
 - se recentrer sur le cœur de métier
 - accompagner la transformation de l'entreprise
 - bénéficier d'une facturation à la consommation
- Pas de priorité pour :
 - bénéficier d'expertise et d'innovation technologique
- Après l'assistance technique et l'infogérance forfaitaire, vous piochez aussi dans divers modèles de *Delivery*, avec par ordre décroissant :
 - les centres de services partagés (60%)
 - la régie sur site (50%)
 - le nearshore (40%)
 - l'offshore (30%)
- **Le Cloud public émerge faiblement** comme modèle d'informatique externalisée
(1 entreprise sur 4 est intéressée)

Qu'est ce qu'un contrat d'externalisation réussi?

Atteindre les niveaux de service



Qu'est ce qu'un contrat d'externalisation réussi?

Atteindre les niveaux de service

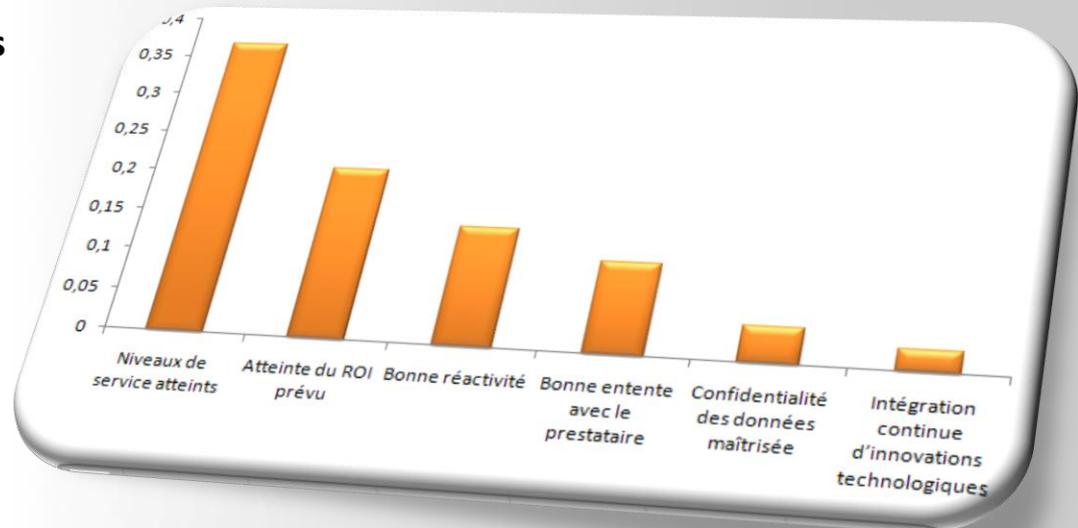
C'est ce que vous demandez en priorité. Autre critère important : **l'atteinte du ROI**

➤ Les deux paramètres cités ensuite sont plus liés à la nature de la relation avec le prestataire :

- **une bonne réactivité**
- **une bonne entente avec le prestataire**

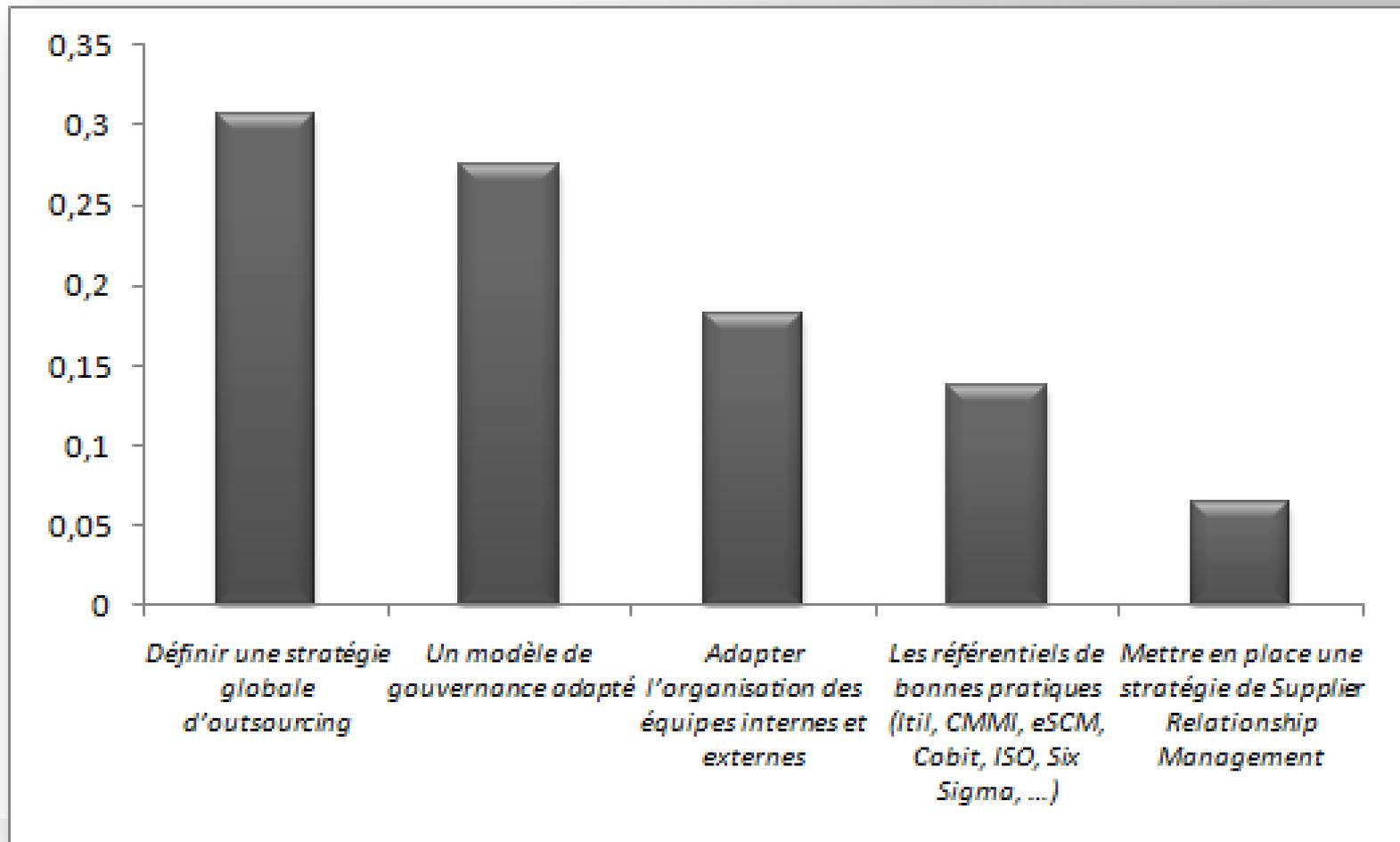
➤ Moins prioritaire :

- **la confidentialité des données**
- **l'intégration continue d'innovations technologiques**



Qu'est ce qu'un contrat d'externalisation réussi?

Pour réussir: une stratégie globale d'outsourcing



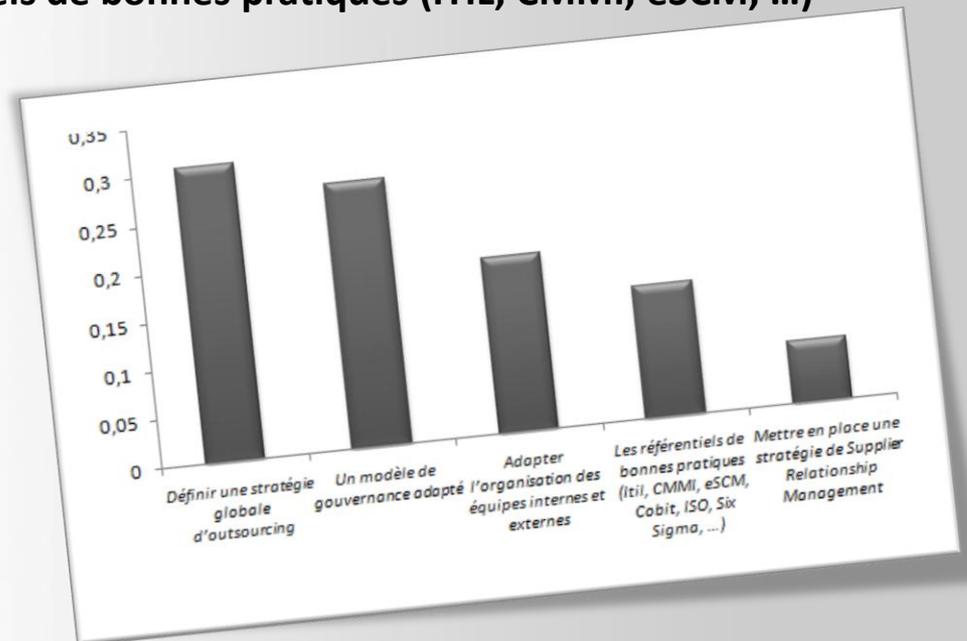
Qu'est ce qu'un contrat d'externalisation réussi?

Pour réussir: une stratégie globale d'outsourcing

➤ On observe une **hiérarchie** nette des critères pour réussir son contrat d'externalisation

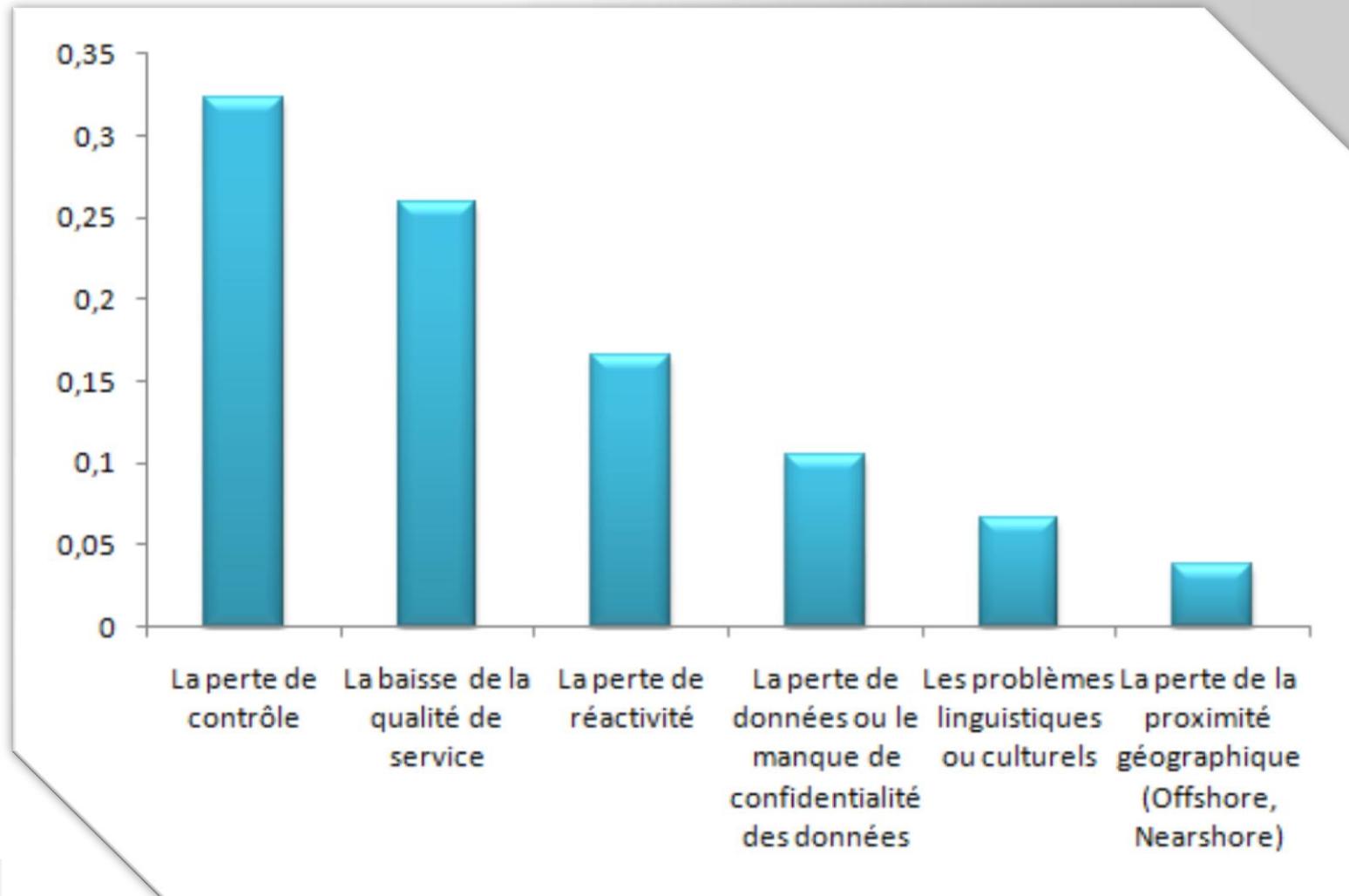
Par ordre décroissant, on trouve donc :

- Définir une stratégie globale d'outsourcing
- Mettre en place un modèle de gouvernance adapté
- Adapter l'organisation des équipes internes et externes
- Mettre en place les référentiels de bonnes pratiques (ITIL, CMMI, eSCM, ...)
- Avoir une stratégie de SRM



La peur de perdre le contrôle

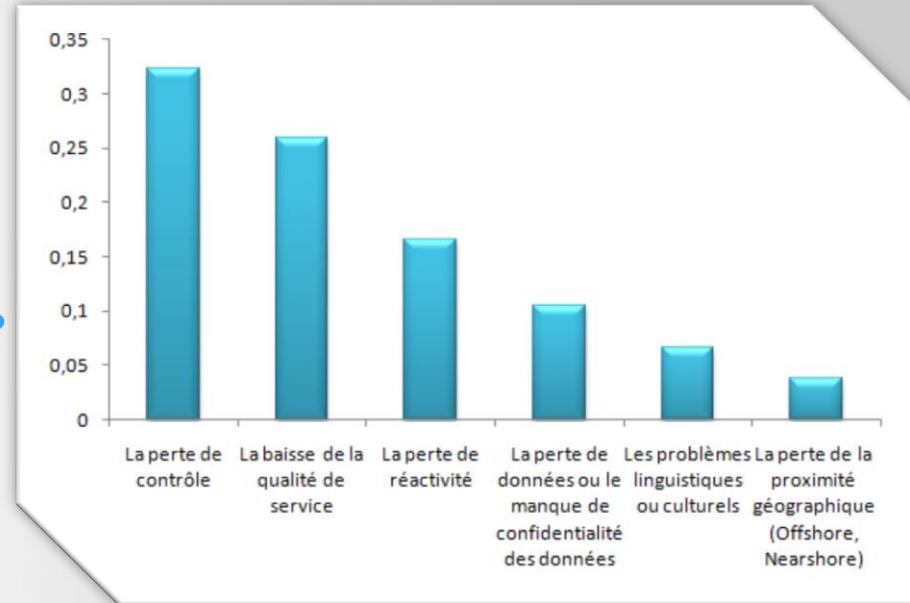
Vos trois craintes principales face à l'externalisation



La peur de perdre le contrôle

Vos trois craintes principales face à l'externalisation

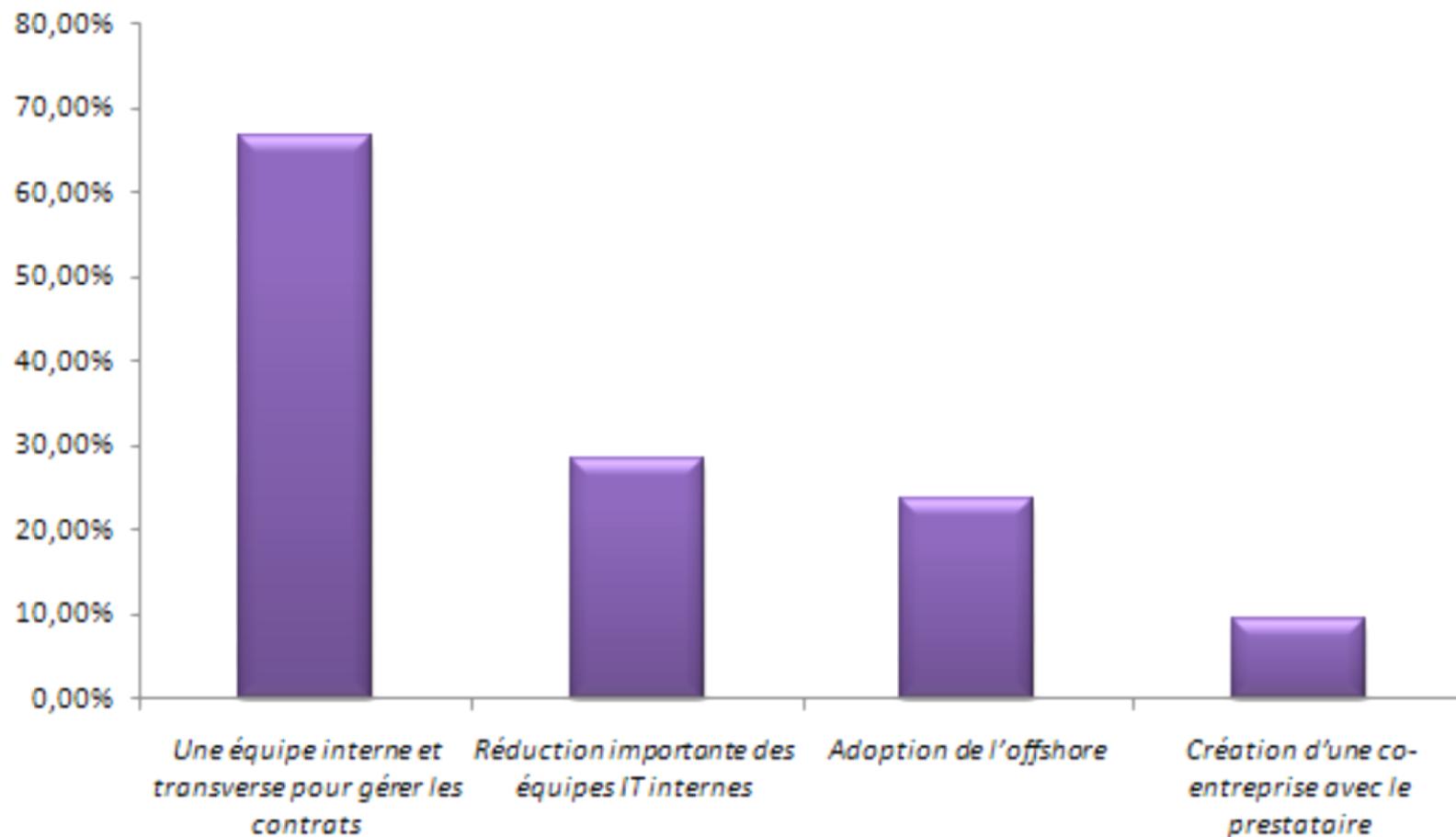
1. *Perdre le contrôle*
2. *Perdre en qualité de service*
3. *Perdre en réactivité*



(La peur de perte de contrôle arrive nettement en tête des craintes liées à l'externalisation. Elle est suivie de la peur de voir la qualité baisser. Puis vient la peur d'une perte de réactivité.)

- Sont **nettement moins perçus comme des menaces** :
- la perte de données
 - le manque de confidentialité
 - les problèmes linguistiques ou culturels
 - la perte de proximité géographique (Offshore, Nearshore)

La DSI transformée



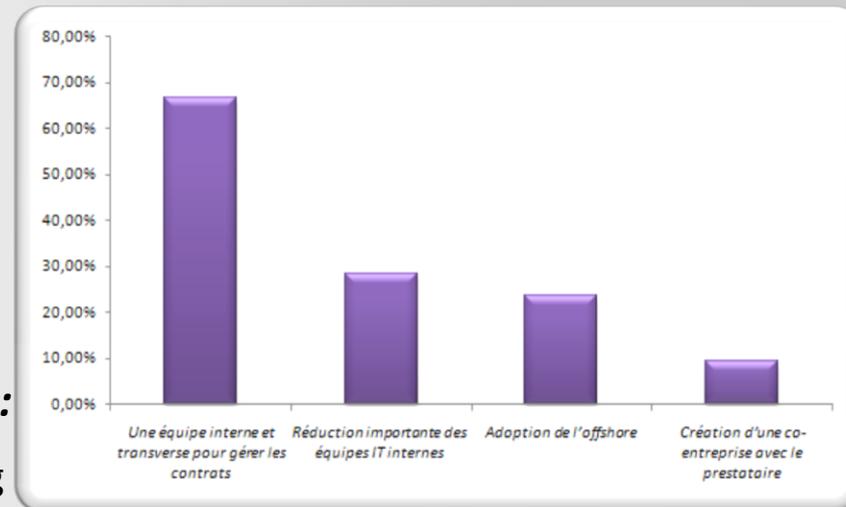
La DSI transformée

Suite à l'externalisation:

vous entendez **en priorité** mettre en place:

➤ ***une équipe interne et transverse à l'entreprise:***

- elle sera dédiée à la gestion des contrats d'outsourcing
- cette démarche se détache nettement
- elle signe la maturité d'une organisation vis-à-vis de l'outsourcing



Autres conséquences, mais citées dans une moindre mesure :

- la réduction importante des équipes IT internes
- l'adoption de l'offshore

La création d'une co-entreprise avec le prestataire est très peu citée.