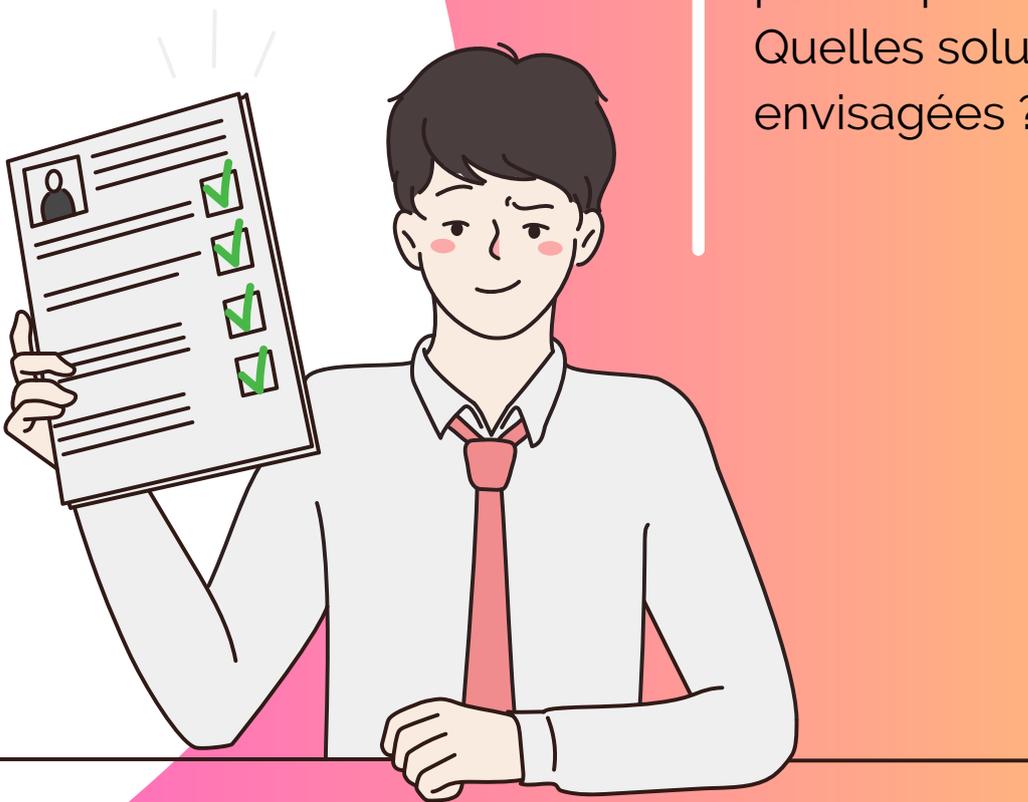


# ATELIER CO-CONSTRUCTION

## LES CLÉS D'UNE COLLABORATION RÉUSSIE ENTRE DSI ET PRESTATAIRES

Quels défis rencontrent les prestataires ? Quels enjeux se posent pour les utilisateurs ? Quelles solutions ont été envisagées ?



+ **500 organisations adhérentes**

Entreprises utilisatrices & collectivités

Ecoles & Laboratoires

Entreprises prestataires du numérique

**GROUPES**  
*de travail*



Decouvrez nos GT !

Le cœur de l'ADIRA, ce sont + de 20 groupes de travail permettant une veille et échanges entre pairs & experts autour de 4 thématiques

#PAIRS &  
EXPERTS

#TECH

#TRANSVERSES

#HUMAIN  
& DIGITAL

**2000**  
PARTICIPATIONS

**+ 20**  
GROUPES

**1**  
/ MOIS

**180**  
SESSIONS

En distanciel/présentiel ou hybride

**EVÈNEMENTS**  
*networking*



**+ 40**  
EVÈNEMENTS  
/AN

Participez à des événements, des conférences, des visites d'entreprise et rencontrez l'écosystème digital régional lors d'un moment convivial.



WEBINAIRES &  
WEBSERIES



ÉVÈNEMENTS  
ÉCOSYSTÈME



ÉVÈNEMENTS  
PARTENAIRES



PAROLES  
D'EXPERTS

**CONTENUS**  
*livrables*



Retrouvez-  
nous en  
podcasts !



Etudes, benchmarks, podcasts, vidéos, infographies, les membres de l'association ont accès à de nombreuses ressources régionales.

**DISPOSITIFS**  
*initiatives*



Créer des passerelles entre  
startups et entreprises matures !

**RELATIONS**  
**ÉCOLES-ENTREPRISES**

Favoriser les liens entre  
écoles/OF/laboratoires & entreprises !

Partager et grandir ensemble entre pairs et experts de l'écosystème IT/Digital  
de la Région Auvergne-Rhône-Alpes

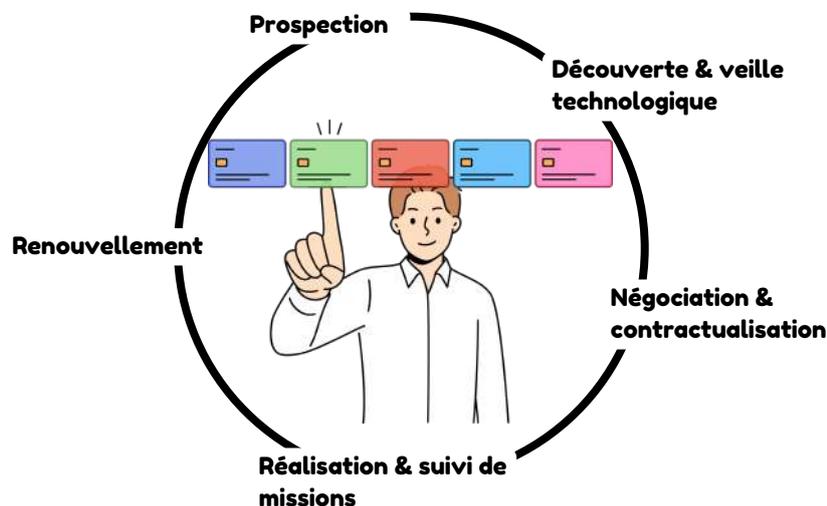
## POURQUOI AVOIR ORGANISER UNE RENCONTRE ENTRE LE GROUPE COLLABORATION DSI ET LE GROUPE STRATÉGIE PRESTATAIRES ?

Depuis l'arrivée de l'informatique dans les organisations, le progrès technologique n'a pu se faire que sur la base de collaboration entre des prestataires capables d'apporter des expertises et solutions adaptées et des entreprises utilisatrices ayant pour priorité d'améliorer leur performance opérationnelle. Ce travail main dans la main entre entreprises prestataires et organisations utilisatrices est donc indispensable. Cependant, dans la réalité, cette collaboration peut parfois être source de défis et de malentendus.

A l'ADIRA est un lieu de rencontre entre professionnels du numérique, à la fois écoles, utilisateurs, prestataires. Notre objectif est d'offrir un espace neutre où discuter ouvertement, partager des expériences et des expertises quelque soit la position de l'employeur. Il nous paraît donc naturel d'échanger sur l'expérience client-fournisseur avec les premiers concernés pour bâtir des bases saines et des bonnes pratiques afin de créer des relations durables pour un écosystème régional fort.

Les groupes de travail "Collaboration DSI" et "Stratégie Prestataires" se sont réunis pour un atelier, le 11 juin 2024. La volonté des animateurs était d'engager les discussions sur les points de frictions, les attentes et les capacités des deux parties, dans le but d'identifier des solutions concrètes à mettre en place pour chacune des parties.

Les échanges se sont structurés autour de cinq grandes parties correspondant aux différentes phases de la vie d'un contrat commercial:



Retrouvez une synthèse de ces échanges dans ce livrable, bonne lecture !

### QUI SONT LES DEUX GROUPES ADIRA DERRIÈRE CET ATELIER ?

#### • Groupe Collaboration DSI

Le club « Collaboration DSI » propose aux DSI et RSI de partager, lors de moments conviviaux, leurs expériences, connaissances et questionnements sur des sujets variés qu'ils soient d'ordre organisationnel, fonctionnel ou technique.



##### Animateurs

**Yohann Burgan** (Directeur des systèmes d'information - ALIXIO Group)

**Chloé Coullomb** (Directrice des systèmes d'information - KORUS Group)

#### • Groupe Stratégie Prestataires

La vocation de ce groupe de travail sera d'échanger et travailler sur des enjeux communs, tels que l'attractivité du secteur et les formations, les évolutions des métiers et des pratiques, ou encore les révolutions technologiques à venir. Acteurs : Directions Générales et/ou Régionales de Cabinets de conseil, ESN, éditeurs, hébergeurs, télécom...



##### Animatrice :

**Sandrine Charroy-Guthmuller** (Associée Audit IT et Conseil IT, Grant Thornton France)

POUR ALLEZ PLUS LOIN :  

Retrouvez l'intervention de Philippe Rosé, rédacteur en chef de Best Practices - Benchmark digital et business et Auteur du livre [Les relations avec les fournisseurs IT en 40 questions](#).



CLICK HERE 

# Prospection

## QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES CÔTÉ PRESTATAIRES ?

### Il peut être difficile de comprendre le fonctionnement d'une organisation et à cartographier les métiers de l'extérieur

Même si certains modèles d'organisation ont des similitudes, chacune a son propre fonctionnement avec ses métiers, ses lignes hiérarchiques et sa culture. Venant de l'extérieur avec un nombre réduit d'informations, il est parfois difficile de comprendre une structure et donc d'optimiser la prise de contact en identifiant le bon interlocuteur au bon moment.

### Obtenir une occasion de présenter son travail dû au manque de temps accordé représente le plus gros frein de développement.

Il est essentiel que les DSI puissent libérer du temps malgré leurs emplois du temps chargés afin d'accueillir la prospection en amont et pas seulement aux gros acteurs du marché. Souvent, des petites structures pertinentes passent inaperçues, éclipsées par les grandes entreprises du marché par manque d'opportunités de pouvoir présenter leur travail.

### Il est essentiel d'obtenir la validation des différents niveaux hiérarchiques. Il est parfois compliqué de cerner les intérêts et les divergences de chacun.

Dans beaucoup d'entreprises, nous pouvons observer que la direction informatique s'occupe de la stratégie et des points techniques alors que la direction générale gère la stratégie globale ainsi que la validation des budgets.

La DSI joue un rôle de "prestataires" auprès de sa direction. Les points d'intérêt et de sensibilité sont parfois différents, mais ils sont très rarement expliqués, ne permettant pas aux prestataires de proposer une offre convenant aux deux parties.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Organiser des rendez-vous thématiques

Les rencontres avec des experts lors d'événements thématiques constituent une option très appréciée par les utilisateurs. Ces manifestations, qui regroupent diverses solutions et innovations, offrent aux participants la possibilité de découvrir de nouvelles opportunités sans engagement direct. Elles créent une atmosphère favorable en levant la barrière de la méfiance initiale, permettant ainsi une exploration plus libre et sereine.

### • Rendre la prise de contact agréable

La politesse et le respect dans les échanges sont les bases d'une communication réussie. Individualiser les échanges signifie traiter chaque utilisateur comme un individu unique avec des besoins et des attentes spécifiques. Cela implique donc de personnaliser les messages en fonction des interactions précédentes et des informations connues sur l'utilisateur.

De plus, essayer de prospecter auprès de tous les managers de l'organisation peut être vécu comme intrusif et la démarche devient alors contreproductive.



## QUELS SONT LES ENJEUX CÔTÉ UTILISATEURS ?

### La prise de contact intrusive de certains rend réfractaire le moindre contact des autres

La digitalisation et le marketing automation ont permis à certains de développer des outils et des techniques trop intrusifs, frôlant même parfois le harcèlement. Les prestataires doivent trouver le bon équilibre entre la sollicitation des utilisateurs et le respect de leur espace personnel, au risque de voir la relation entre ces deux acteurs se dégrader.

De ce fait, de nombreux DSI deviennent imperméables à la rencontre de nouvelles entreprises prestataires par crainte d'être envahis.

### Les prises de contact ne sont pas toujours personnalisées et les promesses sont changeantes

Il est essentiel que le prospect ou le client soit réellement écouté concernant ses besoins. Trop souvent, les discussions dérivent vers l'élargissement du contenu du contrat, sans répondre précisément aux attentes initiales, laissant l'intérêt commercial primer sur le côté pratique.

Il est également crucial de fournir des estimations claires et précises dès le départ. Il peut être frustrant de recevoir une facture finale qui dépasse le budget initialement prévu. Pour éviter les surprises désagréables lors de la validation des budgets, il est nécessaire de s'engager à fournir des devis réalistes et détaillés. En effet, les DSI ne sont pas toujours les décisionnaires finaux et doivent présenter un projet clair, structuré et budgétisé pour une validation auprès de ses supérieurs.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • S'ouvrir à la prospection de tous types de prestataires

Pour les DSI, s'ouvrir à la prospection de diverses formes d'organisation de prestataires est essentiel. En valorisant à la fois les grands acteurs du marché et les petites structures innovantes, ils peuvent accéder à des solutions de pointe et bénéficier de l'agilité et de la réactivité des petites entreprises. Cette approche encourage un écosystème équilibré et dynamique. Cette ouverture permet un travail d'alignement essentiel dès le début des démarches avec les critères de sélection fixés et donc un choix de prestataire plus cohérent avec l'organisation utilisatrice.

### • Livrer les clés de lecture afin de faciliter la compréhension des besoins réels

Il est essentiel que les décideurs fassent un pas en dévoilant son fonctionnement, ses attentes ainsi que sa vision de l'avenir. Cette démarche permettra à l'entreprise prestataire de faire des propositions commerciales cohérentes avec les besoins et surtout réalisables que ça soit dans les étapes de build comme dans les étapes de run.



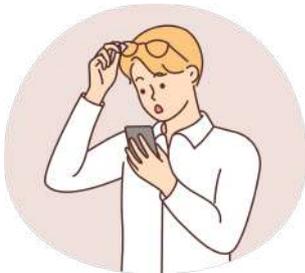
# Découverte & veille

## QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES CÔTÉ PRESTATAIRES ?

### La différenciation représente à la fois un atout et un défi

Les prestataires évoluent sur un marché saturé par le nombre de concurrents avec des propositions souvent proches. Cet environnement est également très dynamique avec un rythme soutenu d'innovation. Une veille technologique, une mise à niveau continue des compétences ainsi qu'un investissement dans la recherche et le développement sont essentiels pour répondre aux attentes des clients et se démarquer sur le marché. Ce besoin constant de renouvellement est très énergivore.

Il n'est pas rare que les utilisateurs ne soient pas transparents quant aux raisons de leurs choix de fournisseurs, compliquant ainsi l'amélioration des offres par les prestataires. Comprendre les véritables motifs derrière les décisions d'achat des clients est crucial pour ajuster et optimiser les propositions commerciales.



## QUELS SONT LES ENJEUX CÔTÉ UTILISATEURS ?

### La diversité et la complexité des offres rendent les possibilités floues

Le marché des technologies de l'information est vaste et en constante évolution, avec une multitude de solutions et de prestataires disponibles. Cette diversité peut rendre difficile la comparaison et le choix des solutions les plus adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise. De plus, certaines entreprises peuvent exagérer les capacités de leurs solutions dans leur marketing, créant des attentes irréalistes et menant à des déceptions post-achat.

### Un alignement avec les besoins et la stratégie de l'entreprise rend les démarches complexes

Trouver des solutions qui s'alignent parfaitement avec les objectifs stratégiques et les besoins opérationnels de l'entreprise est souvent un défi. De plus, les besoins des entreprises évoluent rapidement, et il peut être difficile de trouver des partenaires capables de s'adapter à ces changements. Il est essentiel que les solutions technologiques soient compatibles avec les systèmes existants de l'entreprise pour éviter des problèmes d'intégration. La migration des données vers de nouvelles plateformes peut être complexe et risquée, nécessitant une planification minutieuse.

### Les métiers et l'actualité sont des sources de pression continues pour les DSI

Les DSI sont confrontés à des changements technologiques rapides qui rendent obsolètes de les solutions mises en place. Les métiers exigent constamment de nouvelles technologies pour rester compétitifs et efficaces. Il est crucial pour les DSI de conseiller adéquatement leurs équipes pour répondre efficacement aux besoins internes, tout en s'intégrant dans les infrastructures et les pratiques déjà en place.

Cette situation génère une pression considérable, obligeant les DSI à suivre l'actualité technologique de manière proactive pour offrir des solutions toujours pertinentes et à jour.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Accompagner les utilisateurs dans leur veille

L'entreprise prestataire pourrait offrir des rapports comprenant une veille technologique axée sur les marchés et les enjeux particuliers de ses clients. Cette approche proactive serait bénéfique lors des phases de personnalisation, avec des méthodes et des outils adaptés aux utilisateurs et à leurs infrastructures existantes, assurant ainsi une solution sur mesure et optimale.

### • Aider la DSI dans la mise en place de nouveaux projet grâce à des outils de communication

Le développement d'outils de communication à destination des équipes métiers pourrait leur permettre de visualiser les différentes étapes d'un projet, les enjeux, ainsi que les bénéfices à long terme. L'objectif est d'embarquer toutes les parties prenantes au projet en simplifiant les concepts techniques. Cela permettra aux équipes métiers de mieux appréhender les défis et les processus liés à la mise en œuvre ou à la maintenance des projets.

### • Clarifier les Offres

Le rôle du prestataire est également d'accompagner son client dans le choix des offres en clarifiant bien les services proposés afin que la prise de décisions soit éclairée par rapport aux besoins et aux services proposés sur le marché.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Choisir des prestataires sur la même longueur d'onde

Ce soutien doit être constant, notamment en cas de problèmes ou de défis rencontrés au cours du projet. La relation créée doit être celle d'une vraie équipe soudée et certains critères relationnels sont essentiels comme :

- Réactivité aux problèmes : Les prestataires doivent être prêts à intervenir rapidement et efficacement dès qu'un problème survient, montrant ainsi leur engagement et leur fiabilité.
- Communication transparente : Les utilisateurs doivent sentir que le prestataire est toujours à leurs côtés, quel que soit le défi rencontré et même lorsqu'il s'agit de mauvaises nouvelles.
- Proactivité : Les prestataires doivent anticiper les besoins et les problèmes potentiels, proposant des solutions avant même que les utilisateurs ne s'en rendent compte.

Le choix d'une entreprise prestataire va au delà de la propositions de services, il faut que les valeurs, la culture et la façon de fonctionner des deux parties soient alignées.

### • Donner de la visibilité et un sens sur les choix faits

L'amélioration dépend des retours des clients. Il est crucial que les prestataires comprennent les raisons pour lesquelles un contrat n'a pas été signé ou a été annulé. La DSI doit faire preuve de transparence concernant les étapes de progression internes, les obstacles ou les incertitudes, ainsi que les justifications des décisions, qu'elles soient favorables ou défavorables.



# Contractualisation

## QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES CÔTÉ PRESTATAIRES ?

### Prendre le temps d'avoir des échanges réguliers, un rituel sous-coté.

Les échanges continus entre la DSI et les prestataires sont essentiels. Trop de périodes de freeze ou de black-out peuvent nuire à la collaboration et à l'atteinte des objectifs. Dû à des emplois du temps chargés, certains ne prennent pas le temps, mais cette approche favorise l'amélioration continue, en ajustant les stratégies et les solutions en fonction des retours d'expérience et des évolutions des besoins.

### Certains utilisateur profitent de leur position de force pour ne pas veiller à avoir des contrats équilibrés pour les deux parties

Les DSI doivent s'assurer que les contrats soient justes et bénéfiques pour les deux parties, permettant ainsi une collaboration saine et durable. Estimer justement les coûts et la valeur des solutions est essentiel. Les DSI doivent se mettre d'accord avec les parties prenantes et rester à l'écoute des différentes perspectives.

### Des périodes de négociation qui n'en finissent plus

Les périodes de négociation et de contractualisation sont souvent très longues. Une DSI efficace cherche à optimiser ces phases pour éviter les retards et les frustrations, mais ce n'est pas toujours le cas. Une bonne préparation et une communication claire peuvent réduire la durée de ces négociations.

### Un (e) DSI, la personne clé pour favoriser une bonne communication avec les parties interne

Trop d'interlocuteurs rallongent les échanges et compliquent la prise de décision. Il est important pour les DSI de rationaliser les points de contact et d'assurer une communication fluide et efficace entre les différents acteurs impliqués. L'ajout du métier des acheteurs dans le processus peut rajouter des difficultés dans les échanges. Les DSI doivent naviguer avec habileté entre les exigences et les besoins techniques pour s'assurer que les décisions prises sont optimales pour l'ensemble de l'entreprise.

## QUELS SONT LES ENJEUX CÔTÉ UTILISATEURS ?

### La variabilité des prix, un danger pour la faisabilité du projet

Les augmentations soudaines de prix peuvent mettre en péril la faisabilité de nombreux projets. Les utilisateurs, souvent contraints par des budgets stricts, peuvent se retrouver incapables de poursuivre un projet si les coûts dépassent soudainement les prévisions initiales. Les contrats devraient inclure des clauses concernant les augmentations de prix, permettant aux utilisateurs de planifier et de budgétiser en conséquence. En outre, une communication ouverte sur les raisons des hausses de prix peut aider à maintenir la confiance et la coopération.

### La découverte à la dernière minute du changement de professionnel en charge du projet n'est pas rassurant

Souvent, les utilisateurs s'attendent à ce que leur projet soit géré par des experts, comme initialement promis, mais se retrouvent avec des juniors moins expérimentés. Cela peut entraîner des retards, des erreurs et une déception générale quant à la qualité du service. En fonction du projet et du timing projeté en interne, ces changements peuvent être un réel frein à la contractualisation.

### La relation prestataire/utilisateur n'est pas seulement une relation business mais plus une relation de partner

L'élément clé de cette relation est le respect mutuel. Chaque partie doit se sentir écoutée et comprise. Cette dynamique favorise une atmosphère de confiance et de coopération, où les deux parties peuvent travailler ensemble vers des objectifs communs, sur le long terme. Il arrive souvent que les fournisseurs ne soient pas transparents en dissimulant certaines informations par intérêt commercial afin de retenir le client.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Ne pas faire durer inutilement le processus

Un processus inutilement long peut frustrer les utilisateurs et nuire à l'efficacité des projets. Cela implique de planifier soigneusement les interactions, de fixer des délais réalistes tout en respectant les engagements pris.

La gestion efficace du temps montre du respect pour les priorités de l'utilisateur et améliore l'expérience globale. Elle permet également d'accélérer la prise de décision et de maintenir le projet sur la bonne voie.

### • Faire des propositions réalisables et adaptées aux besoins

Il est essentiel d'obtenir des estimations build et run dès le début du projet afin d'évaluer la faisabilité et de s'aligner sur les priorités et la stratégie de l'entreprise. Les propositions doivent être flexibles, permettant ainsi d'ajuster les offres en fonction des besoins des utilisateurs, garantissant ainsi des solutions adaptées et réalisables à chaque étape du projet.

### • Assurer une transparence des coûts

Il est crucial de comparer les tarifs journaliers moyens (TJM) aux standards ou grilles de prix du marché pour mieux évaluer les offres. Afin de réduire les risques liés aux écarts de prix, les fournisseurs doivent adopter une politique tarifaire claire et prévisible. La transparence totale sur les coûts, y compris les frais supplémentaires potentiels, est essentielle pour légitimer les demandes et garantir une meilleure visibilité budgétaire.



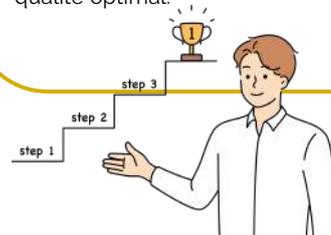
## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Assurer le contact entre toutes les parties en interne

Les DSI jouent un rôle clé en facilitant la communication entre leurs équipes et les équipes métiers, souvent comparables à des acteurs qui ne se parlent plus. Ils s'assurent ainsi que les échanges sont fluides et constructifs, permettant ainsi une meilleure collaboration et une compréhension mutuelle des enjeux et des besoins de chaque partie.

### • Etre transparent sur les besoins et les ambitions de l'organisation

Il est important de fournir une analyse détaillée des coûts et des bénéfices afin de démontrer clairement la valeur ajoutée des projets. Cette transparence permet aux prestataires de mieux comprendre les objectifs des utilisateurs. Ainsi, les besoins et les coûts associés sont estimés au plus juste tout en maintenant un niveau de qualité optimal.



# Suivi de missions

## QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES CÔTÉ PRESTATAIRES ?

### Les utilisateurs doivent optimiser la communication avec un partage d'informations pour un suivi efficace des prestations

Pour optimiser la relation entre fournisseurs et utilisateurs, il est crucial d'établir des KPIs clairs qui illustrent les objectifs et permettent un suivi rigoureux. Ces marqueurs facilitent la transparence et la responsabilité. Des échanges réguliers et approfondis sont également indispensables pour assurer un bon suivi et répondre aux besoins évolutifs des utilisateurs. Pour bénéficier de ces outils de visualisation, il est essentiel que les utilisateurs fassent confiance et transmettent les informations aux prestataires.

### Donner sa confiance peut paraître risqué mais ce pari est très vite gagnant grâce à la créativité engendrée.

Offrir plus de liberté dans le choix des technologies et des méthodes utilisées par les prestataires peut être un puissant moteur d'innovation et de performance. Cela permet de tirer pleinement parti des compétences des prestataires, d'encourager une plus grande flexibilité et adaptabilité, et de renforcer l'engagement et la motivation. Cependant, pour que cette approche soit réussie, elle doit être soutenue par l'organisation utilisatrice.

### Les évolutions du marché du travail poussent les prestataires à faire évoluer leur recrutement sans pour autant changer les prestations des clients

Face à l'augmentation des coûts en France, de nombreux prestataires cherchent des ressources à l'étranger, ce qui peut poser des défis en termes de coordination et de qualité. En effet, aujourd'hui, les offreurs de solution peuvent avoir des effectifs à l'autre bout du monde, appartenant à différentes cultures. Malgré ces paramètres géographiques, une proximité doit être créée avec les utilisateurs.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Avoir un seul interlocuteur pour faciliter le partage d'information et le suivi

Désigner un interlocuteur principal pour chaque contrat permet de centraliser la communication et d'assurer un suivi cohérent des engagements pris lors de la phase initiale. Ce référent veille à ce que les promesses soient respectées tout au long du projet. De plus, un support proactif et réactif doit être mis à disposition des utilisateurs, avec des équipes dédiées prêtes à intervenir rapidement et efficacement en cas de besoin.

Enfin, la présence des commerciaux à des étapes clés du projet peut être bénéfique pour clarifier les offres et assurer que les engagements sont respectés.

### • Attention à certains types de contrat

Les CDI de mission offrent de la flexibilité et permettent de répondre rapidement à des besoins spécifiques, mais ils présentent des inconvénients en termes de continuité, gestion, coûts et sécurité, qui doivent être soigneusement évalués par la DSI et l'organisation. De plus, il existe un risque lié au délit de marchandage, qui survient lorsque la DSI fait appel à un prestataire pour fournir du personnel sans respecter les obligations légales d'embauche. Ce délit, défini par le Code du travail (article L. 8231-1), peut entraîner un préjudice pour le salarié et l'évasion de dispositions légales ou conventionnelles, et doit être pris en compte dans la gestion des prestataires.



## QUELS SONT LES ENJEUX CÔTÉ UTILISATEURS ?

### L'importance d'avoir un contact dédié n'est pas un caprice.

Il est fortement apprécié d'avoir un contact unique afin d'assurer une communication claire et cohérente. Cela permet d'avoir un suivi personnalisé en comprenant mieux les besoins spécifiques du projet et en assurant une réponse rapide et appropriée aux questions et préoccupations. Une relation humaine est plus facilement créée et de nombreux malentendus sont évités.

Ainsi, les notions de responsabilité, de satisfaction client sont renforcées entraînant l'engagement et une qualité dans le service client fourni.

### Il est difficile de trouver des partenaires externes dans la même dynamique pour un matching gagnant et cela peut rendre le quotidien plus compliqué

Pour qu'une relation prestataire/utilisateur soit réellement fructueuse, il est indispensable que les utilisateurs se sentent soutenus par leurs prestataires. En effet, les projets concernés ont une importance stratégique, de sécurité et engageant des coûts importants pour tous les types d'organisation. Les DSI ont un métier qui demande de la réactivité et de la proactivité.

Il est essentiel que les partenaires externes soient dans la même dynamique, pour le bon déroulement des projets et pour continuer d'avoir le soutien de la direction générale.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### • Accorder sa confiance afin de faciliter l'intégration des entreprises prestataires

Favoriser une collaboration étroite plutôt qu'une relation purement transactionnelle permet de renforcer l'engagement, d'encourager l'innovation et de co-crée de la valeur. Cette approche collaborative contribue à la réussite commune et à la satisfaction mutuelle entre les entreprises prestataires et les utilisateurs. Elle permet également d'instaurer une relation de confiance durable, facilitant ainsi la résolution des problèmes et l'adaptation aux besoins évolutifs.

En misant sur cette synergie, les deux parties optimisent leurs performances tout en assurant une continuité dans la qualité des services.



# Renouvellement

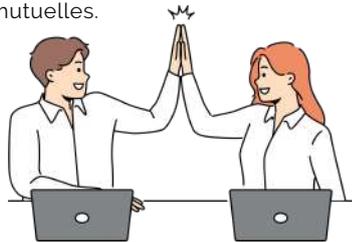
## QUELLES SONT LES PROBLÉMATIQUES CÔTÉ PRESTATAIRES ?

### La stabilité et la confiance sont les éléments essentiels pour un renouvellement serein pour les deux parties.

Lors du renouvellement de contrat, anticiper les besoins et les priorités des utilisateurs est essentiel pour garantir que les services demeurent en phase avec leurs attentes et objectifs. Pour y parvenir, il est crucial d'établir des repères clairs sur le futur et de ne pas être continuellement remis en concurrence. Cela permet aux prestataires de se concentrer sur l'amélioration des services et de se projeter à plus long terme, assurant ainsi une collaboration plus stable, productive et de confiance.

### Est-ce une simple formalité ou faut-il établir un nouveau contrat ?

La question de savoir si le renouvellement est une simple formalité ou s'il faut entièrement renégocier le contrat peut être déstabilisante. Il est crucial de déterminer l'approche la plus bénéfique pour les deux parties afin de garantir une collaboration continue et optimisée. Une évaluation claire des besoins et des priorités de chacun peut aider à prendre la meilleure décision, assurant ainsi que le partenariat reste aligné avec les objectifs et les attentes mutuelles.



## QUELS SONT LES ENJEUX CÔTÉ UTILISATEURS ?

### La relation de confiance acquise est souvent fragilisée à ce stade là.

La fin du contrat est souvent l'occasion de réévaluer les termes et les tarifs. Il est crucial de ne pas exploiter la confiance et la relation établie pour ajouter des options ou maximiser la performance commerciale au détriment de la relation humaine. Certains utilisateurs pourraient se sentir trahis ou abusés. Il est important de recueillir et d'analyser les retours, d'adapter les offres et améliorer les services en fonction de leurs besoins réels.

### Cette étape constitue une opportunité idéale pour innover et contribuer à la compétitivité des entreprises, une démarche souvent oubliée

Pour les DSI, la collaboration avec des fournisseurs innovants est essentielle pour réussir l'intégration de nouvelles technologies. En faisant preuve de proactivité, de flexibilité et en offrant des solutions personnalisées, les fournisseurs peuvent aider les DSI à naviguer dans un environnement technologique en constante évolution. Une relation basée sur la confiance, le soutien continu et la collaboration étroite est la clé pour tirer le meilleur parti des innovations et garantir une transformation numérique réussie.

### Quand les prestataires manquent d'anticipation, les utilisateurs peuvent se retrouver face à des complications évitables

Il est crucial d'obtenir rapidement une prévision du plan d'action à venir et des coûts associés. Il est essentiel que ces plans d'action et ces budgets soient validés à chaque niveau hiérarchique pour assurer une mise en œuvre fluide. Ces étapes peuvent prendre du temps et cette planification stratégique permet d'anticiper les besoins ainsi que d'éviter les interruptions de service.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### Faire du renouvellement une étape de la relation simple et efficace

Pour garantir la simplicité et l'efficacité du renouvellement, il est essentiel d'éviter de redéfinir l'intégralité du contrat pour des changements mineurs. Le processus de renouvellement doit être simplifié et clairement défini, afin d'éviter les retards inutiles.

Tout au long de la relation, il est important de recueillir toutes les informations nécessaires pour centraliser les besoins au moment des demandes aux prestataires, en utilisant des documents ou des bilans adaptés.

### Proposer une analyse proactive

Réaliser une analyse en croisant les besoins futurs, la stratégie et les services proposés permet de faire gagner un temps considérable, garantissant ainsi que tout soit établi pour le client au moment de la question du renouvellement.

## SOLUTIONS TROUVÉES

### Faire des retours transparents et constructifs

L'honnêteté dans les feedbacks est cruciale, car les prestataires peuvent souvent être surpris par la non-contractualisation. Des retours honnêtes et constructifs permettent d'améliorer les propositions futures et de renforcer la relation de confiance entre les parties.

### Créer un environnement de confiance en valorisant la relation avec ses prestataires

Pour instaurer un climat de confiance entre les prestataires et les utilisateurs, il est essentiel de favoriser une communication ouverte et régulière, permettant d'exprimer préoccupations et attentes de part et d'autre. Cela permettra aux utilisateurs de se sentir en sécurité et valorisés dans leur relation avec les prestataires, réduisant ainsi la sensation désagréable d'être constamment sur un siège éjectable.

