



Contrats d'achats télécoms la donne a changé

25 septembre 2018

Baromètre des Achats de Prestations Intellectuelles – 2^{ème} édition

Enquête réalisée en partenariat avec le Conseil National des Achats et le magazine Décision Achats.

Présentation des résultats lors d'une soirée exceptionnelle le 22 novembre au Meurice – Paris 1^{er}

PARTICIPER AU BAROMETRE

[Voir les résultats de la première édition](#)



Votre adhésion au Club des Acheteurs

ABONNEMENT CLASSIQUE



Adhésion non nominative
Valable un an de date à date

Accès aux événements du Club des Acheteurs

Accès à la docuthèque

ABONNEMENT PREMIUM



Adhésion non nominative
Valable un an de date à date

Accès aux événements du Club des Acheteurs

Accès à la docuthèque

Accès en ligne aux documents légaux obligatoires certifiés
conformes de vos fournisseurs via notre partenaire
Provigis

Abonnement d'un an au magazine Décision Achats

Nos partenaires



Le CNA compte près de 13 000 adhérents, présents dans tous les secteurs de l'économie, Acheteurs, managers Achats et Directeurs Achats de grands groupes, ETI, PME, TPE, secteur public.



Magazine d'information des acheteurs privés / publics.
Un an d'abonnement offert aux adhérents du Club des Acheteurs.



Cabinet PAC (Pierre Audoin Consultants), spécialiste de l'analyse des marchés IT et des études de TJM.



Avocat au Barreau de Paris depuis 15 ans, Maître Franklin Brousse, Avocat des Directions Achats et Digitales.

Parmi nos adhérents



Programme de la matinée

- ▷ Emmanuel Laquière – Directeur de la BU Digital Technologies Solutions, EPSA
 - ▶ Écosystème du marché des télécoms
 - ▶ Convergence des télécoms
 - ▶ Évolutions des axes de négociation
- ▷ Me Franklin Brousse
 - ▶ Contexte et mise en perspective
 - ▶ Nouvelle donne en matière de négociation
- ▷ Débat avec la salle



1ère partie – Emmanuel Laquière, EPSA



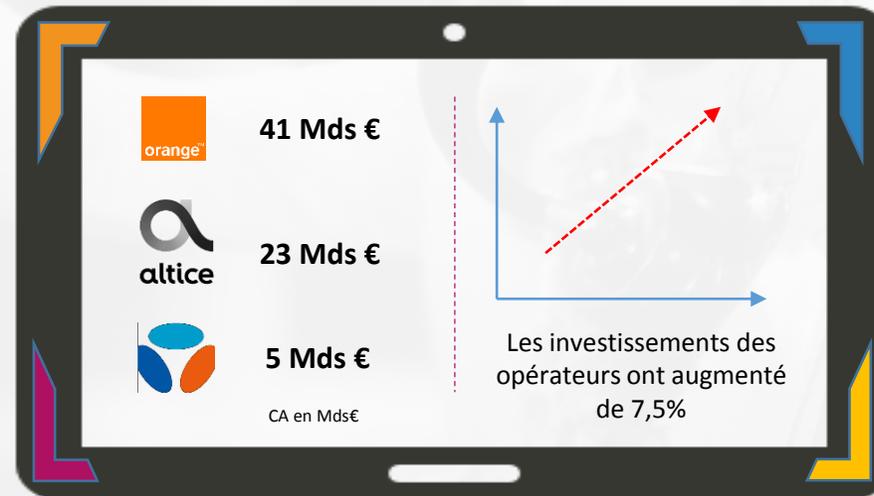
Contrats d'achats télécoms : la donne a changé





Types de services proposés

3 Acteurs principaux sur le marché B2B



80 Milliards d'investissements

Sur les réseaux Fixes et Mobiles depuis 2007

Les faits marquants

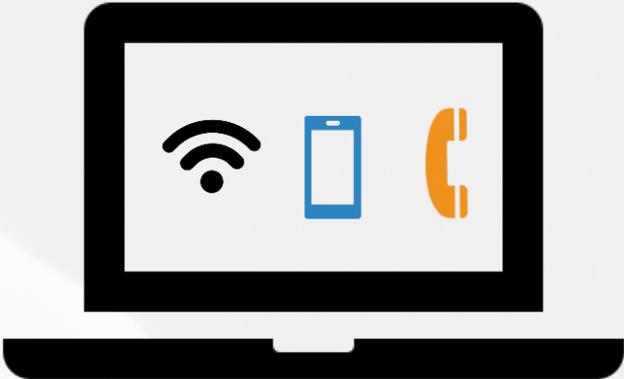
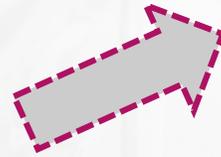
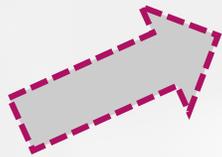
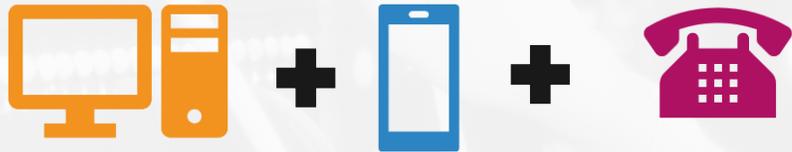
1. La fin du Roaming en Union Européenne
2. Le déploiement de la fibre optique
3. L'arrivée de la 5G

L'apparition de nouvelles technologies



Convergence des télécoms

L'entreprise actuelle nécessite une nouvelle approche de la gestion des flux de données et d'informations



C'est l'apparition de nouvelles méthodes de travail : Visioconférence, télétravail



ENTREPRISE



ENTREPRISE



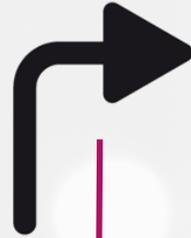
DOMICILE

Évolution des axes de négociation

HIER



La négociation financière
autour d'un seul axe ... le coût



AUJOURD'HUI

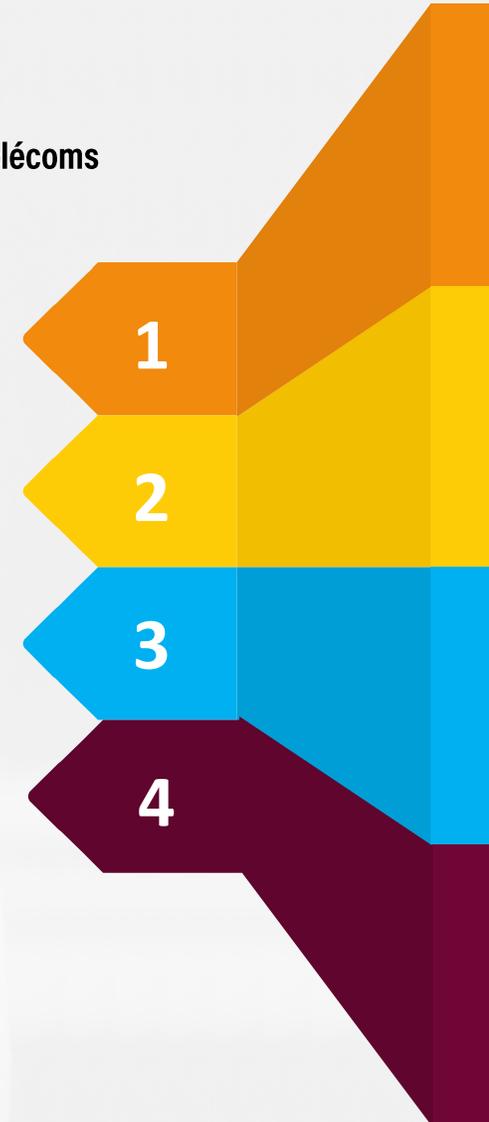
Aujourd'hui, plusieurs axes permettent d'optimiser le budget télécoms d'une entreprise

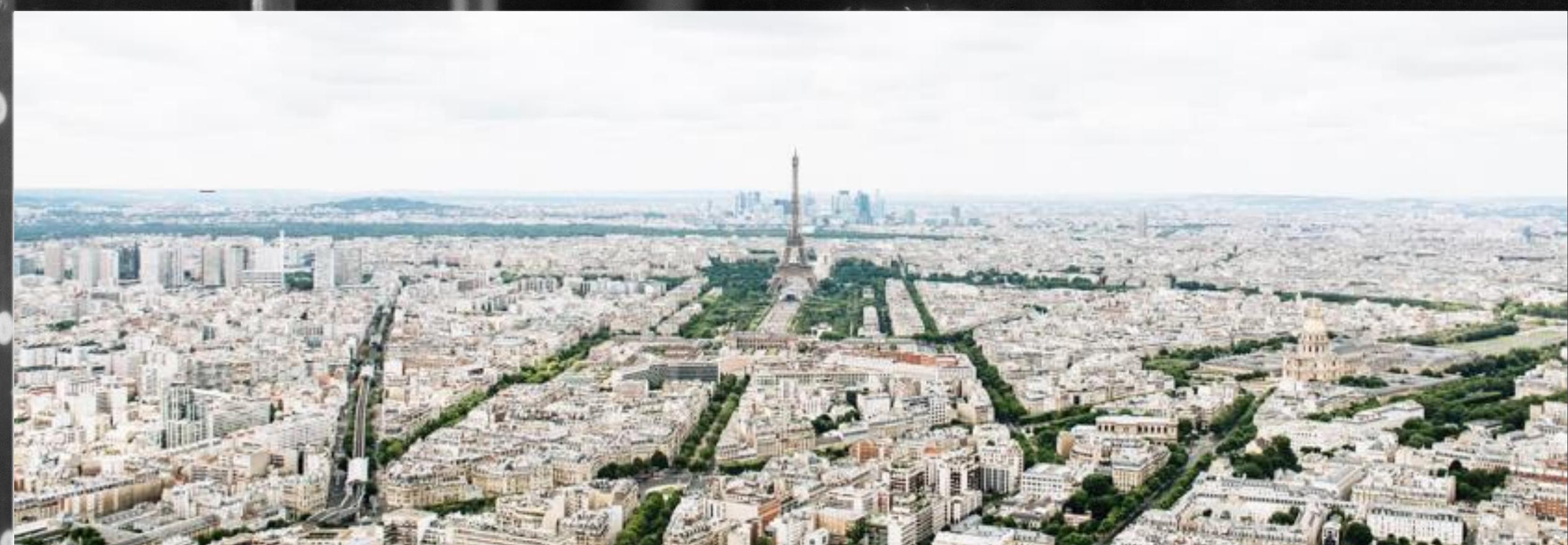
Dimensionnement des parcs : il s'agit d'acheter uniquement ce dont l'entreprise a réellement besoin

Nettoyage des parcs : De nombreuses entreprises se retrouvent à payer des lignes pour des collaborateurs qui ont quitté la société depuis longtemps

Migration vers de nouvelles technologies : de nouvelles technologies apparaissent telles que le Centrex ou encore le SD-WAN

Réduction des prix unitaires : la négociation financière reste un axe d'optimisation mais n'est plus le seul





Emmanuel LAQUIERE

Directeur BU Digital Technologies Solutions
06 82 62 17 24 / elaquiere@epsagroupe.com

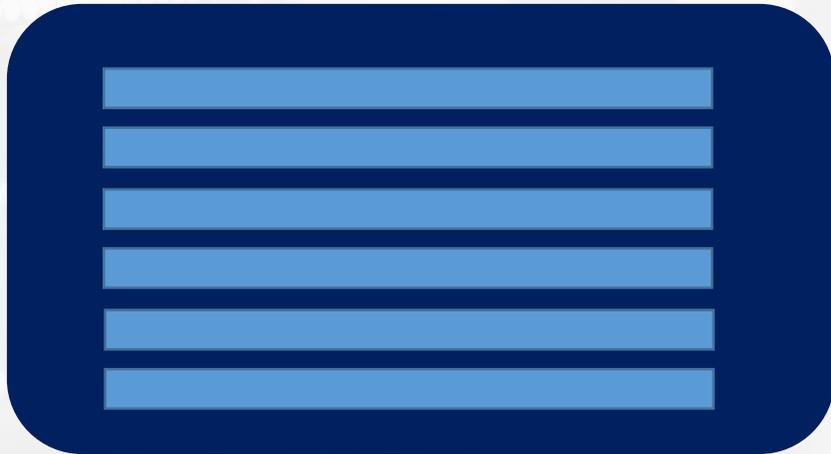
65 rue d'Anjou
75008 Paris
Tél. +33 (0)1 84 17 54 72
Fax. +33 (0)8 21 74 89 01

Contrats d'achats télécoms : la donne a changé
Retours d'expérience sur l'évolution des négociations
avec les opérateurs de télécoms

par Maître Franklin BROUSSE
Avocat des Directions Achats et des Directions Digitales

Pratique contractuelle des opérateurs

avant



aujourd'hui



- ▶ Sur la forme, rien n'a changé ... la structure contractuelle n'a pas évolué ...
 - ▷ Contrat cadre
 - ▷ Conditions générales des services
 - ▷ Conditions particulières des services
 - ▷ Annexes techniques

- ▶ Sur le fond, le contenu des documents contractuels n'est plus immuable

- ▶ Chaque document contractuel est négociable en tout ou partie (de + facile au – facile)
 - ▷ Contrat cadre
 - ▷ Conditions particulières des services
 - ▷ Conditions générales des services
 - ▷ Annexes techniques

- ▶ Concrètement, quelle est la marge de manœuvre ...
- ▶ Cela dépend généralement d'un ou plusieurs facteurs ...
 - ▷ du montant global du deal
 - ▷ de la taille de votre entreprise et du niveau de la direction commerciale de l'opérateur
 - ▷ de votre positionnement sur votre marché (leader ou pas)
- ▶ Équation la plus favorable : grand compte leader + grand deal =
 - ▷ grande marge de négociation
 - ▷ sur quasiment tous les documents contractuels
- ▶ Équation intermédiaire : grosse PME leader + deal significatif pour la direction commerciale =
 - ▷ une marge de négociation importante
 - ▷ sur une partie des documents contractuels (contrat cadre + CP)
- ▶ Équation spécifique : PME standard mais leader + deal standard =
 - ▷ une marge de négociation significative
 - ▷ sur le contrat cadre + conditions financières et les options

- ▶ Pour quels types d'achats télécoms...
- ▶ Distinguer trois types d'achats télécoms
 - ▷ Téléphonie mobile
 - ▷ Téléphonie fixe
 - ▷ Wan (national ou international)
- ▶ Téléphonie mobile (offres riches / variées)
 - ▷ Beaucoup d'options / possibilités = beaucoup de points à négocier
- ▶ Téléphonie fixe (offres standards peu flexibles)
 - ▷ Moins d'options / possibilités = moins de points à négocier
- ▶ WAN (national ou international) (offres sur mesure)
 - ▷ Quasiment tout peut être négociés

- ▶ Focus sur les modèles de contrats cadres :
 - ▷ Contrat cadre avec contrats d'application
 - ▷ Contrat cadre avec bons de commande
 - ▷ Contrat cadre avec contrats d'application + bons de commande

- ▶ Une dimension économique forte et structurante
 - ▷ Approche financière structurante = équation complexe = de nombreux points à négocier
 - Prix / durée / facturation / MGR / benchmarking / SAL / pénalités de sortie
 - ▷ Aspects financiers plus dominants par rapport aux aspects juridiques

FOCUS

- ▶ Facturation centralisée vs facturation décentralisée
- ▶ Déclenchement de la facturation (date de RFS vs date de recette de la migration)
- ▶ MRG
 - ▷ Fixation d'un montant entre 70 et 100% du montant global
 - ▷ Assiette de calcul du MRG vs nouveaux sites ou services
 - ▷ Conséquences d'une non-atteinte du MRG avant la fin du contrat (prolongation ou différence pour atteindre le MRG)
- ▶ Compétitivité et/ou benchmarking vs négociation d'un plan de remise annuelle
- ▶ Conditions de résiliation des services / durée d'engagement / indemnités de sortie anticipée
- ▶ Gestion des cas de changement et de fermeture de sites

Process de négociation : anticiper pour mieux contractualiser

- ▶ Idéalement : proposer « votre » contrat cadre
- ▶ Acceptable par l'opérateur si :
 - ▷ Contrat cohérent/adapté avec l'objet du RFP (sous peine de négociation longue et infructueuse...)
- ▶ Finaliser la négociation du corps du contrat en même temps que les aspects financiers et opérationnels – **pas après** – sous peine de :
 - ▷ Être contraint de revenir en arrière
 - ▷ Avoir moins de leviers de négociation sur les clauses « essentielles » (prix / durée / MRG / benchmarking / pénalités)
- ▶ Anticiper permet d'obtenir plus de leviers de pression = un meilleur résultat pour la négociation des aspects juridiques, opérationnels et financiers
- ▶ Enseignement = « tout se négocie en même temps »

- ▶ Cas particuliers : à la frontière de l'informatique et des télécoms
 - ▷ WAN & Hosting : logique contrat cadre (de plus en plus)
 - ▷ Centres de Contacts Virtuels
- ▶ Contrats complexes et pluridimensionnels : logiciel + intégration + maintenance + hébergement + télécoms
- ▶ Logique contractuelle IT vs Télécoms : dépend si le prestataire est opérateur ou non

MERCI
Avez-vous des questions ?



Sensibiliser rapidement et efficacement tous vos salariés au RGPD grâce au micro-learning



Gérer et évaluer la conformité de vos sous-traitants au RGPD
Obtenez un **indice de conformité** basé sur 138 critères

- ▷ Création d'une plateforme de gestion et d'évaluation de la conformité des sous-traitants au RGPD
- ▷ Création d'un outil de micro e-learning pour sensibiliser les non juristes au RGPD
- ▷ Le cabinet a participé en 2017 à la contractualisation de plus de 80M€ d'achats IT, télécoms, logistiques et marketing
- ▷ La cartographie des principaux risques liés aux achats indirects
- ▷ Le programme de formation juridique sur mesure pour les acheteurs et les juristes

Franklin Brousse

92 bvd Malesherbes

75008 Paris

Tél. 06 70 21 89 22

franklin@brousse.me



Merci pour votre participation

Afin de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de prendre 2mn pour répondre à l'enquête de satisfaction

PROCHAIN ÉVÉNEMENT
6 NOVEMBRE 2018
CONFÉRENCE

Innovations sur le sujet du
référencement

INSCRIPTION