



Projet d' Externalisation de l'Informatique : une aberration économique et opérationnelle

15 avr. 2009

Les « conseillers » de notre Direction Générale feraient bien de suivre un stage d'actualisation de leurs connaissances.

Lancés il y a une quinzaine d'années aux Etats-Unis, très à la mode pendant une dizaine d'années, les projets d'externalisation de l'informatique ont commencé à avoir du plomb dans l'aile depuis 2004. Plusieurs grosses entreprises américaines et européennes ont même décidé de faire machine arrière et de réinternaliser leur informatique (back sourcing).

Pourquoi ?

- parce que les fameuses économies n'étaient finalement pas au rendez-vous : eh oui, c'est une évidence, mais le prestataire lui aussi doit faire sa marge et au fil des années, c'est lui qui finit par dicter sa loi, une fois la maîtrise du système d'information du client acquise
- parce que la qualité de service baisse en général, alors que l'informatique est devenu l'outil de base de la quasi-totalité des salariés et conditionne directement la productivité
- parce que la contribution des systèmes d'information à la stratégie des entreprises et à la création de valeur s'accroît et qu'il est donc indispensable d'en avoir la maîtrise
- parce que il y a un risque sur la confidentialité des données, dont certaines sont vitales pour l'entreprise : données commerciales, coûts de revient, etc....

De plus, dans le cas du métier et de la stratégie d'Alcatel-Lucent, se séparer au niveau mondial de l'IS/IT est encore plus incompréhensible, compte-tenu d'une part de la convergence croissante de l'informatique et des telecoms dans les produits et les solutions (sans même parler du web x.0) et d'autre part de la volonté de développer certains services comme la conception d'architecture ou le consulting de type business. Les salariés qu'ils soient de profil IS ou IT ont toute leur place dans la nouvelle stratégie du Groupe.

Quant aux conséquences sociales, qui pourront être dévastatrices, elles ne pourront être évaluées que lorsque le nom du prestataire et ses intentions réelles seront connus, si par malheur la direction s'entêtait dans son projet.

On peut déjà imaginer, comment la direction va essayer de nous vendre son projet :

D'abord on habille ce projet du terme plus politiquement correct de co-sourcing (concept des plus fumeux soit dit en passant). Ensuite, bien entendu, tout le monde y gagne :

- le groupe diminue ses coûts et gagne de nouveaux contrats grâce au co-sourcing
- les salariés du groupe vont gagner en qualité de service
- les personnels IS/IT transférés vont bénéficier de nouvelles perspectives de développement de carrière (il est interdit de rire)

Arrêtons nous un instant sur le 2^{ème} argument, des plus pernicieux. Les salariés du groupe se plaignent en effet depuis plusieurs années de la dégradation de la qualité de service. Cette dégradation réelle n'a pas du tout pour origine le professionnalisme des équipes IS/IT mais la diminution drastique, année après année, des budgets informatiques, alors que les besoins vont croissant. Cela s'est traduit par exemple par le transfert en Pologne du centre d'appel 2222, la maintenance logicielle de certaines applications en Inde, le « decommissioning » d'applications pourtant fort utiles, la mise en place d'usines à gaz centralisées comme BluePlanet, qui ont surtout servi à enrichir les cabinets de consultants,....etc

La direction générale serait bien inspirée d'y réfléchir à 2 fois avant de se lancer dans un projet inutile et dangereux pour le groupe comme pour ses salariés .

La CFE-CGC, pour sa part, combattra de toutes ses forces ce projet nuisible en concertation avec les autres organisations syndicales, et exige son abandon pur et simple.