LA LETTRE DES ACHATS

N° et date de parution : 115 - 06/03/2004
Diffusion : 4000
Périodicité : Mensuel
LaLettredesAcha_115_18_311.pdf
Page : 18
Taille : 93 %

Prestations intellectuelles

Les e-prestataires veulent séduire les

Sur le segment des prestations intellectuelles, les prestataires se positionnent sur deux marchés : la mise en relation entre clients et fournisseurs, des SSII pour la plupart, et la gestion des achats. Avec la volonté de mieux maîtriser les panels et les processus. Mais l'objectif est aussi de faire travailler ensemble deux frères ennemis, la DSI et les achats, sur des sujets de plus en plus partagés.

Par Guillaume Pommereau
gpommereau@lettredesachats.fr

Une partie des prestataires se consacre à la mise en contact des donneurs d'ordres et des fournisseurs. C'est le cas de Web-Profils : « Sur les 2 500 sociétés que nous référençons, nous avons 80 % de SSII et environ 20 % de donneurs d'ordres. Nous sommes un point de rencontre de l'offre et de la demande mais nous n'intervenons pas dans les négociations entre les deux parties. Nous ne prenons donc pas de pourcentage », détaille François Tourrette, le directeur général de la plate-forme. Le service est effectivement gratuit pour les donneurs d'ordres et payant pour les fournisseurs. Les premiers ont aussi accès librement à des outils de statistiques et de gestion des prestataires. Pour leur part, les SSII peuvent déposer des CV de collaborateurs et réaliser des appels à compétences. Orienté sur les domaines de l'informatique, d'internet et du multimédia, le modèle de Prestataires.com reste un peu différent. « Le donneur d'ordres passe une demande en ligne. Un consultant de notre équipe la valide avec lui. Si nous ne la jugeons pas valable, nous ne la traitons pas. Sinon, nous mettons en route l'identification des prestataires », explique son gérant, Florent Mondolfo.

Un service à la carte

La recherche se fait alors au travers de la base de données de Prestataires.com. Trois à cinq prestataires sont sélectionnés qui contactent ensuite le donneur d'ordres. Pour ce dernier, la démarche reste anonyme, sans intervention de Prestataires.com par la suite. Là encore, le service est gratuit pour le donneur d'ordres et payant pour le fournisseur. À noter que Prestataires.com s'est plutôt orienté sur le forfait, au contraire d'HiTechPros qui privilégie l'assistance technique. À l'origine bourse d'intercontrats entre SSII, la place de marché a évolué. À travers son outil HiTechPros Staffing, elle rapproche donneurs d'ordres et sociétés de conseil, par e-mail ou par téléphone. Les appels d'offres sont alors diffusés anonymement auprès des fournisseurs. Le personnel d'HiTechPros procède ensuite à une sélection des profils les plus appropriés. « Le gain de temps est pour le client. Il externalise ainsi la recherche, il évite les relances et les contacts commerciaux », explique Claude Curs, son président. La SSII facture HiTechPros qui refacture le client, avec une marge de 5 à 10 %.

Gérer les achats de prestations intellectuelles

Au-delà de la mise en relation, des logiciels de gestion des achats de prestations intellectuelles sont disponibles. Il s'agit par exemple de l'outil BAPS de Directskills. François Chauvin, son président, détaille : « Le but des acheteurs est de référencer leurs fournisseurs et de les inscrire dans des contrats-cadres où seront notamment négociés les tarifs. Mais il faut aussi appliquer ces contrats-cadres, avec un processus de consultation, de suivi et de gestion des achats, surtout pour des volumes importants ». Dès lors, les gains tiennent à une productivité accrue, à une meilleure qualité du processus et à des délais réduits. « Ils sont divisés par trois, de même que la charge administrative, reprend-il. Avec une bonne négociation, les acheteurs gagnent quelques points. Mais c'est dans un processus mieux maîtrisé que se trouve l'essentiel des gains ».
Oalia propose de même un outil, l'application Oalia Services Purchasing & Management. Prépackagée pour un certain nombre de catégories d'achats, elle est plus spécifiquement destinée aux dépenses de type assistance technique informatique et de R & D. « Déployée auprès des utilisateurs internes comme les chefs de projet, elle

Achats-DSI
Les acheteurs grignotent du terrain

Nous l'avions déjà constaté dans notre précédent numéro : les acheteurs ont fait leur apparition dans le petit monde des prestations intellectuelles. Mais leur degré d'implication et de maturité reste encore souvent faible, ce qui leur laisse cependant de la marge pour s'imposer. « Nous les voyons de plus en plus, même si la tâche n'est pas toujours évidente avec les DSI », souligne Claude Curs d'HiTechPros. Et d'insister sur la nécessaire répartition des rôles entre les deux parties. « Aux acheteurs le référencement des fournisseurs, en termes de fiabilité, de qualité et de pérennité, ainsi que le respect des clauses de prix et de tarifs. Aux DSI le choix du prestataire, parce qu'ils en ont la compétence ». Pour Florent Mondolfo de Prestataires.com, l'intervention des acheteurs dépend aussi du profil des entreprises : « Pour les plus grandes, ce sont les DSI et les acheteurs qui interviennent, avec les DSI au premier rang. Pour les plus petites, c'est bien souvent le dirigeant ». Sur les problématiques informatiques, le premier contact sera la DSI, avant que les acheteurs ne la relaient éventuellement. Et ils interviendront plus directement lorsqu'il s'agira de prendre en charge le matériel informatique. « Bien souvent, les prestations intellectuelles échappent encore un peu aux acheteurs, alors qu'ils apportent de la rigueur et de la rationalisation à la négociation », conclut Florent Mondolfo. Pour François Tourrette de Web-Profils, les acheteurs prennent peu à peu le sujet en main, même si leur rôle n'est pas toujours évident : « Les prestations intellectuelles ont longtemps été le parent pauvre des achats, mais les démarches s'organisent. Dans l'industrie, où l'historique achats est fort, la situation évolue plus vite que dans le tertiaire où les fonctions achats sont encore bien souvent au sein des directions informatiques ». Pour François Chauvin de Directskills, il existe trois stades d'implication des acheteurs : « Le premier marque la quasi-absence des acheteurs qui laissent les DSI procéder à leur guise, sans organisation et sans procédure. Le second voit les acheteurs un peu plus impliqués, avec un panel géré et une démarche formalisée qu'ils sont généralement les seuls à connaître. Enfin, vient le troisième stade, où les acheteurs ont des processus cadrés et disposent d'un outil informatique ». ■

Copyright (Lettre des Achats (La) N° 115) Reproduction interdite sans autorisation

LA LETTRE DES ACHATS

N° et date de parution : 115 - 06/03/2004
Diffusion : 4000
Périodicité : Mensuel
LaLettredesAcha_115_18_311.pdf
Page : 19
Taille : 95 %

acheteurs

permet d'exprimer un besoin et une demande d'achats, de solliciter des fournisseurs avant d'effectuer un choix. Elle est alors orientée vers les directions techniques et informatiques », explique son dirigeant, Éric Decarpentries. À destination des acheteurs, elle offre des fonctionnalités de référencement et de gestion des panels, de gestion des contrats et des services, ainsi que des règles d'achat. L'acheteur peut ainsi programmer sa politique en mettant en avant un panel de fournisseurs. De son côté, l'outil Shortlist Manager d'HiTechPros va rassembler et conserver l'ensemble des demandes de prestations faites en interne. Elles sont diffusées auprès d'une « shortlist » de SSII référencées. De même, les réponses sont centralisées. À nouveau, le but est d'agir sur les processus.

Pour Éric Decarpentries, « Faire un bon achat de prestations intellectuelles, c'est une suite de micro-actions, de l'expression du besoin au suivi des prestataires ». L'objectif est de traiter complètement le cycle, avec la possibilité de consolider l'information et le retour d'expérience, en cours ou en fin de prestation. C'est l'utilité de l'outil tableau de bord qui assure le suivi des prestataires selon des critères prédéfinis. Ces indicateurs sont reliés par famille et modélisent le travail des acheteurs. Avec Oalia, le suivi des SLA (service level agreements) et la gestion des livrables sont rendus possibles.

Couvrir le cycle

Directskills offre aussi un suivi des délivrables, avec à nouveau pour objet de structurer la relation du donneur d'ordres aux prestataires. HiTechPros, avec Short List Manager, dispose d'un outil semblable. « La qualité de la prestation ne se vérifie pas à la réception mais sur la durée. Au bout de deux semaines, nous envoyons un questionnaire au donneur d'ordres pour qu'il évalue le consultant. Un autre questionnaire lui est envoyé au bout de trois mois, ainsi qu'en fin de mission. Nous recueillons le plus possible d'informations quantitatives. Elles sont ensuite rentrées dans une base de données pour faire vivre la liste des prestataire référencés par les donneurs d'ordres », détaille Claude Curs.

De l'émission des appels d'offres au suivi de la prestation, la gamme des outils mise à disposition des services achats est maintenant complète. Aux acheteurs de faire leur choix et de décider si ces solutions peuvent leur apporter une aide dans un domaine que, pour la plupart, ils n'ont pas encore abordé. ■

Copyright (Lettre des Achats (La) N° 115) Reproduction interdite sans autorisation HITECHPROS