

# SOMMAIRE

Remerciements.....	7
Introduction .....	15
Résumés .....	19
<b>Chapitre 1 - Lancer une activité.....</b>	<b>23</b>
Un cas d'école.....	23
Facteurs exogènes de changement .....	26
Côté client .....	28
Côté fournisseur .....	28
L'externalisation facteur d'agilité suite à une opération de rachat.....	30
Le point de vue du juriste .....	38
Le mémento technique : fourniture et pilotage des prestations .....	41
<b>Chapitre 2 - Pérenniser le SI.....</b>	<b>43</b>
Le contexte client .....	43
Request for information.....	47
Request for proposal .....	48
Transformation.....	50
Transformation : préparation .....	51
Transformation : mise en place.....	53
Transformation : risques vs opportunités .....	56
Transformation : le plus.....	58
Externalisation et développement durable .....	60

Épilogue .....	61
Le point de vue du juriste .....	61
Le mémento technique : l'analyse de la valeur .....	63
<b>Chapitre 3 - Résoudre un problème opérationnel.....</b>	<b>65</b>
Plus d'effectifs pour autant de mètres carrés .....	66
Industrialisation des contrats de TMA.....	68
Illustration sur une TMA .....	69
Une réversibilité réussie sans préparation.....	74
Les quatre indicateurs fondamentaux en TMA.....	76
L'art de la gestion des risques.....	79
Apprendre de ses réussites .....	81
Le point de vue du juriste .....	82
Le mémento technique : la tierce maintenance applicative.....	83
<b>Chapitre 4 - Se réorganiser (sans externaliser).....</b>	<b>85</b>
Que faire lorsque le contexte interdit d'outsourcer .....	86
La technique des petits pas (la conduite du changement) .....	88
La technique du business case : la théorie .....	90
La technique du business case : la pratique .....	91
La politique prend le relais .....	94
L'heure de vérité .....	96
L'importance du casting .....	99
Le rythme .....	100
Épilogue .....	102
Le point de vue du juriste .....	103
Le mémento technique : la décision d'investissement.....	105
<b>Chapitre 5 - Se développer à l'international .....</b>	<b>109</b>
Les limites .....	110
Risque = opportunité (point de vue client).....	110
Risque = opportunité (point de vue fournisseur).....	112
Retenir un fournisseur et en faire le bon choix .....	112
T & T.....	114
T pour transition.....	116
T pour transformation .....	116

T pour troubles .....	118
T pour tensions .....	120
T pour transiger .....	122
Épilogue .....	124
Le point de vue du juriste .....	124
Le mémento technique : la valeur acquise .....	126
<b>Chapitre 6 - Accompagner les évolutions.....</b>	<b>129</b>
Expression du besoin.....	130
Le bluff du client .....	133
Premier cas de divorce .....	136
Deuxième cas de divorce .....	137
Gérer le dilemme.....	137
The show must go on .....	138
Les signes de la réussite .....	140
La cerise sur le gâteau .....	141
Le Cloud sept ans avant .....	142
Le point de vue du juriste .....	143
Le mémento technique : le Cloud pour les nuls .....	146
<b>Chapitre 7 - 10 ans après.....</b>	<b>149</b>
Zoom sur une fonction et un pays .....	150
L'enjeu du renouvellement.....	151
Réinventer l'organisation : la communauté .....	152
Réinventer les méthodes : 3S et 3M .....	154
Réinventer l'offre : le BPO .....	157
La prime à la proximité et à l'envie .....	159
Le point de vue du juriste .....	161
Le mémento technique : la gestion des risques et du projet.....	163
<b>Chapitre 8 - Cesser une activité.....</b>	<b>167</b>
Un scénario bien préparé .....	168
La prise de contrôle de la situation .....	169
Premier niveau de transformation : six sigma.....	170
Second niveau de transformation : les hommes.....	173
Le point de vue du juriste .....	175

Le mémento technique : innover .....	176
<b>Chapitre 9 - Le Cloud qui annonce la tempête.....</b>	<b>177</b>
Préambule .....	177
Introduction .....	179
Il était une fois.....	179
... Le chant des sirènes .....	193
Synthèse .....	196
Le point de vue du juriste .....	197
Le mémento technique : HLD et LLD.....	199
<b>Chapitre 10 - Manuel de survie au pays de l'IA .....</b>	<b>201</b>
Préambule .....	202
Introduction .....	204
Genèse de l'IA .....	204
Définition officielle de l'IA .....	209
Piloter un projet d'IA .....	210
Conclusion .....	230
Le point de vue du juriste.....	236
Le mémento technique : intégrer la composante humaine .....	239
<b>Chapitre 11 - Bilan des enseignements .....</b>	<b>243</b>
La motivation.....	243
Le référentiel culturel.....	244
La recette .....	245
Pour mémoire : dix conseils .....	246
Épilogue .....	246
Aux origines de l'outsourcing.....	249
eSCM.....	261
Le directeur de jeu ou comment innover dans l'externalisation.....	265
Scrum Outsourcing Guide.....	275
Les 15 familles du Cloud.....	295
Le livrable du Cloud : descriptif du cas d'usage.....	297
Les définitions des items de la gestion du risque .....	301
Exemple de document pour l'expression d'un besoin.....	305
Exemple de document pour le suivi des jalons.....	307

---

Charte de gouvernance .....	309
Mémento à l’usage de celles et ceux qui doivent réussir leur conformité RGPD .....	313
Approach and tool-kit to take over crisis situation.....	317
Annexes relative à l’Intelligence Artificielle (chapitre 10).....	319
Index des notions majeures abordées .....	337
Index des mémentos techniques .....	339
Lexique des sigles.....	341
Bibliographie .....	345
À propos de l’auteur.....	349