



Contexte

d²X Expertise s'est vu confié le BUILT puis le RUN du Centre De Service «Sharepoint Factory» au sein de l'entité ITO de la DSIT EDF.

Le client, bien qu'entièrement satisfait de la prestation du titulaire (d²X), a décidé de confier le service à un nouveau tiers, appelé repreneur, suite à un appel d'offre.

En réponse à cette décision, d²X Expertise a proposé de manière proactive de se voir confier le pilotage d'une phase de réversibilité qui marquera la fin de sa prestation.



Intervention

Après validation tripartite (titulaire-client-repreneur) du plan de réversibilité, la phase se divise en 5 étapes:

- 1- Initialisation & Intégration (planification)
- 2- Transfert des connaissances (formations)
- 3- Transfert de l'encours des activités – sous conduite du titulaire (repreneur en écoute active)
- 4- Transfert de l'encours des activités – sous contrôle du titulaire (repreneur en action active)
- 5- Bilan de la réversibilité et PV de recette

Des comités de gouvernance ont lieu chaque semaine pour suivre le plan et traiter les alertes.



Enjeux

La phase de réversibilité a pour objectif d'assurer la reprise des activités dans les meilleures conditions (coût/qualité/délais). Cela se traduit par une restitution des moyens et des connaissances nécessaires pour assurer les services confiés, ainsi que par un transfert de responsabilité.

La phase de réversibilité est orchestrée par un pilote qui s'assure du respect des engagements des différents acteurs, détaillés dans le plan de réversibilité.



Bénéfices

L'intervention de d²X Expertise a permis:

- Un transmission bienveillante et complète des connaissances à l'égard du repreneur,
- Un suivi minutieux des plannings, ressources et livrables.
- Un respect à 100% des engagements coût-qualité-délais (via des PVs détaillés)
- D'adresser des alertes percutantes (matrice des risques régulièrement mise à jour),
- Un départ positif de d²X Expertise avec une satisfaction maintenue du client, et un potentiel de collaboration à venir sur d'autres projets.