



## Ateliers du Sourcing



**Au cœur de l'EOA : les échanges entre membres autour des bonnes pratiques**

# Les Ateliers du Sourcing

Une série de 4 ateliers en libre service



## CONTENU des 4 ateliers

- Le Cycle de Vie de bonnes pratiques
- La gouvernance de l'activité
- La gestion de la relation client-prestataire
- Le pilotage de la performance

## PARTICIPANTS

- Managers de projets de transformation, de sourcing
- Responsables métier ayant des activités externes ou sous-traitées
- Gestionnaires de contrat
- Responsables de CSP ou de JV
- Acheteurs impliqués dans les prestations d'externalisation
- Responsables fonctionnels concernés par l'externalisation et les CSP ou JV
- Directeur de compte et de projet chez les prestataires

Plus d'information : contacter [EOAFrance@EOAFrance.com](mailto:EOAFrance@EOAFrance.com)

## Module 1: Le cycle de vie de l'externalisation

- Structure du cycle de vie
- Revue des bonnes pratiques en termes de :
  - définition de la stratégie,
  - gestion de la relation,
  - engagements dans la relation,
  - transition et conduite du changement.
- Revue des alternatives en matière de sourcing : CSP, externalisation, offshoring...
- Risques, challenges et opportunités
- Exploration des meilleures pratiques pour accéder à la réussite des opérations

## Module 3: La gestion des relations

- La valeur de la confiance dans les relations, le maintien de cette confiance
- Le développement de la collaboration
- Les comportements qui conduisent à la performance
- Dépendance / interdépendance – comment construire ensemble ?
- La synergie entre les parties comme levier de performance et facteur clé de la relation
- Une Charte de la relation

## Module 2: La gouvernance

- Rôle et importance d'une bonne gouvernance
- Quel genre de gouvernance fonctionne dans votre entreprise ?
- Gouvernance serrée ou flexible – pour maintenir le contrôle et assurer l'amélioration continue
- Facilitation, animation de la collaboration
- Gouvernance dans un environnement multi-sourcing
- Comment construire un Reporting pertinent ?
- Outils pour assurer la réussite de la gouvernance

## Module 4: La gestion de la performance

- Définition et mise en place des indicateurs pertinents, les SLA et KPI, orientés "impact business"
- Utilisation d'une Balanced Scorecard pour piloter la performance
- Gestion de la performance offshore
- Prise en compte des facteurs culturels
- Gestion des incidents, résolution des conflits

# Des programmes éprouvés, par de grandes entreprises

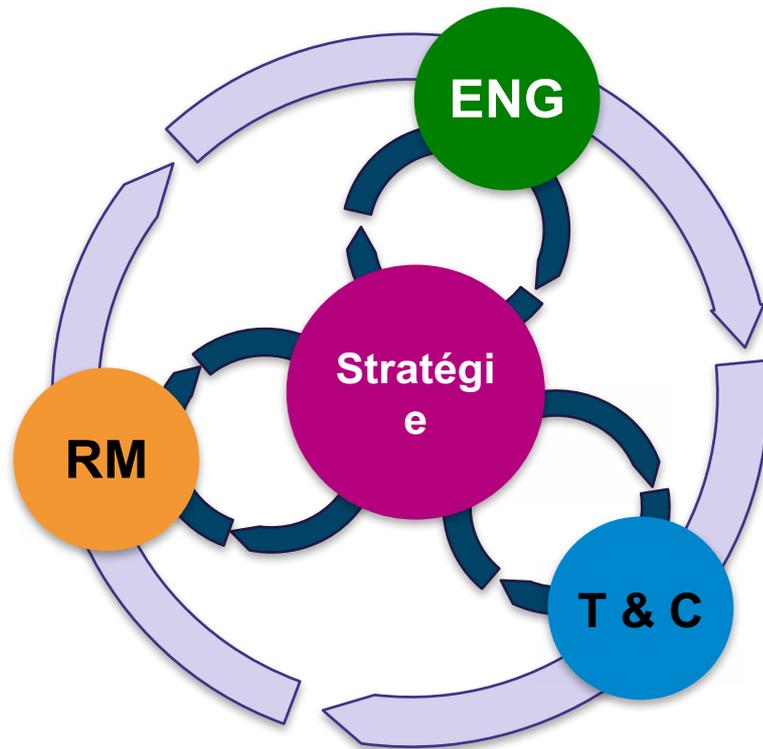


Ulster Bank  
Cooperative Banking Group  
Logica  
Standard Life  
**Warehouse**  
Sussex CC  
**Boots**  
**National Grid**  
**Miller**  
Legal & General  
Global

Lloyds Banking Group  
HML  
**Capital One Bank**  
**Carphone**  
**Baker Hughes**  
East  
**Alliance**  
The Phoenix Group  
Land Registry  
Zurich Financial Services  
Deloitte  
CSM

Northern Rock  
Waveney District Council  
Guardian News  
KILN  
SAB

# Le modèle de cycle de vie de l'EOA



**Stratégie : au cœur du modèle**

**ENG : Engagement de la relation :  
pose les bases**

**T&C : Transition et Changement, la  
phase de construction**

**RM : Relationship Management,  
dirige / gouverne / développe**

