

Sommaire

Les auteurs.....	IX
Remerciements	XI
Préface de Frank Bournois.....	XIII
Introduction.....	XIX
1 – Que peut-on externaliser ?.....	1
S'agit-il d'externaliser les ressources humaines comme telles ?	1
Qu'est-ce qui est vraiment externalisable ?.....	4
Quelles sont les limites de l'externalisation ?	9
Comment discerner le bon niveau d'externalisation ?.....	14
Comment diagnostiquer ses besoins en externalisation ?	18
Qu'est-ce que le « capital humain » ?	20
2 – Pourquoi externaliser ?.....	25
Quelle est la finalité véritable de l'externalisation ?.....	25
Un exemple clé : la gestion de la paie est-elle une activité stratégique ?	28
Y a-t-il des facteurs favorisant l'externalisation ?.....	31
Quels sont les avantages économiques ?.....	37
Quels sont les avantages opérationnels ?.....	49
Quels sont les avantages pour l'organisation ?	51

Quelles sont les conséquences pour les salariés transférés ?	56
Quelle fonction RH chez le prestataire RH ?.....	62
Que peut-t-on opposer à ces avantages ?.....	64
Quels sont les freins à l'externalisation ?.....	65
Prendre le risque d'avoir raison ?.....	69
Quels sont donc les risques réels de l'externalisation ?.....	70
Au total, quelles sont les bonnes questions à se poser pour décider d'externaliser ?	72
3 – Comment externaliser ?	77
Quelles sont les diverses formes d'externalisation existantes ?	77
Quelle est la meilleure solution technique ?.....	80
Quelles garanties pour une qualité de service ?.....	82
Quelles sont les caractéristiques d'une prestation d'externalisation ?	86
Comment choisir un prestataire d'externalisation RH ?	91
Quels sont les points clés du contrat d'externalisation ?.....	93
Comment faire marche arrière ?	99
Comment accompagner la démarche ?	102
Quels sont les pièges à éviter ?	104
Qui doit être le véritable pilote d'un projet d'externalisation ?	106
Quelles sont les étapes d'une externalisation RH réussie ?...	109
Comment concevoir la direction du projet ?	111
Comment gérer les aspects sociaux ?.....	115
Et après ?.....	118
Se recentrer sur son cœur de métier RH... pour faire quoi ?	121
Quel est l'avenir de l'externalisation ?	128

Qu'en pense un grand praticien des ressources humaines?.....	137
Il faut être raisonnable.....	137
Se recentrer sur le pourquoi	138
Une agréable surprise	139

Annexe

Petit lexique de l'externalisation	145
Index	149