

Après la mode de l'externalisation, celle de la réinternalisation ?

Voilà une hypothèse quelque peu iconoclaste. Ce phénomène appelé « *backsourcing* » connaît récemment une accélération dans le monde anglo-saxon (USA, UK, Australie...). Alors que la France est accusée d'être à la traîne en matière d'externalisation, documental - *observatoire impertinent des TIC*, a trouvé pertinent d'enquêter sur le point de vue français, en réalisant une étude auprès de 60 DSI français.

Une pratique ancienne ou une pratique peu médiatisée ?

La tendance au *backsourcing* est incontestable dans le monde anglo-saxon. Plus surprenant, la pratique de la réinternalisation est déjà une réalité en France pour 20 % des DSI interrogés. Il est donc clair que la réinternalisation ne touche pas seulement les grandes opérations « à l'américaine » (externalisation globale de l'informatique) mais aussi les opérations plus ciblées comme aiment à le pratiquer les entreprises françaises. Alors que chez les anglo-saxons, ce sont les changements stratégiques qui constituent les motivations premières, ce sont les résultats décevants qui motivent, en France, ces « retours à la maison ».

Il n'y a pas de fatalité de l'externalisation...

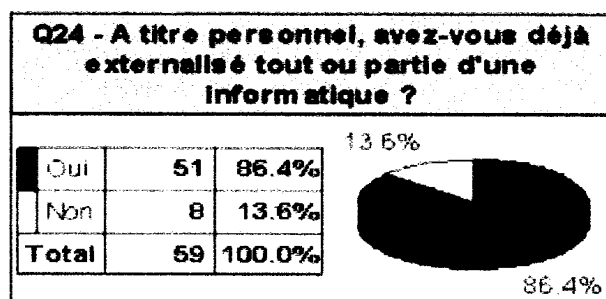
Si la tendance générale à l'externalisation n'est pas remise en cause par cette pratique de plus en plus commune de réinternalisation, elle en modifie singulièrement les paramètres. Ainsi peut-on admettre qu'il n'y a pas de fatalité de l'externalisation. Tout n'a pas vocation à s'externaliser et surtout, ce qui est externalisé aujourd'hui ne le sera peut-être plus demain. L'impact du phénomène sur les pratiques managériales devrait se faire sentir, et la santé financière des sociétés spécialisées en services externalisés devrait en être affectée. Comme le fait remarquer Christophe Deshayes, président de documental et responsable de l'étude : « *Si les salariés doivent vivre avec l'idée que rien n'est immuable, les fournisseurs aussi* ».

La revanche de la quantité négligeable : le volet social

Mais c'est sans aucun doute sur le plan social que les impacts sont les plus considérables, que ce soit sur la politique de l'emploi ou sur la motivation des collaborateurs, la crédibilité du management, l'attachement à l'entreprise... Sur ce dernier plan, l'étude rappelle le rapport du Conseil Economique et Social de 2005 qui tirait déjà le signal d'alarme sur les risques de « distension du lien social » en notant que les entreprises essayaient d'un côté de fidéliser et motiver leurs collaborateurs et en même temps leur envoyaient, à l'occasion des opérations d'externalisation, un message d'instabilité particulièrement contradictoire.

Externalisation/réinternalisation : l'antichambre des délocalisations ?

Phénomène troublant, documental observe que certaines parties des systèmes officiellement réinternalisés, filent, en fait, en Inde ou sur d'autres terres d'élection de services informatiques délocalisés. La réinternalisation serait alors, en partie du moins, un « avatar » de la délocalisation.



Source : documental

L'externalisation : un modèle français ?

L'importance du poids social ne donne-t-il pas finalement un avantage inattendu aux français et autres européens continentaux ? A voir le niveau de pratique des DSI français (86% pratiquent l'infogérance) et surtout leur niveau de satisfaction (75% sont satisfaits) très supérieur au taux de satisfaction très médiocre enregistrés par les entreprises américaines, les européens semblent avoir trouvé dans une infogérance sélective, raisonnée, un modus operandi efficace, très loin de la posture idéologique qui se fissure, celle du discours historique des vendeurs d'infogérance que d'ailleurs 88% des DSI imaginent devoir changer.