

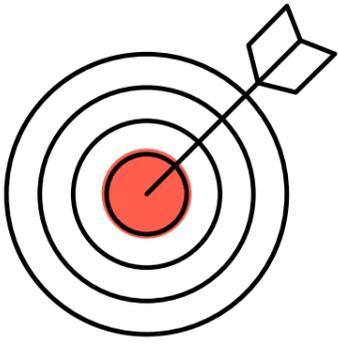
# Qualité des Achats de Prestations Intellectuelles : les clés de la réussite !

Rencontre #4 : 3 décembre 2024

La restitution de cet évènement comprend des échanges de visions, des partages d'expériences et d'expertises sur la thématique abordée avec la participation de :

- François Tourrette, Fondateur et Directeur des Opérations chez BRAPI,
- Camille Magnier, plus de 15 ans d'expérience dans le domaine des Achats
- Sébastien de Laissardière, Vice-Président chez CNA IDF,
- Pascal Amico, CPO chez EGIS GROUP,
- Anthony Berges, Directeur Général Adjoint chez FREELANCE.COM.

## ENJEUX



■ **PROFESSIONNALISER LES DIRECTIONS ACHATS** pour qu'elles puissent accompagner au mieux les métiers dans la sélection et le suivi des prestataires

■ **S'ASSURER QUE LES PRESTATAIRES SONT CAPABLES DE RÉPONDRE AUX BESOINS** dans la durée, à la fois en termes de mise à disposition des bons profils, de délais, etc.

■ **MAÎTRISER AU MAXIMUM LES RISQUES**, notamment contractuels, dans un environnement de plus en plus complexe avec l'explosion du « freelancing »

## CHIFFRE CLÉ



Pour **80%** des participants, **les expertises et les compétences** sont le principal critère qualitatif pour la sélection des prestataires.



**La qualité de la collaboration** est citée par **75%** d'entre eux.



Ils sont près de **50%** à mentionner **la RSE, les valeurs partagées, la conformité et la transparence.**

Sources :  
Sondage réalisé auprès des participants pendant la séance

# BONNES PRATIQUES

1 1

## RENFORCER LA RELATION ENTRE LES DIRECTIONS ACHATS ET LES MÉTIERS

- **S'appuyer sur des acheteurs formés aux spécificités** des achats de prestations intellectuelles.
- **Travailler en collaboration avec les métiers** pour les aider à définir leurs besoins, à les exprimer et à évaluer les résultats.
- **Réaliser des enquêtes régulières** auprès des métiers pour connaître leur niveau de satisfaction, voire leur demander de mettre une note globale à l'occasion de chaque validation de paiement.
- **Permettre les achats délégués** en mettant à la disposition des métiers un cadre sécurisé (process, outils, etc.).

## FAIRE VIVRE LA RELATION AVEC LES PRESTATAIRES

- **Échanger régulièrement avec les prestataires** sur l'évolution des indicateurs et mettre en place des alertes pour être capable de réagir rapidement en cas de dérive.
- **Parmi les prestataires référencés, identifier des « preferred supplier »** qui bénéficieront d'une plus grande visibilité auprès des métiers.
- **Admettre que rien n'est jamais acquis** et effectuer des revues semestrielles pour faire évoluer le panel de prestataires.

## MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA RSE

- **Privilégier la proximité** et faire appel à des prestataires locaux.
- **Intégrer dans le panel des prestataires spécialisés** dans l'emploi de personnes en situation de handicap, notamment des entreprises adaptées
- **Accompagner les métiers pour lever les éventuels freins** et les convaincre que des acteurs alternatifs peuvent leur proposer des solutions pertinentes, notamment dans des domaines en tension

## À RETENIR



Compte tenu de la spécificité des prestations intellectuelles, **la collaboration entre les Achats et les métiers est indispensable**. Celle-ci permet de répondre aux besoins opérationnels de manière pertinente, tout en minimisant les risques juridiques.

**La relation avec les prestataires se construit dans la durée**, mais doit faire l'objet d'un suivi régulier, car le marché est très volatil. Mettre en place des indicateurs sur la qualité des réponses apportées aux sollicitations et sur le déroulement des missions est donc essentiel.

**Le recours à des prestataires** peut être l'occasion de faire progresser l'entreprise en matière de RSE et particulièrement d'inclusion.

# VISION DE FREELANCE.COM



En matière de qualité des achats de prestations intellectuelles, **le principal critère d'appréciation est la capacité à proposer des expertises et des compétences en phase avec les attentes des clients, c'est-à-dire les directions Achats mais également les métiers.**

*« De plus en plus souvent, des indicateurs de suivi sont mis en place dès le début de la collaboration, notamment le taux de réponse ou le taux de transformation. Les directions Achats réalisent aussi des enquêtes auprès des différents métiers pour évaluer leur satisfaction globale. »*

*Anthony Bergès, Directeur Général Adjoint de FREELANCE.COM*

**La qualité de la relation commerciale est un élément majeur.** Avoir un prestataire réactif, qui essaye de résoudre les problèmes et d'apporter des solutions, voire qui s'engage sur des délais de réponse, fait la différence pour les directions Achats.

Par ailleurs, les entreprises étant de plus en plus attentives aux enjeux de RSE, elles recherchent naturellement **des prestataires qui vont s'intégrer dans leur stratégie environnementale, sociétale ou sociale.**

*« Dans le domaine des prestations intellectuelles, faire travailler des populations éloignées de l'emploi ou en situation de handicap ou, pour les sociétés d'intermédiation, disposer du label Relations Fournisseurs & Achats Responsables sont des initiatives appréciées par les directions Achats. »*

*Anthony Bergès, Directeur Général Adjoint de FREELANCE.COM*