

Réussir l'outsourcing en entreprise : l'équipe, la clef de la réussite.

Acteurs :

Dans une entreprise, les personnes concernées par la gestion de l'outsourcing peuvent être : le directeur général, le directeur des achats, le directeur financier, la direction des ressources humaines, le bureau juridique s'il existe et les personnes qui s'occupent de l'externalisation, comme le responsable logistique, le responsable TIC (dans le cas de la sous-traitance de services informatiques), le responsable des services généraux (quand ces derniers sont sous-traités)

Efficacité :

En plus des personnes en interne et des juristes qui s'occupent des contrats et de la négociation, l'entreprise peut également souhaiter externaliser des consultants externes experts du secteur. En effet, notre expérience nous a montré que les projets sont réalisés plus efficacement lorsque des consultants externes sont impliqués. Leur rôle est souvent indispensable pour la mise en place du contrat de sous-traitance lui-même.

Programmation :

Un programme précis présentant les différentes phases des opérations, les délais et les différentes ressources impliquées est indispensable pour obtenir une meilleure organisation et éviter des retards non budgétisés qui peuvent devenir conséquents. C'est pour cela que les entreprises utilisent souvent le diagramme de Gant, qui illustre parfaitement l'état d'avancement du projet grâce à une représentation graphique immédiatement compréhensible, basée sur une échelle du temps divisée en phases, qui indique les tâches et / ou les activités du projet.

Un Project Leader :

Un chef d'équipe, « Project Leader », doit être nommé afin de pouvoir coordonner le travail et la répartition des rôles au sein de l'équipe. Ce dernier a différentes missions : il doit répartir le travail entre les acteurs externes et internes (juridique et de conseil) et diriger les négociations jusqu'à l'accord avec les fournisseurs. Enfin, il ne faut pas négliger l'obtention des autorisations à l'intérieur de l'entreprise pour la souscription du contrat d'externalisation.

Relations Humaines :

Evidemment, le travail du chef d'équipe ne fait que commencer avec la signature du contrat, il faut se préoccuper désormais de la phase de gestion du contrat afin d'obtenir les résultats recherchés. Au cours de cette phase, le « Project Leader » aura un rôle fondamental en ce qui concerne le « monitoring » du projet et sera la personne de référence pour tous rapports avec les fournisseurs. Ce dernier aura déjà déterminé qui gèrera en interne l'externalisation. N'oublions pas ici, qu'à la différence du donneur d'ordre, le corps de métier du fournisseur est la gestion des services logistiques. Ainsi, le projet d'externalisation ne reportera un succès que dans un contexte d'activité et de collaboration continue entre le fournisseur et les structures internes du donneur d'ordre impliqués dans le projet, qui doivent être en

mesure d'interagir avec le fournisseur.

Communication interne :

Enfin, le dernier élément indispensable à la réussite du projet est la bonne communication interne, d'autant plus si la société fait partie d'une multinationale. En effet, la maison mère doit être informée sur toute l'organisation complète du processus d'outsourcing et l'approuver. L'autorisation de la maison-mère, quand elle est nécessaire, doit être considérée dans la définition des délais de l'opération. En effet, cette dernière peut être parfois très longue car elle pourra vérifier les aspects administratifs, légaux et commerciaux avec ses propres experts, avant de donner son feu vert à l'action.

Avv. Grazia Torrente e Avv. Alessandra Vignone
(publié sur "Il Giornale della Logistica", novembre 2009)

Plus d'informations
Cabinet Patrick Herrou
Mail : meherrou@aol.com