

11.10.2005 - 08:00 Uhr

Étude PwC Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards": Branche financière - boom de l'externalisation des prestations à l'étranger

Zurich (ots) -

Dans le monde, les entreprises de services financiers vont doubler l'externalisation de leurs activités à l'étranger d'ici 2008. Actuellement, 25 % des prestataires de services financiers font déjà traiter entre 10 et 20 % de leurs prestations à l'étranger. Les coûts d'une entreprise financière peuvent ainsi être abaissés à long terme avec pour corollaire une rentabilité, une efficacité et un recentrage plus importants. Le développement des personnes qualifiées capables de s'occuper des projets à l'étranger verra son importance s'accroître avec la progression de la tendance à l'externalisation pour les entreprises financières. Les sites d'externalisation les plus attrayants sont actuellement l'Inde, la Chine, l'Irlande, la Malaisie et Singapour. Tels sont les enseignements tirés de l'étude "Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards" de PricewaterhouseCoopers pour laquelle 156 cadres dirigeants de banques, de compagnies d'assurance, du secteur de la gestion des investissements et de la branche immobilière ont été interrogés.

Économiser des coûts, tel est, pour 79 % des prestataires de services financiers, la principale raison qui les incite à externaliser leurs prestations à l'étranger. 15 % d'entre eux ne constatent toutefois aucun changement de la base de leurs coûts au bout de cinq ans. Peter Ochsner, associé responsable du secteur banques, gestion des investissements & immobilier, commente ainsi: Les entreprises de services financiers désireuses de tirer le maximum de l'externalisation devraient considérer qu'il s'agit là d'un processus à long terme visant à améliorer la rentabilité de l'entreprise et non d'une économie de coûts à court terme. Quelques entreprises deviendront sinon les victimes de leur enthousiasme excessif. Une planification et une évaluation globales des risques sont nécessaires si l'on envisage de s'externaliser. Le contrôle des activités externalisées doit être garanti dès le départ pour exclure les surprises désagréables."

Les avantages de l'externalisation sont une extension de la flexibilité stratégique et une amélioration de la qualité des services. Les autorités de surveillance observent à la loupe le respect des prescriptions en matière de conformité et de gouvernement d'entreprise. Des processus transparents, un déroulement clair de la gestion des risques et une étroite collaboration avec les autorités sont des éléments déterminants pour assurer la réussite du projet.

Externalisation fréquente des prestations IT

Près de la moitié des entreprises de services financiers confient l'exécution de leurs services IT à l'étranger. 12 % n'ont pas encore externalisé de services à l'étranger. Jusqu'en 2008, un tiers supplémentaire des prestataires de services financiers déplaceront toutefois à l'étranger les activités dans le domaine du personnel, telles que le décompte des salaires et des traitements. 25 % supplémentaires prévoient d'externaliser le travail de contact avec la clientèle, tel que la vente par téléphone. 22 % des prestataires de services financiers déplaceront à l'étranger des projets spéciaux, tels que l'établissement d'études et de modélisations financières.

Bénéfices des collaborateurs qualifiés

Les trois risques les plus fréquemment cités sont les bénéfices des collaborateurs qualifiés sur les lieux de l'externalisation, une dégradation de la qualité des services et les différences culturelles entre le marché domestique et celui du pays de l'externalisation. Les autres difficultés annoncées sont la hausse des salaires par suite de la demande de collaborateurs qualifiés ainsi que la fluctuation accrue du personnel. Cette dernière peut représenter entre 40 et 60 % dans des grands centres comme l'Inde. Les 4/5 des établissements financiers considèrent que l'offre de formation continue et les perspectives de carrière sont les moyens les plus efficaces de fidéliser les collaborateurs.

L'étude PwC Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards" peut être obtenue gratuitement sous forme de fichier pdf auprès de Claudia Steiger.

Contact:

Peter Ochsner
PricewaterhouseCoopers
Associé Audit
Responsable du secteur banques, gestion
des investissements et immobilier
E-mail: peter.ochsner@ch.pwc.com

Claudia Steiger
PricewaterhouseCoopers
Public Relations
E-mail: claudia.steiger@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100008191/100497786> abgerufen werden.