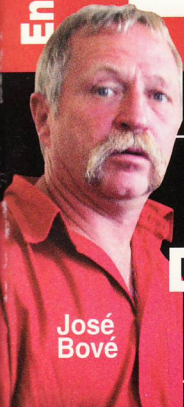


# Entreprendre

www.entreprendre.fr

N°246 - Janvier 2011

1€  
90



José Bové

**Agriculture**  
Des entrepreneurs  
qui réussissent p.76



**Le défi électrique** p.48

**Management positif**  
**Bichonner ses équipes** p.98



**SPÉCIAL POUVOIR D'ACHAT**

# Ils ont doublé leurs revenus

• ENTREPRISES • SALARIÉS • CADRES...

## Toutes les astuces pour gagner plus

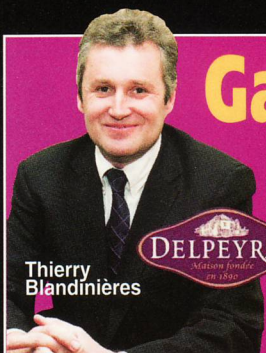
p.34



*free*

Les secrets de Xavier Niel

p.14



Thierry Blandinières

## Gastronomie française

### La pépite des PME

p.20



**SURPRENANT** p.64  
**Que font-ils de leur fortune ?**

**SERVICE PRESSE**

+ DOSSIERS : logistique, développement durable, e-marketing, Eure-et-Loir, immobilier

Lafont presse

www.lafontpresse.fr

Numéro double - BEL : 2,4 € DOM/A : 3,9 € - CH - 4,4 FS - PORT CONT : 3 € - MAR : 80 MAD - TOM/A : 890 cdp - TUN : 3,9 lhd

# Outsourcing offshore : Comment bien choisir son partenaire

**L'externalisation (outsourcing en anglais) consiste à confier tout ou partie d'une fonction d'une entreprise à une société extérieure. Celle-ci pourra être localisée en France ou à l'autre bout du monde, le principal intérêt étant alors les tarifs extrêmement intéressants des prestataires. Les nouvelles technologies permettent aujourd'hui de travailler à distance comme si l'on était dans le bureau voisin !**

Il existe plusieurs types de prestations offshore, l'offshore IT et l'offshore BPO. Les prestations offshore IT concernent la réalisation de développements informatiques, tandis que les prestations offshore BPO désignent l'externalisation d'un pan entier des processus métier de l'entreprise, comme la paie ou la comptabilité.

## Bien choisir le pays

Deux solutions se présentent : recourir à une société établie à l'étranger ou recourir à une société établie en France qui sous-traite une partie des prestations à l'étranger.

Le choix des pays pratiquant l'offshore s'élargit à l'heure actuelle : Europe de l'Est, Maghreb, Inde, Vietnam... les outsourcings se développent vers des destinations de plus en plus éloignées. Les pays sont sélectionnés selon les compétences locales : formations de bon niveau, main d'oeuvre abondante, Internet haut débit, etc... Ainsi DGCNET est-il implanté au Sénégal, un pays qui possède *“les infrastructures d'interconnexion les plus modernes et performantes d'Afrique de l'Ouest et des grandes écoles de formation dont la plupart fonctionnent en partenariat avec des institutions européennes ou américaines”*, explique son dirigeant, Daouda Guindo.

Hélène Veal, Dirigeante Fondatrice d'ISODEV, a choisi de mixer les compétences de la France et du Cambodge en favorisant particulièrement les relations entre les partenaires des deux pays : *“Les équipes cambodgiennes viennent s'immerger plusieurs mois en France chez nos clients, ce qui explique*



*l'excellente entente qui règne entre eux”* mentionne-t-elle.

Pour développer des sites Internet, E-Nova a choisi l'Inde pour ses ingénieurs indiens hautement qualifiés, tandis que Primo-BPO propose une externalisation comptable à Madagascar, pays disposant de nombreux comptables de bon niveau habitués à travailler en comptabilité française.

## Il est important de parler la même langue

Une externalisation réussie exige un certain nombre de facteurs. Il faut considérer en effet les différences selon les pays dans la langue, les codes de communications, la conception du travail, l'importance accordée au respect des délais, le niveau de formation des ingénieurs, etc...

Par exemple, les prestations et services dans le domaine de l'externalisation informatique, née au début des années

2000, connaissent un fort engouement. Mais si le développement informatique offshore est moins utilisé par les entreprises françaises que par celles des pays anglo-saxons, cela provient des offres de prestations en anglais obligeant à traduire le cahier des charges du français vers l'anglais, puis l'interface et la documentation de l'anglais vers le français : d'où bien des incompréhensions, des erreurs, et enfin des inadaptations à la demande du client. Aussi la France se tourne-t-elle de plus en plus vers des pays francophones et est en train de rattraper son retard dans le domaine de l'offshore.

## Un modèle anglo-saxon

Aux États-Unis et en Grande-Bretagne, l'offshore informatique représente 10% du marché des logiciels et services. En France, il progresse actuellement de presque 50% par an; aussi notre pays devrait-il arriver dans ce domaine au même niveau que les anglo-saxons d'ici l'an prochain.

Savoir parler la même langue ne suffit pas. Des problèmes se posent également lorsque le sous-traitant se trouve dans un référentiel culturel différent. *“L'un des principaux obstacles à la délocalisation dans le domaine des NTIC réside dans la différence de culture entre le donneur d'ordre et les réalisateurs”* explique Jean-Claude Silvestre, Président-fondateur de Kepler-Rominfo, qui a mis en place à partir de la Roumanie une organisation basée sur le principe du *“hub”*, garantissant ainsi à ses clients européens, et notamment français, un dialogue avec des interlocuteurs qui ont une connaissance et une compréhension fine de leurs besoins.

Bien connaître les cultures respectives de chacun est indispensable. Le sous-traitant doit bien comprendre la demande, s'adapter à des contextes métiers différents, avoir une connaissance et une expérience approfondie de la mise en relation avec un partenaire d'une autre culture. Cela pour qu'une communication fluide s'établisse. *“La communication (entre équipes techniques, management...) représente l'un des facteurs clés pour la réussite du projet”* note Lucian Butnaru, Directeur Général de TechTeam Akela, fournisseur mondial d'externalisation de services de support informatique, en ajoutant qu'il est conseillé d'établir une relation de partenariat avec la société d'externalisation pour obtenir des résultats à long terme.

### **Le sous-traitant doit être au même niveau de qualité et d'organisation que le donneur d'ordre**

On le sait, le Français est assez peu enclin à quitter son pays, comparativement aux anglo-saxons. Aussi, pour faire de l'offshore, faut-il que l'impulsion vienne de la direction générale pour calmer les angoisses dès le départ. L'adhésion de tous les collaborateurs de l'entreprise est requise : ils doivent être convaincus que l'offshore est bien pour leur société mais également pour eux. Il faut également que la société sache en interne maîtriser ses processus avant de s'externaliser : en effet, le sous-traitant n'a pas pour rôle de tout solutionner, il doit simplement être au même niveau



de qualité et d'organisation que le donneur d'ordre.

Pour anticiper les risques d'incompréhension, il sera nécessaire d'établir un cahier des charges définissant de manière minutieuse les besoins du client (et prenant en considération, le cas échéant, les pratiques locales). Il sera conseillé d'affecter un personnel dédié à la maîtrise des fonctions de l'externalisation et d'inclure dans le contrat des clauses de reporting. Et également de prévoir la protection des données transmises lorsqu'elles le sont vers un pays n'assurant pas une protection suffisante.

La gestion de projet s'effectue souvent en France (ou encore à partir d'un pays francophone), et le développement et la production offshore par un prestataire soigneusement sélectionné. Un chef de projet devra accompagner le client dès la phase d'élaboration et jusqu'à la fin du projet. Les procédures standardisées et les outils de travail actuels permettent des échanges rapides afin que la distance ne pénalise pas les clients. La société française qui sous-traite à l'étranger reste garante du bon achèvement des travaux.

### **Un travail de haute qualité à des coûts raisonnables**

Quels sont les avantages d'une externalisation offshore ? Tout d'abord une réduction considérable des coûts, de 3 à 4 fois moins chers que dans l'hexagone. Les projets n'étant plus autant limités en temps et en budget que s'ils étaient développés en France, *“nous pouvons nous permettre d'aller plus loin dans les fonctionnalités”* souligne

Alain Prasquier, Directeur Général d'ODM Technologies, firme qui a des partenaires en Russie, en Inde, en Chine, à Madagascar, au Vietnam... selon les compétences requises pour chaque client.

Le travail en offshore exige une plus grande rigueur, tout doit être clairement défini et bien documenté. S'il est donc correctement effectué, il en résulte un meilleur résultat final. La conjugaison de chefs de projet français, assurant une rigueur de travail et la relation client, et de personnel hautement qualifié à l'étranger, rémunéré beaucoup moins cher qu'en France, permet la réussite d'une externalisation offshore.

Les sociétés présentées dans notre dossier ont choisi de proposer des services d'outsourcing dans des pays généralement francophones, ayant à leur disposition un vivier de main d'oeuvre abondante, souvent des diplômés de haut niveau issus d'universités ou de grandes écoles locales.

Il ne vous reste plus qu'à franchir le pas...

Florence Pastre

### **Offshore ou nearshore ?**

On parlera d'offshore ou de nearshore selon l'éloignement du prestataire. Selon le Syntec informatique, *“sont considérés comme offshore les services consommés en France et réalisés pour tout ou partie à l'étranger”*. Le nearshore désigne quant à lui les prestations offshore réalisées dans un pays proche de celui du client. Il s'agit du Maghreb et de l'Europe de l'Est pour la France.

## Outsourcing offshore et open-source, la combinaison optimale pour les PME

Créée en 2001, ODM (Offshore Development Management) est spécialisée dans la gestion des prestations informatiques délocalisées. En combinant la gestion de projet locale et les développements à l'étranger, elle permet aux entreprises de taille moyenne d'accéder à des ressources informatiques et des systèmes d'information de qualité à des prix abordables.

**Entretien avec Alain Prasquier, Directeur Général.**

### *En quoi consiste votre activité ?*

Nous réalisons les projets SI (sites web, e-commerce, applications mobile, ERP, CRM, etc.) des entreprises en nous appuyant sur trois piliers complémentaires : les développements informatiques à l'étranger, la gestion de projet locale et l'utilisation de solutions open-source (notamment l'ERP de référence Compiere). Cette combinaison nous permet d'offrir une gamme étendue de services (conseil, développement, hébergement, formation...) à des entreprises qui peuvent alors se concentrer sur leur cœur de métier.



Alain Prasquier

### *Comment se compose votre clientèle ?*

Très variée, elle va des grands comptes (La Poste, Schneider Electric, Johnson & Johnson...) aux structures plus petites, avec une prédominance de PME.

### *Vous avez un réseau de partenaires important. Dans quels pays se situent-ils ?*

En Russie, en Inde, en Chine, à Madagascar, au Vietnam... selon les compétences requises pour chaque client. Ces équipes de développement à

l'étranger sont extrêmement qualifiées et spécialistes dans leur domaine. En France, nos consultants savent que la délocalisation est un métier à part entière qui exige des méthodologies spécialisées.

### *Qu'apportez-vous de plus à vos clients ?*

Des développements informatiques de très haute qualité à des coûts raisonnables. Grâce à ces économies, nous pouvons nous permettre d'aller plus loin dans les fonctionnalités. Par ailleurs, nos consultants gèrent les projets en France, aux côtés de nos clients. Ceci nous permet la plus grande réactivité et une parfaite adéquation aux besoins de nos interlocuteurs. Enfin, nous sommes organisés pour répondre aux aléas des projets internationaux : centralisation des codes-sources, équipes de secours, etc.



### **ODM Technologies**

144, avenue Charles de Gaulle  
92200 NEUILLY SUR SEINE  
T : +33 (0)1 44 17 80 30  
F : +33 (0)1 82 28 58 79

**contact@odm-tech.com**  
**www.odm-tech.com**