



Association Française pour la promotion  
des bonnes pratiques de sourcing eSCM.



# Améliorer la performance des contrats de services informatiques avec eSCM

Lundi 26 mars 2012  
Centre de conférence de La Poste  
Paris



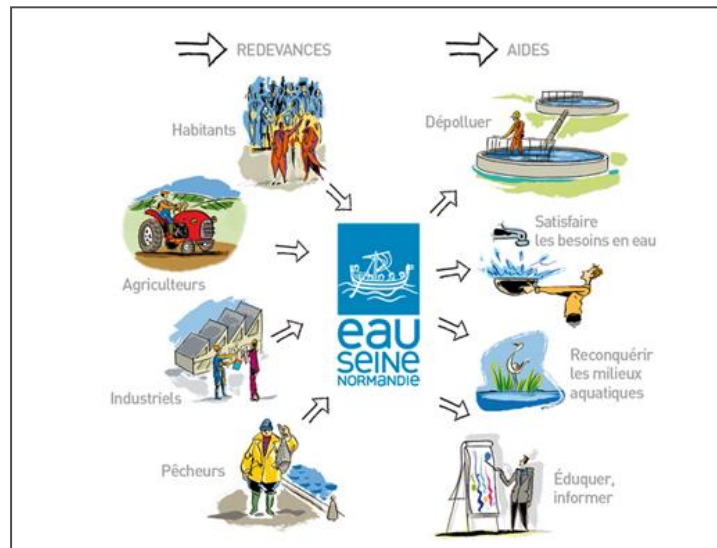
Améliorer la performance  
des contrats de services informatiques  
avec eSCM

# Piloter les services informatiques externalisés d'un établissement public



## Agence de l'eau Seine Normandie :

- Etablissement public du ministère chargé de l'environnement
- Mission = financer les actions de protection des ressources en eau et de lutte contre les pollutions (≅ 900 M€ /an)



- Un système d'information supportant les processus métier (Aides, Redevances, Connaissance du milieu aquatique) pour 500 utilisateurs internes, et plusieurs milliers de clients externes



## Une externalisation progressive de la maîtrise d'œuvre informatique depuis près de 20 ans :

- 1993 : Externalisation de la gestion du poste de travail
- 1997 : Mise en place d'une tierce maintenance d'exploitation
- 1998 : Marché de TMA dédiée au passage an 2000
- 2000 – 2005 : 2 marchés concomitants (TMA, TME), un seul titulaire
- 2006 – 2011 : Appel d'offre ouvert pour l'infogérance globale & transformation du système d'information
- 2012 – 2016 : Dialogue compétitif d'infogérance & optimisation du Système

Aujourd'hui, le pilotage interne du Système d'information est assuré par la délégation à la maîtrise d'ouvrage : représente les usagers, exprime les besoins, définit et mesure la qualité des contrats de services, réceptionne les prestations, gère le budget alloué au SI.



## Pilotage stratégique du SI dans un contexte d'externalisation

Enjeu : établir, via un appel d'offre, un partenariat durablement profitable entre une SSII « maître d'œuvre » et un établissement public :

- Définir le périmètre externalisé, en fonction de la maturité du marché et de l'établissement.
- S'engager sur du long terme, sans instaurer de « situation de monopole »
- Définir la stratégie d'appel d'offres optimale
- Ouvrir au mieux à la concurrence, en identifiant clairement les prestations de prise en charge et de transfert.



## Pilotage stratégique du SI dans un contexte d'externalisation

Enjeu : Conserver, dans le cadre d'un marchés public, une capacité d'innovation et d'adaptation des prestations aux besoins.

- Motiver le prestataire à « augmenter le chiffre d'affaire » plus qu'à « augmenter la marge »
  - En s'appuyant sur un CCTP solide en termes d'exigence de qualité de service
  - En affichant un budget dédié aux évolutions
- Objectiver « l'obligation de conseil »
  - En instaurant des comités dédiés à l'innovation
- Prévoir des mécanismes d'adaptation
  - Entrées / sorties d'éléments du périmètre → bons de commandes
  - Adapter les unités d'œuvres à l'évolution des technologies → plus difficile à mettre en œuvre.



## Pilotage opérationnel de services informatiques externalisés

Enjeu : garantir la qualité des services externalisés, par le biais des indicateurs contractuels

- Le formalisme de l'appel d'offres est un atout pour définir les engagements de service, mais également une faiblesse pour les faire évoluer.
- Quelle qualité mesurer ? Celle ressentie par les utilisateurs, celle produite par les services externalisés ?
- Le CCAG-TIC encore insuffisant dans la gestion des pénalités pour mauvaise qualité de service.



## Pilotage opérationnel de services informatiques externalisés

Enjeu : construire des mécanismes efficaces de commande de prestations forfaitaires

- La définition et le dénombrement des unités d'œuvres sont des exercices difficiles.
- Prévoir des procédures de commande adaptées aux enjeux financiers





Améliorer la performance  
des contrats de services informatiques  
avec eSCM

# Questions – réponses



Améliorer la performance  
des contrats de services informatiques  
avec eSCM

# Conclusion