

# Sommaire

Les auteurs.....	IX
Remerciements .....	XI
Préface de Frank Bournois.....	XIII
Introduction.....	XIX
<b>1 – Que peut-on externaliser ?.....</b>	<b>1</b>
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
<b>2 – Pourquoi externaliser ?.....</b>	<b>25</b>
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
<b>3 – Comment externaliser ? .....</b>	<b>77</b>
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