



## **L'Institut Esprit Service (IES) Développe son observatoire de l'externalisation**

**L'Institut Esprit Service**, association loi 1901 créée à l'initiative du Comité de Liaison des Services du MEDEF, **lance le 1<sup>er</sup> observatoire de l'externalisation**. L'externalisation consiste concrètement à confier la totalité d'une fonction ou d'un service à un prestataire externe spécialisé pour une durée pluriannuelle. Ce dernier fournit alors la prestation en conformité avec les niveaux spécifiés de service, de performance et de responsabilité. Nouvelle pratique de la relation de service, **l'externalisation soulève des enjeux économiques, sociaux et stratégiques étroitement liés**.

### ***Pourquoi un observatoire de l'externalisation ?***

---

L'observatoire de l'externalisation a pour but d'assurer les missions suivantes :

- **Sensibiliser** les décideurs et les prescripteurs à l'externalisation, les aider à se poser les bonnes questions,
- **Aborder et échanger** sur les sujets importants de son management :
  - la création et le partage de valeur,
  - le juridique : droit des contrats, code des marchés publics, droit social,
  - la qualité de service et les engagements de service (les Service Level Agreement),
  - le management des ressources humaines, etc...
- **Publier** des travaux et études sur l'externalisation,
- **Organiser** des rencontres et échanges d'expériences,
- **Suivre** les marchés de service, en particulier la demande privée et publique.

### ***Une charte de l'externalisation***

---

Dans l'optique d'assumer pleinement ses missions, l'observatoire s'est doté d'une charte de l'externalisation listant ses grands principes :

#### **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.

## ***L'externalisation en quelques chiffres***

---

Le marché consolidé de l'externalisation en Europe représentait 170 milliards de dollars en 2002. 20% de ce marché regroupe l'externalisation des fonctions et services informatiques. Selon les estimations le marché européen des services informatiques devrait croître de près de 19% par an entre 2002 et 2006, celui du BPO (Business Process Outsourcing) qui regroupe tous les domaines fonctionnels de l'entreprise (Achats, Facilities Management, Comptabilité et finance, Marketing Communication, logistique,...) devrait croître quant à lui de près de 12% par an entre 2002 et 2006 (source IDC).

En 2002, le baromètre Outsourcing Ernst & Young a révélé les données suivantes :

- Plus de 70% des grandes entreprises ont recours à l'externalisation,
- 90% des entreprises ayant choisi cette solution se disent satisfaites,
- 12% des grandes entreprises externalisaient plus de 4 fonctions en 2001, elles étaient 27% à le faire en 2002.
- 48% des grandes entreprises vont augmenter dans les 2 ans le périmètre des fonctions externalisées

## ***Les premières réalisations de l'observatoire de l'externalisation***

---

- Signature de la charte de l'externalisation Ministère de la Défense – Institut Esprit Service 11 juillet 2003
- Les Actes du colloque du 30 janvier 2003 organisé par le Ministère de la Défense et l'Institut Esprit Service « Perspectives d'externalisation en France »
- Les Actes du colloque du 4 décembre 2003 organisé par le Ministère de la Défense, le MEDEF Champagne-Ardenne et l'Institut Esprit Service
- La publication du Guide du partenariat de service en juin 2004
- La Charte de l'externalisation
- Le Guide européen de l'externalisation
- Un rapport juridique sur la contractualisation des opérations d'externalisation
- Des Rencontres régulières prestataires – donneurs d'ordre
- Groupes de travail permanent (droit des contrats, marchés publics de services, création de valeur, Ressources humaines, évaluation des externalisations, ...)
- Partenariats avec des organisations professionnelles (CDAF), les MEDEF territoriaux.

## ***Les premiers membres de l'Institut Esprit Service***

---

MAZARS & GUERARD	SIN & STES	SODEXHO
UNEDIC	EXPERIAN	GROUPE GT
ADIA	RATP	TEGE
THALES IS	FACEO	SYNTEGRA/ BT
ATIS REAL AUGUSTE THOUARD	ADYAL	France TELECOM
SOCIETE SUISSE ACCIDENT	IGREC	ARTENIS PROPLETE
EDS	LOVEFRANCE	LANDWELL
SALUSTRO REYDEL MANAGEMENT	SILOGIC	BIPORIS
CLIFFORD CHANCE	RICHARDSON	ALTEAD INDUSTRIES
ROCHE PHARMA etc ...		

**Patrick Miliotis, Président de l'observatoire de l'externalisation, de conclure :**

*« la France est en train de combler son retard malgré les blocages sociaux et culturels. Le recours à l'externalisation est irréversible il répond à deux préoccupations majeures : la recherche de la flexibilité maximale et du coût minimal pour chacun des éléments de leur chaîne de valeur d'une part, le recentrage sur le cœur métier d'autre part.*

*Devoir réagir de plus en plus vite dans un monde de plus en plus incertain, en complexité croissante conduit les entreprises à développer des coopérations de plus en plus étroites avec leur partenaires.*

*Mais toutes, loin s'en faut, ne sont pas parvenues au même degré de maturité en la matière. La plupart des opérations d'externalisation en France restent très conventionnelle, réductrice, avec des besoins qui procèdent plus d'impératifs conjoncturels et de réduction de coûts que d'une analyse stratégique. L'externalisation collaborative basé sur le partenariat de service commence néanmoins à émerger en France. Elle touche des activités stratégiques et est utilisée comme levier pour transformer l'entreprise en profondeur et augmenter ses performances ».*

*Autre fait marquant : les entreprises commencent à externaliser maintenant des activités stratégiques créatrices de valeur au cœur de leur métier pour mieux maîtriser des compétences clefs qui seraient trop longues et trop coûteuses à acquérir ou à développer en interne ».*

Le Président de l'IES : Hervé Frapsauce Directeur Général Société Suisse Accident

Le Président de l'observatoire de l'externalisation : Patrick Miliotis, Président Lion Systemes

Pour tout contact : Alain Tedaldi

Institut Esprit Service

55, Avenue Bosquet

75007 Paris

[www.institutespritservice.com](http://www.institutespritservice.com)

[institutespritservice@medef.fr](mailto:institutespritservice@medef.fr)