

# CLUB DES ACHETEURS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**Quels nouveaux leviers d'amélioration de  
la relation fournisseurs de prestations  
intellectuelles ?**



## Club des Acheteurs de Prestations Intellectuelles

- Lieu d'échange et de partage créé en 2003
- 60 responsables achats de prestations intellectuelles issus des grandes sociétés et organismes publics français
- Partage de bonnes pratiques, benchmark et retours d'expériences
- Institut de Formation : l'adhésion peut être prise en charge dans un budget formation

Numéro d'organisme formateur : 11921 78 61 92

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L. 6353-1)

### CONTENU

- Cycle de 4 conférences annuelles
- Cycle de 4 petit-déjeuner thématiques
- 15 thématiques traitées chaque année
- Base documentaire pour les membres du Club <http://www.club-acheteurs.com>
- Séquences sur les techniques de négociations contractuelles d'achats de prestations intellectuelles
- Actualités du marché de la prestation
- Etudes, rapports, ouvrages sur l'achat de prestations intellectuelles
- Accès privilégié aux outils du Club

Retrouvez plus d'informations et témoignages sur le site [www.wp-conseil.fr](http://www.wp-conseil.fr)

### Agenda 2014 :

- Jeudi 23 janvier 2014 : Nouveautés portage salarial (Petit-Déjeuner)
- **Mardi 25 mars 2014 (Conférence)**
- Jeudi 22 mai 2014 (Petit Déjeuner)
- **Mardi 10 juin 2014 (Conférence)**
- Jeudi 3 juillet 2014 (Petit Déjeuner)
- **Jeudi 25 Septembre 2014(Conférence)**
- Jeudi 13 Novembre 2013 (Petit-Déjeuner)
- **Jeudi 18 Décembre 2014 (Conférence)**

L'adhésion est exclusivement réservée aux décideurs achats et en aucun cas à leurs prestataires et consultants.

WP-Conseil se réserve le droit d'invalider toute inscription ne respectant pas ces principes.



## Rencontres Prestataires - Acheteurs

- Rencontre et échange avec nos adhérents : acheteurs de prestations intellectuelles issus des grandes sociétés et organismes publics français
- Partage de bonnes pratiques, benchmark et retours d'expériences
- Institut de Formation : l'adhésion peut être prise en charge dans un budget formation

Numéro d'organisme formateur : 119 21 78 61 92  
CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1)

## CONTENU

- Cycle de 4 petit-déjeuner thématiques
  - Base documentaire pour les membres du Club <http://www.club-acheteurs.com>
  - Séquences sur les techniques de négociations contractuelles d'achats de prestations intellectuelles
  - Actualités du marché de la prestation
  - Etudes, rapports, ouvrages sur l'achat de prestations intellectuelles
  - Offre de diffusion de votre dossier légal dématérialisé PROVIGIS à TOUS vos clients
- Retrouvez plus d'informations et témoignages sur le site [www.wp-conseil.fr](http://www.wp-conseil.fr)

Prochain Petit Déjeuner  
Le jeudi 22 mai 2014

**Outils achats et ROI**

Vote des thèmes par les adhérents  
sur [www.wp-conseil.fr](http://www.wp-conseil.fr)

Thèmes	Date
Quels nouveaux leviers d'amélioration de la relation fournisseurs ?	Mardi 25 Mars 2014
Les risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles	Mardi 10 Juin 2014
Veille et évaluation des fournisseurs de prestations intellectuelles	Jeudi 25 Septembre 2014
Quel TCO d'un centre de services IT ?	Jeudi 18 Décembre 2014

Thèmes	Date
<b>Le portage salarial</b> dans les Grands Comptes : nouvelle forme d'achat de prestations intellectuelles	Jeudi 23 janvier 2014
Outils achats et ROI	Jeudi 22 Mai 2014
Maturité des pratiques d'achats de conseil, marketing et formation (3 tables rondes)	Jeudi 3 Juillet 2014
Achats de prestations intellectuelles et RSE	Jeudi 13 Novembre 2014



Avec votre adhésion annuelle au Club, bénéficiez de :

- OFFERT par le cabinet Pierre Audoin Consultants : le "RADAR" Application Management 2013/2014 : étude benchmark d'aide à la décision pour s'y retrouver parmi les principaux acteurs français des services de TMA (Tierce Maintenance Applicative).
- 50% de remise sur les études PAC (cabinet Pierre Audoin Consultants, spécialiste du marché IT) sur les prix et TJM des prestations de services Informatiques 2013/2014 (Europe)



*Pierre Audoin Consultants*

Pour toute **adhésion annuelle au Club** :

- Un an d'abonnement au magazine.
- L'accès illimité au site internet (decision-achats.fr) ainsi qu'à la newsletter (decision-achats).



**Les achats télécoms : aussi simples qu'un coup de fil ? Pas si sûr...**

Pertinence : 74%, par : Emmanuelle SERRANO , 07/02/2013, caractères : 11436, type : article

Le jeudi 24 janvier, le club des acheteurs de prestations intellectuelles avait choisi comme thématique de son petit déjeuner les achats télécoms. Un achat plus technique et délicat qu'il n'y paraît à première vue, comme les experts invités à s'exprimer sur le

suivent ont permis de le constater



**Communication : des achats qui deviennent stratégiques**

Pertinence : 53%, par : Régine Eveno, 17/05/2013, caractères : 4952, type : article

Les directeurs achats sont de plus en plus impliqués dans les achats de prestations marketing et communication, voire dans les achats d'espaces publicitaires. Mais ce marché de 30 milliards d'euros implique une veille constante pour trouver le mieux-disant, sans pénaliser les petites entreprises.



**Prestations intellectuelles en quête de l'outil métier ad hoc**

Pertinence : 100%, par : Sihem Fekih, 01/11/2011, caractères : 422, type : article

Famille singulière, les prestations intellectuelles rendent impossible la standardisation du processus achats. Même s'il existe une offre de logiciels dédiés sur le marché, nombre d'acheteurs donnent encore leur préférence aux outils développés en interne et

réclament des améliorations aux éditeurs de logiciels.

- 9H00 – 9h45 : « Le préalable fondamental d’une relation client-prestataire réussie : trouver le bon prestataire », étude SPOT A PARTNER
- 9h45 – 10h30 : « Nouveaux leviers d’amélioration de la relation prestataires, le point de vue de l’avocat » par Franklin BROUSSE, spécialiste du droit des NTIC
- 10h30 – 11h00 : « ...Pause Club »
- 11H00 – 11h45: « Retour d’expérience Prestations BE » par Alain LECARPENTIER, Directeur des Achats d’AXENS
- 11H45 – 12h30 : Actualités du marché IT & tendances par Arnold AUMASSON de *Pierre Audoin Consultants*
- 12H30 – 14H00 : Déjeuner du Club



SPOT A PARTNER

« Nous garantissons les compétences des entreprises de conseil en écoutant leurs clients »

Intervention au Club des Acheteurs de Prestations Intellectuelles

25/03/14



## Spot a Partner est une agence spécialisée dans l'évaluation de la performance des prestataires intellectuels

- Notre métier est de d'objectiver et d'évaluer les compétences-clefs des fournisseurs de service : conseil, informatique, marketing, communication, RH
- Notre approche consiste à proposer un **service indépendant d'évaluation des références des fournisseurs auprès de leurs clients**
- Notre force est de compiler les références certifiées sur **une plateforme SaaS mutualisée entre acheteurs**



Le **prestataire** préremplit une trame sur [spotapartner.com](https://spotapartner.com) pour décrire sa mission



Cette référence est **relue par l'ancien client** (chef de projet pour lequel la mission a été réalisée)



Un **entretien téléphonique** mené par les équipes Spot a Partner permet de recueillir le retour qualitatif du client



La référence complète est **validée par mail par le client et le prestataire** avant d'être anonymisée et mise en ligne



## **Le premier levier d'amélioration de la relation fournisseurs :**

**Sélectionner le prestataire le plus compétent pour répondre au besoin exprimé**



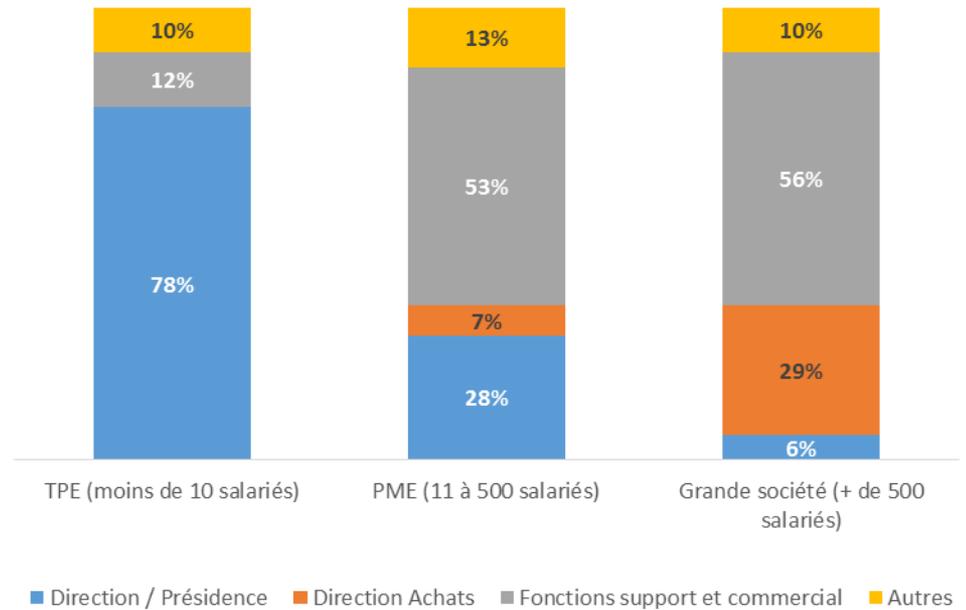
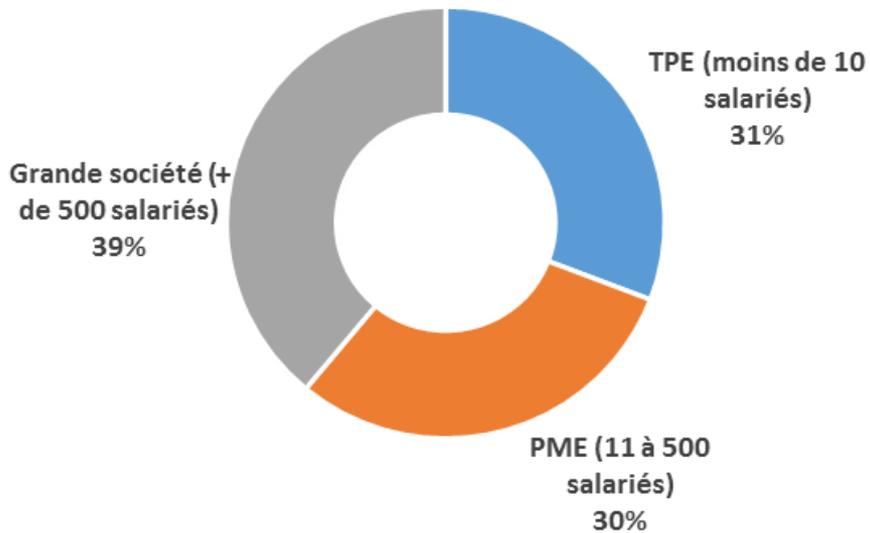
## La jungle des PME de prestations intellectuelles : Quelles pratiques d'achat ? Quels outils ? Quelle place pour le web ?



**Etude menée en ligne entre le 18 novembre et le 10 décembre 2013  
auprès de 506 cadres et dirigeants d'entreprise**



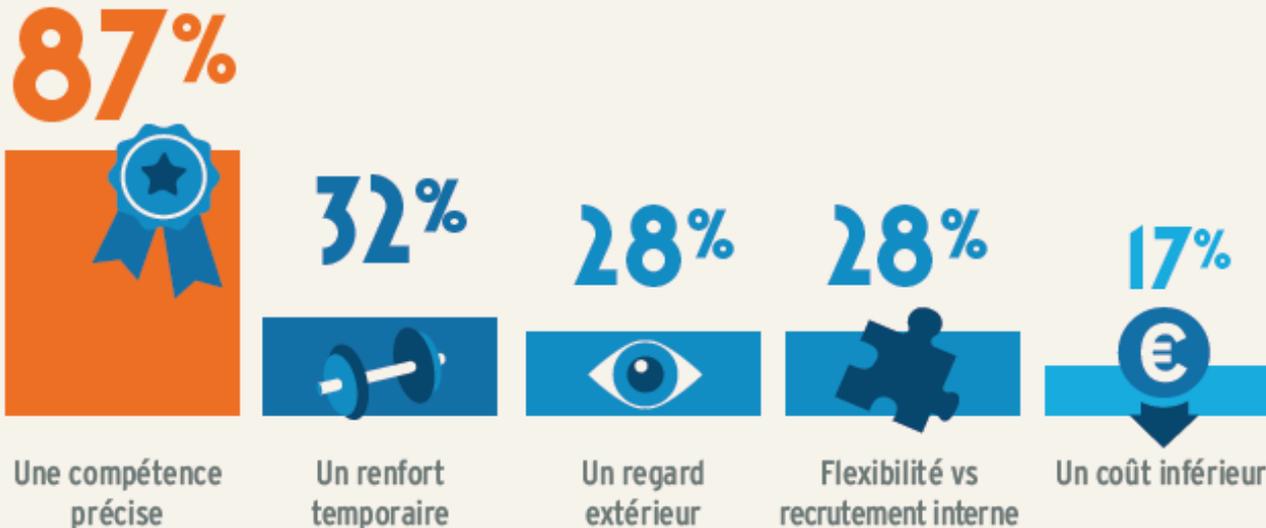
# 506 répondants, cadres et dirigeants d'entreprises issus de TPE, PME et Grandes entreprises





## La compétence, principal moteur du recours à un prestataire externe... loin devant le coût

QUE RECHERCHEZ-VOUS  
DANS UNE PRESTATION DE SERVICES ?





## Près de la moitié des personnes interrogées considèrent qu'il est difficile de trouver un nouveau prestataire

TROUVEZ-VOUS QU'IL EST DIFFICILE DE TROUVER UN NOUVEAU PRESTATAIRE ?

**50%**

Non, pas vraiment difficile

**41%**

Oui, plutôt difficile

**7%**

Non, pas difficile

**2%**

Oui, très difficile

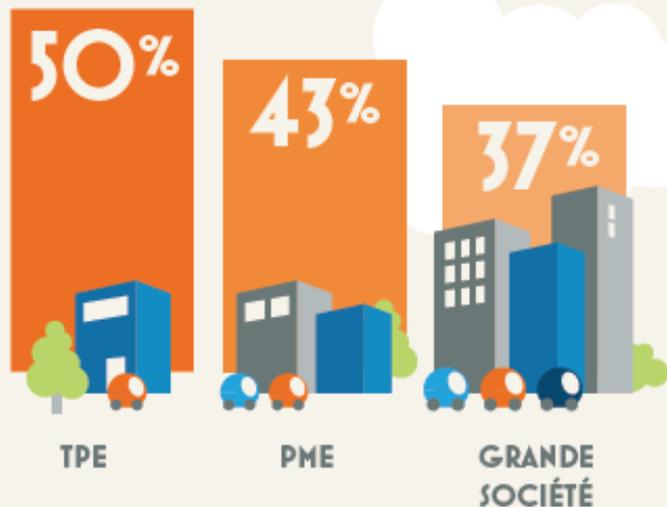
**OUI**



# Cette difficulté est exprimée dans les PME mais également dans les grandes sociétés et par les professionnels des achats

% D'INTERROGÉS AYANT RÉPONDU TRÈS DIFFICILE OU PLUTÔT DIFFICILE :

## PAR TAILLE DE SOCIÉTÉ



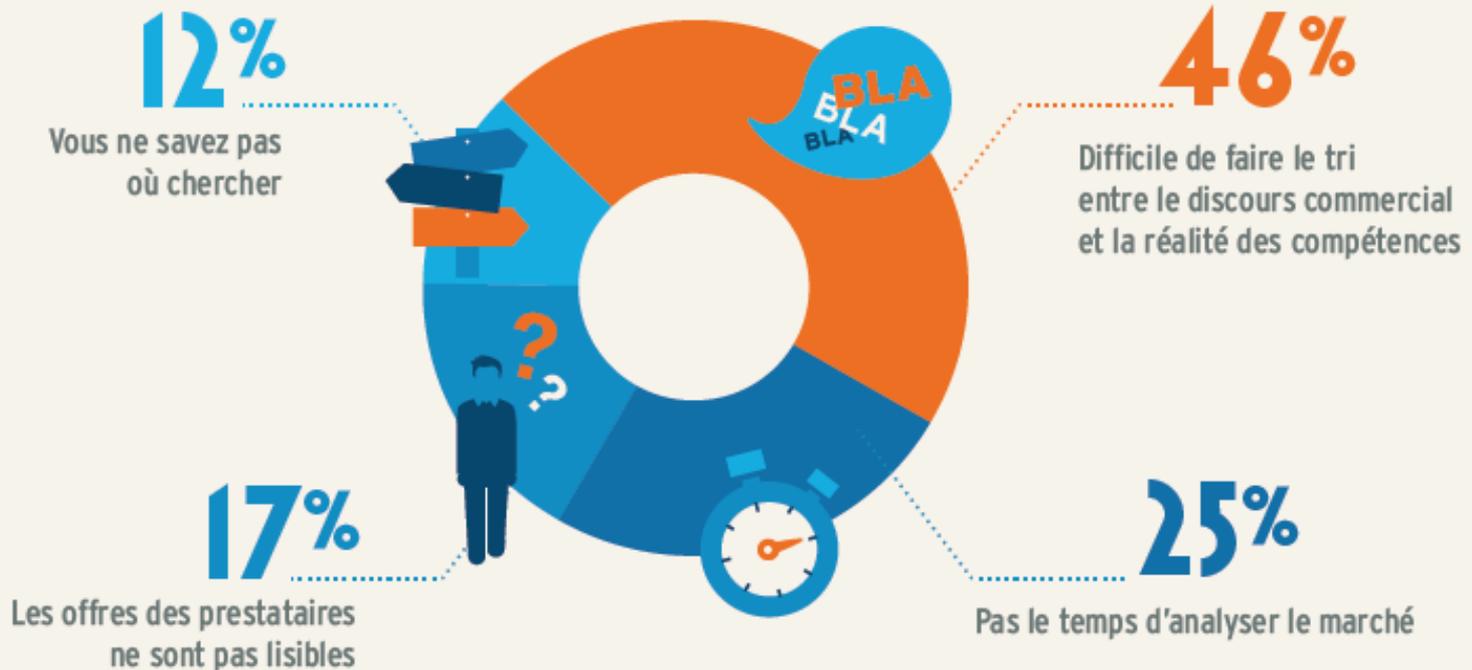
## PAR FONCTION OCCUPÉE





## Des difficultés principalement liées à l'impossibilité de faire le tri entre un discours commercial et des compétences réelles

QUELLES DIFFICULTÉS RENCONTREZ-VOUS  
POUR IDENTIFIER LE "BON" PRESTATAIRE?





## Ouvrons le débat

**Partagez-vous les difficultés évoquées pour trouver le bon prestataire intellectuel pour un besoin donné ?**

**Quelles sont vos techniques et vos outils pour faire le tri entre un discours commercial et la réalité des compétences d'un prestataire que vous ne connaissez pas ?**

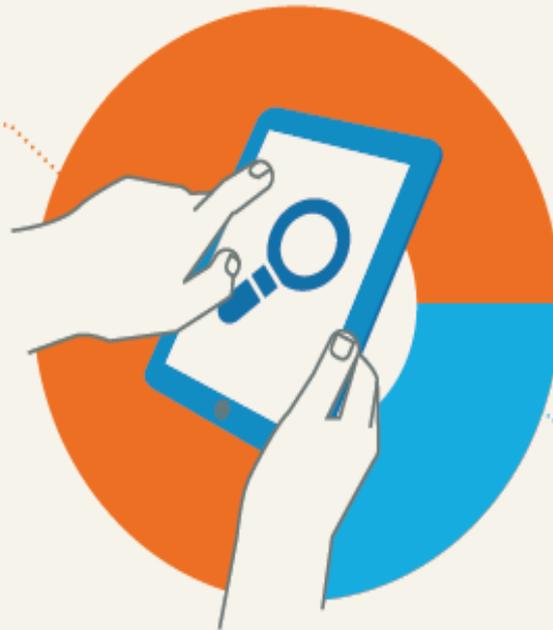
**Avez-vous eu l'expérience d'une excellente avant-vente... et d'une prestation médiocre ?**



## L'usage du web dans la recherche d'informations sur les fournisseurs est déjà généralisé

AVEZ-VOUS DÉJÀ UTILISÉ INTERNET POUR  
TROUVER UN PRESTATAIRE INTELLECTUEL ?

**75%**  
Oui



**25%**  
Non



# 90% des répondants utilisent des outils généralistes tels que les moteurs de recherche ou les réseaux sociaux professionnels

QUAND VOUS CHERCHEZ UN PRESTATAIRE SUR INTERNET, VOUS :





## Il apparaît une forte demande pour des outils dédiés apportant de l'information mutualisée entre acheteurs

SI VOUS UTILISIEZ UNE PLATEFORME INTERNET, LE(S)QUEL(S) DE CES SERVICES SERIEZ-VOUS PRÊT À UTILISER :

81%



Un outil de notation utilisé par d'autres acheteurs

79%



Un outil de commentaire sur les prestations utilisé par d'autres acheteurs

77%



Un annuaire présentant des informations validées

50%



Un outil de diffusion d'appels d'offre

29%



Une plateforme de portage des contrats avec les prestataires



## Ouvrons le débat

**Utilisez-vous le web pour chercher de l'information sur les prestataires ?**

**Si oui, dans quelles circonstances et avec quels outils ?**

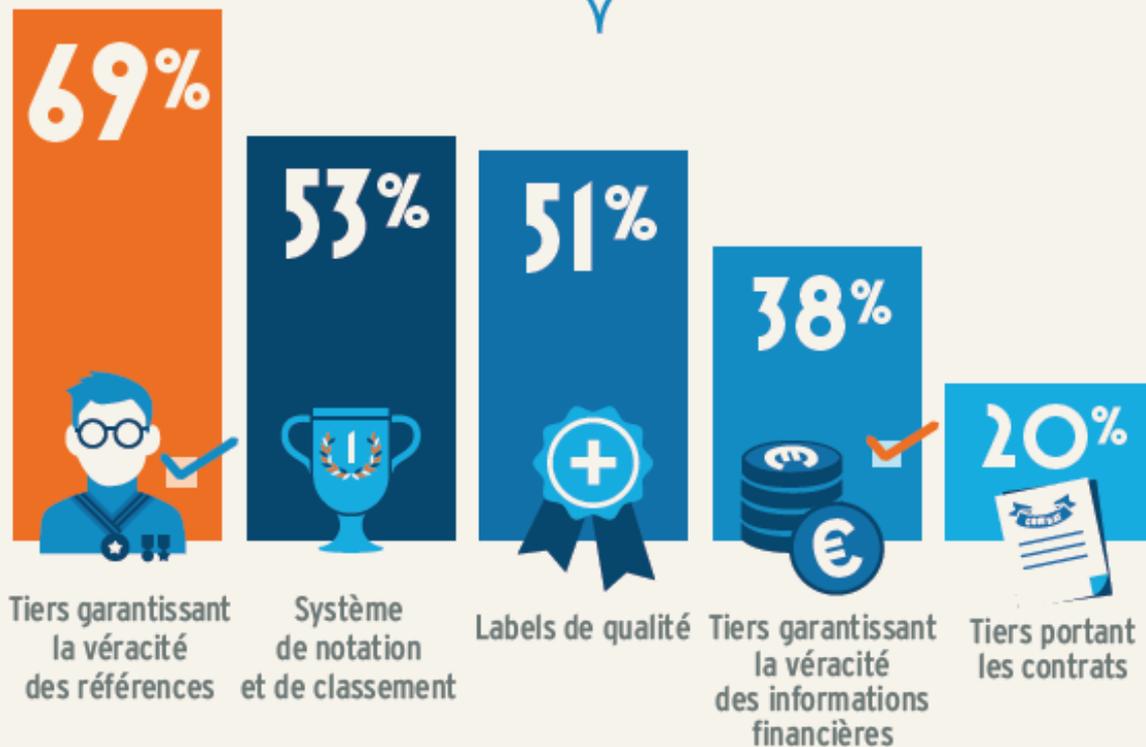
**Quelles sont les informations en ligne dont vous souhaiteriez disposer sur les prestataires dans l'idéal ?**

**Seriez-vous prêts à partager, anonymement, des retours d'expérience sur les fournisseurs avec vos pairs ?**



## Ces informations qualifiées sont notamment identifiées comme un moyen de faciliter le recours à des PME...

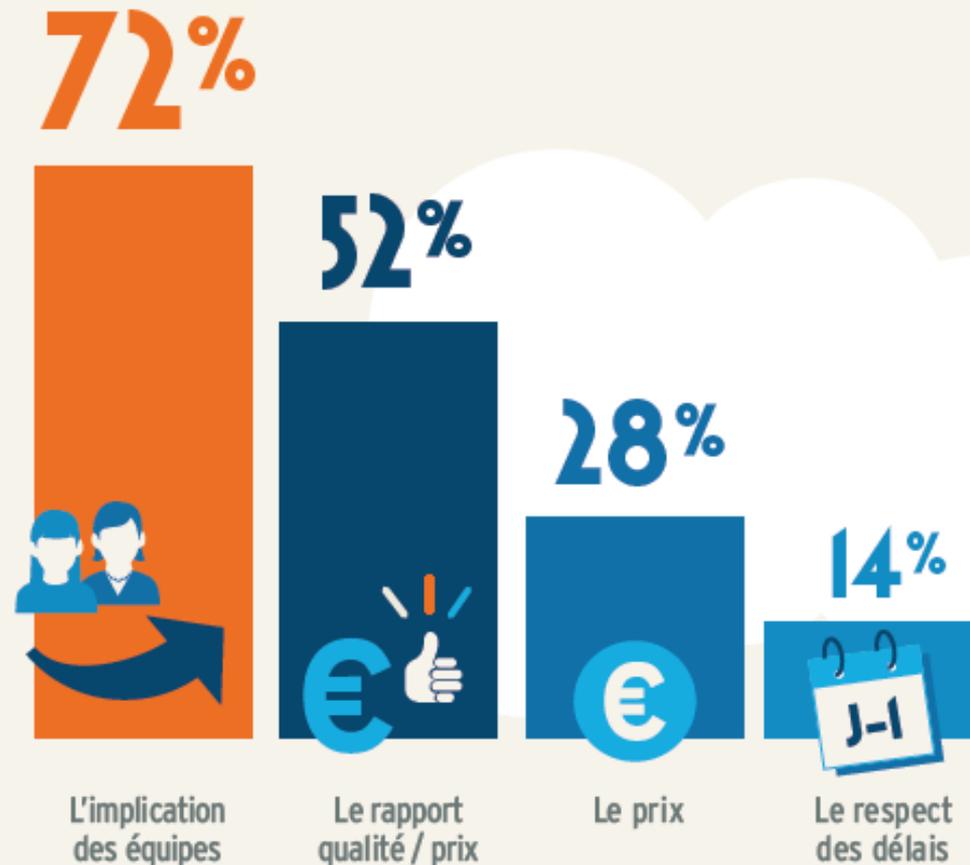
QUELS SONT LES ÉLÉMENTS QUI VOUS AIDERAIENT À AVOIR CONFIANCE DANS UNE PME QUE VOUS NE CONNAISSEZ PAS :





## ... Dont l'implication et le rapport qualité prix sont particulièrement reconnus

QUELLES SONT LES PRINCIPALES DIFFÉRENCES AVEC UN GRAND GROUPE :





## Ouvrons le débat

**Partagez-vous les résultats quant à l'implication des équipes et le rapport qualité-prix des PME ?**

**Votre stratégie / politique d'achats intègre-t-elle un objectif de recours à des PME de prestations intellectuelles ?**

**Comment articuler référencement et recours à des PME ?**



# SPOT A PARTNER

**Nouvelle étude  
en septembre  
2014 :**

**Les nouvelles pratiques d'évaluation des  
prestataires intellectuels :**

- **Quels indicateurs ?**
- **Quels outils ?**
- **Quels processus ?**



# Nos interventions auprès des Directions Achats



Indice de confiance



Références certifiées



Informations déclaratives



Informations partenaires :  
légal, financières

## Analyse de votre panel

Nous réalisons la cartographie des fournisseurs de votre entreprise et systématisons l'évaluation interne de leur performance

## Actions de sourcing

Nous menons pour vous des actions d'évaluation des fournisseurs candidats au référencement

## Etudes de marché

Disposez d'études de marché basées sur la compétence démontrée des fournisseurs et les retours de leurs anciens clients



# Des questions, des commentaires ? Contactez-nous



**Amandine Leroy** | Co-fondatrice

www.spotapartner.com  
23 rue Maximilien Robespierre 92130 Issy les Moulineaux  
Mobile : +336 98 18 82 67  
**E-mail : [amandine.leroy@spotapartner.com](mailto:amandine.leroy@spotapartner.com)**  
**Twitter : @SpotaPartner**



**Sébastien Vernède** | Directeur associé

www.spotapartner.com  
23 rue Maximilien Robespierre 92130 Issy les Moulineaux  
Mobile : +336 77 13 78 08  
**E-mail : [sebastien.vernede@spotapartner.com](mailto:sebastien.vernede@spotapartner.com)**  
**Twitter : @SpotaPartner**



# Nouveaux leviers d'amélioration de la relation fournisseurs

---

Le point de vue de l'avocat

Par Franklin BROUSSE

Avocat spécialisé dans les achats de  
prestations intellectuelles et informatiques

 **AVOCATS**

[franklin@brousse.me](mailto:franklin@brousse.me)

## ► Retours d'expérience

- + Tirer les enseignements des dérives et des échecs
- + La vision judiciaire nous éclaire
  - + défaillances opérationnelles : rares
    - + Le piège de « *l'aggravation précède l'amélioration* »
      - + savoir s'arrêter le plutôt possible
  - + défaillances organisationnelles : récurrentes – retard + qualité
  - + déséquilibres économiques : plus fréquentes qu'auparavant
    - + La « *malédiction du vainqueur* » : méfiez-vous du moins disant

## ▶ Retours d'expérience

- + Continuer de faire évoluer vos pratiques contractuelles
- + Repenser vos modèles de contrats trop stricts (sauf contraintes réglementaires)
- + Un contrat n'a pas besoin d'être orientés pour vous protéger
- + Une négociation contractuelle trop dure = prestataire sur ses gardes
- + La confiance est également issue de la notion contractuelle
- + Bon climat de négociation > souvent une bonne exécution du contrat
- + Mauvais climat de négociation > souvent de difficultés à venir

## ► Retours d'expérience

- + Les notions clés de la relation client/fournisseur
  - + Les key people
    - + importance du facteur humain dans la relation client/fournisseur
    - + méfiez-vous des équipes d'avant-vente
  - + Le concept du « Care » : concept moral, philosophique et politique
    - + améliorer la qualité de la relation humaine avec vos fournisseurs
    - + Intéressez-vous à eux, ils s'intéresseront plus à vous
- + Rester vigilant : tendance naturelle du fournisseur au relâchement
  - + Après la signature (l'effort initial de négociation)
  - + Après une phase de mise en œuvre = pendant une phase de fourniture récurrente
- + Piloter le contrat : « contract management »
  - + Maîtriser les avenants : 1 litige sur 3 est lié à une succession d'avenants présentant des incohérences
  - + Évaluer l'impact et anticiper les fins de contrat, le niveau de dépendance, les dérives financières
- + Conclusion : Prenez soin de vos fournisseurs et établissez un rapport de confiance mutuel = vous en serez récompensé

*Avez-vous des questions ?*

Franklin Brousse  
Email [franklin@brousse.me](mailto:franklin@brousse.me)  
Mob +33 (0)6 70 21 89 22  
Direct +33 (0)1 84 79 00 92  
Adress 64 rue de Mathurins 75008 Paris (France)  
LinkedIn [fr.linkedin.com/in/franklinbrousseitlawyer](https://fr.linkedin.com/in/franklinbrousseitlawyer)

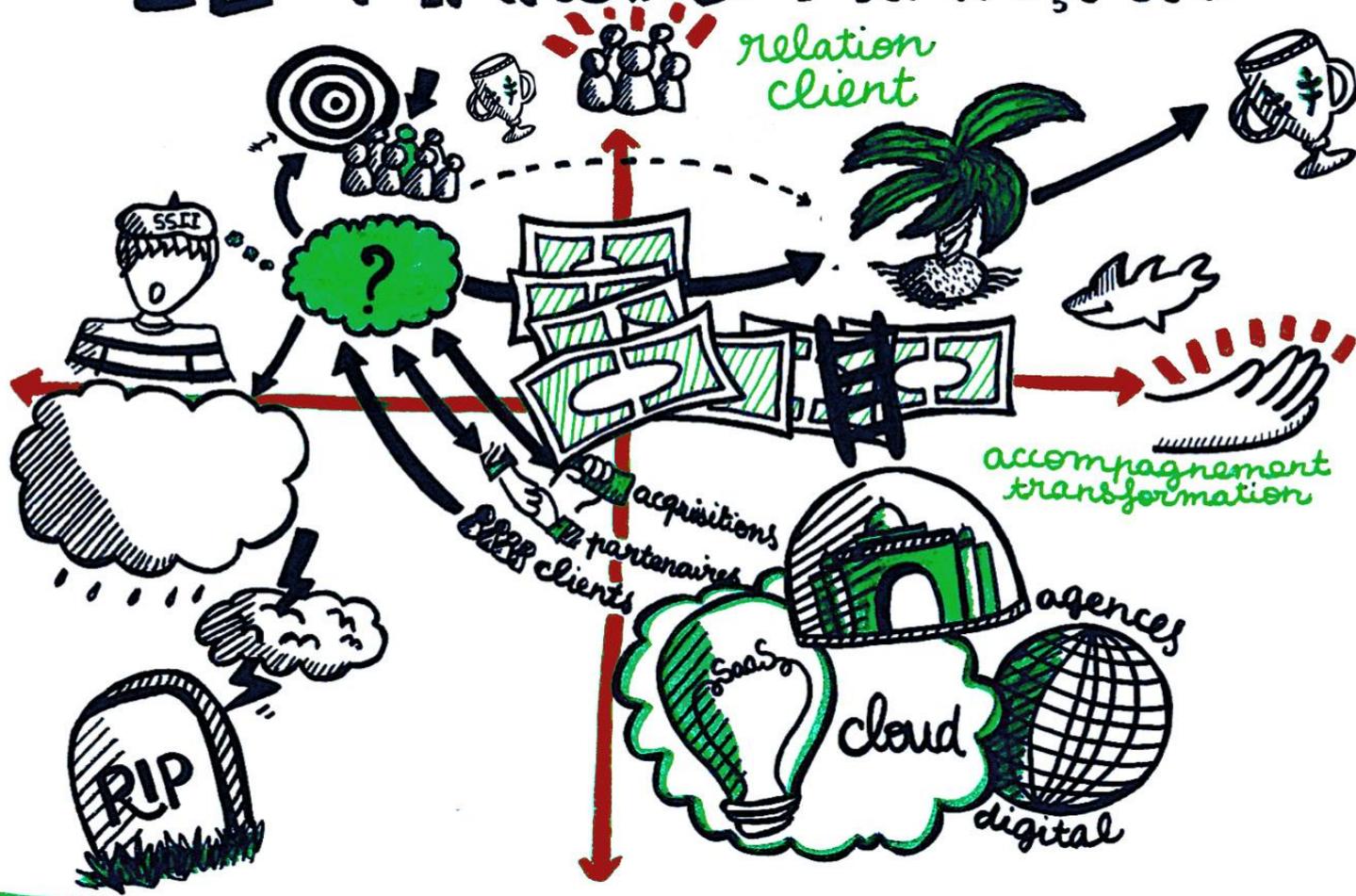
# PAUSE CLUB

# Retour d'expérience Prestations BE



Club Acheteurs Prestations  
Intellectuelles - *Le 25 mars 2014*

# LE MARCHÉ FRANÇAIS



@PAC\_consultants  
@paleorepseville



## Rencontres Prestataires - Acheteurs

- Rencontre et échange avec nos adhérents : acheteurs de prestations intellectuelles issus des grandes sociétés et organismes publics français
- Partage de bonnes pratiques, benchmark et retours d'expériences
- Institut de Formation : l'adhésion peut être prise en charge dans un budget formation

Numéro d'organisme formateur : 119 21 78 61 92  
CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE (Article L.6353-1)

## CONTENU

- Cycle de 4 petit-déjeuner thématiques
  - Base documentaire pour les membres du Club <http://www.club-acheteurs.com>
  - Séquences sur les techniques de négociations contractuelles d'achats de prestations intellectuelles
  - Actualités du marché de la prestation
  - Etudes, rapports, ouvrages sur l'achat de prestations intellectuelles
  - Offre de diffusion de votre dossier légal dématérialisé PROVIGIS à TOUS vos clients
- Retrouvez plus d'informations et témoignages sur le site [www.wp-conseil.fr](http://www.wp-conseil.fr)

Prochain Petit Déjeuner  
Le jeudi 22 mai 2014

**Outil e-achats et ROI**

Vote des thèmes par les adhérents  
sur [www.wp-conseil.fr](http://www.wp-conseil.fr)

Merci de nous remettre le  
formulaire de satisfaction!

**...puis déjeuner**