

# Charte de l'externalisation de l'Institut Esprit Service

*Les adhérents à cette charte sont convaincus du rôle déterminant de l'offre dans le succès d'une démarche d'externalisation. C'est pourquoi ils s'engagent à respecter ses principes et à les faire partager par leurs clients.*

L'externalisation consiste à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé pour une durée pluriannuelle.

Celui-ci fournit alors la prestation en conformité avec le niveau de service, de performance et de responsabilité spécifiés.

## **L'externalisation s'inscrit dans une perspective stratégique**

La réflexion stratégique - conduite par le client - repose sur une analyse approfondie : cœur de métier, objectifs stratégiques, activités créatrices de valeur, avantages concurrentiels, compétences clefs.

## **L'externalisation implique un engagement contractuel clair et équilibré**

Le contrat de service pluriannuel clarifie le partage des rôles et des responsabilités, les modalités de fixation de prix et d'appréciation des résultats, la confidentialité, le partage des gains de productivité réalisés et les conditions de réversibilité.

## **L'externalisation met l'homme au cœur de la démarche**

Un acte de management qui s'appuie sur la communication, le dialogue, le management du changement, la formation, autant de sources d'accueil, d'intégration, de fidélisation et de développement continu des compétences des collaborateurs concernés.

## **L'externalisation nécessite une culture partagée**

Un management, une capacité d'innovation, de flexibilité et de réactivité, dans une perspective d'évolution des métiers et des compétences des collaborateurs et de pérennité des deux partenaires.