



Glossaire de l'externalisation

Commission Global Sourcing

septembre 2011

EOA INTRODUCTION INTRODUCTION

Notes :

¹ Le glossaire se présente sous la forme d'un tableau synoptique avec le terme en anglais en première colonne.
La définition anglaise se trouve en deuxième colonne, avec la traduction et définition en français dans la troisième colonne.

² La couleur bleue d'un terme dans les définitions signifie que ce terme fait l'objet d'une définition à part entière dans le glossaire.

³ Afin de faciliter la lecture, un index des termes en français est présenté au début du document, avec les traductions en anglais.

La commission Global Sourcing a consacré une part importante de son activité en 2011 à l'élaboration de ce glossaire. L'idée nous en est venue du constat que nous mêmes, membres de l'EOA France et donc acteurs impliqués de l'externalisation venant d'horizons divers et complémentaires, avions le plus grand mal à nous accorder sur la signification exacte de termes et de concepts pourtant fondamentaux. Nous ressentions le besoin de pouvoir nous appuyer sur un corpus solide et reconnu afin d'étayer les efforts de conviction et de communication de nos activités professionnelles. Nous n'avions trouvé aucun document existant qui nous paraisse susceptible de répondre à notre souhait de pertinence et d'exhaustivité afin de fournir à nos travaux sur le global sourcing une fondation sémantique robuste. Le choix de la commission s'est donc orienté logiquement vers un travail de compilation des vocables et définitions.

L'intérêt qu'aurait un tel document pour l'ensemble de la communauté de l'externalisation a de fait rendu logique la traduction en langue anglaise pour étendre l'audience de nos travaux au-delà des frontières françaises.

Nous espérons que ce glossaire fera œuvre utile. Il est destiné à tous les acteurs de ce marché passionnant de l'externalisation. Ils y trouveront un référentiel commun susceptible de les aider à se parler et se comprendre, ce qui est la première condition pour une opération d'externalisation réussie et fructueuse.

Jean-Paul BINOT,
Président de la Commission Global Sourcing

The preparation of this glossary has been a major project for the Global Sourcing Commission during 2011. The idea of a glossary was born when members of EOA France, with significant experience in outsourcing across a range of business horizons, realised that the understandings of many of the terms used in day-to-day work were remarkably inconsistent. This situation gave rise to a desire for a reference document to define a consensus of the members of the commission on the meaning of terms that describe their professional activity. No published document satisfying this need was found, in terms of coverage and clarity. The only solution to meet our requirement for a universal, robust reference of terms that would facilitate understanding of our business specific and often complex expressions was therefore to write it ourselves.

Given the number of English terms, the need to produce a bilingual reference document also became evident. We hope that this glossary will be useful to readers and all people working in the area of outsourcing. The idea of having a recognised and shared understanding of key terms is vital for all actors associated in an outsourcing operation. Indeed, it is one of the basic requirements for a successful project.

Tony BOCOCK,
Member of the Global Sourcing Commission

Index des termes

terme français terme anglais

ACCORD DE PLEINE CONCURRENCE	AT ARM'S LENGTH
ACTEURS GLOBAUX	GLOBAL PLAYERS
AMDEC	FMEA
BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING	BPO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
CAHIER DES CHARGES	SOW STATEMENT OF WORK
CENTRE DE SERVICE PARTAGÉ	SHARED SERVICE CENTRE
CENTRE DE TRAITEMENT	DATA CENTRE
CMMI	CMMI CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION
COLLABORATION FORMALISÉE	CO-SOURCING
COMITÉ DE PILOTAGE	STEERING COMMITTEE
COMITÉ STRATÉGIQUE	STRATEGIC COMMITTEE
COÛTS CACHÉS	HIDDEN COSTS
CTP COÛT TOTAL DE POSSESSION	TCO TOTAL COST OF OWNERSHIP
DEMANDE DE COTATION	RFQ REQUEST FOR QUOTE
DEMANDE DE PRIX	RFP REQUEST FOR PROPOSAL
DÉMARRAGE	GO LIVE
DUE DILIGENCE	DUE DILIGENCE
ELOIGNEMENT DU LIEU DE PRESTATION EN DEHORS DU PAYS DU CLIENT	OFFSHORE
ELOIGNEMENT DU LIEU DE PRESTATION EN DEHORS DU PAYS DU CLIENT MAIS DANS UN PAYS PROCHE	NEARSHORE
ENGAGEMENT DES NIVEAUX DE SERVICE	SLA
ENQUÊTE UTILISATEUR	USER SURVEY
ENTREPRISE FOCALISÉE SUR UN DOMAINE	PURE PLAYER
EQUIPE PROJET	PROJECT MANAGEMENT TEAM
EQUIVALENT TEMPS PLEIN (ETP)	FTE FULL TIME EQUIVALENT
ESCM ESOURCING CAPABILITY MODEL	ESCM ESOURCING CAPABILITY MODEL
EXTERNALISATION	OUTSOURCING
EXTERNALISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION	ITO INFORMATION TECHNOLOGY OUTSOURCING
FEUILLE DE ROUTE	ROADMAP
FLEXIBILITÉ	FLEXIBILITY
FORFAIT	FIXED PRICE OR LUMP SUM CONTRACT
FOURNISSEUR PRÉ APPROUVÉ	PREFERRED SUPPLIER
FRAIS DE SORTIE DE CONTRAT	EXIT FEE
FRONT OFFICE	FRONT OFFICE
GAGNANT/GAGNANT	WIN/WIN
GESTION DE LA RELATION CLIENT	RELATIONSHIP MANAGEMENT
GESTION DE PARC	ASSET MANAGEMENT
GESTION DES LOCAUX ET INFRASTRUCTURES	FACILITIES MANAGEMENT
GOVERNANCE	GOVERNANCE
GUICHET D'ASSISTANCE	SERVICE DESK
IAAS INFRASTRUCTURE AS A SERVICE	IAAS INFRASTRUCTURE AS A SERVICE
IMACS: INSTALLATIONS, MOUVEMENTS, ADDITIONS, CHANGEMENTS	IMACS INSTALLS MOVES ADDS CHANGES
INDICATEURS	INDICATORS
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE	KPI KEY PERFORMANCE INDICATOR
INDUSTRIALISATION	INDUSTRIALISATION
INFOGÉRANCE ITO INFORMATION	TECHNOLOGY OUTSOURCING
INFORMATIQUE DÉMATÉRIALISÉE, DANS LES NUAGES	CLOUD COMPUTING
ISO XXXX (INTERNATIONAL STANDARDS ORGANISATION)	ISO XXXX (INTERNATIONAL STANDARDS ORGANISATION)
ITIL	ITIL INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY
JUSTE DIMENSIONNEMENT	RIGHTSIZING
L.1224-1. LÉGISLATION CONCERNANT LE TRANSFERT DE PERSONNEL	TUPE REGULATIONS (UNITED KINGDOM)
LEAN MANAGEMENT	LEAN MANAGEMENT
LIEU DE LA PRESTATION DANS LE MÊME PAYS QUE LE CLIENT	ONSHORE
LISTE DE PRIX	PRICE LIST
LOGIGRAMME	PROCESS MAP
MCO MAINTIEN EN CONDITION OPÉRATIONNELLE	TLS THROUGH LIFE SERVICE
MEILLEUR DE SA CATÉGORIE	BEST OF BREED
MEILLEURE ALTERNATIVE À L'ACCORD NÉGOCIÉ	BATNA

Index des termes

terme français terme anglais

MEILLEURES PRATIQUES	BEST PRACTICE
MÉTHODE SIX SIGMA	SIX SIGMA
MÉTHODOLOGIE	METHODOLOGY
MIGRATION	MIGRATION
MOA MAÎTRISE D'OUVRAGE	MOA: SPONSOR
MODÈLE DISTRIBUÉ	MIXED SHORE SERVICE
MOE MAÎTRISE D'OEUVRE	MOE: PRIME OR MAIN CONTRACTOR
MONO SOURCING	SINGLE SOURCING
MONTÉE EN CHARGE	RAMP UP
MUTUALISATION	MUTUALISATION
NIVEAUX DE SERVICE	SERVICE LEVEL
OFFRE FINALE ET DÉFINITIVE	BAFO BEST AND FINAL OFFER
OLA NIVEAUX DE SERVICES OPÉRATIONNELS	OLA OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT
OPÉRATEUR RÉSEAU OU TÉLÉCOM	TELECOM OPERATOR
ORGANISATION INTERNE DE PILOTAGE	RETAINED ORGANISATION
PARANGONNAGE (BENCHMARK)	BENCHMARK
PDCA PRÉPARER, FAIRE APPLIQUER, CONTRÔLER, AGIR/RÉAGIR	PDCA PLAN DO CHECK ACT
PÉNALITÉS	PENALTIES
PLAN ASSURANCE QUALITÉ (PAQ)	QAP QUALITY ASSURANCE PLAN
PLAN D'AMÉLIORATION	IMPROVEMENT PLAN
PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)	BCP BUSINESS CONTINUITY PLAN
PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ (PRA)	DRP DISASTER RECOVERY PLAN
PMBOK TECHNIQUE DE GESTION DE PROJET	PMBOK PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE
PMO PROJECT MANAGEMENT OFFICE	PMO PROJECT MANAGEMENT OFFICE
POINT UNIQUE D'ENTRÉE OU DE CONTACT	SPOC SINGLE POINT OF CONTACT
PRATIQUE LA PLUS COMMUNÉMENT RÉPANDUE	MOST COMMON PRACTICE
PROCESSUS	PROCESS
QOS QUALITÉ DE SERVICE/RÈGLE	RULING
RÉINTERNALISATION	BACK SOURCING
RELATIONS FOURNISSEURS	SRM SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT
RENONCIATION À DES DROITS PRÉCIS	WAIVER
RETOUR SUR INVESTISSEMENT	ROI
REVENU MINIMUM GARANTI	MRG MINIMUM REVENUE GUARANTEE
RÉVERSIBILITÉ	REVERSIBILITY
RFI PROCESSUS FORMALISÉ DE DEMANDE D'INFORMATIONS	RFI REQUEST FOR INFORMATION
SÉLECTION PARMIS LES MEILLEURES OFFRES	CHERRY PICKING
SERVICE	SERVICE
SOFTWARE AS A SERVICE	SAAS
SOURCING	SOURCING
SOURCING GLOBAL	GLOBAL SOURCING
SOURCING MULTIPLE	MULTI SOURCING
SOURCING SÉLECTIF	SELECTIVE SOURCING
SOUS TRAITANCE	SUB CONTRACTING
SPÉCIFICITÉS PAYS/LOCALES	COUNTRY SPECIFIC
STABILISATION	STABILISATION
SUPPORT SUR SITE	OSS ON SITE SUPPORT
SUR DEMANDE	ON DEMAND
TEMPS DE RÉCUPÉRATION (OBJECTIF)	RTO RECOVERY TIME OBJECTIVE
TIER "N"	TIER "N"
TMA TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE	AM APPLICATION MANAGEMENT
TRANSFERT D'ACTIFS	ASSET TRANSFER
TRANSFERT DE CONNAISSANCE ENTRE CLIENT ET FOURNISSEUR	WORK SHADOWING
TRANSFERT DE CONTRAT	CONTRACT TRANSFER
TRANSFORMATION	TRANSFORMATION
TRANSITION	TRANSITION
UNITÉ D'OEUVRE	BILLING UNIT
VABF	OAT OPERATIONAL ACCEPTANCE TESTING
VARIABILISATION DES COÛTS	COST VARIABILISATION
VSR	OPERATION HEALTH CHECK BEFORE FINAL ACCEPTANCE

terme	anglais	français
AM Application Management	Maintenance of IT programmes and applications, performed by an internal function or an external provider (i.e.outsourced).	TMA, Tierce Maintenance Applicative. La maintenance appliquée à un logiciel (applicative) et assurée par une expertise externe dans le domaine des technologies de l'information.
Asset Management	General management of client assets (PCs, servers, copying machines, office space...) performed by a service provider as part of a contract: asset movements, allocations...	Gestion de Parc. Les tâches de gestion du parc client (PC, serveurs, photocopieuses, bureaux...) confiées au prestataire dans le cadre d'un contrat: gestion des entrées et des sorties, gestion des affectations...
Asset Transfer	Transfer of company assets to the service provider in the case of outsourcing.	Reprise (transfert) d'actifs. Transaction qui consiste à transférer les actifs d'un client vers son fournisseur dans le cadre d'une externalisation.
At Arm's Length	An arm's length agreement is one that is freely entered into by parties who do not have a special relationship or control over one another. An arm's length agreement is indicated by the fairness of price, conditions, and other terms of the agreement.	Un accord "de pleine concurrence" est un accord conclu librement par des parties n'ayant pas de relation particulière entre elles, et dont l'une n'est pas contrôlée par l'autre. Un tel accord est caractérisé par l'équité du prix, des conditions, et des autres termes de l'accord.
Back Sourcing	Insourcing of operations previously outsourced. This action is the opposite of outsourcing, and may be carried out at the end of a contract. Insourcing can occur before the contract end in the event of early termination, according to the terms of the reversibility clause in the contract.	Opération de réinternalisation d'activités préalablement externalisées. C'est l'inverse de l'externalisation. Cette opération peut se faire soit à la fin normale du contrat, soit par rupture du contrat d'externalisation. La clause le permettant dans un contrat d'externalisation est nommée réversibilité .
BAFO Best And Final Offer	Final stage in a tendering process, during which potential suppliers issue their ultimate offer.	Dans un processus d'appel d'offres, l'offre finale et définitive qu'un prestataire fait à son client potentiel.
BATNA Best Alternative To a Negotiated Agreement	Concept developed by Roger Fisher and William Ury. The BATNA is the term given to a known alternative course of action, to be activated in the absence of an agreement. Knowing your BATNA implies knowing what you will do or what will happen if you fail to reach agreement in the negotiation at hand. The BATNA sets the value threshold that any acceptable negotiated agreement must exceed, and implies the existence of a valid offer from another potential partner/supplier.	La traduction MESORE: Meilleure Solution de Rechange peut être utilisée. Concept développé par Roger Fisher et William Ury. La BATNA (meilleure alternative à l'accord négocié) est une voie alternative identifiée, qui sera suivie en cas d'échec de la négociation en cours. Connaître sa BATNA signifie savoir ce que l'on fera ou ce qui se passera en cas d'échec de la négociation en cours. La BATNA détermine la valeur seuil que tout accord négocié doit dépasser, et suppose l'existence d'une offre crédible d'un autre prestataire potentiel.

terme	anglais	français
BCP Business Continuity Plan	Business Continuity Planning is a proactive planning process that ensures critical services or products are delivered during a disruption or unexpected event that could jeopardise client operations. A plan includes measures and arrangements to ensure the continuous delivery of business critical services and products, which permits the organisation to recover its facility, data and assets. The plan also covers necessary resources to support business continuity, including personnel, information, equipment, financial allocations, legal counsel, infrastructure protection and accommodations, and cost thereof.	Plan de continuité d'activité : un plan qui décrit les activités métier critiques à maintenir en cas d'événement grave et rare mettant en péril les opérations du client. Un tel plan intègre les mesures prises pour assurer la continuité de l'activité, et permet au client de récupérer ses biens et ses données. Le plan couvre également les ressources nécessaires au maintien de l'activité (personnel, information, finances, équipements, conseil juridique, infrastructure et coûts associés).
Benchmark	A reference or measurement standard for comparison between companies, functions... A benchmark enables performance levels, prices, services... to be compared against each other and against a defined standard (which may be referred to as "the benchmark"). In a contract, a benchmark clause defines the procedure to compare elements of the contract (prices, performance...) with those of a market standard, or "benchmark".	Un benchmark est une comparaison (parangonnage) entre plusieurs entités de la performance, des prix, des services... Le benchmark permet la comparaison entre la performance des entités et, éventuellement, un standard d'excellence défini. Le niveau standard sert de référence aux acteurs pour essayer de mesurer l'écart qui les sépare avec celui du benchmark. Dans un contrat, la clause de benchmark vise à comparer les prix de tout ou partie des prestations avec les conditions du marché.
Best of breed	First class. Best, optimal choice (of solution, suppliers...) in the category.	Littéralement, le meilleur de sa catégorie. S'applique à la notion d'assemblage de solutions dont chacune est la meilleure dans sa catégorie.
Best practice	A specific process or group of processes that have been recognised as the best method for conducting an action. Best Practices may vary by industry or geography or service depending on the environment. Best practices methodology may be applied with respect to resources, activities, costs, or processes.	Les "meilleures pratiques" sont celles reconnues comme étant l'état de l'art des procédés appliqués pour le domaine ou le processus concerné. Elles peuvent varier selon l'environnement d'application: secteur d'activité, zone géographique, services, coûts...
Billing Unit	Billing units form the basis of the variable costing approach, enabling billing to be made according to a set of services (example: desktop billing unit will include the PC, access to the service desk, software distribution, infrastructure servers...)	Unité d'oeuvre. Élément de facturation d'un prestataire qui permet de variabiliser les coûts selon un ensemble de services (exemple: l'unité d'oeuvre poste de travail peut comprendre le poste, l'accès au service desk, télédistribution, infrastructures...)

terme	anglais	français
BPO Business Process Outsourcing	The delegation of one or more activities, functions or processes of a company to an external independent service provider, who manages the transferred services for the account of his customer on the basis of a medium term contract. The supplier assumes responsibility for quality and performance, as defined in a Service Level Agreement . The supplier manages changes and improvements in covered processes and generally commits to optimising results for the customer. Functions typically outsourced are "noncore" and include logistics, accounts payable, accounts receivable, payroll and human resources.	La délégation d'un ou plusieurs domaines d'activités, fonctions ou processus de l'entreprise à un fournisseur extérieur et indépendant de son client qui, sur une durée pluriannuelle, en est responsable, opère et gère le fonctionnement, la performance et l'évolution des fonctions ou processus sélectionnés, en s'engageant sur un objectif de résultats mesurables et prédéfinis afin d'en optimiser les bénéfices pour le client. Les fonctions fréquemment externalisées sont la logistique, la comptabilité fournisseurs et clients, la gestion de la paie, et les ressources humaines.
Cherry picking	Process used to define a target cost, by taking the "pick" of the best elements of offers from any supplier for each line of service.	Sélection parmi les composantes de plusieurs offres et plusieurs fournisseurs des parties de services jugées les plus pertinentes et les plus intéressantes.
Cloud computing	An emerging IT offering in which data and services reside in scalable data centres and can be ubiquitously accessed from any connected devices over the internet. Similar to the "on demand" concept of Saas, with access to a very large network of computers. Users do not own the servers; they access a variable number of machines according to their data processing needs. Data and applications are no longer on local machines, they are "hosted in the cloud" on any number of distant servers interconnected by Internet. Access to most programmes is "full web" i. e. simply via an internet browser.	Le cloud computing ou informatique dématérialisée est un concept qui fait référence à l'utilisation de la mémoire et des capacités de calcul des ordinateurs et des serveurs répartis dans le monde entier et liés par Internet. Les utilisateurs ne sont plus détenteurs de leurs serveurs informatiques mais accèdent de manière évolutive à de nombreux services en ligne sans avoir à gérer l'infrastructure. Les applications et les données ne se trouvent plus sur l'ordinateur local, mais – métaphoriquement parlant – dans un "nuage" composé d'un nombre potentiellement illimité de serveurs liés par Internet. L'accès au service se fait par un navigateur Web.
CMMI Capability Maturity Model Integration	CMMI is a process improvement approach that helps organisations improve their performance. CMMI can be used to guide process improvement across a project, a division, or an entire organisation. CMMI is a trademark owned by Software Engineering Institute of Carnegie Mellon University.	Le CMMI est une approche d'ingénierie des systèmes qui vise à mesurer les compétences et processus techniques et managériaux, et à suivre l'amélioration de leur performance. CMMI est une marque détenue par l'Institut de Software de l'Université de Carnegie Mellon aux Etats Unis.
Co-Sourcing	Optimisation of in-house and outsourcer resources, to improve global service execution.	Sourcing partagé. Optimisation des ressources internes et externes pour l'exécution des fonctions et processus métier.

terme	anglais	français
Contract transfer	Transfer of contracts from one company or service provider to another.	Transfert de contrat. Transaction qui consiste à transférer les contrats entre fournisseurs.
Cost Variabilisation	Increasing the level of variable cost as opposed to fixed costs. Outsourcing operations is usually a way to increase the level of variable cost in an operation.	Variabilisation des coûts. Transformer des coûts fixes en coûts variables en fonction des volumes traités. La variabilisation des coûts est souvent un des objectifs d'une opération d'externalisation.
Country specific	Defines which are specific to a country: regulations, business practices, customs...	Eléments spécifiques à un pays : contraintes réglementaires, préférences culturelles, pratiques business, coutumes...
Data Centre	Secured rooms where a company installs its server and related infrastructure. The data centre may be owned by the company or by a data centre outsourcer who provides services from simple floor space to more fully integrated options (backups, supervision, local connectivity...). Data centres are measured against a scale indicating the level of security, tolerance... of the centre (Tier levels I, II, III, IV).	Salle machine permettant d'héberger de manière industrielle et sécurisée les infrastructures d'une entreprise. Les salles peuvent être possédées en propre par l'entreprise ou par un hébergeur qui alors proposera des services allant du m ² à une panoplie de services intégrés (sauvegardes, supervision, actions locales, connexions...). Les salles machine sont mesurées selon une échelle en fonction des niveaux de sécurité et de tolérance du centre (Tier I, II, III, IV).
DRP Disaster recovery plan	Plan to recover business activity after a disaster occurring on IT infrastructures which specifies the human, organisational, technical means required to recover activity within a certain time frame (Recovery Time Objective or RTO).	Plan de reprise d'activité après une catastrophe naturelle ou technique sur les infrastructures informatiques, décrivant les moyens techniques, humains, organisationnels mis à disposition ainsi que le délai de reprise d'activité.
Due diligence	Due diligence is a process of limited duration which takes place during the presales phase and which consists in auditing the information provided by the client concerning service contract requirements. Legal entities, number of sites, contracts, invoice details and financial elements, equipment, activity and service levels, staff and resource details and processes are amongst the elements that are audited in order to finalise the outsourcing contract. The due diligence phase is focused on service evaluation and costs.	Dans un contrat d'externalisation, étape qui consiste à vérifier la véracité et l'exhaustivité des informations transmises par le client lors des phases d'appel d'offres, dans l'optique de valider la solution que le prestataire a proposée dans son offre de services, et de finaliser la contractualisation.

terme

anglais

français

eSCM
eSourcing
Capability Model

Work done at Carnegie Mellon University by academics and major IT firms (IBM, EDS...) aiming to assess the capacity of a service provider in the IT sphere. The work provides guidelines for service companies to enable them to improve service quality through the life of a contract. It has produced a fact-based evaluation system enabling effective comparisons between providers, on common standards.

Ce modèle, synthèse des travaux menés à l'université de Carnegie Mellon, par un consortium d'universitaires et de prestataires informatiques (IBM, EDS...) vise à déterminer le niveau d'aptitude d'une entreprise à fournir un service d'infogérance. Il a pour objectifs de fournir aux prestataires de services un guide d'amélioration de leur capacité tout au long du cycle de vie du contrat, de proposer aux clients une méthode objective d'évaluation des prestataires et de donner un référentiel permettant la comparaison entre prestataires sur une base standard.

Exit fee

Fee to be paid on the termination of the contract. Usually linked to the clause on **reversibility**.

Frais de sortie d'un contrat d'externalisation. En général, ces frais sont décrits dans les clauses de **réversibilité** des contrats.

Facilities
Management

Management of activities and processes within an organisation in order to maintain and develop infrastructure and services that support and improve the effectiveness of its primary activities.

Externalisation de tout ou partie de la gestion des locaux et des infrastructures d'une entreprise et des activités "support" permettant aux occupants de travailler.

Fixed Price or
Lump Sum
contract

A contract based on a fixed price or lump sum provides a specific result or deliverable, at a fixed "all-in-one" cost.

Contrat au forfait. Mode de contractualisation entre un client et un fournisseur sur la base de résultats clairement définis et sur lesquels le fournisseur s'engage dans le cadre d'un montant forfaitaire fixe négocié au préalable.

Flexibility

In an outsourcing process, the customer will usually require changes to the initial **statement of work**. The service provider will show a capacity to integrate and manage such evolutions in the course of the contract. A specific clause on flexibility will generally be included in the contract.

Evolutivité ou flexibilité. Dans le cadre d'un processus d'externalisation, ce terme désigne la capacité d'un prestataire à s'adapter à l'évolution des besoins de son client (migration, changement de périmètre...) en général au-delà du périmètre contractuel initial. Cet aspect fait en général l'objet d'une clause spécifique dans les contrats d'externalisation.

terme

anglais

français

FMEA
Failure Mode &
Effect Analysis

FMEA (or FMECA) is an analysis technique, which facilitates the identification of potential problems in the design or process by examining the consequences and impact of failures. Recommended actions or compensating provisions are made to reduce the likelihood of the problem occurring, and mitigate the risk, if in fact, it does occur. The FMEA team determines, by failure mode analysis, the effect of each failure and identifies single failure points that are critical. It may also rank each failure according to the criticality of a failure effect and its probability of occurring. The FMECA is the result of two steps: Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), followed by Criticality Analysis.

Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité (AMDEC). Technique d'analyse qui facilite l'identification de problèmes potentiels dans la conception ou les processus, en examinant les effets des échecs et défaillances. Les actions recommandées ou ont pour objectif de réduire la probabilité que le problème survienne, et contrôler le risque s'il ne survient pas. L'équipe en charge de cette analyse détermine par l'analyse des modes de défaillance, l'effet de chaque défaillance et identifie les points d'échec critiques. Elle peut également classer les échecs par criticité en cas de défaillance et probabilité de survenue.

FTE
Full Time
Equivalent

Used to express usage of human resource, based on one person fully employed.

ETP : Equivalent Temps Plein. Unité de mesure "une personne à temps plein" permettant de mesurer la quantité de ressources humaines allouée aux activités.

Front Office

Set of activities involving direct contact with customers of the company. These activities require close contact with the customer for reasons such as language, culture, or to ensure adequate understanding.

Ensemble des activités du prestataire qui implique une interaction forte et continue avec le client. Les activités concernées nécessitent une proximité du client soit pour des raisons linguistiques ou pour des raisons de compréhension des problématiques locales spécifiques du client.

Global Players

Company, historically of western origin, offering products and services in all parts of the world.

Entreprises prestataires de services historiquement à ancrage occidental, opérant sur la totalité du globe.

terme	anglais	français	terme	anglais	français
Global sourcing	<p><i>Global sourcing is a term used to describe strategic sourcing in today's global setting. Its objective is to exploit global efficiencies in the delivery of a product or a service.</i></p> <p><i>Global sourcing seeks to leverage opportunities in materials, processes, designs, technologies and suppliers, across worldwide purchasing, engineering and operating locations.</i></p> <p><i>Understandings vary on this term.</i></p> <p><i>Two main significations emerge :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Search for a solution for all similar needs (globalised) within the company of a similar product. A logic of bundling of volumes of similar product and a tendency towards mono-sourcing.</i> <i>Search across the globe for suppliers capable of delivering.</i> <p><i>Taken together, the two concepts should give a good result : find and retain the best supplier(s) in the world to meet global requirements of the company.</i></p>	<p>Le global sourcing est un volet de la stratégie de l'entreprise qui vise à déterminer la source optimale pour ses fournitures de biens et de services. Le global sourcing appliqué aux fonctions supports de l'entreprise (informatique, finance, RH, achats, s'attache tout particulièrement à étudier la variété d'options qui s'offrent pour assurer ses prestations, tant sur les modes d'organisation que sur les partenariats stratégiques et les destinations géographiques.</p> <p>Ce terme peut avoir deux significations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La recherche d'une solution à l'ensemble (la globalité) des besoins... de la société, sur l'ensemble des sites, ou du projet ; avec à la clé une logique de massification des besoins et aussi de sourcing exclusif. • La recherche dans le monde entier de fournisseurs pour le besoin défini. <p>Prises ensemble les deux significations donnent un bon résultat : trouver le(s) meilleur(s) prestataire(s) du monde pour répondre aux besoins globaux de l'entreprise.</p>	IAAS <i>Infrastructure As A Service</i>	<p><i>Use of a virtual platform environment as a service, along with raw (block) storage and networking. Rather than purchasing servers, software, data-centre space or network equipment, clients instead rent such resources as a fully outsourced service.</i></p>	Utilisation d'une plate-forme virtuelle comme un service (en location) comprenant logiciels, stockage de données et réseaux. Plutôt que d'acheter les équipements : serveurs, logiciels, disques durs... le client loue ces ressources comme un service externalisé, "clé en mains".
			IMACS <i>Installs Moves Adds Changes</i>	<p><i>Family of technical support activities delivered by a service provider (or internal IT...) pertaining to installation of PC or server, moving a technical component, adds (i.e. adding memory) or single technical changes.</i></p>	Typologie d'actes effectués par un prestataire de service (ou par une informatique interne...) concernant les installations de postes de travail ou serveurs, les déménagements, les ajouts (ex. ajouts de mémoire sur un PC) et les changements techniques unitaires.
			Improvement plan	<p><i>Frequently referred to as a Continuous Improvement Plan, which defines the actions taken by client and provider to develop improved services, performance and/or reduce costs. The plan may impact quality, service levels, scope, and of course economics.</i></p>	Plan d'amélioration. Un plan d'amélioration des processus, dispositifs techniques et humains, niveaux de qualité, coûts. Ce type de plan est souvent mené conjointement par client et prestataire. Dans les contrats d'externalisation, on parle usuellement de plan d'amélioration continue.
			Indicators	<p><i>Quantitative measurements used to evaluate a service level. Operational and contractual indicators exist. The contract will use important indicators to attribute penalties when target service levels are not met.</i></p>	Indicateurs. Eléments quantitatifs permettant de mesurer le niveau de service. Le contrat s'appuie sur les indicateurs majeurs pour l'application éventuelle de pénalités, si le niveau de service cible n'est pas atteint.
Go live	<p><i>Launch of a new service. With respect to outsourcing : an event defining the start up date of a new process, service or programme. In terms of out-sourced services it defines the start of "billable" service by the provider.</i></p>	<p>Démarrage d'un service. Dans un contexte d'externalisation : événement qui déclenche le transfert de responsabilité vers le prestataire pour le périmètre d'activité qui lui est confié.</p> <p>Date de démarrage d'un service dans les conditions normales d'activité après une phase de transfert progressif des activités. C'est à partir du Go Live que le prestataire facture ses prestations de service.</p>	Industrialisation	<p><i>With regard to Outsourcing, refers to an evolution leading to higher levels of performance, based on the standardisation of processes by the use of improved technological developments.</i></p>	L'externalisation, il s'agit d'une évolution vers de meilleurs niveaux de performance, qui consiste à standardiser et systématiser les pratiques et les processus en leur appliquant une méthode appuyée sur des approches plus techniques et moins artisanales.
Governance	<p><i>It describes the processes and the organisation put in place between the client and the service provider that favours decision-making. The governance process covers relationship management, reporting and conflict arbitration.</i></p>	<p>Gouvernance. Un dispositif permettant de définir et d'appliquer un partage de responsabilités, de prendre des décisions dans le cadre d'une relation contractuelle entre un client et son prestataire de services, en toute transparence, dans un objectif d'intégrité. La gouvernance comprend des processus de gestion et de pilotage de la relation, des processus de reporting et de résolution des conflits.</p>	ISO xxxxx <i>International Standards Organisation</i>	<p><i>An organisation within the United Nations to which all national and other standard setting bodies (should) defer. ISO is run from Geneva in Europe, and by the American Standards Institute in Washington D.C.</i></p> <p><i>ISO 9000 provides the reference for quality assurance standards</i></p> <p><i>ISO 14000 Series Standards: A series of generic environmental management standards developed by the International Standards Organisation.</i></p> <p><i>ISO/IEC 20000 is the international standard for IT service management.</i></p> <p><i>ISO/IEC 27000, part of the growing</i></p> <p><i>ISO/IEC 27000 family of standards, is an Information Security Management System (ISMS) standard.</i></p>	<p>Un élément de l'Organisation des Nations Unies. ISO est piloté depuis Genève en Europe et par l'American Standards Institute à Washington D.C.</p> <p>ISO 9000 fournit des normes en matière de gestion de la qualité.</p> <p>ISO 14000 concerne la gestion des normes environnementales.</p> <p>ISO/CEI 20000 est une norme de certification des services informatiques des organisations.</p> <p>ISO 27000 concerne la sécurité des systèmes d'information</p>
Hidden Costs	<p><i>Cost not apparent but real. Omitted, not taken into account in a business case. They may be direct or indirect costs.</i></p>	<p>Coûts cachés. Coûts réels mais non identifiés ou mesurés dans le business case. Ils peuvent être directs ou indirects.</p>			

terme

anglais

français

ITIL
Information
Technology
Infrastructure
Library

ITIL is a British government service management standard that documents best practices for support and delivery of IT services. The following subjects are covered: organisation of IT production, efficiency of systems, risk management, improvement of service quality, customer relationship management.

ITIL est un ensemble de bonnes pratiques pour la gestion de systèmes d'information, développé par le gouvernement britannique. Les sujets suivants sont abordés : organisation de la production informatique, l'efficacité du système d'information, réduction des risques, amélioration de la qualité des services informatiques, gestion de la relation client.

ITO
Information
Technology
Outsourcing

The transfer of internal non-core IT processes, such as infrastructure, applications development and maintenance, end-user computing, help desk, **application management**, network support and data centre operations, to an external service provider that improves these processes and administers these functions to an agreed service standard and, typically, at a reduced cost, over a medium to long term period.

Externalisation des systèmes d'information. Dans le cas où le transfert n'implique pas (ou peu) de transformations, on parle d'Infogérance. Le transfert de processus SI tels que l'infrastructure, le développement et la maintenance d'applications, **(TMA)** la gestion de l'utilisateur final, à un fournisseur de service externe qui administre ces fonctions selon un niveau de service prédéfini, et a priori à un coût moindre.

Variants may cover all or part of the IT function :

- Global : infrastructures, equipment, applications, human resources...
- Selective : specific sub-set
- Production : hardware and software platforms of the IT system
- Fleet : fleet of machines (PC...), services, helpdesk...

L'infogérance peut traiter plusieurs variantes :

- Globale : infrastructures, matériels, applications, effectifs...
- Sélective : sous-ensemble spécifique
- Production : plateformes matérielles et logicielles du SI
- Parc : parc machines, services, helpdesk...

KPI
Key Performance
Indicator

KPIs define a measure of strategic importance to a company or department. Such quantitative or non-quantitative metrics are used to reflect the critical success factors of an outsourcing solution and should include delivery dates, quality measurements and financial measures. For example, a supply chain KPI is Supplier On-time Delivery; to indicate the percentage of orders that are fulfilled on or before the original requested date.

Indicateur clé de la performance mesurant le succès d'une activité d'importance stratégique. Il peut être quantitatif ou qualitatif. Un ensemble de KPI doit inclure les mesures sur les points critiques d'une organisation, tels que le respect des dates de livraison, le niveau de qualité rendu, les ratios financiers. A titre d'exemple, un KPI Logistique sera le pourcentage de commandes livrées à la date demandée (ou plus tôt).

terme

anglais

français

**Lean
Management**

Concept defining an approach to the optimisation of industrial processes through which equipment and human resources are reduced to a minimum by improving yield and performance parameters. Seven areas of inefficiency are targeted by an approach called "muda" in Japanese: transportation, inventory, motion, waiting, over-processing, over-production, defects. The Lean Manufacturing school developed at Toyota Motor Company, and has been largely adopted by other automobile manufacturers. Other sectors are today adopting "lean" techniques to drive their continuous improvement programmes.

Méthodologie d'optimisation des processus issue du secteur industriel. L'école de gestion de la production, dite "lean" recherche la performance en matière de productivité, de qualité, de délais, et enfin de coûts par l'amélioration continue et l'élimination des gaspillages (muda en japonais). Sept zones d'inefficacité sont travaillées : production excessive, attentes, transport et manutention inutiles, tâches inutiles, stocks, mouvements inutiles et production défectueuse. L'école de gestion lean trouve ses sources au Japon chez Toyota ainsi que d'autres constructeurs automobiles qui ont adopté cette méthode. D'autres secteurs adoptent à leur tour le "lean" dans leurs projets d'amélioration continue.

Methodology

Sound project management methodology, is vital for successful implementation of outsourcing projects.

Une méthodologie de transfert, de gestion de projet, est nécessaire pour réussir l'opération d'externalisation.

The method will cover :

- project milestones
- communication
- risk management tools
- budget
- etc.

La méthodologie traitera les aspects :

- jalonnement du projet
- communication
- gestion de risques
- outils
- budget
- etc.

Migration

With regard to an outsourcing operation, refers to the hand-over in operation, ownership of a process or activity.

Dans le cadre d'un contrat d'externalisation : transfert des processus, systèmes, équipes d'une organisation à une autre, d'un site à un autre.

**Mixed shore
service**

Organisation of out-sourced activities in which operations are based on multiple horizons: **onshore, near shore and offshore.**

Modèle distribué. Solution optimisée par l'exécution d'activités déclinées en **"onshore," "nearshore" et "offshore"**.

terme

anglais

français

MOA
Maitrise
d'Ouvrage

French term used to define the end user, or final customer – for whom the product or service will be realised. This can also be called the Sponsor. The MOA/end user defines the specifications and norms which the final solution must meet. The end user also verifies that those requirements are met, by an acceptance process.
Frequently organisations retain an "AMOA: Assistance à Maitrise d'Ouvrage", which in Civil Engineering operations corresponds to a Consulting Engineer.

La maîtrise d'ouvrage est le donneur d'ordre pour lequel la solution sera réalisée ; elle est chargée de formaliser l'expression de besoins ainsi que les normes métier et les dispositions qualité qui devront être appliquées, de contrôler la conformité des livrables remis par la maîtrise d'oeuvre dans le respect du cahier des charges.
Les organisations mettent également en place : une Assistance à Maitrise d'Ouvrage (AMOA) pour assister les métiers dans leur rôle de MOA.

MOE
Maitre d'oeuvre

French term defining the role of the team producing the solution. It delivers the technical know how and means to realise the project, according to the specification.
In Civil Engineering operations this corresponds to the Main or Prime Contractor.

La maîtrise d'oeuvre est chargée de définir les moyens techniques qu'elle devra mettre en oeuvre pour réaliser, maintenir, voire exploiter la solution en conformité avec le cahier des charges établi par la maîtrise d'ouvrage. Elle est responsable du respect des standards techniques et de la pérennité des solutions mises en oeuvre.

Most common practice

Defines the method, approach or tool that is used by the majority of actors.

Pratique la plus communément répandue pour un processus donné.

MRG
Minimum Revenue Guarantee

Lowest level of revenue agreed upon for given operations. Used to cover provider in case of high fluctuations of activity (to levels lower than expected).

Niveau minimum de revenu garanti contractuellement au prestataire, afin de le préserver des fluctuations de l'activité de son client.

Multi sourcing

A strategy that treats a given function - such as IT - as a portfolio of activities, which are deliberately outsourced to a range of suppliers to avoid dependence on a limited number of providers. This approach is a purchasing strategy that aims to avoid monopolistic situations and consequential risk of limited bargaining power that could occur with a single service provider.

Stratégie de sélection des fournisseurs se caractérisant par la multiplicité des fournisseurs pour répondre à des impératifs stratégiques de non dépendance par exemple. Une stratégie de multi-sourcing vise à éviter les risques associés au choix d'un seul prestataire : situation de monopole, pouvoir limité de négociation.

Mutualisation

Describes the process of centralising and sharing of resources and/or processes for mutual benefit. Usually involves the adoption of standardised, and best practices, on a limited number of sites.

Processus de mise en commun des moyens et ressources alloués à des activités d'un périmètre concerné. En général la mutualisation induit la réduction du nombre de localisations pour réaliser ces activités et suppose une standardisation et l'adoption des **meilleures pratiques**.

terme

anglais

français

Nearshore

Describes a service provided in a country "close" to the customer's operations, but with lower cost. Proximity can be assessed according to geographic, linguistic or cultural criteria. Examples of nearshore countries : Canada and Mexico for the US, Morocco and Poland for France. In a given country, some areas may be considered as "nearshore" compared to major business districts because of significant differences in facilities and labour costs.

Terme qui désigne un éloignement moyen du prestataire de service par rapport à son client. Dans le cas d'un service réalisé "nearshore", la prestation est réalisée sur un même continent dans un pays proche de celui de l'entreprise cliente, à un coût inférieur. La proximité se juge par des critères géographiques, linguistiques ou culturels. Un site "nearshore" peut être dans le même pays, en cas de différences importantes en termes de coût.

OAT
Operational Acceptance Testing
and
Operational Health Check

OAT is a type of software testing, used mainly in software support and maintenance projects. OAT is a milestone in which the client validates a pilot phase and allows the project to move on to the next phase. This type of testing focuses on the operational readiness of the system to be supported, or which is to become the production environment. Service levels are measured during final acceptance to check that the service is functioning satisfactorily. Service level is monitored, but during the start up of regular service financial penalties are not applied.

VABF : Vérification au Bon Fonctionnement. Jalon de recette positionné à l'issue de la phase pilote d'un projet (y compris externalisation) et permettant le passage à la phase suivante du projet.

VSR : Vérification de Service Régulier. Elle permet au client de valider le fonctionnement en mode normal d'un service. Généralement les niveaux de service sont mesurés mais les pénalités ne sont pas appliquées pendant la VSR.

Offshore

Describes a service provided in a country "far" from the customer's operations, but with much lower cost. Countries usually identified as "offshore" are on a different continent to the customer and include India, the Philippines, China...

Terme qui désigne un éloignement important du prestataire par rapport à son client. Dans le cas d'un service "offshore", la prestation est réalisée sur un autre continent, à un coût très inférieur. L'éloignement est caractérisé par des critères linguistiques, géographiques et culturels.

OLA
Operational Level Agreement

Describes the operational requirements to be met by service providers and customer that enable the **Service Level Agreement (SLA)** to be achieved.

Les OLA définissent les obligations opérationnelles entre entités techniques du client et du prestataire pour la livraison des services dans le respect des **SLA**.

On demand

Pertaining to work performed when demand is expressed. Refers to computer applications that are accessed remotely via a subscription service where charges for use are incurred as opposed to paying a set period fee. On-demand outsourcing is a new trend offering high flexibility, wherein internal processes of a company are transferred to a provider that is paid according to the number of transactions or other **unit of billing**.

Sur demande. Mode de prestation de services moins contraignant pour le client visant à satisfaire ses besoins au gré de leur émergence et de leur évolution. Ce mode de prestation implique des modalités contractuelles plus souples, évolutives et complexes. L'offre de service externalisé disponible "sur demande" se développe et donne un niveau de flexibilité élevé. Le prestataire facture selon le nombre de transactions ou **d'unités d'oeuvre**.

terme

anglais

français

Onshore

Describes a service provided in the same country as the users of the service. By extension, onshore may refer to a service provided in a country where costs are comparable to those of the country of the users of the service (e.g. France vs. the US)

Terme qui désigne un éloignement faible du prestataire par rapport à son client. Dans le cas d'un service "onshore", la prestation est réalisée dans le même pays que celui de l'entreprise cliente. Par extension, on peut appeler onshore un service dans un pays dont les coûts sont comparables à ceux du pays des utilisateurs du service (ex. France vs. Etats-Unis).

**OSS
On Site Support**

Activities performed by the service provider for the end user on his premises, by opposition to online support provided by **the Service Desk**.

Support de proximité, fourni sur site. Actions de support technique apportées à l'utilisateur sur le terrain par opposition aux actions effectuées en ligne par **le Service Desk**.

Outsourcing

Form of subcontracting in which a company transfers non-strategic activities to a service provider. In the case of transfers of complete business processes, the term is BPO, Business Process Outsourcing. The provider and the client agree on expected results (through deliverables and metrics) and on the corresponding price mechanisms. The provider is largely free regarding the resources used to achieve the results. However the client can control key elements (validation of skills required, validation of key staff, security policy...). Outsourcing contracts usually run on several years, cover recurring activities, which are performed in the provider's facilities.

L'externalisation : consiste à avoir recours à une société extérieure pour assurer une gestion mutualisée d'activités, considérées comme non stratégiques, voire de processus métiers entiers (on parle alors de BPO). Le client et son prestataire définissent des niveaux de performance (par le biais de livrables et indicateurs) et des coûts. Le prestataire est assez libre d'employer les ressources nécessaires pour atteindre les résultats attendus. Cependant, le client a le droit de contrôler les éléments clés (compétences exigées, qualité des personnes clés, politique de sécurité...) Un contrat d'externalisation est à moyen terme : une durée de plusieurs années est courant, couvrant plusieurs activités récurrentes qui sont transférées chez le prestataire.

**PDCA
Plan Do Check Act**

Continuous improvement process developed by Deming, represented as a wheel, which enables the client and supplier to permanently improve service and quality levels. This method is commonly used in contract management.

Approche développée par Deming et présentée sous forme de roue. En français : préparer, faire Appliquer, contrôler, agir/réagir. Processus visant à une amélioration permanente de la qualité. Cette méthode est communément utilisée entre client et prestataire dans la relation au quotidien.

Penalties

Financial penalties included in the outsourcing contract that are applicable when the service provider does not meet the required level of service (SLA).

Pénalités financières consignées dans un contrat d'externalisation applicables au prestataire de service lorsque le niveau de service requis (SLA) n'est pas respecté.

terme

anglais

français

**PMBOK
Project
Management
Body of
Knowledge**

Reference work that defines all aspects of knowledge, know-how, tools and techniques needed to successfully manage projects. The PMBOK is a worldwide reference for project management **best practice**, helping project managers to meet objectives.

The work defines 5 key phases for a project :

- Start Up
- Planning
- Execution
- Monitor and control
- Close down

Designed to assist organisations in the management of their projects, and the success of their business.

OEuvre de référence qui couvre l'application des connaissances, les qualifications, les outils et les techniques pour répondre aux exigences des projets. Le PMBOK est le référentiel des **meilleures pratiques** en Gestion de Projet, afin d'aider les responsables de programmes et les chefs de projets à mieux maîtriser et piloter leurs projets.

Le dispositif s'articule autour de 5 groupes de processus :

- Démarrage
- Planification
- Exécution
- Surveillance et Maîtrise
- Clôture

Destinés à aider les organisations à mieux gérer leurs projets et les conduire vers le chemin du succès.

**PMO
Project
Management
Office**

Department within a company in charge of managing all ongoing projects (steering, administration, monitoring...)

Département de gestion de projet pour le compte de la direction projet (Etat major du projet : administratif, gestion documentaire, calendrier...)

**Preferred
Supplier**

Status awarded to vendors by the purchasing organisation of the customer company, to confirm a recognised capacity to deliver satisfactory levels of performance.

Liste de fournisseurs agréés en prévision d'une sélection de prestataires ayant fait leurs preuves en termes de performance.

Price List

Definition of the offering of a supplier - indicating prices, covering products and services available for sale.

Catalogue de produits ou de services. Définition de l'ensemble des activités disponibles dans l'offre de services du prestataire : activités proposées, produits finis, conditions tarifaires.

Process

Sequence of activities designed to produce a desired result. A process may be defined as displaying an entry point, a succession of tasks and an outcome.

Processus : enchaînement d'activités contribuant à la réalisation d'un produit fini ou d'un service. Un processus est défini par un point d'entrée, une succession d'activités par un ou plusieurs acteurs, et un résultat.

Process Map

Graphical representation of a process, often a PERT diagram. (Program Evaluation and Review Technique), or possibly under a SIPCO format to document Suppliers, Inputs, Customers, Outputs of the process being analysed.

Logigramme. Terme anglais pour un schéma de flux de processus décrivant les informations en entrée, l'enchaînement des étapes de base, et les produits finis de ce processus. Un diagramme PERT est la représentation habituelle, éventuellement sous la forme conventionnelle SIPCO (Suppliers, Inputs, Customers, Outputs)

terme	anglais	français
Project Management Team	Group in charge of managing a project, within defined limits of responsibility.	Comité de projet. Instance de pilotage/ de décisions de projet avec un domaine de responsabilité défini.
Pure player	Company operating with high skill levels on a single, strictly delimited "pure" activity, i. e. the opposite of a diversified conglomerate. With regard to actors in outsourcing, most pure players originated first as providers of offshore services that aspire to develop and grow into more global players over time.	Entreprise focalisée sur un domaine d'activité particulier dont elle maîtrise le savoir faire et les facteurs de succès. Dans la pratique d'externalisation, les "pure players" sont le plus souvent des entreprises d'ancrage et de déploiement offshore qui ambitionnent de devenir plus globales au gré de leur développement.
QAP Quality Assurance Plan	The quality assurance plan defines the processes to be performed in detail, along with the means set up to ensure customer defined quality levels (which are defined in the SLA, service level agreement).	PAQ. Le Plan d'Assurance Qualité définit le contenu détaillé des prestations à réaliser ainsi que les moyens mis en oeuvre pour en assurer la conformité avec la qualité requise par le client, telle que précisée dans le Service Level Agreement .
QOS Quality of Service	Network technical method enabling the measurement of data flow rates through bandwidth as function of application priority.	Qualité de Service. Méthode technique de métrologie et de calibration des services de réseau en fonction des priorités des applications transitant sur la bande passante.

terme	anglais	français
Ramp up	The increase in intensity of an activity shortly after the start up of operations. The ramp up phase begins after the transfer of responsibility to the supplier, and covers the progressive transfer of all in-scope activities. During this transition phase, the customer checks that the supplier is capable of managing production satisfactorily. The ramp up phase is closed by a formal client acceptance for Go Live to run phase.	Montée en charge. Etape de la transition entre un client et le fournisseur de services qui se situe après le transfert de connaissances entre le client et le fournisseur. Au cours de ce transfert progressif des activités, le client vérifie que le prestataire est apte à traiter les activités dans des conditions de productivité et de qualité acceptables. L'étape de montée en charge s'achève par une acceptation des services par le client et déclenche la décision de Go Live .
Relationship Management	The art and practice of developing solid communication between client and service provider as a form of customer support. This may also be a function within an internal group, to act as a liaison between users and implementers. This includes the notions of Governance and contract management.	Gestion de la relation client - fournisseur. C'est l'ensemble des processus et procédés garantissant la bonne gestion de la relation entre un client et son prestataire. Ce terme inclut les notions de gouvernance , de formalisation et de gestion de contrat, et d'évolution des services et des opérations.
Retained Organisation	The remaining internal structure following the implementation of an outsourcing contract. It becomes the interface between the client company and the supplier for that domain and is responsible for service management, and communication of strategic priorities to the service provider.	Ensemble des personnes et des activités maintenues en interne chez le client pour permettre le pilotage et un bon fonctionnement des processus et activités dans le cadre du partenariat entre le client et le prestataire. C'est l'organisation en charge du pilotage d'un contrat, qui est l'interface entre le fournisseur et le client par rapport aux services attendus.
Reversibility	Defines the possibility to undo a change such as outsourcing. This option should be studied from the outset of an outsourcing project – to avoid losing know-how on key processes, for example. Outsourcing contracts should include a Reversibility clause that defines the conditions in which the end user may internalise an operation that has been outsourced.	Réversibilité. Capacité à reprendre en interne une ou des fonction(s) ayant été externalisée(s). Cette option est à envisager dès le début du projet d'externalisation, afin d'éviter la perte de connaissance métier ou la perte de contrôle de qualité sur les prestations fournies. Dans le contrat d'externalisation, elle fait en général l'objet d'une clause spécifique, prévoyant les conditions et modalités de mise en oeuvre de cette réversibilité.
RFI Request for Information	Preliminary phase in a tendering process, whereby a customer makes rather general enquiries on the capacity of providers to meet his needs. Selected providers may receive the RFP eventually.	Demande d'Information. Etape préalable à la réalisation d'un appel d'offres, consistant à consulter des prestataires potentiels afin de vérifier leurs qualifications et de présélectionner certains d'entre eux pour un appel d'offres subséquent (RFP).

terme

anglais

français

RFP Request for Proposal

A document, which provides information concerning needs and requirements for a service provider. This document is created in order to solicit proposals from potential suppliers and often includes a preliminary version of the **Statement of Work (SoW)**.

Demande de Prix ou Proposition. Appel d'offres pour la sélection d'un ou plusieurs prestataires de services : document souvent associé à une version préliminaire du **cahier des charges** décrivant l'ensemble des besoins et attentes du client sur les prestations de service, et fournissant un cadre de réponse détaillé afin de permettre la comparaison des offres.

RFQ Request for Quote

A formal document requesting vendor responses with pricing and availability of service provision. RFQs are typically solicited from a broad group of suppliers from which a narrower group will be selected and asked to provide a more detailed **Request for Proposal**. However, the RFQ will often include most of the details needed to envisage a contract: prices, payment conditions, duration, quality levels... **RFQ** can be synonymous with RFP, however in this case the **SOW** is complete.

Demande de cotation émise vers des prestataires potentiels les invitant à faire des offres concernant des services précisément identifiés. Souvent, les demandes de cotation ne concernent pas uniquement le prix d'un service, mais également les conditions de paiement, la durée du contrat ou les niveaux de qualité... RFQ et **RFP** peuvent être considérés comme synonymes, mais dans ce cas **le cahier des charges** est la version définitive.

Rightsizing

Rightsizing leads to the optimisation of the size of an organisation, and covers provider and customer (**retained organisation**).

Rightsizing often means reducing staff numbers and can be achieved by a number of means such as:

- Freezing recruitment
- Allowing early retirement
- Releasing poor performers

Right sizing the organisational numbers will hopefully improve productivity figures. Caution should be exercised by monitoring and tracking the link between reducing numbers and productivity to ensure that staff reductions remain beneficial to the organisation.

La notion du plus juste dimensionnement d'un service chez le prestataire et des équipes retenues par le client (**retained organisation**) pour assurer une activité.

Le processus d'optimisation peut inclure :

- Blocage des recrutements
- Licenciement de personnel peu performant
- Programme de préretraite

Il est nécessaire de suivre de près les indicateurs de productivité pour s'assurer que les réductions d'effectif restent bénéfiques.

Roadmap

Usually presented as a table or matrix, a Roadmap defines key phases, activities, characteristics... used to define responsibilities, actors, milestones etc. for the execution of a project, detailing "Who does What and When"

Feuille de Route. Document, souvent sous forme de tableau, présentant les étapes clés, dates et caractéristiques d'un déploiement stratégique ou d'un projet d'outsourcing, pour lesquels il représente le "qui fait quoi et quand" du projet.

terme

anglais

français

ROI Return on Investment

The profit or loss resulting from an investment transaction, usually expressed as an annual percentage return. ROI is a popular metric used to show the value of an investment in an outsourcing solution.

Retour sur Investissement. Mesure du rendement ou bénéfice de l'investissement dans un projet (par exemple d'externalisation) en proportion de son coût initial, couramment exprimé en pourcentage de retour annuel.

RTO Recovery Time Objective

Target for the duration of service interruption following an incident.

Cible de durée d'interruption de service suite à un incident.

Ruling

An order or a decision, usually on a point of law, made by a competent authority (government, tax authority, court of law...)

Engagement des autorités d'adopter une certaine attitude si une entreprise déclenche une opération (par exemple une externalisation). On connaît des rulings fiscaux, sociaux, administratifs,

SAAS Software As A Service

Software and applications are made available on a rental basis, rather than via the purchase of user licenses. More and more SaaS offerings are delivered through the internet and a web browser. Applications are no longer installed on user machines.

Concept consistant à proposer un abonnement à un logiciel plutôt que l'achat d'une licence. De plus en plus d'offres SaaS se font au travers d'Internet et sont accessibles depuis un simple navigateur. Il n'y a alors plus besoin d'installer une application de bureau ou client-serveur.

Selective sourcing

Selective sourcing enables end-users to introduce flexibility in their outsourced activities. They may select the best supplier for each key activity (it is rare to find one supplier rated at the highest for all domains). Selective sourcing also reduces risks associated to **single sourcing**. Selective sourcing can apply to in-house/outsourced splits, for example in maintaining in-house some core processes which the customer prefers to control.

Le sourcing sélectif permet à une entreprise d'avoir plus de souplesse dans son choix de prestataires. Ceci est bénéfique en permettant le choix du meilleur prestataire pour chaque activité clé (il est rare qu'un prestataire soit le meilleur dans tous les domaines). On évite aussi les risques inhérents au **monosourcing**. Le sourcing sélectif peut aussi s'appliquer sur un choix interne/externe pour certaines activités sensibles que le client préfère maîtriser.

Service

Action or work that is produced, then traded, i. e. bought by a customer, and finally consumed. A service activity entails the provision of intangible technical or intellectual resources. With regard to an outsourcing contract, activities are transferred to an external resource that in turn sells his "services" to the customer – ideally creating added value for the customer and profits for itself.

Une activité de service se caractérise par la mise à disposition d'une capacité technique ou intellectuelle. A la différence d'une activité industrielle, elle ne peut pas être décrite par les seules caractéristiques d'un bien tangible. Dans le cadre d'un contrat d'externalisation, il s'agit du transfert d'une activité de l'entreprise vers un prestataire pour créer de la valeur ajoutée dans le cadre d'une relation commerciale.

terme

anglais

français

Service Agreement or Contract

Definition of services to be provided, and quality levels. States responsibilities of client and service provider. May be used to evaluate cost of service and service level. The contract may be defined as a lump sum, based on unit costs, or mixed: The supplier provides certain services for a fixed sum and others on variable rates (i. e. software development with variable units for small evolutions). This allows implementation of service level commitments and resource management within the Service Centre as function of required skills and services.

Convention de Service. Document qui spécifie les services à fournir, le périmètre concerné, les exigences qualité. Il définit les responsabilités du client et du prestataire et sert de base pour évaluer le coût de la prestation et le niveau de service. La convention peut être forfaitaire, à l'unité d'oeuvre, ou mixte : par exemple la mise en place d'une facturation d'un socle fixe avec des unités variables (par exemple un centre de développement informatique avec des unités variables pour les évolutions mineures). Ceci permet la mise en place d'un niveau d'engagement de service et de qualité avec la gestion des ressources nécessaires au Centre de Services en fonction des compétences requises.

Service Desk

Organisation put in place by the service provider to handle end user calls for incidents or requests and which responds to specific service levels such as first time fix and other points of the **Service Level Agreement (SLA)**. The service desk is generally off site. The service desk may also be referred to as the Help Desk, and is often the Single Point of Contact for end users.

Le service desk (ou help desk) est une organisation mise en place par le prestataire pour prendre les appels du client concernant les incidents ou les demandes des utilisateurs et qui répond à certains critères d'engagements (**SLA**) comme le temps de résolution au premier appel. Le service desk est généralement en dehors des locaux du client.

Service level

Measured by a service level indicator, usually against an agreed target defined in the **Service Level Agreement (SLA)**. Reference is usually made to target, and minimum service levels.

Niveau de Service. Spécification explicite du service attendu. Elle est détaillée au sein d'un contrat de services (**ou SLA**) par des indicateurs de volume, coût, qualité, délais. Dans la pratique, il est fréquent de faire référence à un niveau de service cible et à un niveau de service minimal.

Single Sourcing

A strategy that treats a given function - such as IT - as a portfolio of activities, which are deliberately outsourced to a single, unique supplier. This approach is a purchasing strategy that accepts the risk of a monopolistic situation, through leverage of the advantages of a strong supplier relationship.

Mono sourcing. Stratégie de sélection d'un fournisseur unique pour un portefeuille de prestations. Une stratégie de mono-sourcing assume le risque d'une relation monopolistique compensée par une relation plus approfondie avec le fournisseur retenu.

Shared Services Centre

Centre within a company set up with an objective to centralise or globalise standard functions and tasks. A shared service centre may be external to a company in the case of an outsourcing contract, and/or setup in an **offshore** location in order to optimise operating costs.

Centre de service partagé (CSP) ou mutualisé au sein d'une entreprise pour traiter de manière optimisée les activités transactionnelles et globalisables. Le centre peut être externe à l'entreprise dans le cadre d'un contrat d'externalisation et/ou localisé dans des pays **offshore** dans le but d'optimiser les coûts de fonctionnement.

terme

anglais

français

Six Sigma

Six-Sigma is the name given to a method developed by Motorola in the 80's to stress the continuous reduction in process variation to achieve near-flawless quality. The wording "Six Sigma" refers to the statistical notion of six standard deviations from the target level. When "Six Sigma" performance is achieved, defects are limited to 3.4 occurrences per million opportunities. Six Sigma was developed in the industrial sector but applies as well to other activities and particularly to outsourcing.

Six Sigma est une méthodologie élaborée par Motorola dans les années 80. Le Six Sigma est l'élimination des chances de variation et de défauts dans les processus. La notion de "Six Sigma" fait références à 6 écarts types par rapport à une valeur ciblée. Quand le niveau de performance "Six Sigma" est atteint, les défauts sont limités à 3,4 cas pour 1 million d'opportunités. L'approche Six Sigma a été initiée dans l'industrie, mais on peut l'utiliser dans beaucoup de domaines, et particulièrement dans l'externalisation.

SLA Service Level Agreement

Part of a service contract where the targeted levels of service are formally defined in a set of indicators that measure all aspects of performance. The SLA will typically have a technical definition enabling a clear measure of expected performance. As an example: mean time between failures (MTBF).

Engagement de Niveau de Services. Composante d'un contrat dans laquelle les niveaux de performance à atteindre sont formellement définis. Les SLA seront définis en termes techniques afin de permettre une mesure claire du niveau de performance attendu. A titre d'exemple: MTBF, temps moyen entre défaillances.

Sourcing

Activity defined as "looking for sources" i. e. for qualified suppliers, to meet enduser needs. Usually carried out by the purchasing function of a company, but can be performed by the project team in charge of an outsourcing operation.

Activité de "recherche de sources", c'est à dire de fournisseurs pour répondre à un besoin. La recherche de fournisseurs qualifiés est une des grandes responsabilités de la fonction Achat mais elle peut être gérée par une équipe en charge d'un projet d'externalisation.

SOW Statement of Work

A document that captures and acknowledges mutual agreement on the work activities, deliverables and timeline that a vendor will execute against in performance of work for a customer. The Statement Of Work is an important annex to the service contract.

Cahier des Charges. Document qui formalise l'accord mutuel entre le client et son fournisseur sur les activités, les livrables et les niveaux de services attendus. En général il est annexé **au contrat de services**.

SPOC Single Point of Contact

The set up of a single point of contact facilitates contact for client end users with the service provider, to manage the contract (and if needed to indicate operational problems).

Point unique de contact. Ce point donne la facilité aux utilisateurs finaux du client de pouvoir contacter le prestataire pour gérer efficacement le contrat et le cas échéant pour signaler des problèmes opérationnels.

SRM Supplier Relationship Management

Concept aiming to optimise relationships between customers and service providers. Emanates from Customer Relationship Management, which emerged earlier, and aims to optimise relations and satisfaction of a company's customers.

Acronyme pour décrire le processus de gestion des relations avec ses fournisseurs – prestataires. Issu du Customer Relationship Management, approche analogue visant à optimiser la relation et le niveau de satisfaction rendus aux clients.

terme	anglais	français
Stabilisation	<i>Steady state: that point at which a transition, such as to a service provider, has been completed and the ongoing effort of management and governance is producing durable and sustainable change.</i>	Période immédiatement après le transfert des activités permettant de maîtriser les processus et d'atteindre de manière pérenne le niveau de services attendu.
Steering Committee	<i>Group composed of decision making individuals formed to manage a project or company, governing it within their scope of responsibility.</i>	Comité de Pilotage. Instance de représentation d'une entreprise ou d'un projet, composée de représentants pertinents pour prendre des décisions et arbitrer, sur un domaine de responsabilité défini.
Strategic Committee	<i>Group composed to define and implement company strategy.</i>	Comité stratégique. Instance de gouvernance de niveau stratégique.
Subcontracting	<i>A simplified form of outsourcing in which the delivery of services is transferred (or business awarded from the outset of a new project) to another company. In the context of outsourcing, a service provider may subcontract to a third party some portion of the process performed for its customer, usually because of specific, hard-to-meet requirements. This is done under the responsibility of the service provider and should be fully disclosed to the customer.</i>	Sous-traitance. Une forme simplifiée d'externalisation, où une activité, la réalisation d'une prestation, est confiée à une autre société – soit en transfert, soit depuis l'origine du besoin. Dans le contexte de l'externalisation, il est fréquent qu'un prestataire de service sous-traite à un tiers une partie du processus, le plus souvent pour des raisons d'exigences spécifiques difficiles. Cette sous-traitance se fait sous la responsabilité du prestataire et devrait être déclarée au client.
TCO Total Cost of Ownership	<i>Total cost of an asset or machine, throughout its lifecycle, from acquisition to disposal. TCO defines the Total cost of purchasing, owning and operating production equipment, including disposal costs at the end of useful life. Concerning Information Technology, 'hard' costs include items such as the purchase price of the asset, implementation fees, upgrades, maintenance contracts, support contracts, and disposal costs, license fees that may or may not be upfront or charged annually. The concept of TCO can be very relevant to the context of outsourcing as it can help evaluate the full cost of an outsourcing arrangement, including not only the price paid to the provider but also the cost still borne by the company to manage the contract and the relationship with the supplier etc.</i>	Le TCO (Total Cost of Ownership ou Coût Total de Possession, CTP). Il représente le coût global d'un actif (un système informatique par exemple) tout au long de son cycle de vie, en prenant non seulement en compte les aspects directs (coûts matériels tels qu'ordinateurs, infrastructures réseaux, etc. ou logiciels tels que le coût des licences), mais également tous les coûts indirects (coûts cachés) tels que la maintenance, l'administration, la formation des utilisateurs et des administrateurs, l'évolution, le support technique et les coûts récurrents (consommables, électricité, loyer, etc.). Par extension, le concept de TCO peut être appliqué avec pertinence dans le domaine de l'externalisation afin d'évaluer le coût complet d'une solution externalisée, c'est à dire non seulement les coûts directs facturés par le fournisseur en application du contrat, mais aussi les coûts en interne pour gérer la relation, assurer le suivi de la gestion du contrat etc.

terme	anglais	français
Telecom Operator	<i>Telecommunication providers, operating on a worldwide/global scale that also provide value added services and have developed data centre offerings to complete their network offering.</i>	Désigne les fournisseurs de télécommunications, souvent à échelle mondiale/globale qui fournissent également des services à valeur ajoutée et qui, de plus en plus, se positionnent sur les data centres pour accompagner leur offre réseau.
Tier "N"	<i>Segmentation of suppliers according to their capacity and their position in the value chain. In relation to outsourcing, data centres are usually organised in tiers. Each level or tier corresponds to specific criteria in terms of quality, protection, coverage... Tier IV is the highest level. By analogy, a BPO process can be segmented in tiers that can be used to define a complex solution articulating onshore, nearshore and offshore components, and possibly multi-sourcing.</i>	Segmentation des fournisseurs en fonction de leur capacité, et de leur rang dans la chaîne de la valeur. Dans le contexte d'outsourcing, on retrouve la notion de tiers dans le cadre des data centres , où chaque niveau correspond à des critères techniques bien précis en termes de sécurité, de protection, de couverture... Le Tier IV est le niveau le plus élevé. Par extension, on peut décomposer un processus de BPO en tiers et s'appuyer sur cette segmentation pour définir une solution adaptée à base d' onshore, nearshore et offshore , voire de multi-sourcing .
TLS Through Life Support	<i>Management of activities throughout the life of a system or organisation. In IT, these will typically include such tasks as technical software upgrades.</i>	MCO : Maintien en Condition Opérationnelle. Les activités récurrentes nécessaires pour maintenir un système ou une organisation en ordre de marche. En informatique, des actions comme les montées de version technique en font partie.
Transformation	<i>Phase during which the service provider runs projects (agreed upon and paid for by the client) to bring forth service improvements (organisation, procedures, infrastructures...) whose objectives are to reduce the unit cost of service and generally improve performance.</i>	Phase pendant laquelle le fournisseur de service s'engage à mettre en oeuvre des projets (avec l'accord et le financement spécifique du client) pour apporter des améliorations dans le service (organisation, procédures, infrastructures...) et visant à réduire le coût unitaire du service et globalement améliorer la performance.
Transition	<i>The detailed, desk-level knowledge transfer and documentation of all relevant tasks, technologies, workflows and functions.</i>	A l'issue de la signature d'un contrat d'externalisation, étape consistant à transférer les activités du périmètre vers le prestataire de services.
TUPE regulations	<i>Regulations pertaining to the transfer of personnel in the case of outsourcing operations. The L1224 regulations in France are similar, but more stringent.</i>	Correspond à l'Article L. 1224 (précédemment L. 122-12) du code du travail français relatif au transfert de personnel. En cas d'externalisation, si l'activité transférée est dite « autonome », la reprise du personnel peut être obligatoire. Cet article spécifie les obligations de l'entreprise cédante et du repreneur à l'égard des salariés.

terme	anglais	français
User Survey	<i>Process by which a company measures the level of satisfaction of its users on services provided. It can serve to establish a reference prior to outsourcing.</i>	Enquête de satisfaction. Procédé permettant à l'entreprise de mesurer la satisfaction des utilisateurs par rapport à la fourniture d'un ou plusieurs services. Peut servir pour établir un référentiel de mesure avant et après une externalisation.
Waiver	<i>The act of waiving implies not insisting on exercising some right, claim, or privilege.</i>	Renonciation à un certain nombre de droits, privilèges ou obligations contractuelles dans des circonstances définies.
Win/win	<i>Ideal outcome of a negotiation between two parties whereby both sides emerge with broadly equivalent advantages.</i>	Gagnant/gagnant. Philosophie de négociation permettant de garantir pour les deux parties un équilibre dans la transaction.
Work shadowing	<i>Work shadowing allows a future jobholder to observe an incumbent employee in his role, performing the tasks. It is performed by outsourcer staff in preparation of a transition to familiarise themselves with customer operations that they will perform as a service. Adequate documentation is critical during that phase in order to ensure that all relevant knowledge is duly captured.</i>	Processus de transfert de savoir-faire entre les équipes du client et du prestataire : formation sur le terrain du personnel du prestataire au sein des équipes du client, pendant la période de transition . L'élaboration d'une documentation adéquate couvrant tous les aspects du processus étudié est critique pour le succès de cette phase.

EOA REMERCIEMENTS THANKS

Ce Glossaire a vu le jour grâce à la motivation et la participation des membres de la commission Global Sourcing de l'EOA, et notamment...

This Glossary was created by the motivation and participation of members of the EOA France Global Sourcing Commission, in particular...

/ ANOUAR ATMANI
/ JOST BESCHT
/ BÉRENGÈRE BOUTIER
/ XAVIER BURTIN
/ DOMINIQUE CALMELS
/ PATRICK CASTAGNA
/ PATRICK DEROUIN
/ JEAN-PASCAL DRAGON
/ MICHEL GESQUIERE

/ GILLES GOERRIAN
/ MOHAMED IMAD OULAB BEN TAIB
/ NAGAPRAVEEN JAYAPRAKASH
/ JACQUES LANNEFRANQUE
/ MICHEL MAUPAIN
/ DOMINIQUE MORAUX
/ JEAN-MICHEL PETIN
/ JEAN-BAPTISTE QUELQUEJAY
/ GUILLAUME RANGIN

ainsi que les membres du bureau de l'EOA France, et notamment...

and also EOA France committee members, in particular...

/ JEAN-JOSÉ AGUIRREBENGOA
/ ARMAND ANGELI
/ GEORGES COUVOIS

/ CORINNE HANDELSMAN
/ NATHALIE RACHLINE
/ BRUNO ROSSET

“Nous les en remercions vivement.”

JEAN-PAUL BINOT
TONY BOCOCK



EOA France
10, rue de la Paix
75002 Paris

www.eoafrance.com