

# SOMMAIRE



Remerciements .....	7
Introduction.....	13
Résumés .....	15
<b>CHAPITRE 1 - LANCER UNE ACTIVITÉ .....</b>	<b>19</b>
Un cas d'école .....	19
Facteurs exogènes de changement .....	22
Côté client.....	24
Côté fournisseur .....	25
L'externalisation facteur d'agilité suite à une opération de rachat.....	26
Le point de vue du juriste .....	35
Le mémento technique : fourniture et pilotage des prestations.....	39
<b>CHAPITRE 2 - PÉRENNISER LE SI .....</b>	<b>41</b>
Le contexte client.....	41
Request for information .....	45
Request for proposal .....	46
Transformation .....	49
Transformation : préparation .....	49
Transformation : mise en place .....	52
Transformation : risques vs opportunités .....	55

Transformation : le plus .....	57
Externalisation et développement durable .....	59
Épilogue.....	60
Le point de vue du juriste .....	60
Le mémento technique : l'analyse de la valeur .....	63
<b>CHAPITRE 3 - RÉSOUDRE UN PROBLÈME OPÉRATIONNEL</b> .....	65
Plus d'effectifs pour autant de mètres carrés .....	66
Industrialisation des contrats de TMA .....	69
Illustration sur une TMA.....	69
Une réversibilité réussie sans préparation .....	75
Les quatre indicateurs fondamentaux en TMA.....	78
L'art de la gestion des risques.....	81
Apprendre de ses réussites.....	84
Le point de vue du juriste .....	84
Le mémento technique : la tierce maintenance applicative.....	86
<b>CHAPITRE 4 - SE RÉORGANISER (SANS EXTERNALISER)</b> .....	89
Que faire lorsque le contexte interdit d'outsourcer .....	90
La technique des petits pas (la conduite du changement) .....	92
La technique du business case - la théorie .....	94
La technique du business case - la pratique .....	96
La politique prend le relais.....	99
L'heure de vérité .....	101
L'importance du casting.....	104
Le rythme.....	105
Épilogue.....	107
Le point de vue du juriste .....	109
Le mémento technique : la décision d'investissement .....	111
<b>CHAPITRE 5 - SE DÉVELOPPER À L'INTERNATIONAL</b> .....	115
Les limites.....	116
Risque = opportunité (point de vue client).....	116
Risque = opportunité (point de vue fournisseur) .....	118
Retenir un fournisseur et en faire le bon choix.....	118
T & T .....	120

T pour transition.....	122
T pour transformation .....	123
T pour troubles .....	124
T pour tensions.....	126
T pour transiger .....	129
Épilogue.....	131
Le point de vue du juriste .....	132
Le mémento technique : la valeur acquise .....	134
<b>CHAPITRE 6 - ACCOMPAGNER LES ÉVOLUTIONS .....</b>	<b>137</b>
Expression du besoin .....	138
Le bluff du client .....	141
Premier cas de divorce.....	145
Deuxième cas de divorce .....	145
Gérer le dilemme .....	146
The show must go on .....	147
Les signes de la réussite .....	149
La cerise sur le gâteau .....	151
Le cloud sept ans avant.....	152
Le point de vue du juriste .....	153
Le mémento technique : le cloud pour les nuls .....	155
<b>CHAPITRE 7 - 10 ANS APRÈS.....</b>	<b>159</b>
Zoom sur une fonction et un pays .....	160
L'enjeu du renouvellement.....	162
Réinventer l'organisation : la communauté .....	162
Réinventer les méthodes : 3S et 3M .....	164
Réinventer l'offre : le BPO .....	168
La prime à la proximité et à l'envie .....	170
Le point de vue du juriste .....	173
Le mémento technique : la gestion des risques et du projet .....	174
<b>CHAPITRE 8 - CESSER UNE ACTIVITÉ .....</b>	<b>177</b>
Un scénario bien préparé .....	178
La prise de contrôle de la situation.....	179
Premier niveau de transformation : six sigma .....	181

Second niveau de transformation : les hommes .....	184
Le point de vue du juriste .....	186
Le mémento technique : innover .....	187
<b>CHAPITRE 9 - LE CLOUD QUI ANNONCE LA TEMPÊTE .....</b>	<b>189</b>
Il était une fois... ..	191
... Le chant des sirènes .....	205
Synthèse.....	208
Le point de vue du juriste .....	210
Le mémento technique : HLD et LLD .....	212
<b>CHAPITRE 10 - BILAN DES ENSEIGNEMENTS.....</b>	<b>215</b>
La motivation .....	215
Le référentiel culturel.....	216
La recette.....	217
Pour mémoire : neuf conseils .....	218
Épilogue.....	218
Aux origines de l'outsourcing.....	221
eSCM.....	233
Le directeur de jeu ou comment innover dans l'externalisation .....	237
Scrum Outsourcing Guide .....	247
Le livrable du Cloud : descriptif du cas d'usage .....	269
Les définitions des items de la gestion du risque .....	273
Exemple de document pour l'expression d'un besoin .....	277
Exemple de document pour le suivi des jalons .....	279
Charte de gouvernance .....	281
Mémento à l'usage de celles et ceux qui doivent réussir leur conformité RGPD .....	285
Approach and tool-kit to take over crisis situation .....	289
Index des notions majeures abordées.....	291
Index des mémentos techniques.....	293
Lexique des sigles .....	295
Bibliographie.....	299
À propos de l'auteur .....	301