



Accenture
118, avenue de France - 75636 Paris Cedex 13
Téléphone : +33 (0) 1 53 23 55 55 - Télécopieur : +33 (0) 1 53 23 53 23

Contact presse : Lamia Ahmadaly
Tél : 01 53 23 65 93
e-mail : lamia.ahmadaly@accenture.com

COMMUNIQUE DE PRESSE

L'externalisation est bel est bien à l'ordre du jour des comités exécutifs, selon une étude menée par Accenture

Une nouvelle génération d'externalisation est en train d'émerger, dont les objectifs toujours plus ambitieux répondent à une vraie attente des dirigeants

Paris, le 29 septembre 2003 – Une étude menée par Accenture aux Etats-Unis et en Europe, révèle que les entreprises n'externalisent plus uniquement pour générer du cash mais davantage pour surpasser leurs niveaux de performance. Les résultats confirment en effet que l'externalisation, traditionnellement perçue comme un moyen de maîtriser les coûts, commence à être reconnue dans toute sa dimension stratégique, notamment en termes de support efficace à la planification et à la prédictibilité des résultats.

Parmi les 800 entreprises interrogées dans le cadre de cette étude, 80% externalisent au moins l'une de leurs fonctions internes de manière permanente et seuls 14% de manière ponctuelle, avec une volonté clairement affichée de ré-internaliser une fois les objectifs atteints. L'étude rapporte par ailleurs que le champ d'application de l'externalisation s'est étendu : si 43% externalisent leur informatique, une grande majorité externalise également des fonctions telles que la chaîne logistique (36%), la formation (31%), les ressources humaines (25%), la finance (21%) ou encore la relation client (13%). Une tendance intéressante, puisque l'externalisation touche de plus en plus des fonctions en demande de valeur ajoutée et d'innovation.

Parmi les sondés, 86% reconnaissent que l'externalisation leur octroie une capacité de contrôle sur différents plans, le premier étant celui de la planification (47%). Si la réduction des coûts (39%) figure parmi l'un des items importants, elle n'en reste pas moins à une proportion équivalente à celle de la variabilité des coûts (39%), de la fiabilité du service rendu (39%), ou d'une consolidation de la stratégie (34%). 55% d'entre eux ajoutent que l'externalisation leur permet de bénéficier d'un encadrement solide dans leur processus de transformation.

Plus de la moitié des sondés disent avoir commencé à profiter pleinement de leur capacité de contrôle dans les 8 premiers mois du contrat d'externalisation. Parmi eux, 27% ont vu le contrôle s'améliorer dès le début du contrat. Les 30% restants précisent que le contrôle a augmenté une fois les activités transférées, pendant une période d'ajustement qui dure habituellement entre six et huit mois. La plupart des contrats d'externalisation étant signés pour 5 à 10 ans en moyenne.

Les 30% des répondants qui mesurent l'impact de l'externalisation sur leurs retombées économiques (performance financière ou chiffre d'affaires) ont une longueur d'avance sur les autres. Cette technique s'apparente en effet à un véritable baromètre reflétant la valeur de l'externalisation. En revanche, 57% continuent de mesurer la qualité de service, tels que ceux basés par exemple sur le traitement des réclamations ou le taux de réponse d'un centre d'appels.

Près des trois quarts des entreprises interrogées (73%) pensent soit imputer les économies générées directement au compte de résultats, soit réinvestir pour soutenir les efforts de croissance.

En conclusion, cette étude révèle que l'effet d'accoutumance liée à l'externalisation traditionnelle commence à s'estomper. En effet, les critères historiques de niveaux de service et de maîtrise des coûts évoluent et se

complexifient. Les entreprises exigent des contrats plus flexibles, basés sur des formules réciproquement gagnantes, évitant des frustrations à la fois pour l'entreprise et son partenaire. Elles sont à l'affût de tous les signes d'agilité et d'intelligence : se débarrasser des transactions à faible valeur ajoutée ou rechercher des économies d'échelle toujours plus grandes ne constituent plus les seules motivations. Aujourd'hui les entreprises sont à la recherche non seulement de prédictibilité, mais aussi de réactivité par rapport aux à-coups du marché. Et elles comprennent qu'elles doivent pour cela renoncer à une main mise sur certaines de leurs fonctions pour dépasser les limites de leur performance. Une nouvelle tendance est en train de naître...

Quelques résultats saillants parmi les quatre pays étudiés :

- Les entreprises françaises se distinguent par une pratique plus importante d'externalisation de la chaîne logistique : 51% contre 36% en moyenne sur les 4 pays étudiés. Elles revendiquent par ailleurs ne pas avoir peur de perdre le contrôle en externalisant leurs processus internes
- Au Royaume-Uni, près d'un tiers des sondés voient l'externalisation comme une opération ponctuelle (contre 14% en moyenne). L'externalisation de la formation/développement personnel est plus courante : 39% contre 31% en moyenne
- Aux Etats-Unis, la priorité clairement affichée est la réduction des coûts (61% contre 54% en moyenne) avec une dominante sur l'externalisation de l'infrastructure informatique. En revanche, les entreprises américaines sont les moins satisfaites des résultats obtenus par l'externalisation
- L'Allemagne est le premier des quatre pays à concevoir l'externalisation comme un engagement de long terme (96% contre 80% en moyenne), tout en privilégiant une rémunération du partenaire en fonction des résultats obtenus

A propos de l'étude :

L'étude a été menée sous forme d'entretiens téléphoniques auprès de 809 grandes entreprises à travers les Etats-Unis, le Royaume-Uni, la France et l'Allemagne.

À propos d'Accenture

Accenture est une entreprise internationale de conseil en management et en services informatiques. Ayant pour mission d'innover, Accenture aide ses clients à réaliser leur vision et à créer de la valeur concrète. Fort de son expertise sectorielle, de ressources disponibles à l'échelle mondiale et de son expérience reconnue du conseil et de l'externalisation, Accenture a la capacité de mobiliser pour chaque projet les compétences, les alliances et les technologies les plus appropriées. Grâce à ses 80 000 collaborateurs présents dans 47 pays, le chiffre d'affaires d'Accenture s'est élevé à 11,6 milliards de dollars pour l'année fiscale clôturée le 31 août 2002. L'adresse de son site Internet est <http://www.accenture.com/fr>