

Ayant pour mission d'aider les entreprises en matière de parc d'impression, la société CLB nous fait part de son expérience et indique les pistes à suivre afin de rationaliser et faciliter l'installation et la gestion de ce parc.

Comment... bien choisir ?

Le choix d'un fournisseur n'est jamais facile et comme pour un recrutement, nous nous trouvons tiraillé entre deux logiques.

L'une, cartésienne avec de nombreuses aides pour prendre une décision sur des critères chiffrables, quantifiables et donc comparables

L'autre autour des rapports humains, ou l'affectif avec tel ou tel fournisseur peut l'emporter sur des critères sortant de toutes logiques.

Dans tous les cas, le choix professionnel sera issu d'un savant équilibre des deux, qui rend encore aujourd'hui ces échanges intéressants.

Mais ciblons nous exactement les critères les plus importants pour nous aider dans nos différents tableaux comparatifs ?

L'environnement bureautique (reprographie) a tellement évolué ces dernières années qu'il n'est plus si facile de trouver le ou les matériels en parfaite adéquation avec nos besoins, car globalement les différentes marques proposent toutes des solutions correspondantes.

Certains favorisant de nouvelles technologies et d'autres les solutions logicielles s'y rattachant.

Notre expérience de chasseur de coûts nous amène souvent à réfléchir sur des problématiques différentes dont vous trouverez ci-dessous quelques exemples :

- ▶ L'interlocuteur clef par service ;
- ▶ Le type de facturation ;
- ▶ Les dates de facturation ;
- ▶ Les modes de facturation ;
- ▶ Les numéros d'appels surtaxés ;
- ▶ La couverture géographique.

Sur l'un ou plusieurs de ces éléments, nous envisageons un contexte conflictuel avec le dit fournisseur et essayons les manières possibles que nous pourrions utiliser afin de nous en sortir avec le fournisseur choisi.

Vous en conviendrez, le turnover de la population commerciale ne facilite pas les démarches et les contacts d'après signature.

Les différentes fusions et acquisitions qu'ont vécu les marques ces dernières années ne peuvent que freiner les recherches d'informations chez votre fournisseur attiré.

Imaginez plutôt une recherche d'informations précise chez votre fournisseur actuel, indispensable pour votre budget prévisionnel, une présentation à un comité de direction, ou tout autre événement tributaire d'un calendrier.

Il est vrai que dans un contexte où tout se passe bien, nous sommes rarement amenés à penser à ce genre de point de détail. Pourtant ces petits détails peuvent vous «polluer» quelques heures ou quelques jours productifs à partir du moment où ils vous mettent sous pression.

A titre d'exemple, un de nos clients que nous suivons pour la rationalisation de son parc nous apprend, excédé, qu'il vient de recevoir et payer (car prélèvement automatique), une facture de copies supplémentaire de l'ordre de 20 000,00 € HT.

Cette PME ne pouvant pas rechercher et trouver (par manque de temps et défaut d'organisation) les informations nécessaires pour valider cette facture, nous engage pour cette mission.

Assez rapidement, nous nous rendons compte qu'il ne peut s'agir que d'une erreur dans les relevés compteur des machines et qu'il nous faut partir à la chasse aux informations.

Trouver en interne les bonnes machines, les bons relevés compteur, recalculer les consommations (mensuelles, trimestrielles et/ou annuelles). Chez le fournisseur, les bons services, interlocuteurs mais également le ou les décisionnaires pouvant passer les avoirs correspondants et de ce fait émettre les chèques.

Cet exemple est révélateur d'un cumul d'éléments internes comme externes pouvant vous gâcher quelques journées de travail et vous coûter beaucoup d'argent.

Creusons un peu les facteurs ayant favorisé et engendré cette situation :

Côté Client :

Manque de sérieux dans la gestion de son parc, dans le suivi de ses consommations et dans les remontées de relevés compteur (agences) vers le siège.

Côté Fournisseur :

- ▶ Manque de communication interservices (technique et comptabilité clients).
- ▶ Manque de contacts commerciaux périodiques afin de prévenir la situation.
- ▶ Méthode de facturation forfaitaire si manque de relevés compteur.

Ajouter à cela de bien longues minutes de téléphone vers des numéros surtaxés et vous obtenez un litige client coûteux pour tous.

Ce dossier a bien été réglé grâce à notre connaissance de la profession, mais nous vous laissons réfléchir à quelles attitudes employer dans le même contexte !

Pour finir nous vous invitons à penser à d'autres critères de sélection pour vos futurs appels d'offres, ou bien faites appel à des professionnels.



Laurent Besnard, fondateur et directeur associé, CLB Conseils.

CLB Conseils

1-3, place Hérold - 92400 Courbevoie
Tel. 08 71 37 05 50 - Fax 01 70 80 63 00
www.clbconseils.com