

15.06.2007 - 15:05 Uhr

Etude KPMG: L'outsourcing: modèle stratégique du futur - L'être humain, un facteur de réussite souvent négligé

Zurich (ots) -

- Indication: L'étude en anglais peut être téléchargée en format pdf sous:
<http://www.presseportal.ch/de/pm/100001147/kpmg> -

L'une des nouvelles études publiées par KPMG indique que dans le monde entier de nombreuses grandes entreprises sont incapables de chiffrer concrètement les bénéfices tirés de leurs accords d'outsourcing. En parallèle, 42% de ces accords ne sont pas vérifiés au moyen d'un système d'évaluation stratégique. Néanmoins, selon l'étude internationale réalisée par KPMG, l'outsourcing est aujourd'hui une pratique commerciale généralement reconnue dont l'emploi devrait s'intensifier encore à l'avenir.

La concurrence globale acharnée oblige les entreprises à soumettre leurs processus à une évaluation intensive pour rester compétitives. Il est donc logique que les équipes de direction vérifient leurs fonctions commerciales pour savoir comment atteindre les objectifs commerciaux plus rapidement, réduire les coûts et améliorer l'efficacité et la qualité des prestations de services et processus. L'outsourcing est devenu une problématique globale et non pas un phénomène passager. Employé à bon escient, l'outsourcing ouvre des perspectives et présente des avantages insoupçonnés.

Le sourcing, modèle du futur

89% des entreprises interrogées planifient le maintien ou l'augmentation de leur part actuelle de sourcing, tandis que seulement 13% d'entre elles affirment que jusqu'à 50% des contrats d'outsourcing ne répondent pas à leurs attentes. En revanche, la valeur stratégique du sourcing n'est pratiquement jamais mesurée. 42% des accords d'outsourcing ne sont pas basés sur un système de validation. De surcroît, 72% des entreprises n'ont pas fixé de critères pour la mesure de la réussite de leurs accords d'outsourcing. Par ailleurs, 79% des interrogés ne chiffreront pas les coûts internes liés au processus de sélection des fournisseurs. Pour 50% des clients, le processus de sélection a duré six mois ou plus.

L'être humain, un facteur de réussite souvent négligé

60% des entreprises interrogées rapportent que les problèmes posés par leurs contrats sont toujours ou le plus souvent liés au facteur humain.

Thomas Sutter, associé (partner) de KPMG Suisse, souligne: "L'analyse des réponses a révélé clairement les difficultés auxquelles sont confrontées les entreprises à l'heure de bien définir l'utilité et le coût de leur outsourcing. Les interrogés ont été nombreux à déclarer que l'outsourcing leur procurait des bénéfices même en l'absence de tout pilotage ou mesure stratégique de leur réussite. La situation est tout à fait paradoxale."

Face à la concentration accrue sur la réussite stratégique des contrats de sourcing, la question de savoir s'il existe une meilleure méthode (avant et après le contrat) est primordiale. Le développement des pratiques actuelles jouera un rôle déterminant dans la réussite à long terme de l'outsourcing. Le succès de l'outsourcing doit devenir mesurable sur la base de critères aussi quantitatifs que qualitatifs

et les partenaires externes doivent impérativement être impliqués à l'évaluation régulière de l'atteinte des objectifs. D'autres facteurs sont décisifs pour une coopération efficace, comme la flexibilité et la rapidité du processus de sélection, ainsi que la durabilité et la transparence des relations avec les fournisseurs.

Cette étude est basée sur un échantillon de 650 entreprises implantées dans 32 pays. Plus de 80% des contrats relèvent de l'outsourcing informatique, 18% de l'outsourcing des processus commerciaux et 2% de l'outsourcing des processus liés à la gestion des connaissances. L'étude a été réalisée sur la base d'entretiens particuliers avec les personnes interrogées.

Vous pouvez télécharger gratuitement cette étude "Strategic Evolution" depuis la page web www.kpmg.ch.

KPMG est un réseau mondial de sociétés qui offrent des services d'audit, de conseil fiscal et d'autres services de conseil. Nous sommes opérationnels dans 148 pays. Nos sociétés membres emploient plus de 113'000 personnes au monde entier. Les activités de KPMG Suisse sont regroupées sous la conduite de KPMG Holding SA (le membre Suisse de KPMG International). En Suisse, KPMG emploie 1503 collaborateurs répartis dans 13 sièges. En 2006, KPMG Suisse a réalisé un produit d'exploitation de CHF 401 millions.

Vous trouverez de plus amples informations sur www.kpmg.ch

Contact:

KPMG SA
Stefan Mathys
Corporate Communications
Tél.: +41/44/249'27'74
Mobile: +41/79/227'98'31
E-Mail: kpmgmedia@kpmg.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100001147/100536322> abgerufen werden.