

## Sessions sur 2 jours

### Profils Stagiaires

Direction générale, financière, administrative, des systèmes d'informations et tous responsables impliqués par le processus (chefs de projets, chargés d'études)

### Animateur(s)

Senior Consultant spécialiste (Expérience capitalisée en sociétés de services durant plus de 25 ans)

### Pré-requis :

### Prix :

### Parcours conseillé

### Objectifs

S'approprier le processus d'externalisation (infogérance, OutSourcing, FM ...); bien appréhender son niveau de maturité, les facteurs clés de réussite, la conduite du projet depuis sa conceptualisation jusqu'à sa réalisation

### Programme :

#### La bonne terminologie

Infogérance, Externalisation, OutSourcing, InSourcing, Facilities Management ...

Le processus et les services associés (norme AFNOR Z67-801, PAC)

#### L'entreprise

Les enjeux : avantages, conséquences ou effets induits (cas pratique : « OffShore » et la Gestion de la Relation Client)

Les incidences fiscales

#### Degré de maturité du processus

Aperçu du marché et raisons d'une croissance régulière depuis plus de 10 ans

Les « leaders » sur ce marché et les critères de pré sélection de prestataires potentiels

Les différentes solutions Régie / Forfait et variantes (sur ou hors site ...) telles les Tierces Maintenance et Recette d'Applications ...

#### Degré de maturité et professionnalisme

Le prestataire et le client : Entre MOE et MOA, Qui Fait Quoi ?

Les facteurs clés de réussite et de progrès telle la gouvernance des systèmes d'information (COBIT, ITIL, CMMi)

La consultation, le cahier des charges, le choix

#### Le processus en Avant Projet et sa réalisation

Les différentes phases : objectifs, organisation, changement et communication

La réversibilité ou comment sortir d'un processus au Forfait (externalisation, TMA, ...)?

L'ingénierie de reprise de personnel : Une démarche claire en 6 étapes, le respect de la législation (L122-12, L132-8), l'adhésion nécessaire des collaborateurs

Aperçu sur la mise en œuvre d'une solution de type « Joint Venture » : une issue pour maîtriser la complexité

L'engagement de résultats et l'obligation de moyens ?

Cas pratiques d'indicateurs de mesure de la qualité de service

Les pénalités « bonus, malus »

Les aspects contractuels : « Gérer l'actuel en prévoyant le futur » et cas pratique de rédaction de clauses contractuelles (Régie / Forfait)

#### MISES EN PRATIQUE ET CAPACITES INDUITES :

*Etre moteur d'un changement maîtrisé et APTe (Anticiper avec Professionalisme, Traçabilité et idEntification) à prendre la bonne décision au bon moment.*

**Mot Clés** EXTERNALISATION : INFOGERANCE / TMA..., REPRISE DE PERSONNEL, JOINT VENTURE, GOUVERNANCE, INDICATEURS DE QUALITE, PENALITES, « OFFSHORE », REGIE, FORFAIT, COBIT, ITIL, CMMI