

L'externalisation ou outsourcing

Définition / Intérêts pour une entreprise / Méthodologie

Définition

Pour une entreprise le fait d'externaliser une charge de travail d'un de ses services à moyen ou long terme, consiste à faire appel à un partenaire externe qui réalise la prestation de l'activité concernée. La fonction déléguée reste sous le contrôle de l'entreprise propriétaire du service mais la fonction est exécutée par le partenaire qui s'engage à réaliser le travail et à respecter les principes de l'entreprise maîtresse.

Le partenaire choisi doit être compétent et de confiance car il détient dès lors une partie de l'activité de l'entreprise. Cette délégation peut engendrer des répercussions importantes pour le fonctionnement et l'image de la société si le partenaire exécute mal la prestation. C'est pour cela que le contrat d'externalisation doit être précis et spécifique. Le service doit être bien défini ainsi que la gestion des procédures que cette délégation va engendrer.

Type de fonctions externalisées : services administratif, technique, informatique, force de vente...

Ne pas confondre externalisation avec :

Sous-traitance

Ces deux notions, bien que différentes, sont fréquemment confondues. On parle d'externalisation lorsque l'activité externalisée était auparavant réalisée par une équipe interne.

Dans une opération de sous-traitance, le sous-traitant utilise ses propres ressources, alors qu'en externalisant, l'entreprise externalisatrice peut apporter à son prestataire ses méthodes, ses outils et même ses salariés. Enfin, on parle plus généralement de sous-traitance lorsque la démarche est axée produits et plutôt d'externalisation lorsque la démarche est axée sur la fonction.

Délocalisation

Délocaliser consiste à exporter tout ou partie d'une activité vers une entité située à l'étranger et appartenant à la société mère. On parle de filiale étrangère. Dans une opération d'externalisation, le prestataire reste indépendant.

Outsourcing offshore

L'outsourcing offshore est une forme d'externalisation qui consiste à confier à un prestataire extérieur situé à l'étranger tout ou partie d'une activité non stratégique. Les centres d'appels (call-centers) et les services informatiques sont souvent externalisés en offshore.

Le développement en offshore consiste avant tout à aller chercher des compétences étrangères moins coûteuses que sur le marché national.

I/ Une entreprise a recours à l'outsourcing quand elle veut se concentrer sur son activité opérationnelle. Cela permet de ne pas se laisser encombrer par les fonctions transversales.

Le fait d'externaliser une fonction permet de :

- recentrer l'infrastructure de l'entreprise, engendrant une productivité accrue et donc une compétitivité plus forte sur son corps de métier,

- s'alléger en responsabilité et en masse de travail, pour donner une flexibilité dans les entités opérationnelles de l'entreprise,

- faire des économies car le prestataire investit dans son expertise. Il a une meilleure compétence et une meilleure productivité que l'entreprise sur la fonction externalisée. Le donneur d'ordre a besoin de moins d'investissements (humains, matériels, technologiques...) sur cette fonction peu maîtrisée.

En revanche, l'externalisation a quelques freins :

- il y a souvent une appréhension car le mot externalisation fait penser à délocalisation. Ce mot renvoie à une perte en qualité du travail et à de la main d'œuvre étrangère,

- il se peut que les entreprises voulant externaliser aient peur de perdre le contrôle de la fonction ou d'être trop exclues. Il peut y avoir par conséquent un manque d'innovation et de développement pour la fonction déléguée.

II/ L'entreprise souhaitant externaliser l'une de ses fonction doit avant tout fixer les objectifs et identifier les risques possibles de l'outsourcing pour son activité. Un cahier des charges doit être rédigé pour le prestataire qui peut ensuite être choisi.

Sources :

<http://www.journaldunet.com/solutions/expert/dsi/29060/externalisation-de-services---les-dimensions-contractuelles.shtml>

<http://www.externaliser.net/>