

SI et externalisation des services

revue du référentiel eSCM

Public concerné et conditions d'accès

Ce cours s'adresse à toute personne : auditeur, manager, superviseur, chef d'équipe, consultant et opérationnel, mais aussi acheteur de prestations informatiques voire responsable de ressources humaines, devant être partie prenante dans le cycle de vie du sourcing du SI.

Il y a nécessité d'une bonne culture informatique pour suivre ce cours, mais sans prérequis particulier autre que ceux liés aux cursus.

Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'Information et de Décision.

Finalités de l'unité d'enseignement

Objectifs pédagogiques

Les objectifs de ce cours sont :

- 1) Appréhender l'approche sourcing (In ou Out) afin de répondre au mieux au besoin de fourniture de services TI d'une organisation en utilisant un cadre de travail prêt à l'emploi
- 2) Comprendre tous les aspects du sourcing informatique : juridiques, stratégiques, opérationnels

Capacité et compétences acquises

- Comprendre les enjeux que sou tend eSCM
- Comprendre la structure et le fonctionnement d'eSCM
- Maîtriser les concepts clés au travers le cycle de vie du sourcing du SI
- Savoir préparer une approche de sourcing du SI
- Savoir gérer les relations de sourcing entre producteur et consommateur de services
- Faire du sourcing un outil stratégique

Justification

100% des directions informatiques font appel à du service extérieur à leur organisation. Ce mouvement s'amplifie en volume par DSI mais aussi en accords stratégiques. Ce cours s'appuie sur le référentiel eSCM (eSourcing Capability Model) pour expliquer et développer les bonnes pratiques en termes de *Sourcing* entre un consommateur de services et un fournisseur de service ; ce faisant, en détaillant le cycle de vie d'une opportunité de sourcing jusqu'à la fin de vie d'un contrat de service.

Ce référentiel développé aux Etats-Unis par l'université Canergie Mellon (auteur des référentiels CMM et CMMI) prend une importance grandissante, particulièrement en France où il est adopté par de très grandes entreprises publiques ou privées.

Pour ceux qui orientent leur carrière vers des sociétés de services, ou plus généralement qui seront parties prenantes dans des opérations de sourcing, ce cours permet d'appréhender le cadre de travail en la matière. Les aspects de contractualisation et donc juridiques seront au programme de ce cours. Les exercices dirigés permettront d'assoir les aspects théoriques sur des exemples concrets.

Organisation

Nombre de crédits enseignements : 6 ECTS

Modalités de validation : Examen sur étude de cas

Type de la formation : Cours HTO et FOD nationale

Contenu de la formation :

• Introduction

- Définitions et enjeux de l'eSourcing. Inconvénients redoutés et exemples de dérives fréquentes.
- Raisons des échecs. Avantages et clés de la réussite.
- Que peut-on infogérer ? Comment bâtir un schéma d'externalisation du SI ?
- Cycle de vie du sourcing : exemple. Coûts induits. Le responsable eSourcing.
- Aspects juridiques de l'externalisation

• Présentation d'eSCM

- Définition et buts. Types de relations de sourcing. Modèles de relations de sourcing.
- Avantages des 2 modèles. (vue cliente, vue fournisseur) Bénéfices du référentiel.

• Structure du modèle

- Structure du référentiel. Domaines et niveaux d'aptitude. Pratiques d'eSCM et structure.
- Pratiques permanentes et leur but.
- Pratiques du cycle de vie du sourcing. Pratiques eSCM-CL/SP par domaine et par niveau d'aptitude.

• Pratiques permanentes eSCM/CL

- Gestion de la stratégie de sourcing. Gestion de la gouvernance. Gestion des relations.
- Gestion de la valeur. Gestion des changements organisationnels. Gestion des ressources humaines.
- Gestion des connaissances. Gestion des technologies. Gestion des risques.

• Pratiques « projet » eSCM/CL

- Analyse de l'opportunité de sourcing. Approche du sourcing. Planification du sourcing.
- Evaluation des prestataires. Contractualisation. Transfert du service. Gestion du service source. Réversibilité.

• Pratiques eSCM/SP

- Gestion des connaissances. Gestion des ressources humaines. Gestion des relations.
- Gestion des technologies. Gestion des risques. Contractualisation. Conception et déploiement du service. Fourniture du service. Transfert du service.

• Relations eSCM/CL et eSCM/SP

- Facteurs clés de succès selon CL et SP.
- Exigences d'un client. La communication.
- La satisfaction du client.

• eSCM-CL et les autres référentiels

- Positionnement d'eSCM avec les autres référentiels, en particulier avec ITIL

Bibliographie

eSourcing Capability Model pour les organisations clientes (eSCM-CL) de Bill Hefley et Ethel Loesche (9/11/2012)
eSCM et Sourcing IT : Le référentiel de la relation client-fournisseur de Georges EpINETTE, Benoît Leboucher, Pierre-Dominique Martin et Marie-José Gibon (1 juillet 2009) (DUNOD)

Site Web : <http://www.itsqc.org/>