

# Programme de formation – Bonnes pratiques d'externalisation (en présentiel)

e-SCM : GERER LA RELATION CLIENT-FOURNISSEUR

DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros  
Code NAF 7022Z  
RCS Toulouse 504 603 416  
SIRET 504 603 416 00018  
N° de déclaration d'activité formation :  
73310565931

DEKADES Conseil  
8, rue Eric Tabarly  
31320 PECHABOU  
Tél. : 06 26 48 20 81

## Objectifs pédagogiques

Maîtriser le référentiel de management du mode « Faire faire » :

- Savoir établir sa stratégie de réalisation en mixant les modes « Faire » et « Faire faire »
- Connaître le cycle de vie d'une externalisation et savoir établir le Plan Projet type d'un projet d'externalisation,
- Savoir préparer et présenter sa demande à la cellule Sourcing

A l'issue de la formation les participants maîtrisent le vocabulaire et les concepts du Sourcing de prestations et disposent d'une première vision opérationnelle d'un projet d'externalisation.

## Contenu de la formation

### **PUBLIC CONCERNÉ**

Personnes impliquées dans les activités relatives aux services informatiques (IT), qu'il s'agisse d'activités opérationnelles ou d'activités de gestion.

### **PRÉ-REQUIS**

Avoir la responsabilité ou participer à la gestion d'un contrat de prestations externalisées.

### **DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION**

Formation sur 2 jours (soit 14h).  
Pédagogie dynamique basée sur la découverte de situations réelles et des apports fondamentaux.  
Des exemples de documents types (Business Case, Cahier des Charges, Contrat, Indicateurs, Plan de réversibilité) sont présentés.  
Effectif de stagiaires limité à 12 par session

### **LIEU DE LA FORMATION**

Dans les locaux du client ou des locaux réservés par lui

### **MOYENS TECHNIQUES**

Vidéoprojecteur et écran, deux paperboards, feutres et post-it, salle modulable.

### **Introduction**

- Rappel des enjeux (Rôle de Maître d'œuvre du GIE, Exigences clients, Engagements de résultats, ...)
- Rappel de la stratégie du GIE (Passer d'un modèle de production basé essentiellement sur le « Faire » à un modèle mixte incluant du « Faire faire »)
- Présentation des objectifs de la formation (permettre aux opérationnels de maîtriser un des modes de réalisation du GIE : Le mode « Faire faire » et leur donner les bonnes pratiques et outils pour présenter leurs demandes à la cellule Sourcing)

### **Les types d'activités et les modes de réalisation**

- Les deux façons d'organiser l'activité dans l'entreprise (Opérations et Projets)
- Comment prendre et tenir des engagements de résultats ?

### **Les types d'activités et les modes de réalisation (suite)**

- Les trois modes de réalisation possibles (Faire, Faire faire et mode mixte)
- Les trois possibilités intégrer du « Faire faire » dans sa stratégie de réalisation (Forfait Projet, Forfait Infogérance et Expertise ponctuelle)
- La conception et le choix du mode de réalisation (Comment combiner les différents modes pour mieux servir les clients)
  - Cas n° 1 : Infogérance
  - Cas n° 2 : Projet

### **Vision d'ensemble du management d'un contrat**

- Le cycle de vie d'une externalisation
- La notion de périmètre : Les 7 dimensions du périmètre d'un contrat
- Les aspects financiers comme une conséquence directe du périmètre

**Cas pratique : Exercice pratique en groupe de définition d'un périmètre sur un exemple simple**

### Connexion avec le « Mode projet » : L'étude d'opportunité et le Business case

- La distinction entre « Conception de la solution » pour répondre aux besoins du client et « Conception du mode de réalisation » pour garantir les engagements de résultats
- La validation de la solution : La Revue d'engagements
- La recherche du mode de réalisation : L'étude d'opportunité
- La justification du projet : Le business case
- La validation du mode de réalisation : Le Comité Ressources

### Cas pratique : Exercice pratique de réalisation d'un Business case

#### La phase de contractualisation

- L'expression des besoins : Le Cahier des Charges
- La consultation
- La contractualisation

### Lancement et mise en œuvre d'une prestation de type « Infogérance »

- Zoom sur la réunion de lancement
- La phase de mise en œuvre : La nécessité de bien distinguer « Continuité de service » et « Transformation du service »

### Lancement et mise en œuvre d'une prestation de type « Projet »

- Zoom sur la réunion de lancement
- La phase de mise en œuvre : L'importance de la communication

### La phase de réversibilité d'une prestation de type « Infogérance » ou comment anticiper dès la contractualisation la future fin de contrat

- Les éléments de réversibilité
- Le processus de réversibilité et le SLA
- Les règles de portabilité
- Le plan de réversibilité
- Les tests de réversibilité

#### L'organisation du Sourcing

- La stratégie de Sourcing
- La cellule Sourcing
- Le support aux projets d'externalisation

#### Évaluation de la formation

- Tour de table à chaud
- Questionnaire d'évaluation



## Profil du formateur

### Alain WIND

Le formateur dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

#### Formations :

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de L'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

#### Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

#### Réalisations :

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : [howtobecome-manager.fr](http://howtobecome-manager.fr)