





Relations Clients-Fournisseurs

**Quelques étapes pour faire durer la lune de miel... et
éviter la vaisselle cassée!**

Claude DURAND, directeur technique d'ARES et
vice-président de l'Ae-SCM



Le 24 février 2003



Charte Cigref – Syntec informatique

Infogérance et TMA

- Connaissance des métiers
- Transparence
- Impartialité
- Indépendance d'opinion et d'expression
- Qualité
- Innovation
- Diffusion de l'information
- Partage des connaissances
- Productivité
- Suivi de la charte

→ La charte Cigref-Syntec récapitule l'ensemble des recommandations relatives aux orientations applicables à toutes les prestations réalisées entre un Client (membre du Cigref) et un prestataire (membre du Syntec)

→ Elaboration du document confiée à une commission mixte composée des forces vives des deux associations

→ Une conférence commune pour le lancement (dont la présentation reste valable)

Charte Cigref – Syntec informatique Infogérance et TMA

L'application de la charte passe par des
référentiels communs

Claude DURAND

CiGREF



Syntec informatique



Quels sont les constats ?

■ **Le SI s'est complexifié au fil du temps (hétérogénéité, nombre, dispersion), rendant plus difficile la gestion de bout en bout des services.**

■ **L'amélioration de la qualité du SI est une priorité pour 75% des DSI interrogés**

■ **Les impacts perçus de la non-qualité du SI :**
Perte de valeur et de confiance

- Perte de chiffre d'affaires 51%
- Dégradation de l'image de l'entreprise 64%
- Baisse de productivité et de rentabilité 64%

IDC, Étude auprès de 450 DSI de grands comptes européens, avril 2003

CiGREF



Syntec informatique



L'externalisation est un levier efficace...

■ **pour une meilleure satisfaction des utilisateurs** (qualité de service ou de l'application) **et des clients** (maîtrise des coûts)

■ **Avec ses opportunités :**

- La formalisation des services
- La répartition des rôles et des responsabilités
- L'industrialisation des processus
- La mesure de l'efficacité

■ **Et ses points critiques :**

- Partager une vision
- Réussir la phase de prise en charge
- Piloter et faire évoluer la prestation

CiGREF



Syntec informatique



... dont la réussite repose sur une relation équilibrée.

Partage - transparence - confiance

■ Cette relation se construit sur une référentiel projet commun

- Des valeurs, des règles plus
 - Un vocabulaire
 - Des modèles
 - Des meilleures pratiques
 - Des compétences
- et
- Les spécificités de la prestation
- ➔ Charte Cigref - Syntec
- ➔ Référentiels externes
Normes
- ➔ Conventions de service,
PAQ, mode de gouvernance

CIGREF

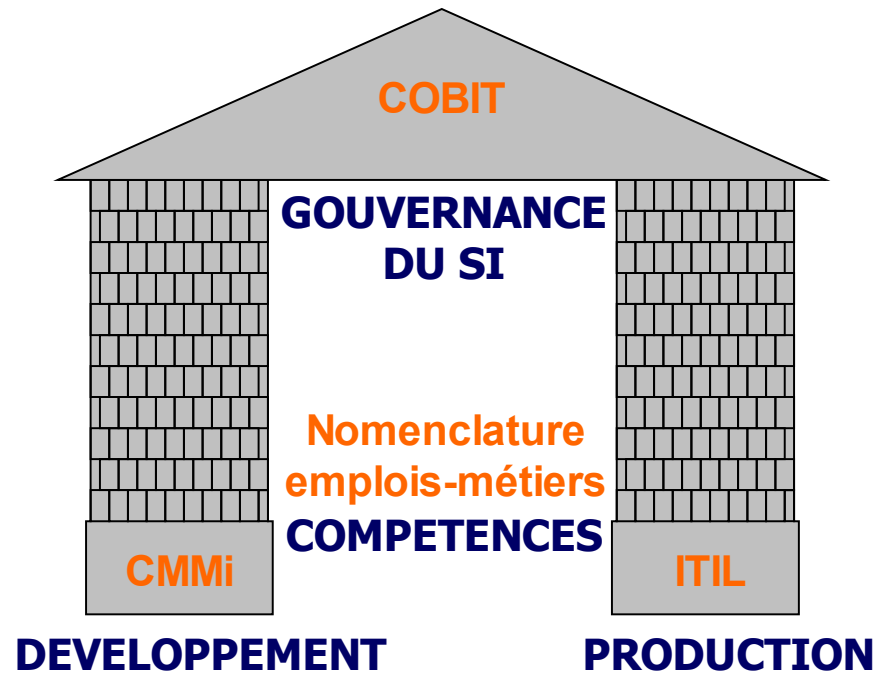


Syntec informatique



La mise en pratique de la charte est facilitée ...

- par l'adoption de référentiels externes liés aux métiers de la DSI



- ... à intégrer dans notre charte.

CiGREF

Syntec informatique





2005 – Les modalités pratiques

INFOGERANCE ET TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

Mémento de pilotage

pour des contrats
d'infogérance et TMA

 CIGREF

 Syntec informatique

1. Avant projet

2. Initialisation de la mission

3. Déroulement

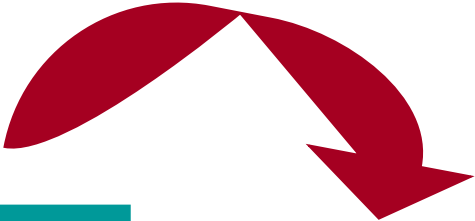
4. Fin de mission et bilan

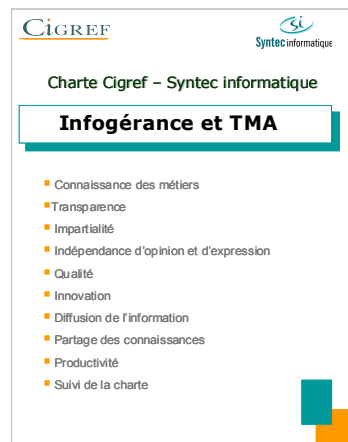
ANALYSIS

INITIATION

DELIVERY

COMPLETION

- 
- Augmenter la transparence et donc la confiance réciproque
 - Favoriser les enrichissements mutuels
 - Réunir les conditions nécessaires au bon déroulement et au succès d'une mission



Charte Cigref-Syntec

**Cigref-Syntec
Modalités pratiques**

Ae-SCM

eSCM-SP V1

**Premières
certifications
eSCM-SP**

eSCM-SP V2

eSCM-CL V1.1





Relations Clients-Fournisseurs

Présentation d'eSCM

Claude DURAND, directeur technique d'ARES et
vice-président de l'Ae-SCM



- 1. Donner aux entreprises clientes un guide de référence pour améliorer leur aptitude à piloter leurs activités externalisées**
- 3. Donner aux prestataires de services packagés un guide de référence pour améliorer la relation avec leurs clients**
- 5. Fournir à chacun les moyens objectifs d'évaluer son aptitude.**



► Un référentiel de bonnes pratiques

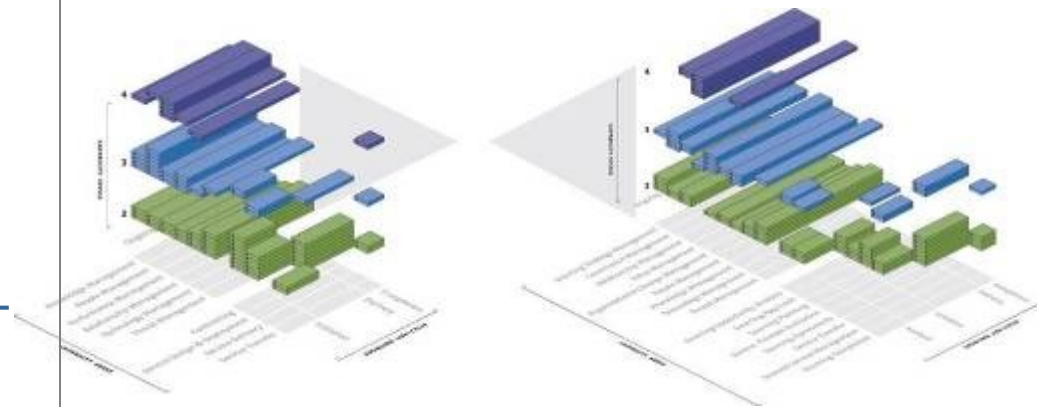
- Développé par l'Université Carnegie Mellon de Pittsburg (également à l'origine de CMMI)
- Au sein de l'IT Services Qualification Center (ITsqc)
- En collaboration avec des acteurs majeurs de l'outsourcing

► Un modèle focalisé sur la relation client-fournisseur tout au long du cycle de vie

- De la stratégie de sourcing, en passant par la contractualisation et jusqu'à la mise en place / clôture d'un contrat d'eSourcing

► Un référentiel en 2 volets SP (Prestataires) et CL (Clients)

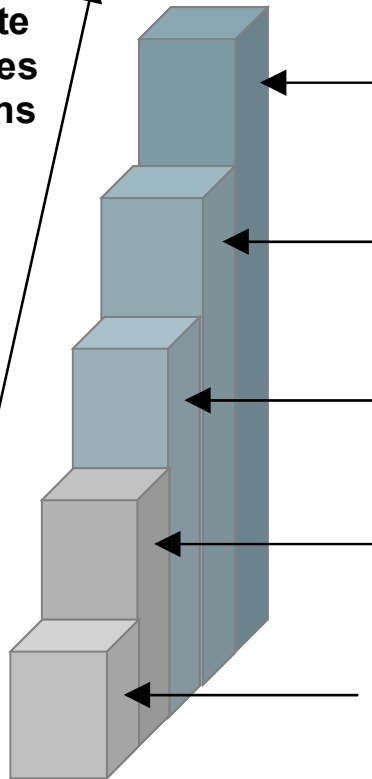
- Symétrie de l'approche et langage commun
- Répartition des rôles et des responsabilités



Référentiels eSCM-CL & eSCM-SP



Aptitude croissante à piloter les prestations

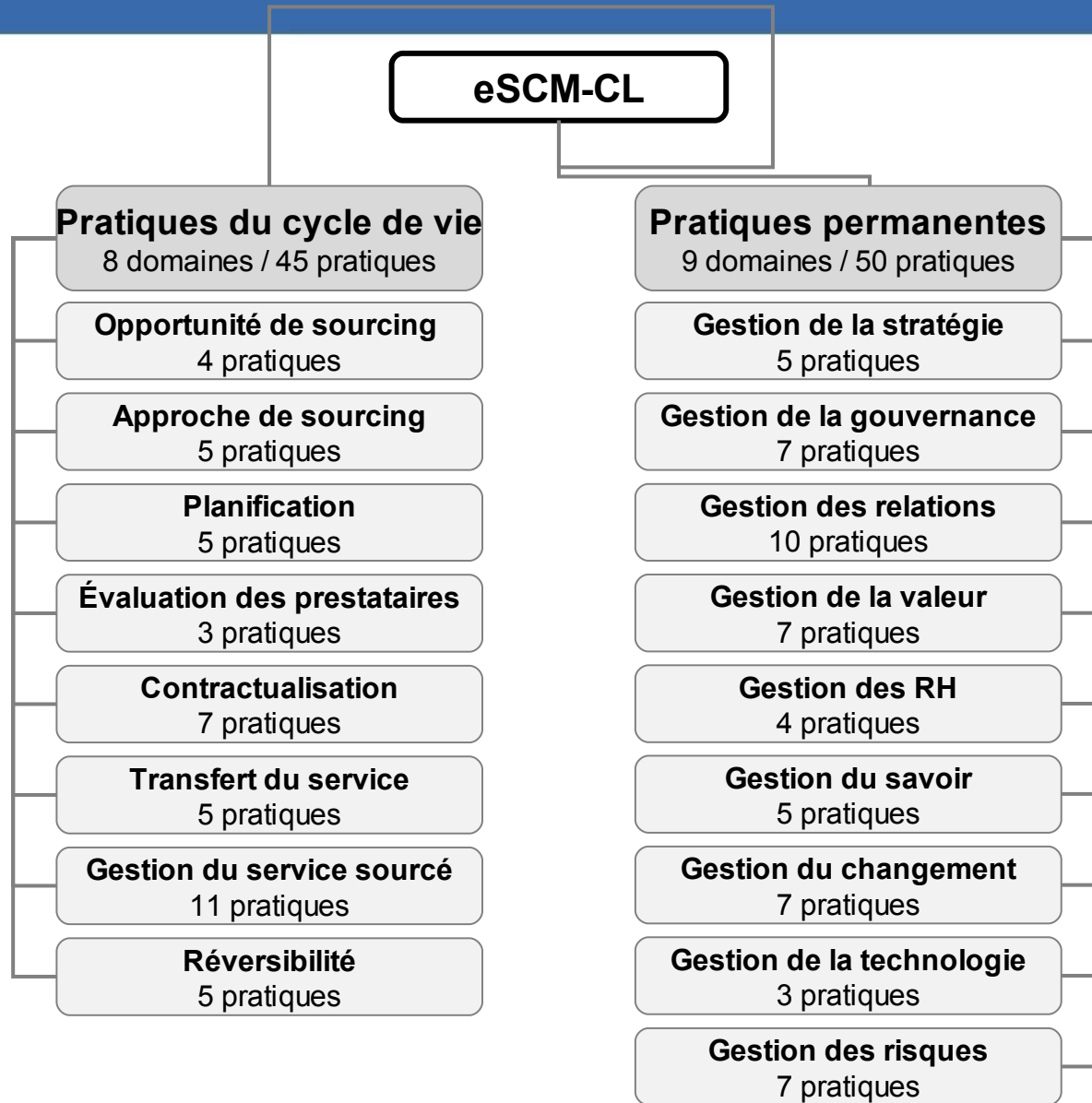


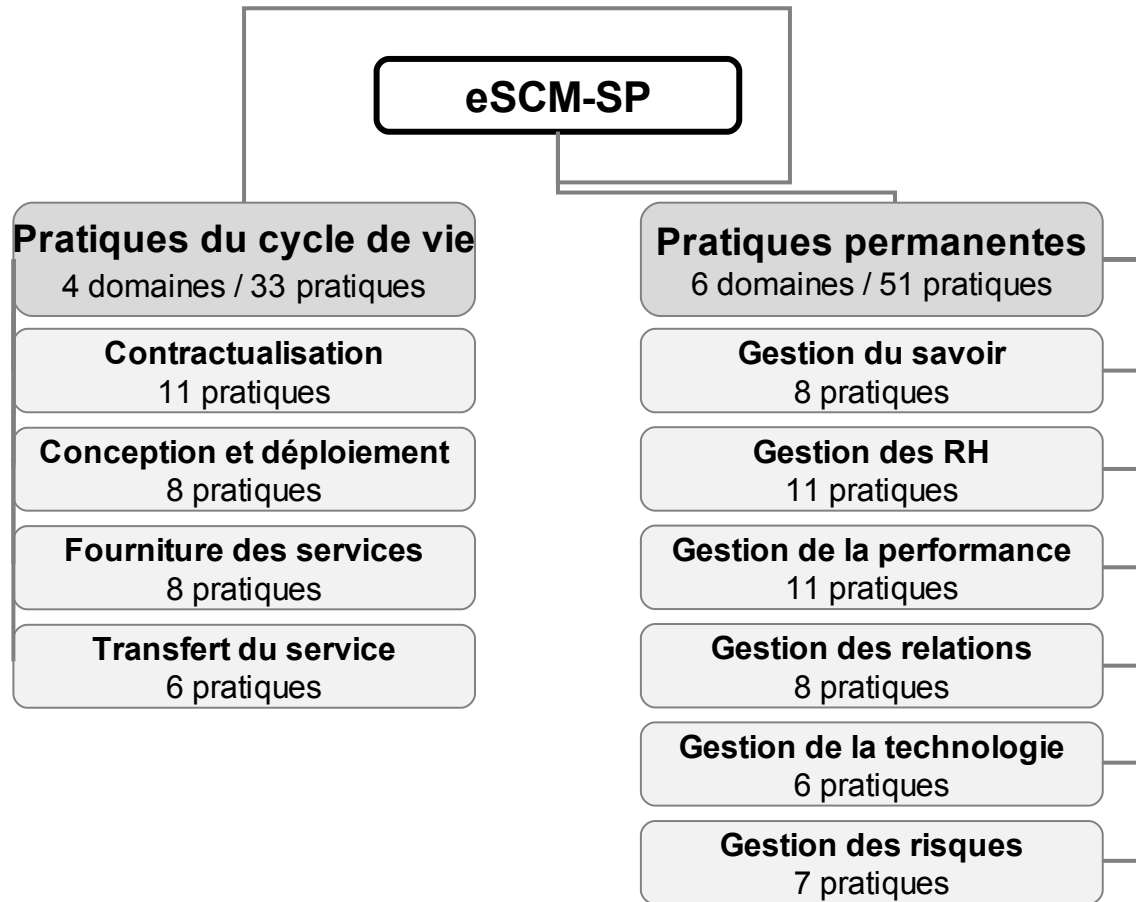
- Niveau 5 : maintenir la qualité de services
- Niveau 4 : accroître la qualité de services
- Niveau 3 : gérer la performance opérationnelle
- Niveau 2 : gérer les processus de sourcing
- Niveau 1 : gérer empiriquement le service

La qualité des services repose sur l'efficacité du système



La qualité des services repose sur l'efficacité des individus



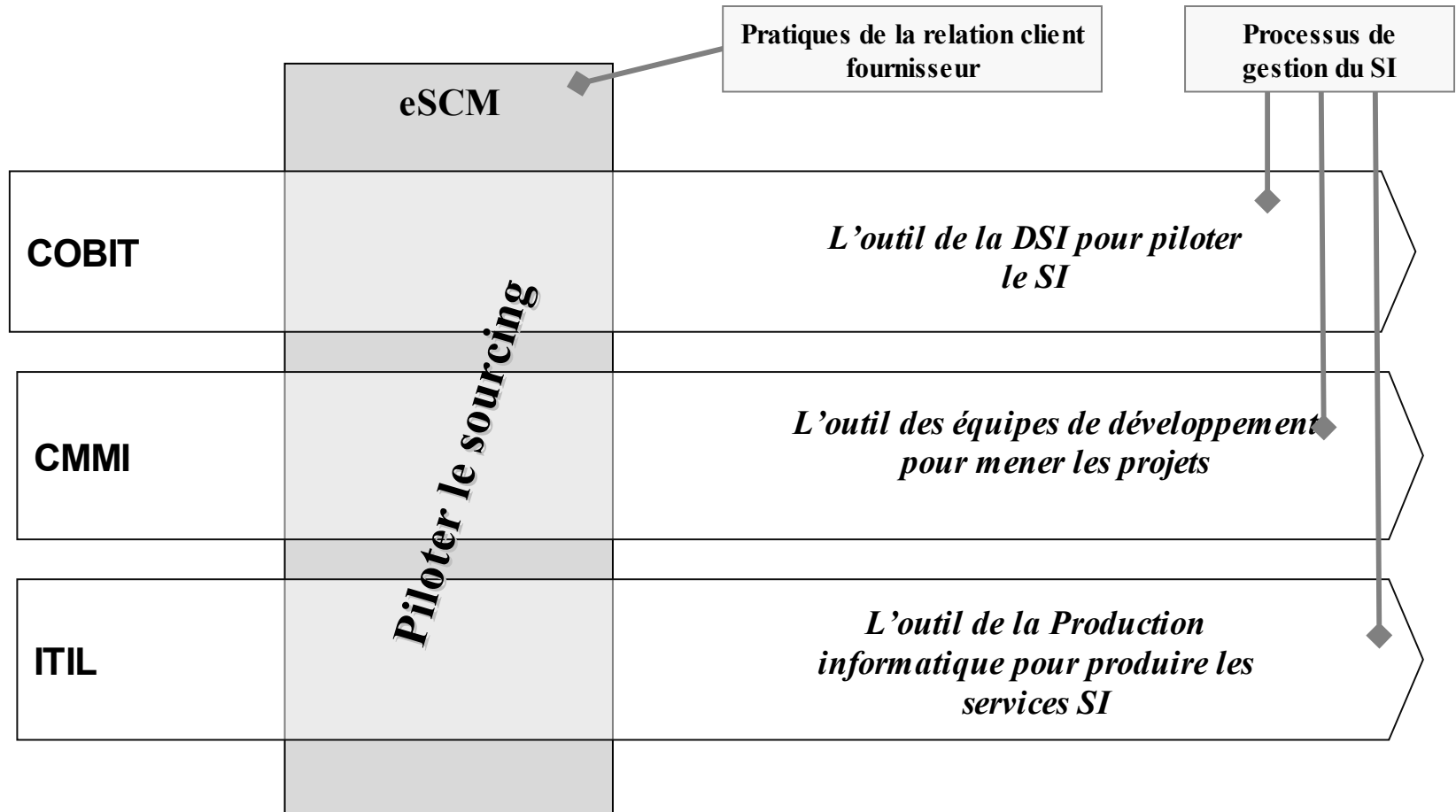




Par exemple, eSCM-CL, le domaine « Contractualisation », de la phase « Lancement », regroupe les 7 pratiques suivantes :

ordre chronologique

| Id. | Pratique | Description |
|-------|---|---|
| agr01 | Guide de négociations | Préparer les négociations pour avoir une approche structurée et n'omettre aucun aspect |
| agr02 | Confirmation de la situation actuelle | Confirmer les hypothèses pour minimiser les risques de chacune des parties avant qu'elles ne s'engagent |
| agr03 | Négociations | Négocier avec les prestataires |
| agr04 | Rôles contractuels | Définir la matrice de responsabilités client/prestataire |
| agr05 | Définition du SLA et des indicateurs de performance | Définir les niveaux de service attendus et des moyens de mesures de la performance |
| agr06 | Établissement du contrat | Créer le contrat |
| agr07 | Amendement du contrat | Permettre les évolutions du contrat |





Pour en savoir plus...

<http://www.ae-scm.fr/>