

Business Process Solutions

Des solutions personnalisées
pour accroître votre compétitivité

Juin 2017

Editorial

L'instabilité de l'environnement économique et la concurrence exacerbée qui l'accompagne rendent de plus en plus difficile le pilotage d'une entreprise. La qualité, la rentabilité et la gestion efficace des projets de transformation sont devenues des impératifs croissants et constituent des défis complexes pour les organisations.

Dans ce contexte, l'activité Business Process Solutions (BPS) de Deloitte vous accompagne dans la gestion globale de vos projets, des étapes de diagnostic opérationnel et de reengineering des processus à l'externalisation des fonctions clés, afin d'accroître votre performance et de construire une stratégie d'entreprise pérenne.

Nos équipes pluridisciplinaires mobilisent leur expertise afin de vous aider à faire évoluer votre organisation, en apportant des solutions opérationnelles et personnalisées répondant aux préoccupations et au contexte de marché de votre entreprise, quels que soient sa taille ou son secteur d'activité.

Grâce à nos savoir-faire, nos méthodologies et nos outils spécifiques Deloitte, nous délivrons la valeur attendue et nous nous engageons également sur l'atteinte des objectifs fixés, vous permettant ainsi de vous recentrer sur votre cœur de métier. Notre objectif : l'optimisation de votre performance et la maîtrise de vos coûts.

Philippe Rassek
Associé Business Process Solutions

Des solutions personnalisées quel que soit votre projet

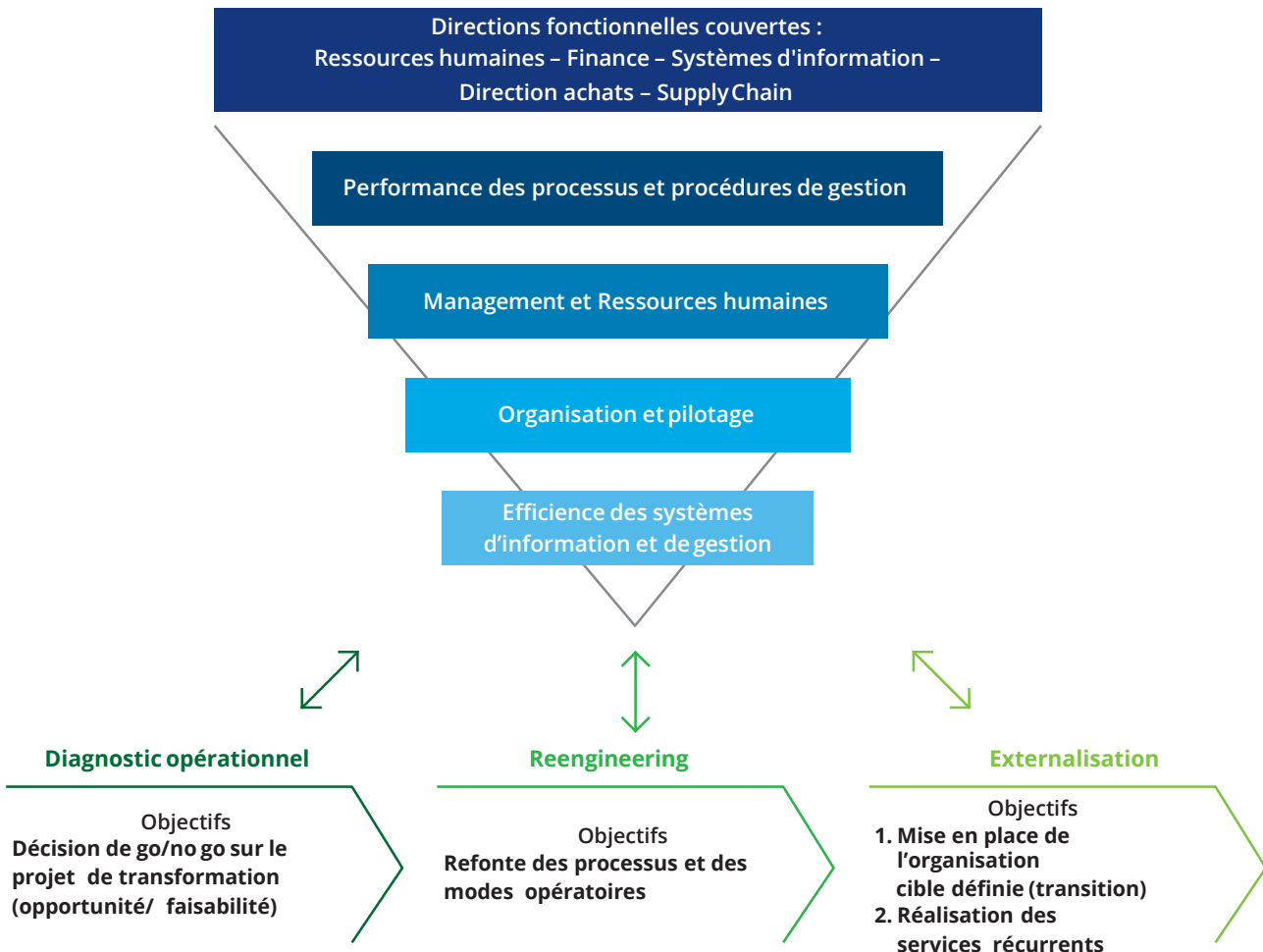
Au cours de ces dernières années, les organisations ont dû amorcer d'importantes évolutions pour améliorer leur performance et rester compétitives face à leurs enjeux de marché.

Pour parachever ces transformations, nos équipes Business Process Solutions sont en mesure d'aider les organisations dans la gestion globale de leurs projets, du diagnostic opérationnel à la refonte des processus jusqu'à l'externalisation ou outsourcing de certaines fonctions clés qui capitalise, pour délivrer la qualité de service et la contribution au contrôle interne attendue par ses clients, sur la certification ISAE 3402.

Quel que soit votre projet, nos équipes identifient, à travers une grille d'analyse basée sur quatre thématiques majeures (cf. schéma), les principaux leviers d'optimisation, pour un pilotage et des modalités d'exécution réussis.

Cette grille d'analyse prend en compte la vision stratégique des dirigeants, déclinée en objectifs opérationnels et financiers, et se compose d'une part, d'une série d'indicateurs clés de suivi de la performance et d'autre part, d'actions d'amélioration de la performance.

Une approche par levier d'optimisation



Diagnostic opérationnel

Les équipes BPS délivrent avant tout du conseil en organisation, que cela soit préalable ou non à un projet d'externalisation. Deloitte dispose d'experts dédiés au « diagnostic de l'organisation et des leviers de la performance » qui répondent à vos problématiques, quels que soient la taille ou le secteur d'activité de votre entreprise.

Vos enjeux

Performance des processus et procédures de gestion

- Aligner les ressources et réduire les charges

Management et Ressources humaines

- Accompagner la structure managériale et les équipes opérationnelles
- Conduire le changement
- Mesurer l'efficacité des modes de gouvernance

Organisation et pilotage

- Développer la notion de service et de performance au sein d'une direction opérationnelle
- Optimiser la démarche commerciale et les moyens de communication externe et interne

Efficience des systèmes d'information et de gestion

- Accompagner la maîtrise d'ouvrage et la mise en place d'outils et de systèmes d'amélioration des processus
- Mesurer l'efficacité des systèmes d'information

Nos solutions

- Benchmarking (qualité de service et coût complet)
- Plan de recommandations et de mise en place opérationnelle
- Identification des compétences clés
- Transformation du potentiel de votre organisation en performance durable
- Cartographie de vos processus de management des opérations

Exemple pour une entreprise du secteur Transport et logistique

Notre client poursuit une stratégie de diversification de son offre et d'extension géographique de son déploiement. Sa politique de croissance externe lui a récemment permis une acquisition de prestige lui offrant un positionnement renforcé de son offre Supply Chain et de nouvelles parts de marché, notamment en Amérique latine et en Asie.

Le Groupe ainsi étoffé nous a confié une mission de diagnostic opérationnel orienté efficacité et transformation de la fonction Finance de son entité « Supply Chain Optimisation » à l'échelon mondial. Nos solutions conjuguent les leviers du conseil en organisation, de l'analyse et de la mise à plat des processus, des systèmes et des compétences.

Cette mission nous a conduits à rencontrer plus de 40 CFO sur 3 continents différents et à faire des recommandations pour soutenir l'optimisation du support au business du client au plan mondial. Nous avons ainsi répondu à des questions telles que :

- Où et sur quelles fonctions positionner des centres de services partagés ?
- Quel profil de CFO ou de contrôleur de gestion pour votre division ?
- Quelles technologies pour accroître la productivité ?
- Quels processus externaliser et comment ?
- Quel type de « change management » pour réussir la transformation de la fonction ?

Exemple pour une Fondation

Créée il y a plusieurs dizaines d'années pour répondre avec le soutien des entreprises aux grandes problématiques sociétales de notre temps, telles que l'Emploi ou l'Education, et plus globalement l'Action contre l'Exclusion, cette Fondation mobilise ses compétences et celles de milliers d'entreprises partout en France et de plus en plus dans d'autres pays.

BPS est récemment intervenu dans ce cadre pour faire un état des lieux complet sur la maîtrise du développement, extrêmement rapide ces derniers temps, des activités et des projets de la Fondation. Ce diagnostic intègre des recommandations très opérationnelles sur les clés d'un développement maîtrisé et le modèle de gouvernance le plus adapté à la situation à date et à l'ambition de la Fondation à moyen et long terme.

Refonte des processus

Notre expertise dans le domaine réunit des compétences en conseil en organisation et en refonte des processus. Elle permet à nos clients d'améliorer la performance de tout ou partie d'une direction ou d'un service fonctionnel.

Vos enjeux

Performance des processus et procédures de gestion

- Refondre votre organisation et ses processus fonctionnels
- Réduire les délais de production et optimiser la qualité des informations financières et de gestion
- Gagner en temps et réduire les coûts, en améliorant l'efficacité des processus métier

Management et Ressources humaines

- Adapter l'organisation aux évolutions économiques et réglementaires
- Accompagner le changement lié aux opérations de reengineering – coaching

Organisation et pilotage

- Mettre en place un pilotage efficace de la performance

Efficience des systèmes d'information et de gestion

- Optimiser la sécurité, l'archivage et la traçabilité des données
- Adapter le système d'information de gestion à la nouvelle configuration de votre entreprise

Nos solutions

- Cartographie des processus existants et des dysfonctionnements
- Modélisation des processus cibles, définition et mise en place d'indicateurs de qualité de service
- Réorganisation et optimisation des processus entiers
- Revue des procédures de contrôle interne
- Assistance à maîtrise d'ouvrage des directions fonctionnelles (AMOA)
- Mise en œuvre des procédures et modes opératoires cibles afin d'optimiser le ratio qualité /coûts de fonctionnement - formation des utilisateurs
- Internalisation d'experts en vue de faciliter les périodes de transition vers les solutions cibles
- Formalisation des stratégies et objectifs des services évalués
- Conseil en organisation et en management
- Création de processus respectant la séparation des tâches
- Création de méthodologies impliquant une matérialisation formelle des contrôles

Exemple pour entreprise du secteur Consumer Business

En complément de quatre années de collaboration au titre d'un important contrat de refonte de ses processus de gestion, d'alignement de ses systèmes d'information de gestion et d'externalisation des fonctions comptables et RH, notre client leader en France dans son domaine, nous a confié la mise au point d'un processus et d'un système de dématérialisation des factures fournisseurs, puis son projet de contrôle des engagements de dépenses et de gestion optimisée de ses achats.

Mobilisé sur l'efficience de ses fonctions support et ses impératifs de flexibilité, notre client nous fait confiance pour notre capacité à être un partenaire global performant de sa gestion, capable de remettre à niveau les processus clés de l'entreprise et d'intégrer différents modules technologiques - ERP, outils de dématérialisation dont nous disposons en tant que conseil et opérateur. Nous lui offrons une solution sur mesure, et avec un « pay-back » tangible, supportant ses objectifs de contrôle des dépenses et de gestion des partenaires externes dans sa logique d'entreprise étendue.

Exemple pour une Administration

Notre entité BPS mobilise ses compétences et plus globalement celles de notre firme pour apporter le conseil multidimensionnel répondant à la demande de l'un de nos clients du Secteur Public. Cette démarche, pluriannuelle, est notamment déployée pour :

- renforcer et moderniser le positionnement de la Direction des Ressources Humaines de son administration, de manière alignée avec les nouveaux enjeux technologiques, sociologiques et démographiques de la fonction, à partir d'une analyse exigeante de l'existant ;
- la réorganiser, en homogénéisant et en simplifiant les processus et l'exécution des politiques RH, afin de gagner en termes d'efficacité opérationnelle et de valeur ajoutée la situant comme un véritable « business partner » au service des opérations du gouvernement ;
- accompagner la mise en place d'un nouveau Système d'Information RH, qui crée les conditions idoines pour repenser et optimiser les façons de travailler de l'Administration ;
- intégrer toutes les possibilités du Digital, gage aussi de modernisation et, par là même, d'optimisation de l'image de modernité voulue par le client au plus niveau ;
- définir et mesurer sa performance, avec des Indicateurs clé (KPI) adéquats.

Externalisation

Un nombre croissant d'organisations font aujourd'hui le choix de transférer, à un tiers spécialisé, tout ou partie d'une fonction antérieurement gérée en interne. Lorsque le projet d'externalisation est mené de façon efficace, l'organisation peut se concentrer sur son cœur de métier et ainsi réaliser des économies, tout en bénéficiant de l'expertise d'un cabinet externe.

Nos équipes BPS accompagnent ces organisations en délivrant des solutions conjuguant sécurité des données, augmentation de la qualité de service, réduction des coûts et flexibilité, quels que soient leur secteur d'activité ou leur taille.

Notre expertise couvre notamment les activités des directions financières, les processus d'administration de la paie et du personnel. Nous mettons à leur disposition des infrastructures

adaptées : centres de services partagés de proximité ou en off-shore, mobilisation d'un réseau international pour un accompagnement dans le monde entier...

Certifiée ISAE 3402, la norme de référence dans notre profession, notre entité spécialisée dans cette activité d'externalisation garantit aux utilisateurs et bénéficiaires de prestations ainsi déléguées d'obtenir une assurance très forte sur la qualité de service délivrée et la fiabilité du dispositif de contrôle interne y afférant. Cette certification recouvre l'ensemble des activités d'externalisation de fonctions et processus financiers et comptables notamment traités au sein de nos Centres de Services Partagés, localisés à Neuilly, Lorient, Lyon et Lille, pour rester proches de leurs clients.

Vos enjeux

Performance des processus et procédures de gestion

Se concentrer sur votre cœur de métier et réduire les coûts

- Transformer une fonction pour en augmenter l'efficacité
- Gérer les coûts complets, transformer les frais fixes en variables
- Maîtriser les charges des équipes informatiques et de l'infrastructure de manière générale
- Améliorer la présentation du bilan, réduire le coût du capital

Management et Ressources humaines

S'adjoindre des compétences étendues

- S'appuyer sur un tiers de confiance apportant sa notoriété et son expertise en termes de gestion afin de trouver une solution unique à une problématique multiple
- Bénéficier de moyens performants (fonctionnels, SI – nouvelles technologies)

Organisation et pilotage

Augmenter la flexibilité

- Être doté de la flexibilité suffisante, pour faire face à des conjonctures telles que des situations de croissance et de décroissance fortes et rapides
- Bénéficier d'une disponibilité continue des ressources mises en place (pas de contraintes d'absence du personnel interne)

Efficiences des systèmes d'information et de gestion

Améliorer la qualité

- Disposer en permanence de procédures de gestion à l'état de l'art
- S'assurer du bon respect des règles fiscales et sociales françaises (veille réglementaire...)
- Bénéficier, sans investir en moyens propres, des technologies les plus abouties du marché (ERP, dématérialisation et validation sous format électronique des factures, notes de frais, paie...)

Nos solutions

- L'élaboration de processus performants, en capitalisant sur notre savoir-faire
- Une structure juridique adaptée (CSP interne ou externe, joint venture, GIE...)
- La flexibilité dans le choix des infrastructures informatiques et des locaux adaptés à vos contraintes
- L'élaboration de :
 - chartes qualité et d'engagements de service (SLA : Service Level Agreement)
 - modalités de fonctionnement d'un comité de pilotage pour fonder nos engagements sur des résultats tangibles
- L'ingénierie sociale, des programmes de motivation et d'employabilité du personnel

Bénéficiaire, sans investir en moyens propres, des processus les plus performants et technologies les plus abouties du marché (ERP, dématérialisation et validation sous format électronique des factures, notes de frais, paie...)

Exemple d'une mission d'externalisation des processus administratifs et financiers pour un grand client du secteur de la Distribution

Confronté à une grave décision de repositionnement de son business model et de ses offres, ce groupe, leader historique du secteur de la Distribution en France et dans quelques autres pays limitrophes, a confié à Deloitte BPS la gestion de sa problématique d'alignement de son organisation financière et comptable pour l'ensemble de ses enseignes, et des traitements subséquents, au titre d'un contrat pluriannuel de refonte et d'externalisation de ses processus.

Ce contrat de BPO est complété de lettres de mission pour la mobilisation par BPS dont c'est aussi le « core business » d'expertises fonctionnelles plus ponctuelles, permettant à ce Groupe de faire face efficacement à ses départs de personnels notamment intéressés par l'application d'un Plan de Sauvegarde de l'Emploi concomitamment mis en place par le Groupe.

Notre firme, fidèle à ses valeurs et à sa vocation d'entreprise citoyenne, apporte via BPS sa contribution active à l'exécution de ce PSE, en ayant repris avec ses avantages acquis et dans le cadre de conventions tripartites, des personnels « d'origine client » motivants, et motivés par les projets de Deloitte, sur un lieu de travail immédiatement accessible pour eux.

Exemple de mission pour un Ministère

Fort de ses succès sur de multiples sujets similaires de gestion déléguée des subventions accordées par l'Etat aux Diffuseurs de Presse pour leur modernisation, notre activité gère plusieurs campagnes visant à distribuer près de 50 M€ de subventions à près de 20 000 bénéficiaires du secteur, sur une période de plusieurs années.

Expérience, méthodologie, motivation et réputation de nos équipes, compétitivité, flexibilité, expertise avérée en gestion déléguée et compréhension fine des enjeux du secteur sont les arguments clés retenus en notre faveur pour garantir le succès d'une opération dont la genèse – secteur demandant légitimement un soutien à sa modernisation, mouvements sociaux... – et l'impact, y compris électoral, focalisent l'attention du plus haut niveau de l'Etat.

Notre choix, stratégique, de produire systématiquement en France, d'y développer de l'emploi et de la valeur ajoutée plutôt que de délocaliser participe aussi de notre image de citoyenneté et contribue au succès de notre développement, dans le secteur public comme dans le secteur privé qui apprécie objectivement cette volonté de maintien de la proximité géographique et culturelle.

Exemple pour une entreprise leader du secteur de l'Assurance

Groupe leader en France et plus globalement à l'international de son secteur d'activité, ce client nous a confié, dans le cadre d'un contrat pluriannuel, la refonte complète de processus d'administration du personnel clé, tels que la gestion des recrutements ou de des absences Santé.

Ces activités sont des activités complexes et ayant un impact très important sur la satisfaction de son personnel (et celle de ses instances représentatives). Elles touchent plusieurs dizaines de milliers de personnes réparties sur des dizaines d'entités juridiques différentes.

Notre firme, via son entité BPS, s'est à ce titre appuyée sur l'implémentation d'un nouveau SIRH, déployé en mode SaaS, et a mobilisé toute la valeur ajoutée demandée par le client final au service de la qualité de service voulue : refonte et homogénéisation des processus susmentionnés, prise en compte du nouvel SIRH pour optimiser les modes opératoires, recette des modules à utiliser au niveau du nouveau SIRH... mais aussi au service plus globalement de la transformation de sa fonction RH et Administration du Personnel : définition et mise en œuvre de nouveaux indicateurs et tableaux de bord pour suivre la qualité de service, assistance à la définition d'une nouvelle gouvernance, conduite et accompagnement du changement.

Focus sur l'intégration de BPS dans le réseau international

Notre démarche : mobiliser l'ensemble de nos compétences technologiques, fonctionnelles et sectorielles, afin de proposer via un interlocuteur unique, un service personnalisé.

Un réseau expérimenté et coordonné au niveau international

10 000 professionnels dédiés à la Gestion déléguée au niveau de la région EMEA.



Région Amériques

Canada, Brésil, Chili, Etats-Unis, Mexique

Amérique latine et Caraïbes (LATCO) : Argentine, Bolivie, Colombie, Costa Rica (incluant Nicaragua, Honduras et République dominicaine), Equateur, Guatemala, Panama, Paraguay, Pérou, Uruguay, Vénézuéla

Région EMEA

Europe

France, Albanie, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Slovaque, République Tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, Slovénie, Suède, Suisse

Afrique

Afrique du Sud, Algérie, Angola, Bénin, Cameroun, Congo, Côte d'Ivoire, Guinée Equatoriale, Gabon, Maroc, République Démocratique du Congo, Sénégal, Tchad, Togo, Tunisie

CIS

Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Géorgie, Kazakhstan, Kirgizstan, Ouzbékistan, Russie, Tadjikistan, Ukraine

Moyen-Orient

Emirats arabes unis, Koweït, Oman, Pakistan, Qatar, Turquie



Région Asie & Pacifique

Australie, Birmanie, Cambodge, Chine, Corée, Guam, Inde, Japon, Indonésie, Malaisie, Nouvelle Zélande, Papouasie, Nouvelle Guinée, Philippines, Singapour, Taïwan, Thaïlande, Vietnam

Capitaliser sur nos Centres de Services Partagés mobilisant tous les moyens communs nécessaires à l'optimisation de l'efficacité et de la flexibilité de vos organisations fonctionnelles au niveau global, notamment Finance et RH, disséminés dans chaque filiale

Exemple d'une entreprise du secteur de la Santé

Cette mission pour ce client assurant la distribution de vaccins à l'échelon européen – nous permet de démontrer nos capacités en termes de conseil et d'externalisation à l'échelon international, et ce pour des actionnaires de notoriété mondiale. Nous répondons ainsi aux attentes de notre client en termes de qualité de service, de réduction et de flexibilisation de ses coûts, dans un contexte fort d'attention au respect de ses règles de contrôle interne.

En conjuguant son expérience du conseil en organisation, de la refonte de processus, de l'externalisation alliés à la qualité de son réseau à l'international, BPS pilote, dans le respect d'objectifs de service exigeants (SLA, KPI), la mise en œuvre et le traitement des processus comptables, de paie, de déclarations fiscales et sociales et de reporting financier, pour 15 filiales de ce groupe en Europe.

Les processus transactionnels et les opérations de clôture sont assurés par nos centres de services partagés de Lorient et de Lyon. Notre contribution est aussi très sollicitée pour optimiser la performance du contrôle interne. L'équipe BPS de Deloitte coordonne les contributions de nos firmes sœurs concernées pour les traitements locaux (comptes statutaires, « tax compliance », paie et déclarations sociales).

A la fois conseil et opérateur au service de notre client sur la durée, notre cabinet intègre aussi ses atouts et actifs technologiques (mise en œuvre d'un portail Notes de Frais), et RH (reprise de personnel client) pour augmenter notre contribution à la chaîne de valeur du client.

Exemple d'une entreprise du secteur du luxe

Très mobilisée par l'optimisation de son business model et, par là-même par la performance de ses services fonctionnels, la Direction de ce client, leader dans son secteur d'activité et porteurs de marques prestigieuses distribuées dans le monde entier, nous a confiés la gestion en mode « externalisation » de ses processus administratifs et financiers pour des filiales réparties dans 4 continents différents.

Cette confiance se fonde notamment sur les capacités de notre firme à centraliser tous les traitements qui peuvent l'être au sein de nos services partagés en France, en ayant préalablement uniformisé les processus et les modes opératoires, en s'appuyant sur nos outils et systèmes éprouvés, notamment ERP et outils associés paramétrés selon les besoins, fonctionnels, de reporting au siège et de contrôle interne, du Groupe. Ce tout en nous demandant d'assurer, sous notre responsabilité unique et en mobilisant nos collègues Deloitte locaux, un suivi et un conseil de proximité à ses filiales.

Accompagner nos clients plus haut dans la chaîne de valeur, en gérant en mode BPO des processus à plus forte proximité encore à leurs opérations

Exemple d'une mission « KYC remédiation » pour une entreprise du secteur bancaire

A l'instar de nombre d'entités de son secteur d'activité, notre client, banque de premier rang en France et dans le monde, avait un besoin très urgent de mettre à jour les informations dites de KYC – Know Your Customer - relative à une partie significative de sa clientèle. Ces informations sont en effet primordiales puisqu'elles permettent d'établir l'origine des fonds collectés, en vérifiant la cohérence des opérations bancaires et financières du client avec son activité, sa situation financière et son environnement patrimonial. Ces informations sont donc le premier rempart pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

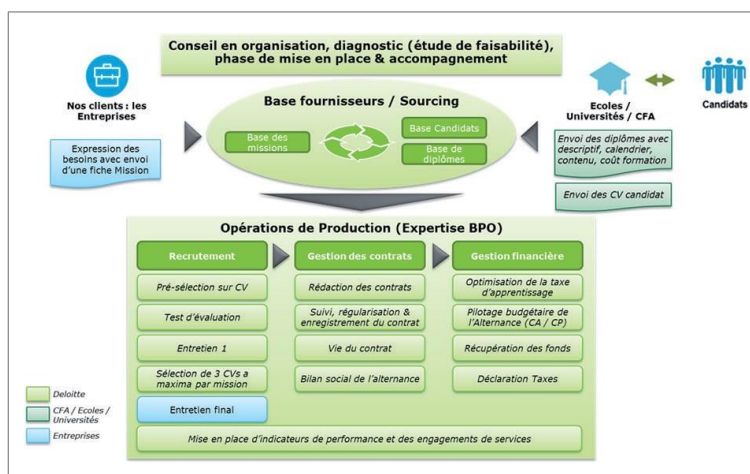
Les 3 chantiers couverts par Deloitte, qui conjugue ses expertises BPS et Risk management au cas d'espèce sont :

- les traitements de remédiation pour les clients personnes physiques des agences à distance ;
- le traitement des questionnaires applicables aux personnes physiques ;
- l'exécution du processus de remédiation pour les personnes morales.

La mission mobilise près de 30 personnes en mode « internalisation » chez notre client, autour d'un processus KYC que nous contribuons activement à optimiser et que nous exécutons via nos ressources BPS – qui sont à motiver sur la durée sr ce type de missions ou sur d'autres cohérentes avec leur plan de développement professionnel, ce en référence à des objectifs de service et des SLA exigeants.

Exemple d'une mission « gestion des contrats d'alternance et de professionnalisation pour une entreprise du secteur des services

Notre mission capitalise sur les moyens et les expertises usuelles de notre entité BPS : processus optimisés – outils et technologies, y compris Digital, gérant de bout en bout la problématique de la gestion du personnel en contrat d'Alternance ou de professionnalisation au service de l'objectif de notre client : identifier, recruter, gérer de bout en bout l'exécution du contrat y compris dans ses conséquences RH et d'optimisation fiscale, ce dans les conditions de délais contraints propres à ce sujet, avec pointe d'activité estivale notamment), de coût forfaitaire et compétitif voulus.



En quelque sorte déclinaison de la notion de « bourse d'échange » - telle que décrite au tableau ci-après (*) - entre une offre et une demande extrêmement forte et à gérer dans des délais très courts, notre solution BPS Alternance trouve ici un autre terrain d'application, en ligne avec nos valeurs et nos convictions firme en termes de citoyenneté – l'apport de valeur à la recherche de leur premier emploi par des étudiants de tous niveaux et de toute spécialité au service d'entreprises qui y trouvent alors elles-mêmes, comme ci, une réponse à des besoins opérationnels multiples, urgents et la valorisation, ce faisant, de leur Marque Employeur, au service de l'emploi en France.

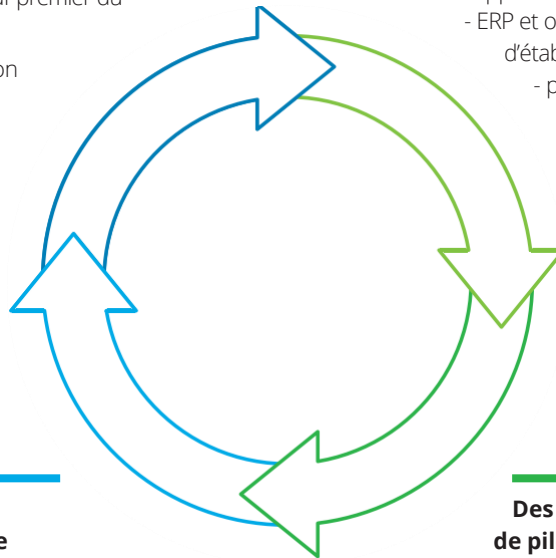
Atouts de l'activité BPS pour vous accompagner efficacement dans vos projets

Un responsable garant d'un service répondant au besoin exprimé

- Apporte le niveau amont de conseil adapté à la problématique du client – est force de proposition sur la durée de la mission
- S'assure de la prise en compte des contraintes, notamment sectorielles, du client
- Mobilise et coordonne l'ensemble des moyens utiles de notre firme en tant qu'interlocuteur premier du client
- Garant du bon respect de la relation commerciale : qualité de service, délais, budgets

Des réponses en termes de technologies et de systèmes d'information de gestion à toutes les étapes de la réflexion et de l'action du client

- Assistance à la maîtrise d'ouvrage, en phase de choix d'une solution technologique supportant la performance d'une direction fonctionnelle (DAF, DRH...)
- Réalisation de services récurrents, dans le cadre d'une mission d'externalisation de traitements administratifs ou financiers, avec des outils supportant l'activité BPO de nos centres de services partagés :
 - ERP et outils connexes pour les traitements comptables et d'établissement de comptes statutaires
 - progiciels de dématérialisation de factures et de documents
 - portail Notes de frais
 - gestion de la paie
 - Maintenance évolutive et curative
 - Veille technologique active



La capacité de mobiliser des compétences aussi variées que nécessaire pour délivrer la solution voulue

- Gestion de projet
- Expertises fonctionnelles : compétences comptables, financières, de paie et d'administration du personnel, déclarations fiscales, sociales...
- Expertises en systèmes d'information et technologies
- Refonte des processus
- Pratique du droit social
- Gestion des motivations et des compétences aux différents niveaux à couvrir
- Conseil en organisation et en méthodes de gouvernance
- Gestion du changement

Des infrastructures BPO et des méthodologies de pilotage orientées résultats et pay-back

- Déploiement en quelques semaines à maxima de la structure/ réponse opérationnelle adaptée à votre besoin :
 - intégration dans l'un de nos centres de services partagés existants
 - création d'un Centre adapté en propres à vos exigences – (exemple : à proximité immédiate des installations)
 - internalisation (mobilisation de ressources adaptées à vos besoins sur votre site, avec maintien d'un lien hiérarchique et technique constant avec un manager Deloitte)
- Mise en place d'une gouvernance adaptée au contexte particulier de votre mission :
 - définition et mise en œuvre d'engagements de service – SLA
 - mise en œuvre des mesures de calcul et de suivi des Key Performance Indicators (KPI)
 - tenue des réunions de suivi via les comités de pilotage adaptés à la situation – définition et gestion des plans d'actions adaptés à la tenue des objectifs de service.

Contacts



Philippe Rassek

Associé responsable BPS

prassek@deloitte.fr

Tél. : +33 (0)1 58 37 9017



Fabienne Frey

Direction des Opérations & des Centres de Services Partagés

fafrey@deloitte.fr

Tél. : +33 1 40 88 86 17



Alexandra Guibert

Senior Manager Deloitte Conseil

aleguibert@deloitte.fr

Tél. : +33 1 58 37 94 31



Laurent Esnay

Direction du Pôle Solutions Informatiques

lesnay@equitive.fr

Tél. : +33 2 97 87 25 56



Elise Marchand-Laedrich

Senior Manager Deloitte Conseil

emarchandlaedrich@deloitte.fr

Tél. : +33 1 58 37 91 38



Amine Bouyoufsi

Senior Manager Deloitte Conseil

abouyoufsi@deloitte.fr

Tél. : +33 1 58 37 02 54



Joëlle Boutier

Senior Manager Deloitte Conseil

jboutier@deloitte.fr

Tél. : +33 1 58 37 99 91

Deloitte.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. Pour en savoir plus sur la structure légale de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses cabinets membres, consulter www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte - 185, avenue Charles-de-Gaulle - 92524 Neuilly-sur-Seine Cedex
Tél. : 33 (0)1 40 88 28 00 - Fax : 33 (0)1 40 88 28 28

© Juin 2017 Deloitte Conseil - Une entité du réseau Deloitte
Tous droits réservés - Studio graphique Neuilly

