

# Le potentiel de l'externalisation des processus métiers (BPO) reste à exploiter

En collaboration avec Everest Group, Accenture a réalisé en septembre et octobre derniers une enquête en ligne auprès de **263 acheteurs de services d'externalisation des processus métier** (*Business Process Outsourcing*), de la comptabilité aux achats en passant par les ressources humaines, la logistique et l'informatique. Dans son [étude globale](#) à laquelle ont également participé des chercheurs de la *London School of Economics* et de l'Université Missouri-St. Louis, le spécialiste du conseil en management, des technologies et de l'externalisation, prêche pour sa paroisse.

« Une évolution des mentalités est nécessaire pour que les entreprises tirent pleinement parti du BPO, sachant que le succès des projets se mesure à l'aune des résultats concrets, notamment l'amélioration de la performance de l'entreprise, plutôt que la seule réduction des coûts », a déclaré **Jean-Pierre Bokobza**, responsable des activités BPO d'Accenture en Europe, Amérique Latine et Afrique.

## **20 % de projets de BPO « très performants »**

Accenture souligne notamment que **85 %** des bénéficiaires des projets de BPO « *très performants* » (seuls 20 % le sont) considèrent leur prestataire de services comme un partenaire stratégique. Sans surprise, cette proportion chute à 41 % pour les projets de BPO moins profitables.

Les deux parties, acheteurs et fournisseurs, chercheraient à mieux appréhender leurs stratégies et objectifs respectifs dans **75 %** des projets de BPO performants (33 % en ce qui concerne les autres projets). En outre, les désaccords entre acheteurs et fournisseurs de services de BPO auraient été résolus de façon efficace dans **90 %** des cas très performants (44 % pour les autres projets).

Par ailleurs, des programmes de gestion du changement ont été mis en œuvre dans **77 %** des cas performants (dans 34 % des projets moins performants), ont indiqué les répondants qui occupent tous un poste de direction au sein d'entreprises réalisant un chiffre d'affaires annuel supérieur à 500 millions de dollars.

Enfin, **67 %** des projets très performants intègrent dans leurs engagements des bénéfices au-delà du coût, mais à peine plus de la moitié des entreprises ont mis en place des primes contractuelles liées à la performance du prestataire dans le cas de projets performants.