

Centres de Services Partagés en France

Réussir la mise en œuvre et atteindre l'excellence opérationnelle

INVITATION

Mardi 18 mai 2010 - ASE Capgemini Consulting



Centres de Services Partagés en France

Réussir la mise en œuvre et atteindre l'excellence opérationnelle

Capgemini Consulting en collaboration avec la commission CSP de Lyon Place Financière et Tertiaire, publie aujourd'hui un livre blanc basé sur une enquête réalisée en 2009 auprès d'une trentaine de Directeurs de CSP, de Directeurs d'entités clientes de CSP et de Directeurs de projets de transformation. Il restitue leurs retours d'expérience, une vision des facteurs clés de succès et les points d'attention dès l'amont du projet jusqu'en phase de gestion courante. Le livre blanc identifie en particulier quatorze bonnes pratiques qui sont autant de recommandations pour les dirigeants désireux de mettre en place ou d'optimiser leur CSP.

Pour partager les bonnes pratiques et échanger avec d'autres professionnels concernés par ces problématiques de mutualisation, Capgemini Consulting et Lyon Place Financière et Tertiaire sont heureux de vous inviter à une matinée d'échanges.

**Le mardi 18 mai de 8h30 à 13h30
à l'ASE de Capgemini Consulting
Tour Europlaza - 20, avenue André Prothin
92927 Paris La Défense**

“La raison d'être du CSP, au-delà de la performance opérationnelle attendue, c'est d'apporter de la valeur ajoutée à l'ensemble de ses clients en innovant.”

**Jean-Luc Chenu, Directeur des services partagés RH,
Groupe France Télécom**

“Le CSP est un formidable levier pour créer de nouvelles opportunités de développement pour nos collaborateurs des fonctions de support.”

**Bruno d'Arcimoles, Directeur du programme CSP,
Veolia Environnement**

“Le contrat de services est un véhicule à partir duquel se crée la confiance entre le CSP et son client. Il apporte de la transparence et permet notamment d'éviter des réactions émotionnelles sur le périmètre de responsabilité.”

Jean-François Vigneron, Directeur des services SI, Areva

“Si l'on considère que le CSP est une Business Unit, alors il doit être piloté comme une véritable Business Unit.”

Nathalie Barbier, Directrice CSP Finance, Bureau Veritas

Les ateliers (10h00 - 12h30) seront animés par les experts et directeurs de CSP Finance, RH, Achat et Informatique ayant participé à l'élaboration du livre blanc. Ils permettront d'échanger sur les problématiques transverses et fonctionnelles abordées dans le livre blanc.

Exemples de thèmes abordés en ateliers transverses :

- Comment traiter les enjeux sociaux dans la mise en œuvre d'un CSP ?
- Comment piloter la performance dans les CSP ?
- Faut-il adopter le Lean Management comme démarche de progrès continu ?
- Quelles évolutions d'organisation des CSP ? Vers des CSP multi-services ? Comment faire levier sur la globalisation et l'externalisation ?

Exemples de thèmes abordés en ateliers dédiés aux fonctions Finance, RH, Achat, Informatique :

- Comment gérer l'étape cruciale de bascule dans un CSP Finance ?
- Quelles bonnes pratiques en matière de gestion de la relation client d'un CSP RH ?
- Le business case des CSP Achat/Approvisionnement ?
- Comment refacturer les coûts d'un CSP Informatique ?

Agenda :

- 8h30 Accueil et petit déjeuner
- 9h00 Présentation générale du livre blanc et ouverture des débats
- 10h00 Ateliers d'échanges sur la base des enseignements du livre blanc
- 12h30 Déjeuner
- 13h30 Fin



Capgemini Consulting vous accueillera dans le cadre de l'ASE.

Tour Europlaza
20, avenue André Prothier
Paris La Défense

En transport en commun

Metro Ligne 1 ou RER A, station Grande Arche de La Défense.
Sortie G - Direction Tour Europlaza

En voiture

Boulevard circulaire, sortie La Défense 6, puis suivre Parking La Coupole / Regnault - Parking payant.
Sortie piéton La Coupole 2.

Se présenter à l'accueil de droite de la tour Europlaza.
L'ASE se trouve au niveau JB.

Réponse souhaitée avant le **mercredi 12 mai 2010** auprès
de **Chantal Mensah** par téléphone au 01 49 67 50 73
ou par e-mail chantal.mensah@capgemini.com



Tour Europlaza
20, avenue André Prothier
92927 Paris La Défense Cedex
Tél. : +33 (1) 49 67 30 00

www.fr.capgemini.com/consulting



Palais du Commerce
Place de la Bourse
69002 Lyon
Tél. : +33 (4) 78 37 62 30

www.lyon-finance.org

Capgemini Consulting est la marque de conseil en stratégie et transformation du Groupe Capgemini