

CLUB DES ACHETEURS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**Risques contractuels d'achats de prestations
intellectuelles**

Dématérialisation de contrats



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

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)**

Thèmes sur <http://www.wp-conseil.fr/index.php/calendrier>

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.

LES CONFERENCES PLENIERES DU CLUB DES ACHETEURS

Les conférences plénières sont exclusivement réservées 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.

| Thèmes | Date | |
|--|-------------------------|------------------------------|
| Quels nouveaux leviers d'amélioration de la relation fournisseurs de prestations intellectuelles ? | Mardi 25 Mars 2014 | JE M'INSCRIS |
| Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles et dématérialisation de contrats | Mardi 10 Juin 2014 | JE M'INSCRIS |
| Veille et évaluation des fournisseurs de prestations intellectuelles | Jeudi 25 Septembre 2014 | JE M'INSCRIS |
| Quel TCO d'un centre de services IT ? | Jeudi 18 Décembre 2014 | JE M'INSCRIS |

LES PETIT-DEJEUNERS RENCONTRES PRESTATAIRES - ACHETEURS*

| Thèmes | Date | |
|---|------------------------|------------------------------|
| Le portage salarial dans les Grands Comptes : nouvelle forme d'achat de prestations intellectuelles | Jeudi 23 janvier 2014 | JE M'INSCRIS |
| Outils achats et R.O.I. | Jeudi 22 Mai 2014 | JE M'INSCRIS |
| Pratiques d'achats de conseil et formation : état de l'art | Jeudi 3 Juillet 2014 | JE M'INSCRIS |
| Achats de prestations intellectuelles et pratiques RSE | Jeudi 13 Novembre 2014 | JE M'INSCRIS |



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)

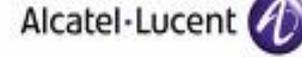
CONTENU

- 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

Prochain Petit Déjeuner
Le jeudi 3 juillet 2014

Achats de conseil, marketing
& formation

Vote des thèmes par les adhérents
sur www.wp-conseil.fr



Pour toute **adhésion annuelle au Club** :



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

sujet 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.

Avec votre adhésion annuelle au Club, bénéficiez de :

- OFFERT par le cabinet Pierre Audoin Consultants : le "RADAR" Application Management 2014/2015 : étude benchmark d'aide à la décision pour s'y retrouver parmi les principaux acteurs français des services de TMA (Tierce Maintenance Applicative).
- Accès préférentiel aux études PAC (cabinet Pierre Audoin Consultants, spécialiste du marché IT) sur les prix et TJM des prestations de services Informatiques 2014/2015 (Europe)



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



Evaluation de la qualité et de la performance dans les prestations intellectuelles : comment mesurer l'intangible ?

Le Club des acheteurs de prestations intellectuelles s'associe à [Spot a Partner](#) pour permettre aux Directions Achats de partager leurs **meilleures pratiques** en termes d'**évaluation des fournisseurs de prestations intellectuelles**.

Nous vous remercions de prendre **5 minutes** pour répondre à ce questionnaire sur vos pratiques en termes d'évaluation des prestataires intellectuels : vous en recevrez une synthèse de l'étude à sa publication, et serez convié au club des acheteurs de prestations intellectuelles le 25 septembre 2014 pour une présentation des résultats.

Répondre à l'étude

<https://spotapartner.wufoo.com/forms/levaluation-des-prestataires-intellectuels/>

Restitution de l'étude lors de la conférence du 25 septembre 2014

- 9H00 – 9h45 : « Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles », par Maître Franklin BROUSSE, spécialiste du droit des NTIC et débats
- 9h45 – 10h30 : «La dématérialisation de contrats » par Franklin BROUSSE et Jérôme BORDIER, SealWEB
- 10h30 – 11h00 : « ...Pause Club »
- 11H00 – 12h00: « Retour d'expérience projet PartnerSign de SFR » par Christian BOUVIER, Expert Sécurité SFR et Jérôme BORDIER, SealWEB + échanges avec la salle
- 12H00 – 12h30 : Actualités du marché IT & tendances par Franck NASSAH de *Pierre Audoin Consultants*
- 12H30 – 14H00 : Déjeuner du Club



« Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles + dématérialisation de contrat »

Le point de vue de l'avocat

Par Franklin BROUSSE

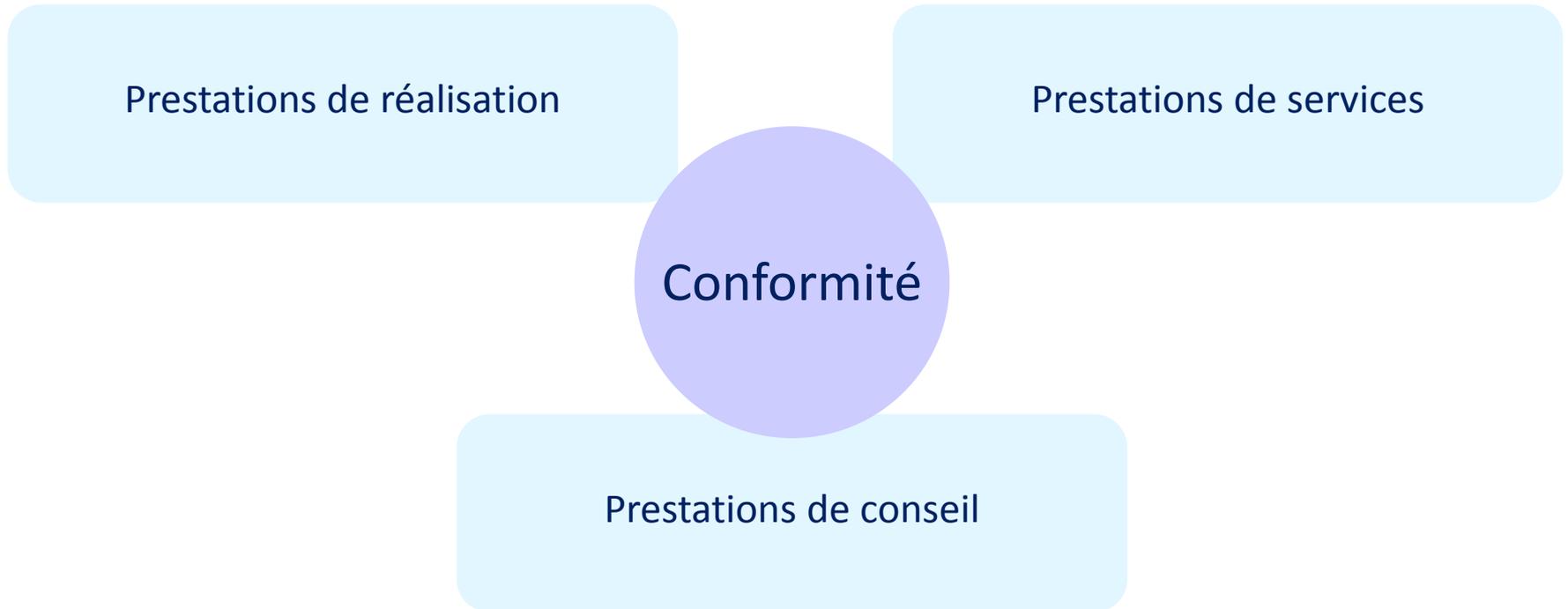
Avocat spécialisé dans les achats de
prestations intellectuelles et informatiques

franklin@brousse.me

✦ AVOCATS

Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles

- Retours d'expérience : de la théorie à la pratique ou ce que nous enseigne les litiges en matière d'achats de prestations contractuelles
- Grandes distinctions



Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles

- Retours d'expérience : de la théorie à la pratique ou ce que nous enseigne les litiges en matière d'achats de prestations contractuelles
 - + Typologie de risques constatés en pratique et mise en perspective avec les enjeux contractuels
 - + Prestations de conseil - niveau de risque contractuel faible
 - + Les prestations d'étude
 - + Prestations de services récurrentes - niveau de risque contractuel moyen
 - + Risque principal : deux notions clés = la continuité du service + la qualité du service (niveaux de services)
 - + Ces notions conditionnent les points clés du contrat = garanties + SLA + condition de de sortie contractuelle
 - + Réversibilité
 - + Prestations de réalisation - niveau de risque contractuel élevé
 - + Risque principal = la non-conformité = référentiel de conformité = **obligation de délivrance conforme**
 - + La conformité conditionne des points clés du contrat : les conditions de règlement et de sortie contractuelle
 - + Focus sur ces notions lors de la rédaction du contrat
 - + Retard
 - + Adéquation des profils avec les prestations à réaliser

Risques contractuels d'achats de prestations intellectuelles

- Retours d'expérience : de la théorie à la pratique ou ce que nous enseigne les litiges en matière d'achats de prestations contractuelles
 - + Risques spécifiques constatés en pratique
 - + Risques liés à un évènement extérieur : le fait d'un tiers, d'un changement de réglementation
 - + Risques liés à une évolution des besoins
 - + Risques liés à la rupture d'une relation commerciale établie (focus sur les contrats d'agence)
 - + Risques liés aux délits de prêt de main d'œuvre illicite et au marchandage
 - + Risques liés au niveau de connaissances des métiers du client
 - + Risques liés à la résistance au changement (l'entreprise est-elle prête?)
 - + Risques liés au niveau d'exigence du client vs. la réalité économique et contractuelle (un prix forfaitaire pour un périmètre précis d'engagements)

Avez-vous des questions ?

- Retours d'expérience : dématérialisation des contrats au sein d'un réseau de distribution
 - + Projets de contractualisation dématérialisée via un portail extranet sécurisé
 - + Accès sécurisé à un espace permettant de conclure des contrats en ligne entre une société et ses distributeurs/revendeurs
 - + Processus d'inscription au portail : CGU accepté via une signature électronique (clic ou authentification forte)
 - + Identifiants et/ou dispositif d'authentification communiqués pour les besoins de son inscription ou après pour la connexion au portail
 - + Module de commande de produits ou de services
 - + Enjeux juridiques
 - + La validité des contrats = un clic suffit ! (j'ai pris connaissance + j'accepte)
 - + La théorie du mandat apparent vs. la personne habilité à signer le contrat
 - + Les conditions générales d'utilisation de la plateforme – responsabilité de l'éditeur du portail
 - + Convention sur la preuve
 - + Distinction « B to B » « B to C » (application de dispositions du codes de la consommation)
 - + Collecte de données personnelles – déclaration du système de dématérialisation

Avez-vous des questions ?

Franklin Brousse
Email 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

PAUSE CLUB

SFR

SEALWeb

CONTRACTUALISATION ÉLECTRONIQUE

Retours d'expérience SFR et SEALWeb

FLUIDIFIER LA CONTRACTUALISATION GRÂCE A LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Pourquoi passer à la signature électronique des contrats

Signer électroniquement des contrats est :



RENTABLE



PLUS RAPIDE



FACILE
A
DEPLOYER



LEGAL



**Directive
Européenne
1999/93/CE**

Cadre juridique pour la signature électronique



Transpositions nationales

En France
**Loi du 13 mars
2000**

L'écrit sous forme électronique est admis comme preuve, sous réserve de...

- *L'identification de la personne dont il émane*
- *La conservation dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité*



Décret d'application

**Décret 2001-272
30 mars 2001**

Présomption de fiabilité de la signature électronique sécurisée, c'est-à-dire sous réserve d'utilisation...

- *D'un dispositif sécurisé de création de signature électronique*
- *D'un certificat électronique qualifié*

Cadre juridique en cours de réforme pour améliorer le déploiement de la signature électronique, l'interopérabilité et créer d'autres services de confiance numérique



Règlement eIDAS

Ex : « INTERDICTION de refuser un document au motif qu'il est électronique »

Ex : nouveau cadre pour le « Recommandé Accusé Réception électronique »



L'enjeu : identifier le signataire

demo1.sprocketsdemo.com/enterprise/momentumauto/EnvelopeRemoteRemote.aspx

CUSTOMER DATA SCREEN

Insured

Name: BORDIER JEROME

Email Address: jerome.bordier@gmail.com

Policy No.: NP-23521452

Authentication: Access Code

Access Code: 1234

Agent

Name: JEAN TIBER

Email Address: jerome.bordier@gmail.com

Agent No.: 659859

Authentication: Access Code

Access Code: 1234

Sign

Alternatives :

- Saisie d'informations personnelles
- Saisie de code SMS
- Saisie de numéro de carte d'identité
- Saisie de code « pré communiqué »
- Confirmation par appel...



Pré requis:

Avoir anticipé cette problématique et disposer d'une base de données pré alimentée avec l'information attendue



Le ROI

Exemple : contrat de prestations signé par le prestataire puis par le client

La chaine de valeur d'un contrat papier :

Préparation & négociation du contenu

Impression & envoi (2 ex.)

Paraphe & signature partenaire

Envoi

Paraphe & signature client

Renvoi Exempleaire partenaire

La chaine de valeur d'un contrat électronique :

Préparation & négociation du contenu

Signature électronique partenaire

Signature électronique client



Société de conseil et d'assistance à maîtrise d'ouvrage, spécialisée dans les projets de dématérialisation à valeur probante et dans la sécurité des systèmes d'information.

Spécialités



Signature et
preuve
électronique



Archivage &
Coffre fort
numérique



PKI
(certificats)



Authentification,
chiffrement,
horodatage



Audit & mise en
conformité
réglementaire

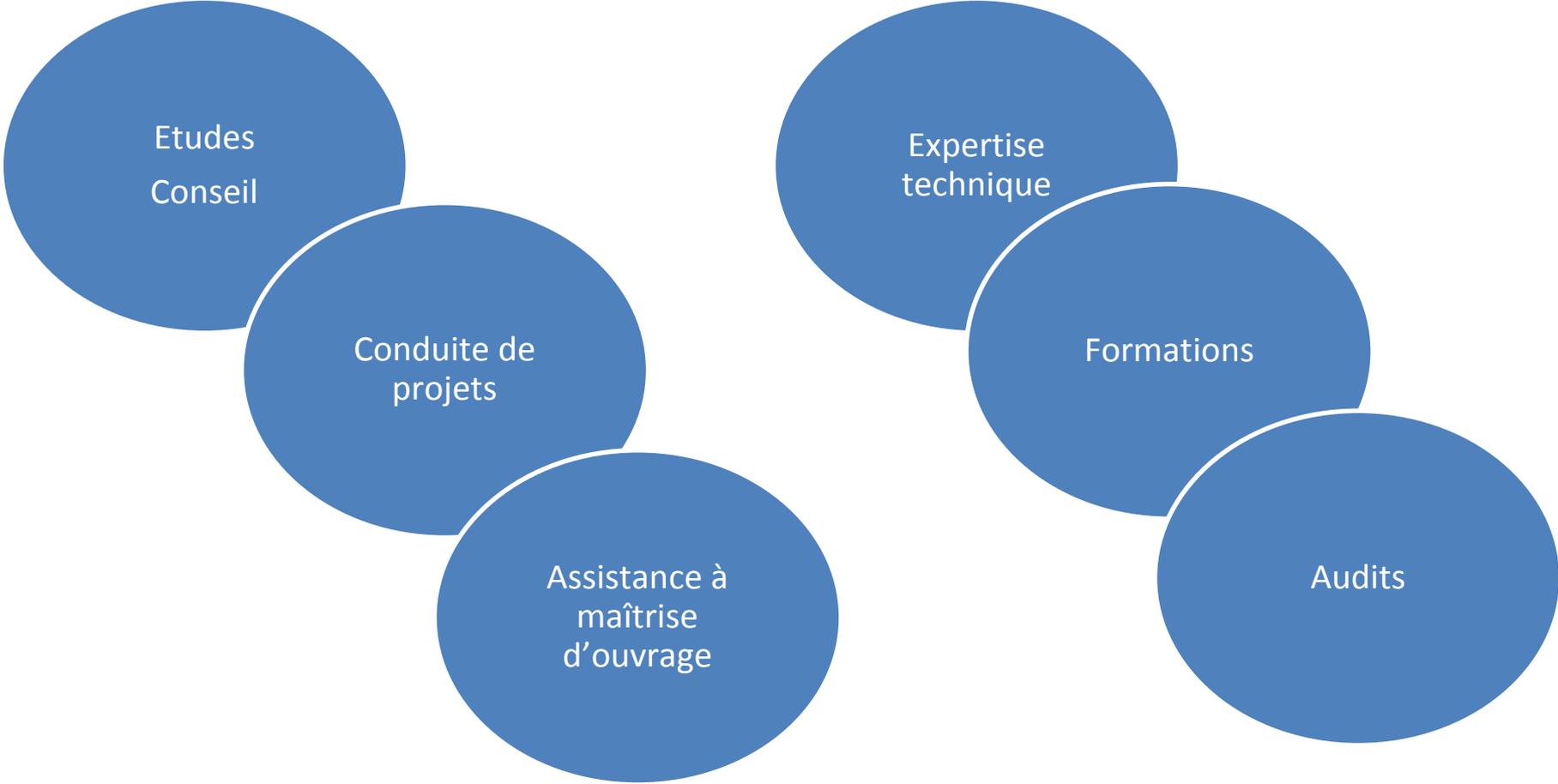


Référentiel
documentaire
sécurité



**Et surtout les usages métier de ces technologies...
(contractualisation électronique, factures électronique...)**

Types d'intervention

A diagram showing six blue circles arranged in two columns. The left column contains three circles: "Etudes Conseil", "Conduite de projets", and "Assistance à maîtrise d'ouvrage". The right column contains three circles: "Expertise technique", "Formations", and "Audits".

Etudes
Conseil

Conduite de
projets

Assistance à
maîtrise
d'ouvrage

Expertise
technique

Formations

Audits



SEALWeb

Clients privés



Banque et assurances



Industrie et services



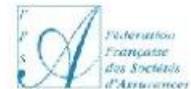
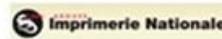
SFR

SEALWeb

Clients publics & fédérations professionnelles



Clients publics



RETOUR D'EXPERIENCE SFR PARTNERSIGN

« SFR est le 2ème opérateur télécoms en France
et le 1er opérateur alternatif en Europe »

SFR en bref

Plus de 10 milliards €
Chiffre d'affaires 2013

vivendi
actionnaire unique

Une vingtaine
de sites en France métropolitaine
(+ Réunion et Mayotte)

Plus de 9 000 collaborateurs
3 000 collaborateurs réseau et SI
2 000 collaborateurs SFR Business Team
150 métiers différents dans l'entreprise

1,5 milliard €/an
d'investissements dans les
infrastructures

**Plus de 5 millions
de foyers abonnés**
internet haut débit
Dont 3,3 millions
de clients TV



**Plus de 21 millions
de clients mobile**
dont près de 18 millions d'abonnés
64% de nos clients mobile grand public
équipés d'un smartphone

160 000
Clients entreprises,
administrations
et collectivités



250
Clients opérateurs
Fixe, MVNO,
International



SFR

Partnersign

PLATE-FORME DE DEMATERIALISATION ET DE
SIGNATURE ELECTRONIQUE DES CONTRATS

1^{ers} usages



GP

468 Point de Vente
201 Raison Sociales

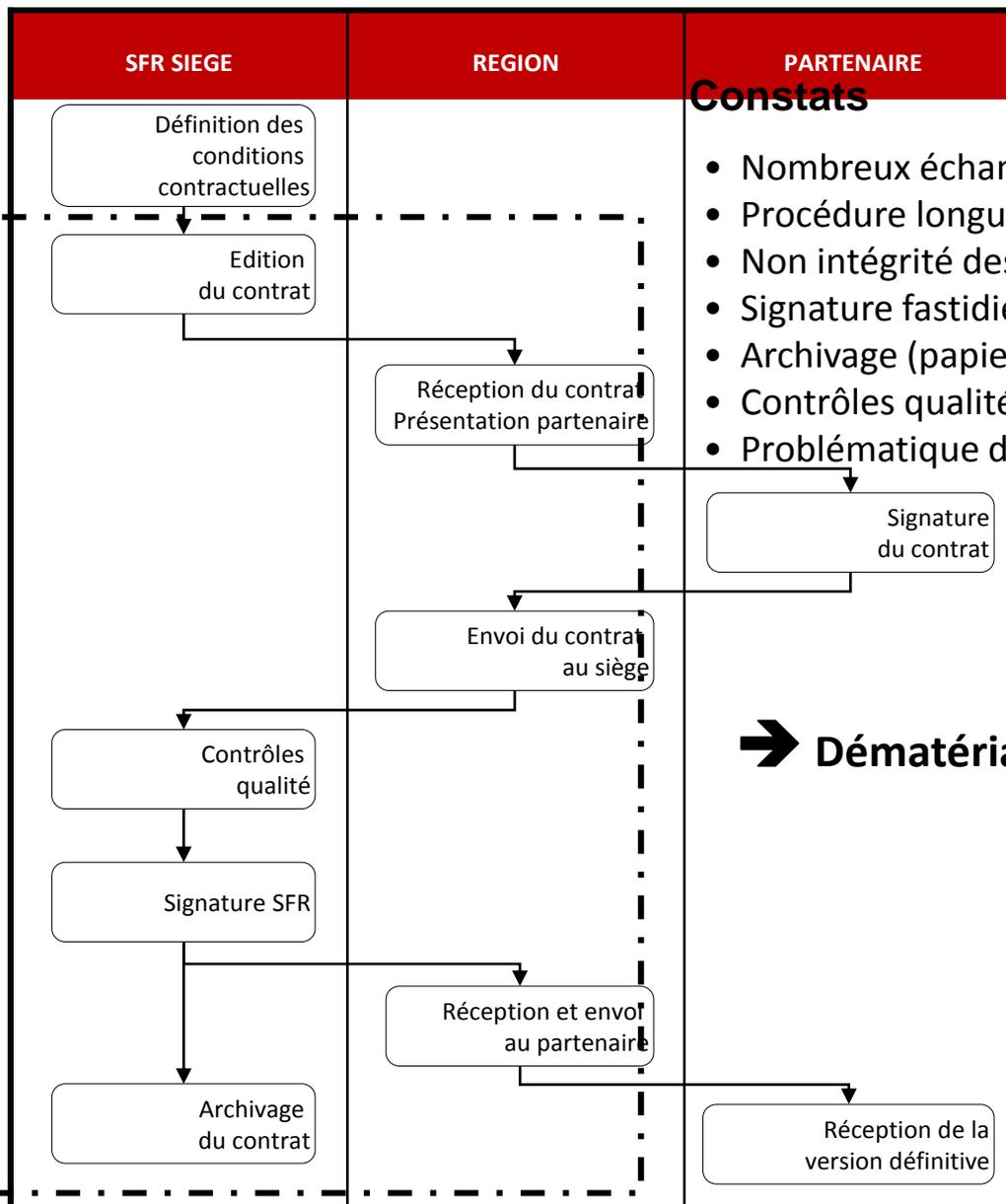


ESBT

100 Point de Vente
53 Raison Sociales

=

**Environ 27 000 contrats ou
avenants signés et archivés**





Objectifs de la plate-forme

Gestion de certificats

Gestion des référentiels métiers

Alertes

Confiance numérique

Signature électronique de documents

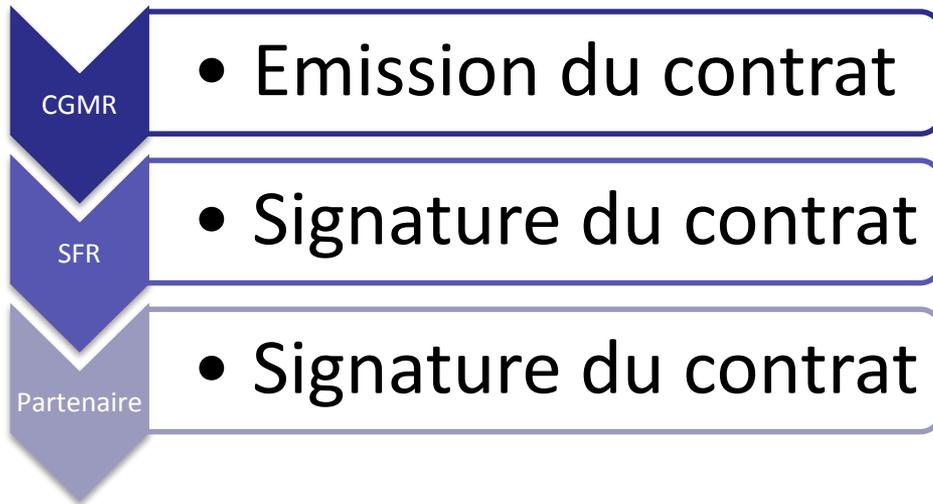
Reporting

Simplicité

Edition automatique des documents

Rapidité





Objectif : Simplification

2 jours de délai entre
chaque étape

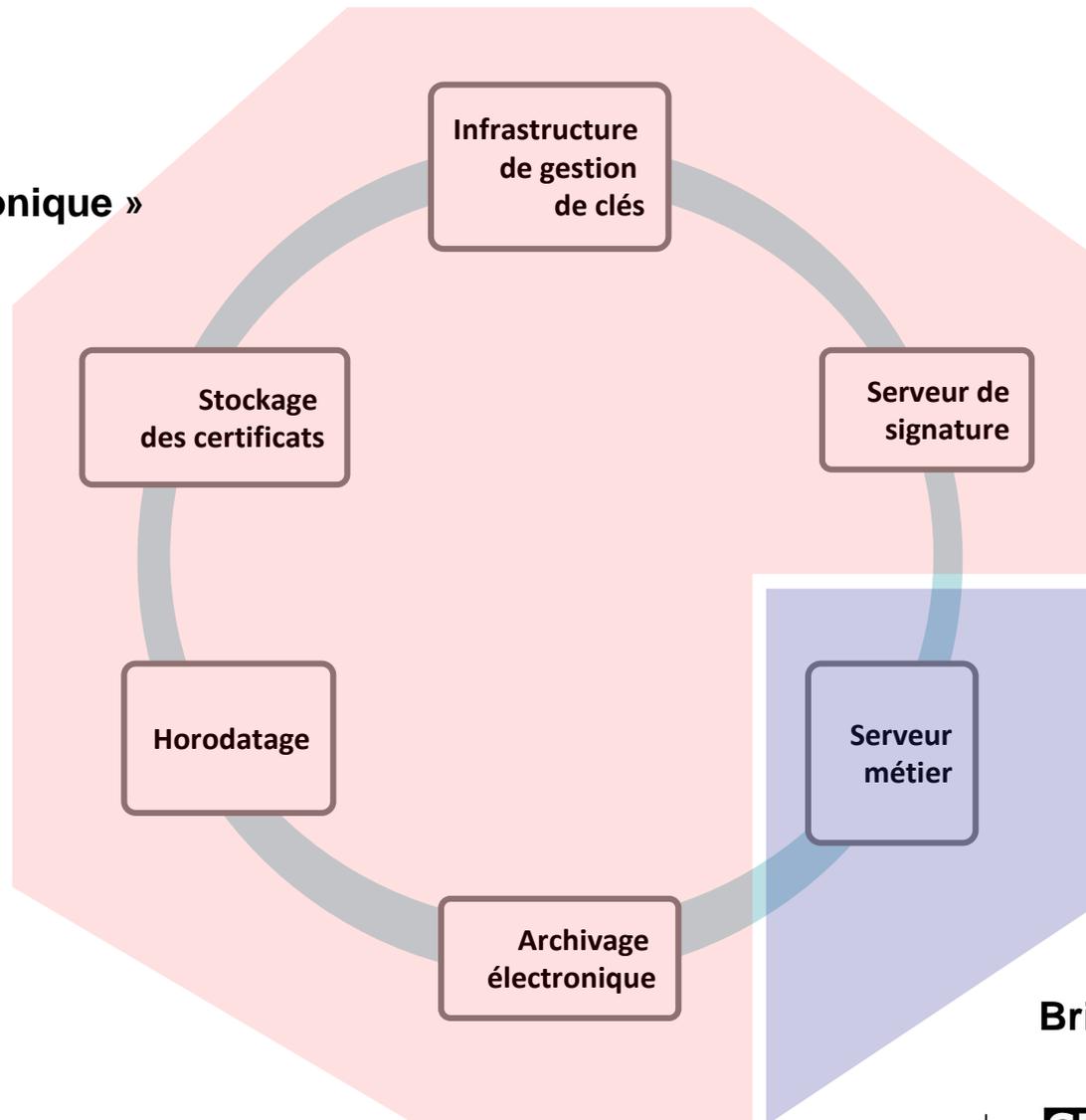
Cycle terminé en une
semaine

Contrat effectif à la
signature du partenaire



Vision modulaire du système PartnerSign

Brique
« Signature électronique »



Brique métier

SFR

Les outils pour signer



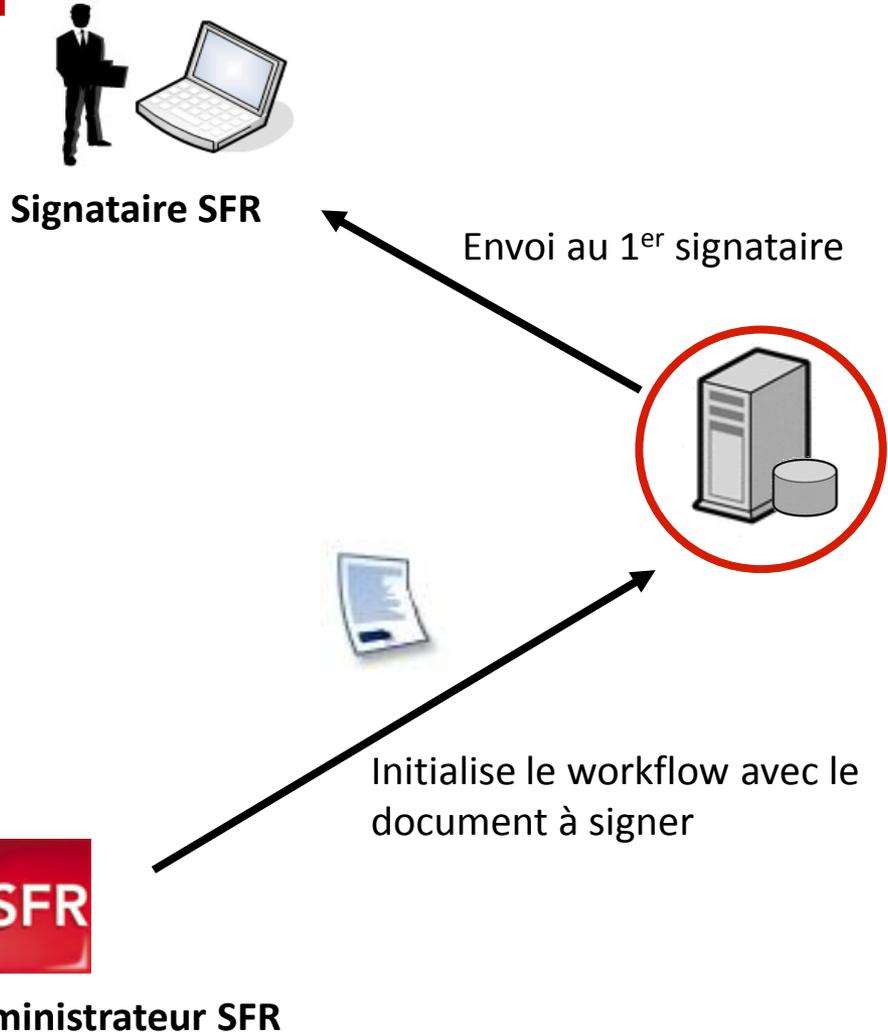
PC +
Accès internet



Capable de recevoir des SMS...

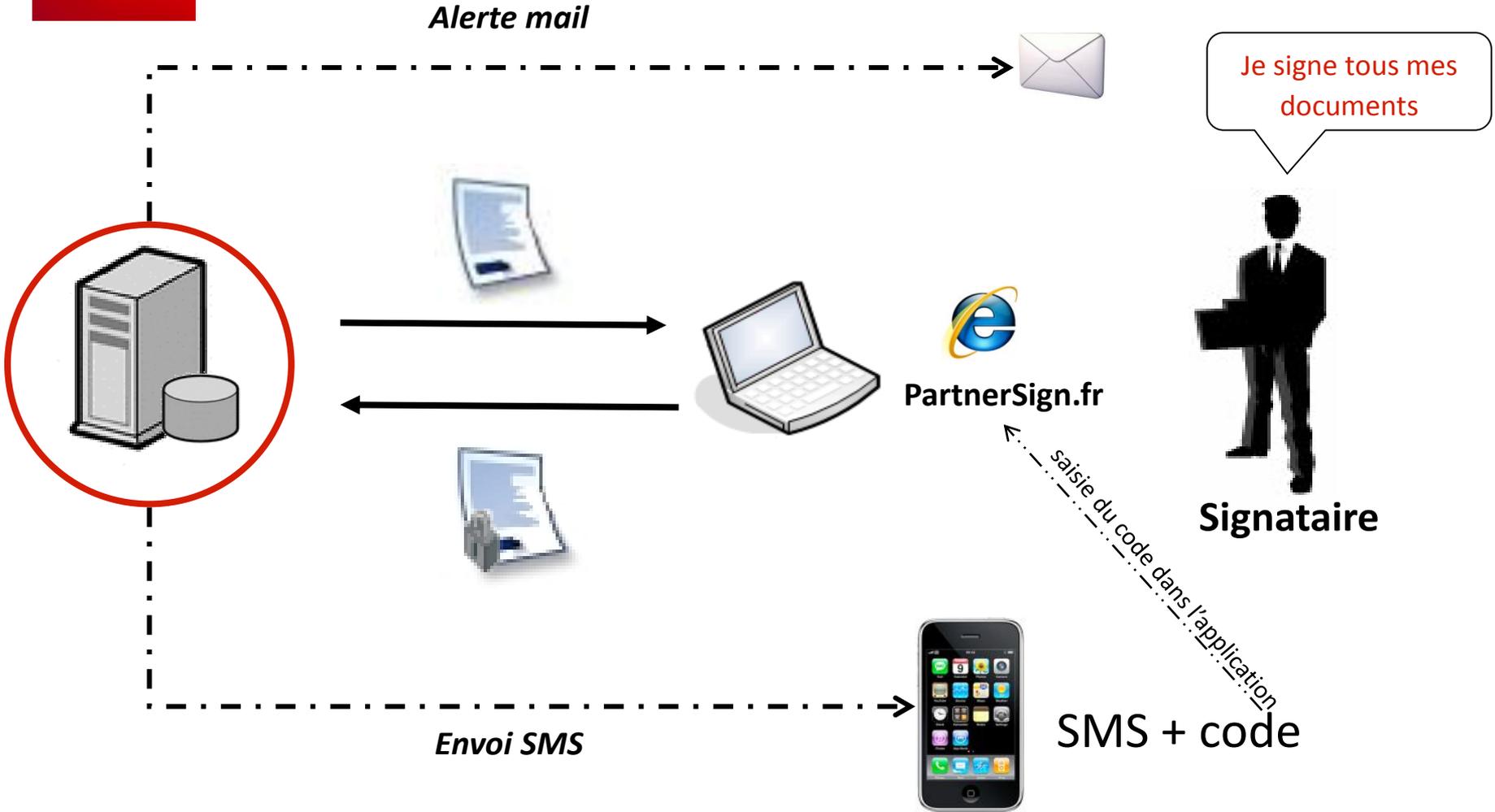


Préparation des campagnes





Détail de la phase de signature



SFR

Suite de la signature

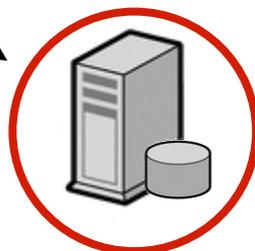


SFR



Partenaire

SFR a signé en premier



Mode de signature identique !

Le document est envoyé
signé au partenaire pour
lecture et signature



Archivage
électronique

En service depuis fin 2010

Très bonne adhésion de ce processus par les partenaires

Traitement plus rapide des campagnes de signature

Utilisable pour tous les types de contrats de prestation avec les fournisseurs SFR





Contacts

Jérôme BORDIER

SEALWeb

jerome.bordier@sealweb.eu

Christian BOUVIER

SFR

christian.bouvier@sfr.com



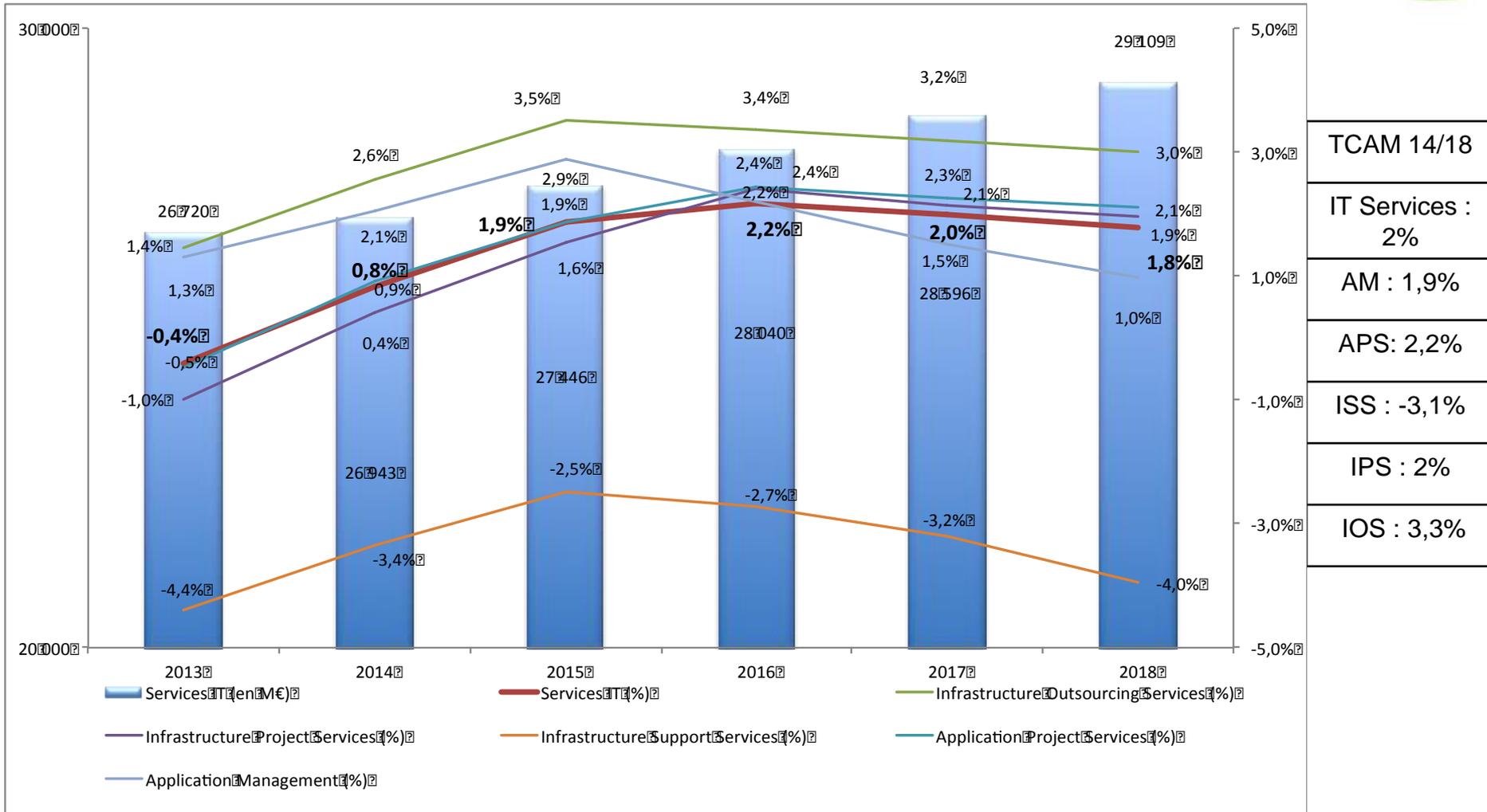
Pierre Audoin Consultants

Le marché des services IT en France

Le Club des acheteurs de prestations intellectuelles

10 juin 2014

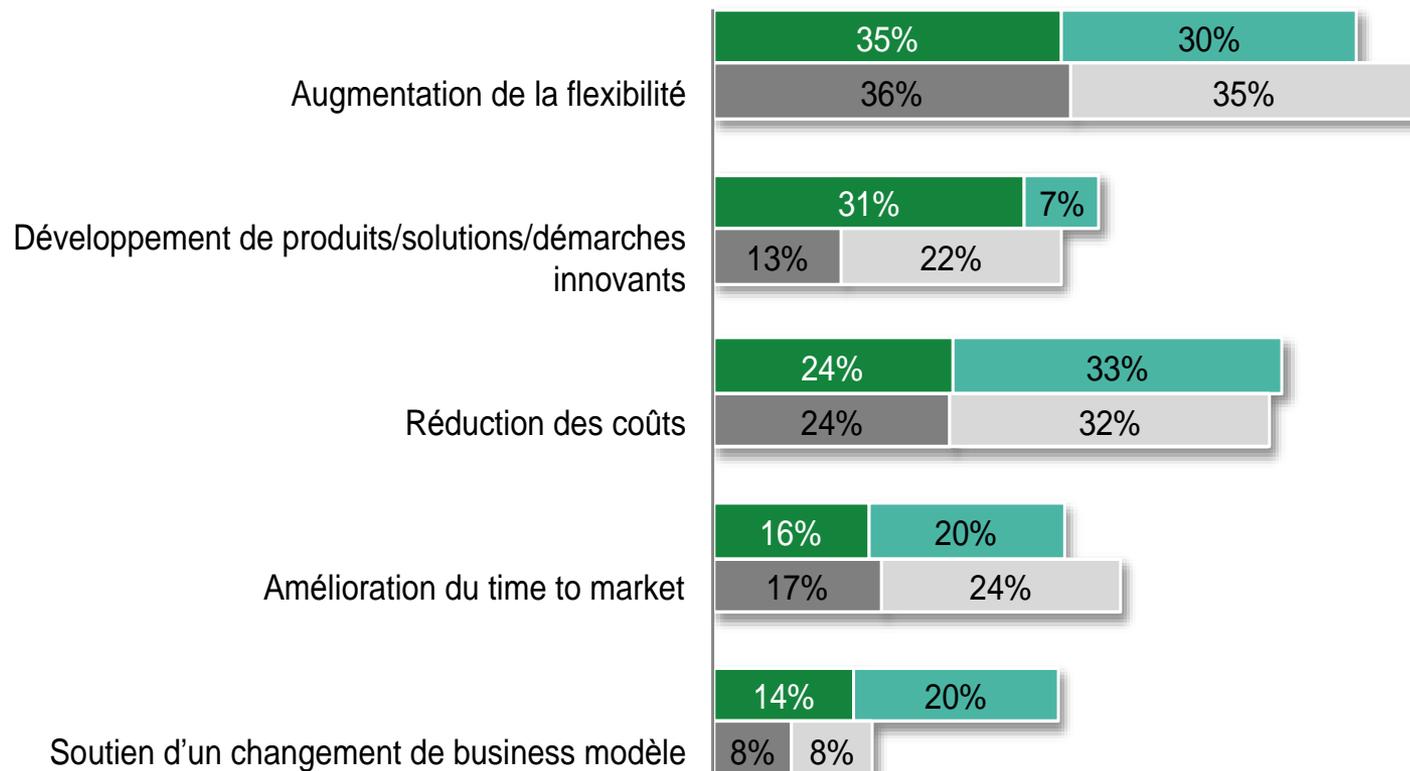
Services IT en France – Volume et croissance (2013-2018)



Le Cloud : levier de transformation

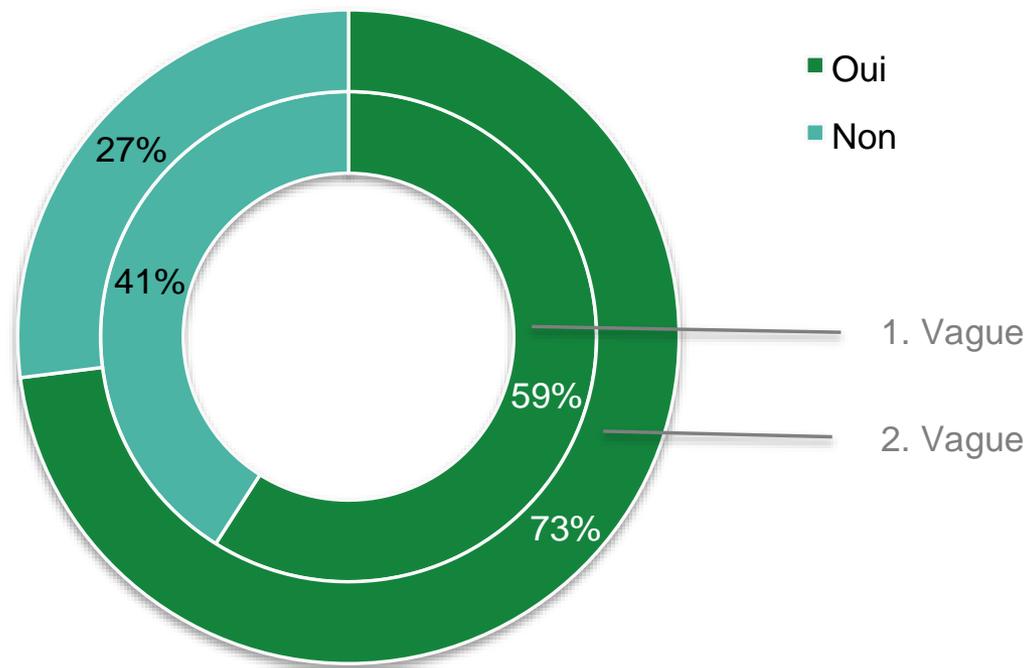
➤ Le besoin de flexibilité reste la première raison du passage au Cloud computing

2. Vague ■ Très important ■ Important
 1. Vague ■ Très important ■ Important



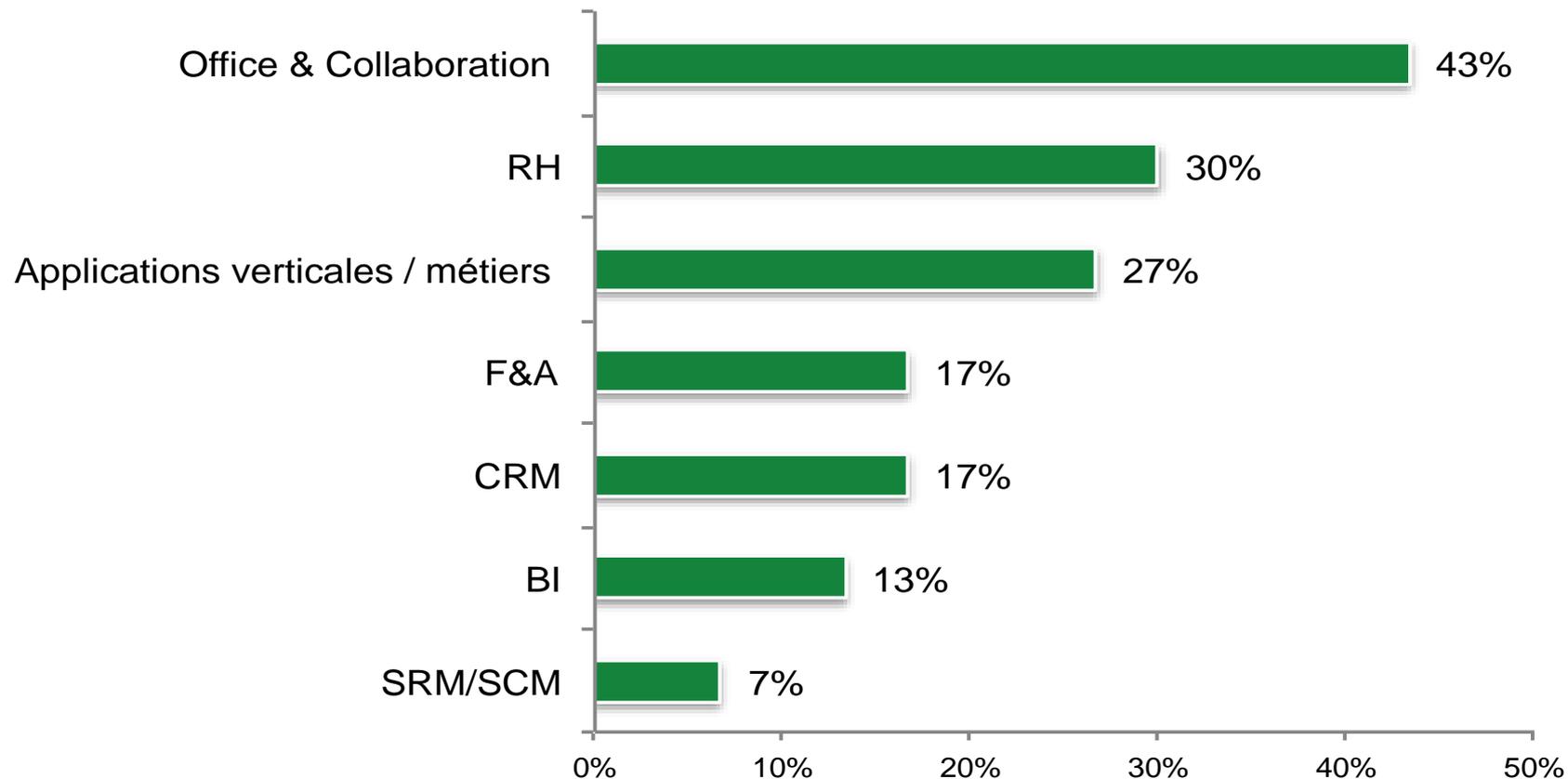
Le Cloud : levier de transformation

- Les entreprises jugent-elles au moins une application SaaS comme stratégique pour elles ?



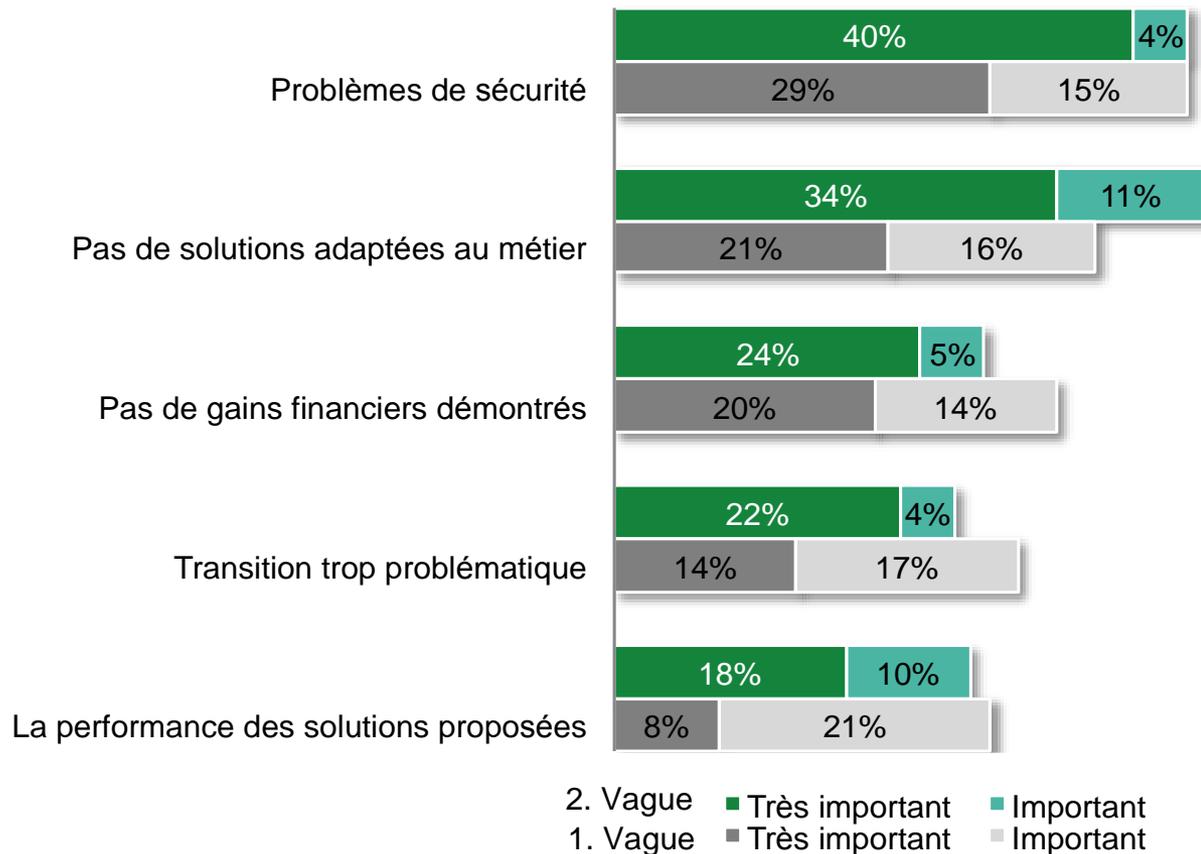
Le SaaS devient « mainstream »

➤ La demande en Cloud toujours portée sur le SaaS (65%), notamment pour:



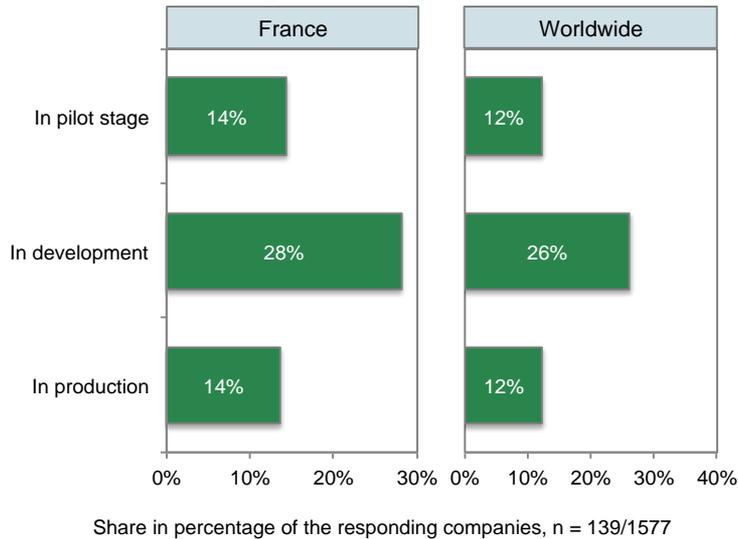
La sécurité toujours en question

➤ Les principaux obstacles au passage au Cloud



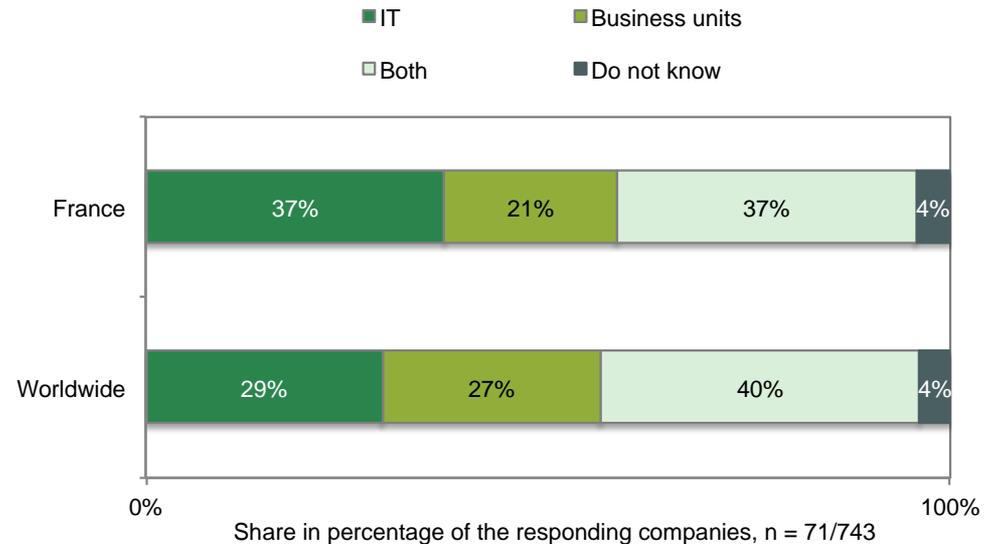
Les projets Big data en France

Does your company have big data projects in pilot stage, in development or in production?



© PAC 2013 - User Survey

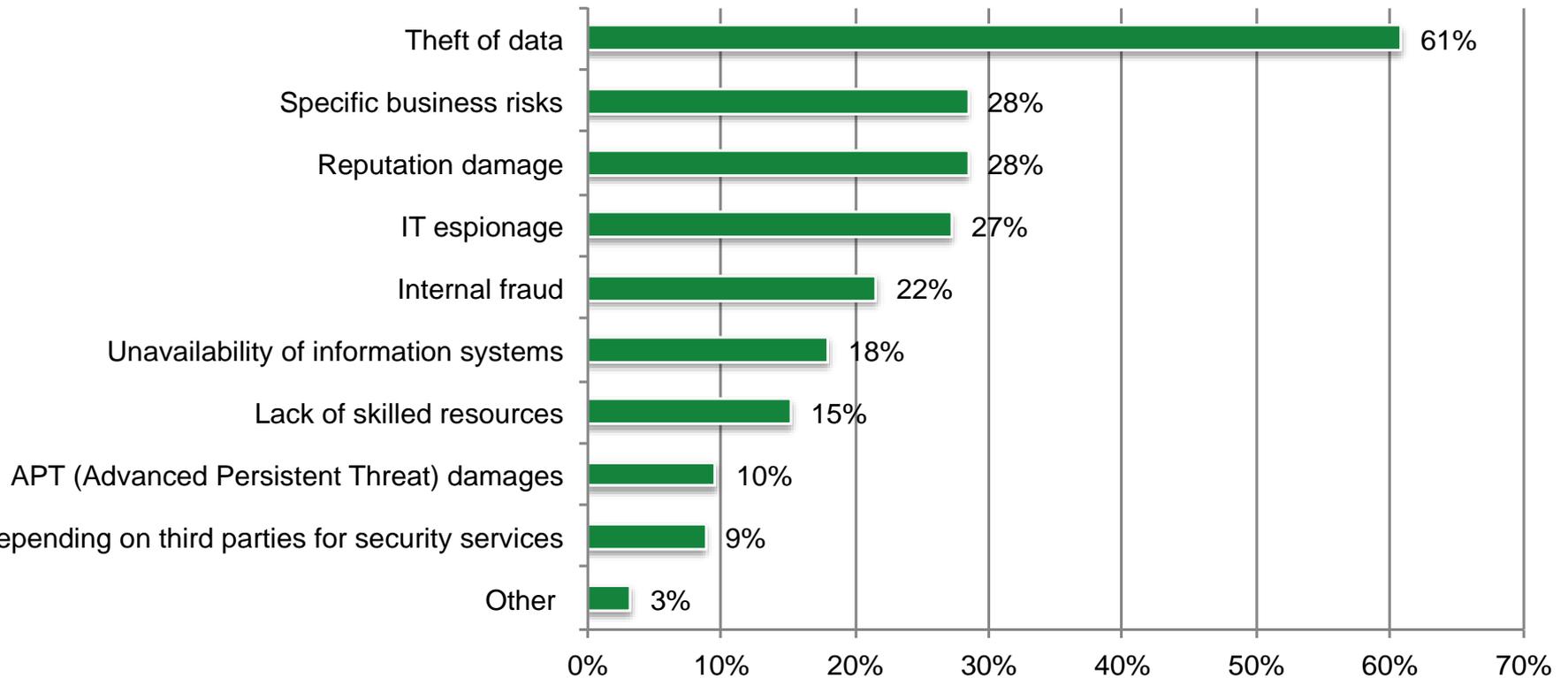
Who are the main stakeholders of your big data projects?



© PAC 2013 - User Survey

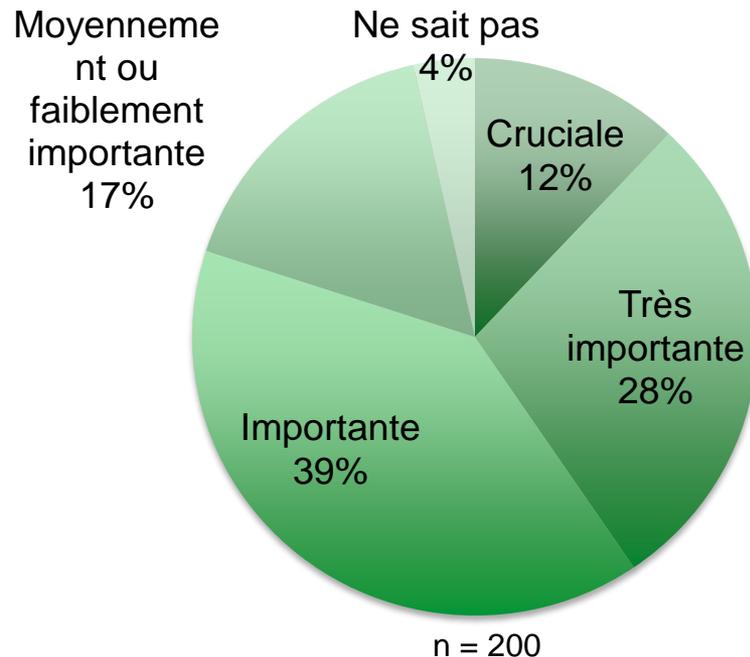
La sécurité IT très liée aux données

What are the top three risks that currently keep you awake at night?



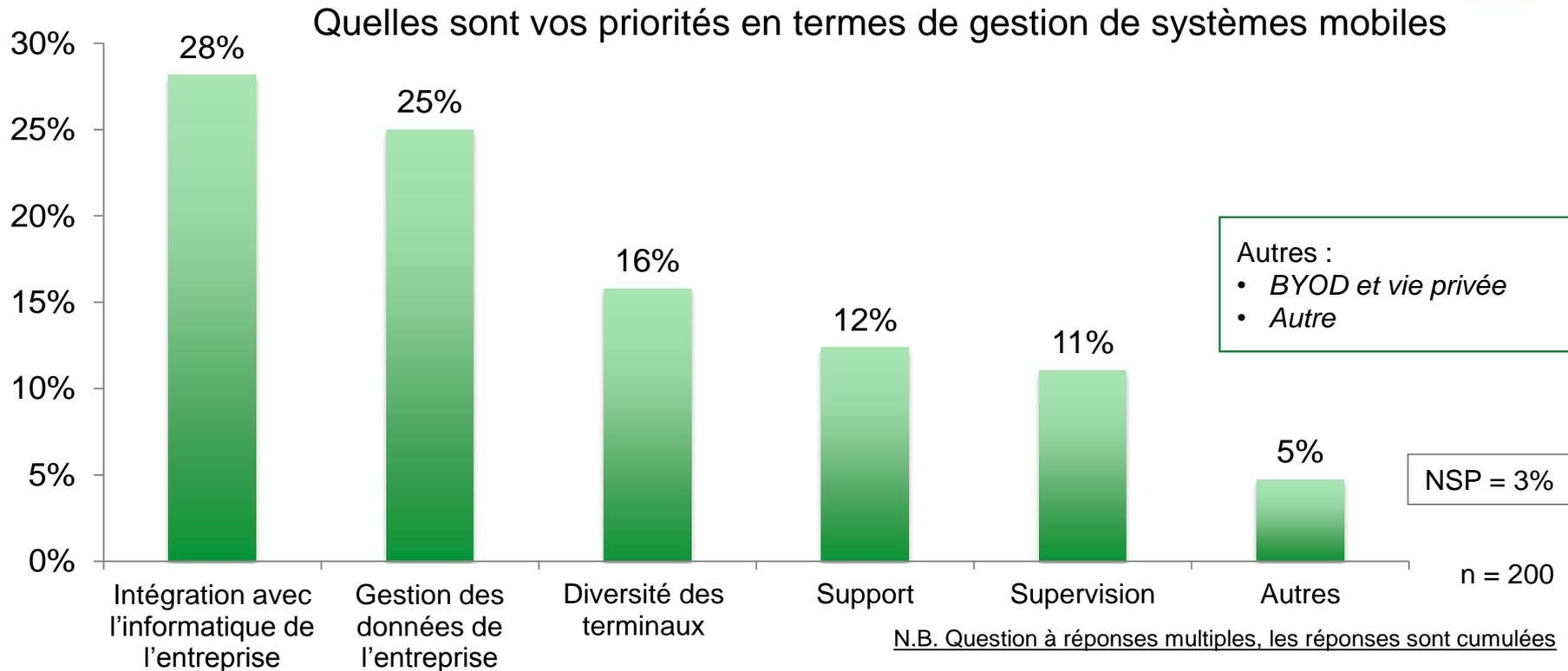
Impact de la mobilité sur la productivité et la compétitivité

Comment évaluez-vous l'impact de la mobilité sur la productivité et la compétitivité de votre entreprise ?



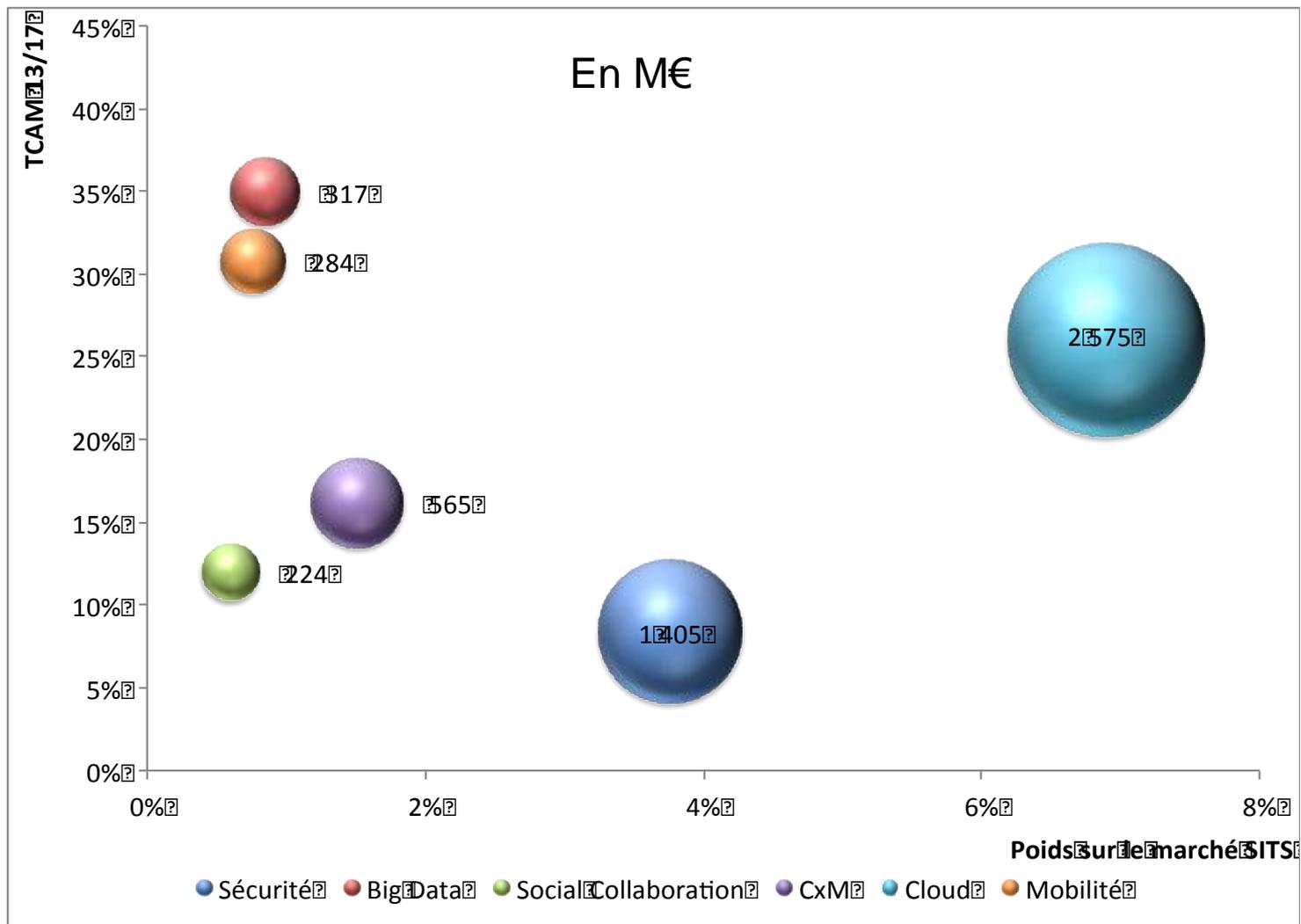
- Pour 79% des entreprises interrogées, la mobilité a un impact important voire très important ou crucial sur leur productivité et leur compétitivité.

Priorités en terme de gestion de systèmes mobiles



- L'intégration avec le SI et de la gestion des données sont les principales priorités.
- Le support/l'exploitation est secondaire.

Tailles et croissance des segments porteurs



Conclusion



I. Une montée en puissance des directions métier

II. Un marché en mutation

- Nouveaux entrants
- Nouveau positionnement pour les SSII « traditionnelles »

III. Les grands acteurs se concentrent

A propos de nous

De la stratégie à l'exécution, PAC apporte des réponses objectives et ciblées aux défis posés par l'essor du secteur des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Fondée en 1976, PAC est une société de conseil et d'études de marché spécialisée dans le domaine du logiciel et des services informatiques.

PAC aide les fournisseurs de services informatiques à optimiser leur stratégie à travers des analyses quantitatives et qualitatives ainsi que des prestations de conseil opérationnel et stratégique. Nous conseillons les DSI et les investisseurs dans l'évaluation des fournisseurs TIC et dans leurs projets d'investissements. Les organisations et les institutions publiques se réfèrent également à nos études pour développer leurs politiques informatiques.

Plus d'informations sur www.pac-online.fr

PAC's dernières nouvelles: <http://blog.pac-online.com>

PAC France

Pierre Audoin Consultants
Immeuble Actualis - 2e étage
21 boulevard Haussmann
75009 Paris, France
Tel: +33 (0) 1 56 03 67 24
info-france@pac-online.com

PAC Roumanie

Pierre Audoin Consultants
Negustori 12
023953 Bucarest-2 - Roumanie
Tel.: +40 (0) 21 410 75 80
Fax: +40 (0) 21 410 75 81
info-romania@pac-online.com

PAC Royaume-Uni

Pierre Audoin Consultants
2nd Floor, 15 Bowling Green Lane
London EC1R 0BD
Royaume-Uni
Tel.: +44 (0) 207 251 2810
Fax: +44 (0) 207 490 7335
info-uk@pac-online.com

PAC Allemagne

Pierre Audoin Consultants
Holzstrasse 26
80469 Munich, Allemagne
Tel: +49(0) 89 23 23 68 0
Fax: +49(0) 89 719 62 65
info-germany@pac-online.com

PAC Etats-Unis

Pierre Audoin Consultants
192 Lexington Avenue - Suite 1101
New York, NY 10016, Etats-Unis
Tel: +1 646 277-7250
Fax: +1 646 607-1716
info-us@pac-online.com

PAC Brésil

Pierre Audoin Consultants
Rua Pedro de Toledo, 130,
Office 61, Vila Clementino
Sao Paulo 04039-030 Brésil
Tel.: +55 (11) 5539 0280
Fax: +55 (11) 5539 0280
info-latam@pac-online.com

PAC Inde

Pierre Audoin Consultants
1208 New Delhi House,
27 Barakhamba Road,
Delhi 110001, Inde
Tel.: +91 (0) 11 4353 4818
info-apac@pac-online.com





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

Prochain Petit Déjeuner
Le jeudi 3 juillet 2014

Achats de conseil, marketing
& formation

Vote des thèmes par les adhérents
sur www.wp-conseil.fr

Merci de nous remettre le
formulaire de satisfaction!

...puis déjeuner