**Le cabinet e-Conseil & Assistance vous accompagne dans votre projet d’externalisation**

Table des matières

[Introduction 2](#_Toc523740570)

[Vue d’ensemble sur l’externalisation 3](#_Toc523740571)

[Les différentes formes d’externalisation 4](#_Toc523740572)

[Les avantages et limites de l’externalisation 4](#_Toc523740573)

[Les Pays de destination de l’externalisation 6](#_Toc523740574)

[Les services que nous vous proposons 7](#_Toc523740575)

[Nous contacter 10](#_Toc523740576)

# Introduction

Faîtes votre métier, externalisez ! Que ce soit dans les petites où dans les grandes entreprises, les dirigeants ont parfois l’impression de tout faire sauf leur métier. En effet, une activité d’entreprise nécessite d’allouer des ressources dans de nombreux domaines annexes au cœur de métier de l’activité : la comptabilité, le juridique, la paie, la communication… Autant de services qui peuvent devenir encombrants dès lors qu’ils empiètent sur l’activité propre de l’entreprise.

L’externalisation (« outsourcing » en anglais) est alors l’alternative clé. Elle consiste à transférer l’exécution d’une tâche jugée non essentielle et non stratégique, vers un partenaire extérieur. Ce processus peut être réalisé sur site ou bien à l’étranger en utilisant les outils numériques, pour une durée le plus souvent limitée. Ainsi, externaliser c'est se libérer de contraintes lourdes, inutiles ou mal maitrisées pour gagner en temps et en flexibilité, tout en profitant immédiatement de compétences d’experts à un coût maîtrisé.

Mais l’externalisation implique aussi des risques. En effet, choisir le mauvais partenaire ou en devenir trop dépendant peut se révéler être une grave erreur stratégique. C’est pourquoi nous vous incitons à vous faire conseiller par un cabinet spécialisé qui, de surcroit, dispose de solides attaches dans la zone géographique vers laquelle vous souhaitez transférer vos activités.

Ce livre-blanc a pour objectif de vous guider dans votre projet d’externalisation, de vous éclairer sur les enjeux qui en découlent et de vous présenter les solutions que nous pouvons vous apporter, qu’elles soient en interne à notre cabinet ou en vous mettant en relation avec un partenaire local.



# Vue d’ensemble sur l’externalisation

Le transfert de coûts

Le principe fondamental de l’externalisation est le **transfert de coûts de production vers des coûts de transaction**.

Coûts de transaction

Coûts de production

Recherche du partenaire

Négociations et rédaction du contrat

Contrôle et suivi

Ressources internes libérées

Spécialisation / recentrage

Souplesse : baisse des coûts fixes

Ainsi, en externalisant, **on transforme des frais fixes en frais variables**. Par exemple, si votre entreprise grandit et que vous ne pouvez plus faire la comptabilité vous-même, vous avez 2 alternatives :

* Soit vous décidez d’employer un comptable, de le former, de l’équiper (poste, licences logicielles, besoin d’un emplacement dans vos bureau). Cela implique nécessairement des coûts fixes élevés et un engagement fort de par l’embauche du comptable et l’acquisition de son équipement.
* Soit vous décidez de confier votre comptabilité à une société spécialisée qui saura adapter ses services à vos processus habituels. Vous remplacez les frais de recrutement, de personnel, d’équipement par un unique contrat de prestation de service à durée limitée et renégociable. L’externalisation vous permet ainsi de recentrer votre activité uniquement sur ce qui est stratégique en allégeant la gestion des activités annexes (mais indispensables).

Il convient donc dans chaque cas d’arbitrer si les coûts de production sont supérieurs aux coûts de transaction anticipés afin de conclure sur la légitimité d’un projet d’externalisation.

# Les différentes formes d’externalisation

La sous-traitance

C’est la forme la plus courante d’externalisation. Elle consiste à **confier une part de la création de valeur** à des partenaires en exigeant un cahier des charges et des spécifications techniques précises. Le sous-traitant est indépendant dans ses processus de production à partir du moment où il respecte les directives de l’entreprise donneuse d’ordre. Par conséquent, il peut lui aussi décider de sous-traiter, on appelle ce processus « la sous-traitance en cascade ».

L’impartition

On utilise cette forme d’externalisation pour **confier des activités secondaires ou non-essentielles**. On parle ici de la comptabilité, de la paye, de la communication par exemple. Dans cette situation, l’entreprise donneuse d’ordre pilote étroitement les opérations avec le partenaire et en assure le suivi afin d’optimiser la coopération.

Les tendances du marché

L’externalisation aujourd’hui se décrypte sous 2 principales tendances :

* Elle prend de plus en plus **part aux processus de production** via la sous-traitance : une des formes les plus utilisées de l’externalisation. On prendra pour exemple les constructeurs de smartphones qui sous-traitent la quasi-totalité des étapes de production à des dizaines d’entreprises indépendantes. Seuls le design, la stratégie et le pilotage de tous ces intervenants restent dans les mains de l’entreprise.
* L’externalisation englobe **des fonctions de plus en plus complètes** de l’entreprise. A l’origine, elle était sollicitée pour des fonctions tertiaires telles que l’entretien ou le gardiennage, maintenant elle s’étend à l’informatique, la communication, la gestion de la paye. On parle même de **« Knowledge Process Outsourcing »** : les entreprises font appel à des entreprises ou consultants pour réaliser des tâches à haute valeur ajoutée.

# Les avantages et limites de l’externalisation

*« Faire ou faire faire ? »*

Comme nous l’avons vu, l’externalisation peut prendre plusieurs formes et s’appliquer sur bon nombre d’activités au sein de l’entreprise. Elle implique beaucoup d’avantages mais aussi des inconvénients dont la considération doit être faite en fonction du projet spécifique qui est le vôtre.

Avantages

L’externalisation permet de :

* **se recentrer** sur le cœur de métier de l’entreprise en confiant les activités annexes à des partenaires. Les ressources de l’entreprise sont donc réallouées au profit de la spécialisation de l’entreprise. En définitive, on mobilise les compétences dont on a besoin au moment où on en a besoin.
* **avoir accès à des compétences et expertises solides**, l’entreprise faisant appel à des prestataires spécialisés dans leur domaine.
* **simplifier la gestion** en transformant des coûts indirects en coûts directs. Les dirigeants ont ainsi une meilleure vue d’ensemble sur les produits et dépenses de leur structure afin d’envisager un meilleur pilotage.
* **réduire les coûts** en profitant de la productivité des entreprises partenaires et de leur main-d’œuvre à bas coûts quand celles-ci sont implantées dans des pays en développement.
* **améliorer la qualité** du cœur de métier de l’entreprise. En ayant une gestion allégée, l’entreprise se voit libérée de certaines contraintes qui pesaient sur son activité principale. Ainsi, en se spécialisant, elle développe des compétences et connaissances qui lui permettent de mieux se différencier.
* **gagner en flexibilité** : en externalisant, vous remplacez des relations contractuelles du droit du travail en relations contractuelles commerciales, naturellement plus dynamiques et adaptatives.

Limites

Mais l’externalisation présente aussi des risques et limites qu’il convient de connaître avant de se lancer. En effet, elle implique :

* **une dépendance** vis-à-vis des entreprises partenaires/fournisseurs. En externalisant, même si vous avez prédéfini les conditions de la collaboration par le contrat qui vous lie avec le fournisseur, vous perdez une partie du contrôle de l’activité externalisée. Cette dépendance n’est plus problématique à partir du moment où vous avez pleine confiance en votre partenaire. Vous gagnerez cette confiance en établissant dès le début et de manière très précise vos directives car une externalisation qui démarre mal a peu de chances de devenir performante par la suite.
* **des coûts de contrôle** qui résultent de cette dépendance. Ceux-ci sont souvent nécessaires dans le cadre de la sous-traitance industrielle où la qualité est en jeu.
* **une perte de compétences** : soit vous décidez d’externaliser une nouvelle fonction dans le cadre du développement de votre entreprise, soit vous décidez d’externaliser une activité qui était déjà réalisée au sein de votre structure. Dans les deux cas, ce transfert d’activité implique la perte d’un des pôles d’expertises qui composait votre entreprise. Il convient alors d’être certain que l’activité qu’on externalise n’a pas de lien direct avec la stratégie de l’entreprise ou si c’est le cas, d’inscrire l’externalisation dans une stratégie globale, de contrôle et de long terme.
* **une perte de synergies** si la relation avec le partenaire manque de fluidité.

Les motivations pour externaliser

Au-delà des avantages de l’externalisation, les motivations sont de plusieurs natures :

* **financières** : par le mécanisme de transfert de coûts et par la possibilité de faire appel à des partenaires étrangers qui bénéficient d’une main-d’œuvre à meilleur prix,
* **opérationnelles** : se donner les moyens d’améliorer un processus et de le rendre plus performant en faisant appel à des expertises mieux maîtrisées à l’extérieur,
* **de flexibilité** :
	+ pour mieux réagir à une période de forte croissance : il est plus facile de développer le cœur de son entreprise en s’appuyant sur un tiers,
	+ pour mieux se préparer à une baisse ou arrêt d’activité : confier des fonctions de back office par exemple qui ne peuvent être suspendues,
	+ pour préparer une cession d’entreprise : détourer l’activité et rendre la gestion la plus simple possible pour mieux vendre son entreprise.

Clé de la réussite

Un projet d’externalisation peut faire peur, et même si les fonctions à externaliser sont basiques, il est nécessaire de **mobiliser des expertises variées** pour que les processus gagnent un maximum de fluidité au sein de l’organisation globale de votre société. Un tel projet doit donc être piloté très finement et il est souvent recommandé de faire appel à un conseil spécialisé et habitué à ces problématiques.

Fondamentalement, le succès d’une externalisation est en grande partie conditionné par **le choix du partenaire**. Dans ce contexte, il est judicieux de se faire accompagner par un conseil qui saura comprendre vos attentes pour vous trouver, si besoin, le fournisseur qui y répondra au mieux. D’autant plus quand vous cherchez un partenaire à bas prix à l’étranger, un conseil sur place vous mettra à disposition ses connaissances sur le tissu économique de la région et sur les partenaires locaux qu’il pourra rencontrer pour vous apporter les solutions les plus avisées.

# Les Pays de destination de l’externalisation

L’externalisation a d’autant plus d’intérêt quand elle est faite « offshore », c’est-à-dire en dehors du pays dans lequel l’entreprise donneuse d’ordre est résidente. Mais on ne peut pas externaliser partout, des facteurs doivent être pris en compte (infrastructures, qualité de la main-d’œuvre, accès à internet) pour définir quel est le pays le plus adapté à votre projet.

Les meilleures destinations pour l’externalisation sont le Maroc, la Tunisie, Madagascar, l’Inde et **l’Ile Maurice** qui offre des solutions de plus en plus larges et dont les expertises ne cessent de se diversifier.

L’Ile Maurice se distingue des autres destinations par de nombreux atouts. D’une part, sa population bilingue (français et anglais) lui évite les barrières de communications et lui permet de travailler avec des entreprises de toutes nationalités. De plus, son faible décalage horaire avec l’Europe (seulement 2 ou 3 heures en avance) lui permet de limiter tout problème opérationnel ou de communication.

Selon Ernst&Young et la banque mondiale, l’Ile Maurice est la première destination africaine pour :

* le développement des TIC (Technologies de l’Information et de la Communication),
* la liberté économique (qui suit une politique de diversification et d’accueil des investissements de la part du Gouvernement Mauricien),
* la stabilité politique.
* Cela fait de l’île une place de choix pour les destinations d’externalisation en sachant que le coût du travail à l’Ile Maurice est faible par rapport à la qualité de ses expertises et compétences.

En effet, la main-d’œuvre mauricienne est la plus qualifiée d’Afrique : les métiers qui s’y développent le plus sont data scientist, développeur web, digital marketing manager, infographiste 3D. Le fort développement de l'externalisation à l'île Maurice correspond évidemment à l'essor des nouvelles technologies qui sont sources de gains de productivité pour les entreprises prestataires.

L’Ile Maurice tend de plus en plus vers une **destination de KPO (Knowledge Process Outsourcing)** qui consiste à confier des tâches à plus grande valeur ajoutée et à plus long terme aux entreprises partenaires. Par exemple, l’île fournit de plus en plus de services marketing digital, création de sites web, intelligence économique alors que les centres d’appels se sont déversées vers Madagascar.

Si votre projet d’externalisation s’inscrit dans le cadre d’une création d’entreprise, l’Ile Maurice a aussi beaucoup d’avantages. D’abord, sa fiscalité n’est que de 15% et peut même descendre à 3% si vous choisissez une société offshore. La création de la société se fait très facilement et dans des délais pouvant être inférieurs à 48H et sans apport de capital minimum.

# Les services que nous vous proposons

Au cabinet **e-Conseil & Assistance**, nous avons les compétences pour couvrir les principales fonctions de l’entreprise et nous misons sur une orientation « Knowledge Process Outsourcing ».

Voici les fonctions sur lesquelles nous pouvons vous accompagner dans le cadre d’une externalisation. Dans chaque domaine sont listées toutes les activités en détail que nous pouvons assurer au sein du cabinet. Nous faisons en sorte d’adapter nos services aux besoins de votre entreprise et de vous proposer seulement ce dont vous avez besoin.

Nous jouons également le rôle d'intermédiaire en vous donnant accès, si vous le souhaitez, à un **réseau de sociétés locales ou de professionnels free-lance** susceptibles de répondre à vos besoins d'externalisation plus spécifiques, techniques ou pour de gros volumes de traitement.

Le service comptable

De la saisie jusqu’à l’établissement des comptes annuels.

* Saisie comptable,
* Gestion de la fiscalité (TVA, CVAE…), déclarations fiscales,
* Gestion des immobilisations,
* Comptes Clients et fournisseurs,
* Travaux d’inventaire et OD de fin d'exercice
* Etablissement des comptes annuels et de la liasse fiscale,
* L’accompagnement dans la gestion (tableaux de bord…).

Le service juridique

* Secrétariat juridique de la société,
* Aide à la rédaction d’Actes,
* Dépôt et suivi de formalités (convocations aux assemblées, ordres du jour, procès-verbaux),
* Tenue des registres,
* Support en temps réel,
* Recherche juridique.

La création de sites web

Les sites sont aussi uniques que ceux qui les créent. Il est de plus en plus nécessaire de se démarquer sur le web avec un site performant, original que vous pourrez prendre en main par la suite grâce à des outils intuitifs. Nous pouvons créer :

* un site vitrine,
* un site entreprise,
* un site e-commerce.

Ce genre de missions se déroule en plusieurs étapes :

* définition du projet web,
* comparaison des solutions,
* conception du site web,
* développement et maintenance : hébergement, SEM, SEO.

Marketing digital

* Renforcement de vos équipes commerciales,
* Amélioration de la gestion et de la rentabilité du portefeuille produit,
* Innovation sur la segmentation client,
* Préparation du lancement d’un nouveau produit,
* Mise en place de campagnes d’emailing,
* Utilisation de la complémentarité les outils, par exemple entre l'Email et le SMS,
* Boost de la visibilité sur Internet et sur les réseaux sociaux,
* Prise en charge d’une partie de la prospection commerciale.

Intelligence économique

* Choix et formation sur un logiciel de veille concurrentielle
* Recherches d’informations destinées à la production de connaissances selon le cycle collecte, traitement, diffusion, capitalisation
* Protection du patrimoine informationnel
* Aide à la décision

Office management

L’office manager est votre interlocuteur dédié pour certaines missions auxquelles vous n’avez pas le temps de vous investir intégralement. L’office manager n’est pas un secrétaire mais un véritable chef de projet disposant de compétences et expériences variées. Il peut vous apporter son support pour l’organisation d’un événement d’entreprise, la gestion de l’administration des ventes, le contrôle de gestion, la gestion des achats et des stocks. En bref, il peut vous épauler dans tous les services de l’entreprise et s’avère être un collaborateur flexible et disponible pour tous types de missions.

Administration déléguée

C’est le stade le plus abouti de l’externalisation qui intervient dans un projet d’entreprise de long-terme. Elle consiste à gérer toutes les activités de l’entreprise qui ne sont pas liées à son cœur d’activité. L’administrateur délégué est le forfait tout compris des prestations de gestion. Ses missions comprennent donc la gestion de la facturation, les saisies comptables et déclarations, la gestion financière et trésorerie, les outils informatique, la gestion des achats, stocks, les campagnes marketing, la relation client, etc... Pour ne pas être "dépossédé" de votre gestion, le logiciel comptable, les applications et les données restent chez vous et sont donc disponibles indépendamment de nos interventions. e Conseil & Assistance se connecte et intervient à distance sur votre système.

# Nous contacter

Email : info@e-conseil-assist-office-management.com

Téléphone : depuis l’île Maurice : 483 86 93 ; depuis l’étranger : (+230) 483 8696 ; depuis la France et la Réunion : 0 806 11 00 79