

2008

Vient de paraître: "Information Technology Outsourcing" (Rivard et Aubert, 2008)

Rolande Marciniak

Université Paris Ouest Nanterre La Défense, rolande.marciniak@u-paris10.fr

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

Recommended Citation

Marciniak, Rolande (2008) "Vient de paraître: "Information Technology Outsourcing" (Rivard et Aubert, 2008)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 13 : Iss. 3 , Article 6.
Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol13/iss3/6>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact elibrary@aisnet.org.

VIENT DE PARAÎTRE

Information Technology Outsourcing

S. Rivard et B. Aubert Ed.

AMIS (Advances in Management Information Systems),

V. Z. Wass Editor, 2008, 340 p., ISBN 978-0-7656-1685-2

Cet ouvrage, rassemblant l'état de l'art sur le phénomène d'externalisation des SI, contribue à capitaliser la connaissance dans ce domaine. Il comprend quatre parties et seize chapitres, le premier chapitre constitue une introduction générale.

La première partie analyse l'état de la recherche actuelle sur le sujet et suggère de nouvelles approches afin de permettre de mieux comprendre le phénomène de l'externalisation.

Le chapitre deux (onze pages) utilise la théorie de l'écologie des populations d'organisations pour élaborer quatre propositions, sur l'apprentissage de l'externalisation, relatives aux activités externalisées, à la sélection des prestataires, aux aspects contractuels et à la performance de l'externalisation. L'apprentissage indirect, via les media ou les cabinets de consultants, est souvent biaisé. Les premiers entrants dans l'externalisation ne sont pas forcément les grands gagnants, il semblerait que les suiveurs réussissent mieux.

Le chapitre trois (quatorze pages) examine les dimensions stratégiques de l'externalisation. Les défenseurs et les prospecteurs (deux des quatre configurations d'organisations de Miles & Snow) développent des stratégies distinctes.

Le chapitre quatre (quinze pages) adopte une perspective linguistique et sémiologique. Cette approche met en évidence l'opposition entre deux visions de l'externalisation, l'une est orientée valeur la seconde se focalise sur la standardisation.

La partie deux analyse le processus de décision de l'externalisation.

Le chapitre cinq (seize pages) propose un cadre d'évaluation de l'activité externalisée (est-ce une compétence clé ? un facteur critique de succès ?) et une démarche en cinq étapes que doivent mener conjointement la DSI, les directions métiers et la DG.

Le chapitre six (seize pages) examine les décisions d'externalisation à travers le prisme de l'institutionnalisme et de la théorie des rôles. La combinaison de ces deux théories conduit à proposer des modèles plus complexes, mais aussi plus solides de l'outsourcing.

Le chapitre sept (20 pages) analyse l'impact des caractéristiques organisationnelles suivantes sur la décision d'externalisation : incertitude, coût d'agence, inefficience opérationnelle.

Le chapitre huit (seize pages) se penche les risques de l'externalisation en ayant recours à la théorie des ressources. Les notions nécessaires à l'établissement d'un cadre d'analyse des risques spécifiques de l'externalisation sont clarifiées. L'externalisation est envisagée comme une stratégie permettant de trouver des compétences extérieures pour développer un savoir faire dans le domaine des SI.

Le chapitre neuf (vingt six pages) examine une forme particulière d'externalisation le mode FAH (Fournisseur d'Applications Hébergées) dans le secteur de la santé. Une enquête portant sur 223 hôpitaux a permis d'identifier des

facteurs (directs et indirects) d'adoption du mode FAH.

La partie trois est consacrée au management de la relation avec le prestataire de l'externalisation.

Le chapitre dix (vingt six pages) analyse, à travers trois études de cas dans le secteur public australien, les facteurs déterminants du management de la relation : attentes irréalistes, inadéquation du contrat, hostilité du personnel...

Le chapitre onze (trente cinq pages) examine, par le biais de l'approche expérimentale, différentes dimensions de la relation : qualité du partenariat, pouvoir du client, engagement du prestataire.

Le chapitre douze (vingt pages) étudie les dispositifs de gouvernance des projets d'externalisation : spécification des contrats, définition ex ante des indicateurs de succès, pilotage par contrôles réguliers, mise en place d'une politique de communication.

Le chapitre treize (vingt pages) examine l'évolution des modalités de coordination tout au long de la vie d'un très grand projet d'externalisation impliquant plusieurs universités finlandaises.

La partie quatre élabore une conception holistique de l'externalisation.

Le chapitre quatorze (vingt deux pages) étudie le management des projets externalisés et montre le rôle du capital social et intellectuel.

Le chapitre quinze (dix sept pages) analyse les éléments « contractuels » favorisant le succès des projets d'externalisation en distinguant des caractéristiques juridiques, organisationnelles et psychologiques.

Le chapitre seize (dix huit pages) se penche sur l'évolution de l'externalisation « off shore » et ses implications, en matière de formation, dans les différents pays concernés.

Par Rolande MARCINIAK