

Comment gérer vos services informatiques externalisés durant cette période de COVID-19 ?

Résumé des recommandations clés

Avril 2020



Préambule

Durant la dernière décennie, les services informatiques externalisés ont connu un boom sans précédent. Ces services ont séduit aussi bien les grandes entreprises que les PME. Pour ces organisations, les avantages sont nombreux en particulier la réduction des coûts qui devient un enjeu majeur surtout en période de crise économique.

Dans son article intitulé « ***5 Actions to Manage Outsourced Service Impacts Due to Coronavirus and COVID-19**** », Gartner propose 5 actions clés à mener par une organisation en collaboration avec ses fournisseurs de services en vue de minimiser les impacts négatifs pouvant affecter la continuité des services informatiques externalisés en cette période de crise sanitaire.

01

Prioriser vos services externalisés en fonction de leur criticité



Action 1 : Prioriser vos services externalisés en fonction de leur criticité

Afin d'atténuer les risques, il est recommandé de classer les services informatiques externalisés en analysant leurs impacts sur la continuité des activités critiques. Cette analyse d'impacts permet notamment d'identifier les fournisseurs critiques. Nous entendons par fournisseur critique, tout fournisseur jouant un rôle majeur dans la réalisation d'un processus de l'organisation, c'est-à-dire tout fournisseur dont la carence ou les dysfonctionnements pourraient conduire à une interruption totale ou partielle d'activités de l'organisation.

02

Accroître les capacités de travail à distance de votre organisation



Action 2 : Accroître les capacités de travail à distance de votre organisation

Il est conseillé à toute organisation de développer fortement le travail à distance pour assurer une meilleure continuité de l'activité en période de confinement due au COVID19. Cela permet de rendre l'organisation plus collaborative et plus productive et la préparera à faire face aux autres obstacles qui se présenteront à elle.

Parmi les mesures à adopter par les services ou directions informatiques figurent :

- L'augmentation de la bande passante des accès internet et mise en place de solutions de backup;
- La mise en œuvre des solutions alternatives pour s'approvisionner, en temps voulu et en quantités suffisantes, d'équipements informatiques;
- L'adoption de solutions permettant aux salariés de l'organisation d'accéder à distance à leurs environnements de travail mais aussi de collaborer et partager les données;
- L'acquisition de licences ou d'abonnements aux services essentiels en profitant de la gratuité offerte par certains fournisseurs pendant la période de l'épidémie;
- La mise à niveau de la politique de sécurité IT compte-tenu de l'utilisation massive d'internet par les collaborateurs en télétravail;
- La mise en place d'un dispositif d'assistance permettant d'apporter l'appui nécessaires aux collaborateurs de l'organisation.

03

Revoir les plans d'urgence avec vos prestataires



Action 3 : Revoir les plans d'urgence avec vos prestataires

Les contrats d'externalisation prévoient généralement un plan d'urgence qui énonce les mesures à prendre si le fournisseur du service cesse ses activités.

Cependant, même un fournisseur de services disposant d'un plan de continuité d'activité, peut révéler des insuffisances dans les circonstances actuelles. Dans ce sens, il est nécessaire de revoir ces plans en s'appuyant sur une approche structurée afin d'atténuer les risques opérationnels majeurs.

Pour assurer une bonne gestion de la relation avec les fournisseurs de services, il est proposé de procéder comme suit :

- Définir les termes contractuels et dispositions juridiques permettant d'agir en toute responsabilité;
- Identifier les besoins de votre organisation et les prioriser;
- Examiner de façon détaillée les plans de continuité d'activités avec vos fournisseurs;
- Mettre en place des mesures d'atténuation supplémentaires à court terme pour les services critiques. Il s'agira à titre d'exemples de répartir la prestation de services sur plusieurs sites, permettre l'exécution des tâches à distance, réduire les SLAs (Service-Level Agreement) des services non critiques, suspendre provisoires les projets non prioritaires pour la libération des ressources clés,...;
- Explorer d'autres dispositions alternatives comme diversifier ses fournisseurs, tout en renforçant les liens et rapports collaboratifs déjà établis avec les anciens fournisseurs.

04

Élaborer des plans d'urgence pour les services critiques



Action 4 : Élaborer des plans d'urgence pour les services critiques

En cette période de crise, une organisation peut rencontrer des difficultés quand il s'agit de faire respecter les plans d'urgence par ses fournisseurs de services (en cas de force majeure par exemple). C'est pourquoi les organisations ont recours à l'automatisation rapide et sécurisée de leurs processus clés pour pérenniser l'activité. Elles peuvent également avoir recours à l'internalisation temporaire des activités vitales avec l'appui des ressources internes.

05

Planifier des réductions de coûts sur le long terme



Action 5 : Planifier des réductions de coûts sur le long terme

Il est proposé à toute organisation de prendre des mesures efficaces et efficientes pour améliorer la productivité et optimiser les coûts des services informatiques externalisés à travers la mise en place d'une stratégie d'optimisation des coûts à long terme.

En effet, les conséquences économiques de la pandémie sur l'économie risquent d'être colossales. Par conséquent, les organisations devront envisager des actions tels que l'optimisation des infrastructures, la rationalisation des portefeuilles de services, l'automatisation des service clés et la mise à jour de leurs SLAs.



Agence de Développement du Digital



contact@add.gov.ma



[ADD_Officiel](#)