

Guide

Les bonnes pratiques liées à
l'externalisation



Découvrez-les

Sommaire

1 Chapitre 1 : Etablir une stratégie de sécurité de l'externalisation au sein de l'entreprise

- Présentation des différents risques
- Identifier les risques
- Mesurer les risques
- Définir des politiques et procédures de sécurité
- Maintenir l'indépendance des fournisseurs

2 Chapitre 2 : l'importance de collaborer avec une plateforme d'intermédiation

- Avantages d'une plateforme d'intermédiation
- Conformité réglementaire
- Aspects contractuels

CONCLUSION

L'outsourcing ou externalisation

est une stratégie de gestion par laquelle une entreprise confie à un tiers (de préférence spécialisé), certaines de ses activités, fonctions ou processus qui ne constituent pas son cœur de métier.

Cette pratique permet à l'entreprise de se concentrer sur ses compétences clés en déléguant à des partenaires externes des tâches qu'ils peuvent réaliser plus efficacement ou à moindre coût.

La gestion des risques

La gestion des risques est une composante essentielle de l'externalisation.

Une évaluation précise des risques associés aux activités externalisées permet aux entreprises de mettre en place des stratégies efficaces et de maintenir une performance opérationnelle optimale, tout en respectant les obligations réglementaires (et contractuelles).



Chapitre 1

Etablir une stratégie de sécurité
de l'externalisation au sein de
l'entreprise



Présentation des différents risques

1 Délit de marchandage

Définition : Le délit de marchandage est une opération à but lucratif de fourniture de main d'œuvre, ayant pour effet de causer un préjudice au salarié ou d'éluder les lois ou accords collectifs. Il va souvent de pair avec le prêt de main d'œuvre illicite, et peut notamment être caractérisé par l'exercice du pouvoir de direction par l'entreprise sous-traitante ou la rémunération à l'heure.

En pratique, le risque existe lorsque l'entreprise exerce une influence sur les conditions d'emploi des salariés du prestataire, ou lorsque ces derniers se retrouvent intégrés à l'entreprise cliente comme s'ils en étaient les employés, sans bénéficier des mêmes droits ou protections.

2 Prêt de main d'œuvre illicite

Définition : Le prêt de main-d'œuvre illicite est défini par la mise à disposition temporaire d'un salarié par son employeur (l'entreprise prêteuse) au profit d'une entreprise utilisatrice, dans des conditions ne respectant pas la législation en vigueur.

Le prêt de main d'œuvre n'est autorisé que s'il est réalisé à titre onéreux, mais dans un but non lucratif (l'entreprise utilisatrice rémunère l'entreprise prêteuse au coût salarial réel du coût du travailleur prêté, sans que cela ne génère de profit pour l'entreprise prêteuse).

Il est également licite, notamment dans le cadre de l'intérim, du travail temporaire ou de la mise à disposition de salariés entre entreprises d'un même groupe (sous conditions, article L8241-2 C. trav.)



Présentation des différents risques

3 Travail dissimulé

Définition : Le travail dissimulé par dissimulation d'emploi salarié se manifeste lorsque l'employeur ne déclare pas ses salariés auprès de la sécurité sociale ou de l'administration fiscale. Dans le cadre de l'externalisation, cela peut se produire si le prestataire n'enregistre pas correctement ses employés ou s'il ne respecte pas ses obligations de déclaration.

Cette pratique expose non seulement l'entreprise prestataire elle-même, mais également l'entreprise cliente qui, en vertu de l'obligation de vigilance, doit s'assurer que ses partenaires respectent la législation du travail.

4 Risque de requalification

Définition : le risque de requalification (du contrat de prestation en contrat de travail) peut survenir lorsque les conditions de travail du prestataire externe ressemblent de trop près à celles d'un salarié de l'entreprise cliente.

Les critères suivants sont notamment examinés par les juridictions :

- **Lien de subordination** : si le prestataire doit suivre des instructions précises de l'entreprise cliente concernant les horaires, les méthodes de travail, ou s'il est soumis à un contrôle régulier par celle-ci.
- **Intégration** : le prestataire qui participe à des réunions régulières, qui reçoit des instructions directes de la part des supérieurs hiérarchiques de l'entreprise, ou qui utilise les mêmes outils ou processus que les salariés, peut être considéré comme intégré à l'entreprise.
- **Durée de la mission** : des missions très longues, particulièrement celles qui ne sont pas justifiées par des besoins spécifiques et temporaires, peuvent suggérer une relation de travail déguisée.

Identifier les risques

Risques juridiques

Comprend les risques de non-conformité avec les lois et règlements précédemment rappelés.

Risques opérationnels

Risque de perte de contrôle sur certaines fonctions externalisées, ce qui peut affecter la qualité, les délais de livraison, la continuité des services.

Risques réputationnels

Risques associés à de mauvaises conditions de sous-traitance, d'erreurs ou échecs dans le recrutement des sous-traitants (erreur de profil notamment), qui pourraient nuire à la réputation de l'entreprise.

Risques financiers

Incluent les coûts imprévus découlant de l'externalisation (coût de procédure et éventuelles amendes en cas de non-respect de l'obligation de vigilance / dépenses supplémentaires pour corriger des défauts de performance).



Mesurer les risques

1 Mesurer les risques

Quantifier les risques en termes de coût potentiel pour l'entreprise, et les comparer au coût de l'internalisation de la mission.

2 Contrôle des risques

Développer des mécanismes de contrôle et de surveillance pour suivre les activités externalisées, pour s'assurer du respect de l'obligation de vigilance, mais aussi pour contrôler la performance des fournisseurs.



3 Planification de réponse aux risques

Mettre en place des stratégies de réponse aux risques en cas d'incident, intégrés dans les procédures opérationnelles standards de l'entreprise, avec une remontée d'informations si la procédure a pu être testée pour s'assurer de son efficacité.

Définir des politiques et procédures de sécurité

Pour garantir une externalisation sécurisée et conforme aux exigences de l'entreprise, il est essentiel de définir des politiques et des procédures de sécurité claires qui régissent les rapports entre salariés de l'entreprise cliente et fournisseurs. Ces politiques et procédures serviront de cadre pour assurer une collaboration efficace, et restreindre les risques, en particulier s'agissant de la protection des données, la confidentialité, le respect des règles sur site.

Normes de sécurité

- Développer des programmes de formation en sécurité pour les fournisseurs, incluant la sensibilisation aux menaces et la formation aux bonnes pratiques de sécurité.
- Effectuer des audits et des évaluations de sécurité réguliers des fournisseurs d'externalisation.
- Mettre à jour les politiques et les procédures de sécurité en permanence
- Former des services opérationnels au management des fournisseurs, afin de maintenir l'indépendance des fournisseurs.

Maintenir l'indépendance des fournisseurs

CONTRAT

Spécifier dans les contrats que les fournisseurs sont responsables de la **gestion de leur temps** et de l'**organisation** de leur travail

Eviter de leur imposer des horaires fixes

Distinguer dans le règlement intérieur ce qui s'applique à toute personne présente sur site (confidentialité, comportement éthique, etc.), et **les règles dont les fournisseurs peuvent s'affranchir**.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

TÉLÉTRAVAIL

Eviter de parler de « télétravail », mais de faire référence à la nécessité ou non que le fournisseur soit présent sur site, et d'être en capacité de **justifier par des contingences pratiques ou techniques** l'obligation qui lui serait faite d'être présent sur place sur une plage horaire déterminée.

Organiser des réunions de suivi périodique pour discuter de **l'avancement des projets** et des défis rencontrés, en fournissant un **feedback constructif** sans exercer de contrôle direct sur les méthodes de travail du fournisseur.

Évaluer la prestation sur la base des résultats fournis plus que sur les processus.

REPORTING



Chapitre 2

L'importance de collaborer avec
une plateforme d'intermédiation



Avantages d'une plateforme d'intermédiation

1

Sélection des fournisseurs

Les plateformes d'intermédiation telles que iSupplier, peuvent aider les entreprises à sélectionner des fournisseurs qualifiés et fiables en leur donnant accès à des informations sur les performances des fournisseurs et à des outils d'évaluation des risques.

2

Critères de sélection

Les fournisseurs sont évalués selon des critères stricts incluant la qualité des prestations passées, la fiabilité, et la réactivité. Cela aide les entreprises à choisir des fournisseurs en fonction de leurs compétences techniques, et de leur capacité à livrer des résultats dans les délais.



Avantages d'une plateforme d'intermédiation

Vérification des profils

iSupplier propose un large réseau de fournisseurs informatiques spécialisés, préalablement vérifiés pour garantir leur conformité aux normes de qualité et de sécurité. Cela réduit le risque pour les entreprises de collaborer avec des partenaires non qualifiés ou peu fiables.

3

4

Visibilité et contrôle

Les plateformes offrent aux entreprises une visibilité accrue sur leurs prestations externes (tableaux de bord, reporting...), ce qui leur permet de mieux contrôler leurs dépenses et évaluer la performance de leurs fournisseurs.

Conformité réglementaire

La plateforme d'intermédiation s'assure que le fournisseur est parfaitement à jour de ses obligations sociales et fiscales, et récolte les documents nécessaires selon les périodicités légales (extrait kbis, attestation vigilance URSSAF, attestation fiscale, etc.).



La plateforme d'intermédiation porte le risque de l'obligation de vigilance, et décharge l'entreprise cliente des démarches et responsabilités que cela implique.

Attention

L'entreprise cliente a des obligations vis-à-vis de la plateforme d'intermédiation et notamment sur le respect des clauses de résiliation et préavis pour une gestion sereine des relations avec le fournisseur.

Aspects contractuels

Les plateformes d'intermédiation telles que iSupplier, gèrent les aspects contractuels avec les fournisseurs, en s'assurant de répercuter dans les contrats fournisseurs, l'ensemble des **obligations contractuelles souhaitées par le client** (spécifications techniques, modalités particulières d'exécution du contrat, exigences en terme de confidentialité et sécurité des données, délais de réalisation des prestations, etc.).



Conclusion

L'externalisation des prestations est une stratégie qui peut paraître complexe, mais qui est essentielle pour les entreprises cherchant à optimiser leurs opérations et à se concentrer sur leur cœur de métier.

Pour naviguer efficacement dans les défis et risques que pose l'externalisation, notamment en termes de sécurité, de conformité, et de gestion des risques, une approche proactive et globale est indispensable.

En collaborant avec une plateforme d'intermédiation comme iSupplier, les entreprises peuvent non seulement accélérer et simplifier le processus de sélection des fournisseurs, mais également améliorer la qualité et la fiabilité des services externalisés.

Cela conduit à une meilleure gestion des risques, une optimisation des coûts, et une amélioration générale de l'efficacité opérationnelle.