

RELATIONS ENTRE GRANDS DONNEURS D'ORDRES
ET ACTEURS DE LA COMMUNICATION GLOBALE

VAGUE 2 de l'enquête : PERCEPTION DES ANNONCEURS

3 novembre 2011



et son comité
directeur projet :



Maison Internationale – PARIS



2009

l'OHM est sensibilisé au sujet de la médiation

2010

Naissance du bureau OHM médiation

Fév. 2010

Charte de la Médiation du Crédit et de la CDAF

Avril 2010

La Médiation est confiée par le gouvernement à **M. Jean-Claude Volot**

Fév. 2011

Groupe de travail OHM –
Médiateur Inter entreprises sur les RELATIONS
DONNEURS
D'ORDRES /
PRESTATAIRES

Septembre 2011

Groupe de travail OHM –
Médiateur Inter entreprises UDA
– ADETEM-CDAF-
PROVIGIS -
Donneurs
d'ordres

**VAGUE 1 :
ENQUETE
PERCEPTION
PRESTATAIRES**

**Résultats
présentés
le 19 mai 2011**

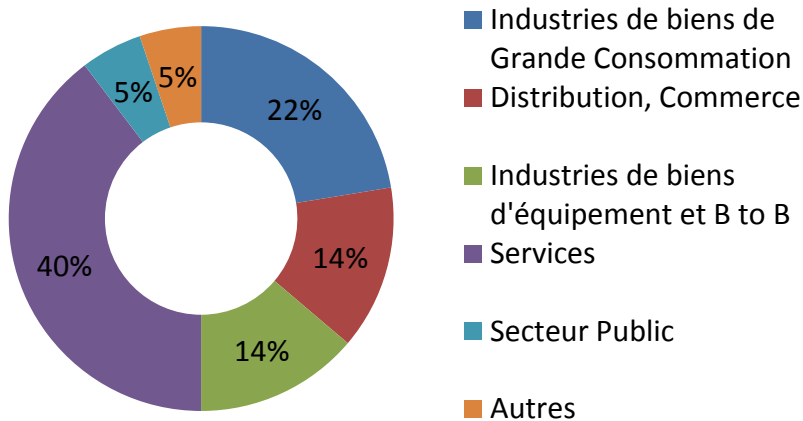
**VAGUE 2 :
ENQUETE
PERCEPTION
ANNONCEURS**

3 novembre 2011

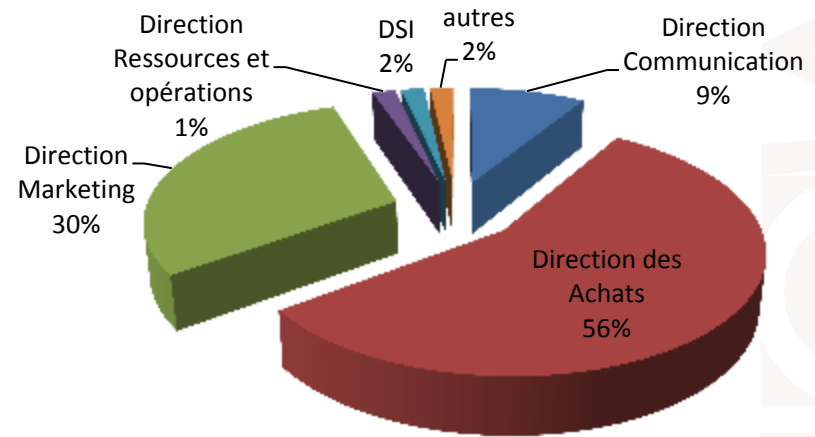
Typologie des répondants

SIGNALETIQUE

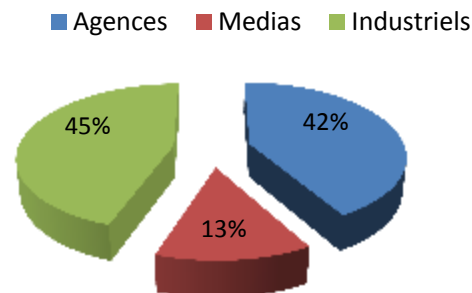
Donneurs d'ordres répondants (*)



Profil des répondants



Les prestataires analysés



(*) base 58 répondants –
67 relations prestataires évaluées

Critères retenus

CHOIX METHODOLOGIQUES

- 20 indicateurs retenus pour la lecture de ces premiers résultats.

Des indicateurs pérennes d'une édition à l'autre permettront de lire les évolutions dans le temps

- 4 registres d'analyses

1. **Critères internes** à l'entreprise (indépendant de la Charte)
 2. Critères de **notoriété de la Charte**
 3. Critères **d'applicabilité de la Charte**
 4. Les **pratiques actuelles** des entreprises en terme d'achats de prestations marketing communication
-






Principaux résultats du Baromètre

CHOIX METHODOLOGIQUES

- **Critères internes** à l'entreprise (indépendants de la Charte)
 1. Culture du respect fournisseur chez le donneur d'ordres
 2. Existence d'une Charte fournisseur
 3. Présence d'une clause de médiation dans les contrats
-

Critères internes

Des valeurs installées chez les donneurs d'ordres

	Vision annonceurs	Vision miroir prestataire
<ul style="list-style-type: none">la valeur « respect du fournisseur » est elle présente dans votre entreprise ?	 OUI à 86%	 39% des prestataires jugeaient la relation satisfaisante 51% des prestataires jugeaient la relation juste respectueuse
<ul style="list-style-type: none">Existe-t-il une charte en interne définissant vos engagements vis-à-vis de vos prestataires ?	 OUI à 38%	
<ul style="list-style-type: none">La présence d'une clause de Médiation dans les contrats passés avec ses fournisseurs	 16%	 10% des prestataires déclaraient avoir une clause de médiation dans leurs contrats

**Une vision du Donneur d'Ordres non perçue de la même façon coté prestataires
Un passage à l'acte entre la valeur de respect et l'existence d'une charte**

Principaux résultats du Baromètre

CHOIX METHODOLOGIQUES

- Critères de **notoriété de la Charte de la Médiation**

4. Notoriété de la Charte

5. Signature de la Charte

6. Connaissance du Médiateur interne

7. Connaissance de l'implémentation de la Charte

Critères de notoriété

DES PRINCIPES CONNUS – UN MODE D'EMPLOI QUI L'EST MOINS

Vision annonceurs

Vision miroir prestataire

- Connaissez vous la Charte de la Mediation et de la CDAF ?
- Oui je connais la Charte et mon entreprise est signataire
- Avez-vous connaissance du Mediateur interne désigné suite à la signature de la Charte ?
- Avez-vous connaissance des plans d'actions et indicateurs développés afin de mettre en œuvre cette Charte dans votre entreprise ?



66%



37%



16%



67%



50%

**Une charte plus connue coté annonceur
Un passage à l'acte d'adhésion encore limité**

Principaux résultats du Baromètre

CHOIX METHODOLOGIQUES

- Critères **d'applicabilité de la Charte**

8. Réalisme de la Charte

9. Les critères les plus atteignables



Critères d'applicabilité de la Charte

UNE CHARTE JUGEE A LA PORTEE DES DONNEURS D'ORDRES

Réalisme de la Charte ?



Critères Atteignables

à 70%

Tous engagements confondus , les donneurs d'ordres jugent les critères de la Charte à leur portée sinon atteints

Des engagements approuvés et jugés à leur portée (atteints OU atteignables) , d'autres sur lesquels des efforts seront à porter

Critères d'applicabilité de la Charte

UNE CHARTE JUGEE A LA PORTEE DES DONNEURS D'ORDRES

Les 3 engagements **les plus « à la portée »** des donneurs d'ordres :

 **À la portée**
pour **88%** Favoriser la **collaboration** avec
ses fournisseurs stratégiques

 **A la portée**
pour **79%** **Réduire des risques de**
dépendances réciproques avec ses
fournisseurs

 **A la portée**
pour **79%** **Professionaliser & développer**
l'éthique de la fonction achat des
prestations marcoms



Critères d'applicabilité de la Charte

LES 3 ENGAGEMENTS LES PLUS A LA PORTEE DES DONNEURS D'ORDRES

Vision annonceurs

 À la portée
pour **88%**

Favoriser la collaboration avec
ses fournisseurs stratégiques

 A la portée
pour **79%**

**Réduire des risques de
dépendances réciproques** avec ses
fournisseurs

 A la portée
pour **79%**

**Professionaliser & développer
l'éthique de la fonction achat** des
prestations marcoms

Vision miroir prestataire

 **66%**

Des prestataires déclaraient
une **collaboration non
installée** avec leurs DO

 **67%**

Des prestataires déclaraient
situation de **dépendance
financière limitée** v/v des DO

 **74%**

Des prestataires **évaluent
satisfaisant l'éthique de
l'acheteur**
(objectivité/impartialité)

Gap réel sur le premier indicateur, en phase sur les suivants

Critères d'applicabilité de la Charte

UNE CHARTE JUGEE A LA PORTEE DES DONNEURS D'ORDRES

Les 3 engagements **plus difficilement atteignables** :



Atteignable
pour **53%**

**Fixer une politique cohérente
de rémunération** de la fonction
achat



Atteignable
pour **55%**

**Veiller à la responsabilité
territoriale** de son entreprise



Atteignable
pour **57%**

**Intégrer la problématique
environnementale** dans ses
besoins marcoms



Critères d'applicabilité de la Charte

LES ENGAGEMENTS PLUS DIFFICILEMENT ATTEIGNABLES

Vision annonceurs



Atteignable
pour **53%**

Fixer une politique cohérente
de rémunération de la fonction
achat



Atteignable
pour **55%**

Veiller à la responsabilité
territoriale de son entreprise



Atteignable
pour **57%**

Intégrer la problématique
environnementale dans ses
besoins marcoms

Vision miroir prestataire



74%

Des prestataires déclaraient
être en **proximité territoriale**
avec leurs DO



66%

Des prestataires jugent qu'il
n'y a pas/peu de critères
d'éco conception

**Vision plus positive des prestataires sur la responsabilité territoriale -> C'est un constat coté prestataire et cela n'est pas une préoccupation stratégique majeure pour l'annonceur.
L'environnement : un critère qui n'est pas un enjeu majeur, ceci est clairement perçu comme telle par les prestataires**

Principaux résultats du Baromètre

CHOIX METHODOLOGIQUES

- **Les pratiques actuelles** des entreprises
 10. Délai excessifs de règlement
 11. Absence de contrepartie financière
 12. Visibilité sur les critères de sélection
 13. Trend de dépendance financière sur 3 ans
 14. Intensité de l'échange réciproque d'informations
 15. Tremplin pour l'international
 16. Inclusion de critères de l'environnement
 17. Valorisation des critères de l'environnement
 18. Externalisation de la fonction achat
 19. Rémunération aux économies
 20. Excellence de l'éthique
-

Les pratiques actuelles des entreprises

UNE VISION PARTAGEE PRESTATAIRES / DONNEURS D'ORDRES SUR LE CONSTAT ?

Vision annonceurs

Le délai réels de règlement pour votre prestataire ? (délai supérieur 90 jours)



16% déclarent régler >90 jrs

Vision miroir prestataire



13% des prestataires déclarent être réglés >90 jrs

Y a-t-il une contrepartie financière au prestataire en cas de dépassement des délais



Non à 82%



Non à 89%

Donne t'on de la visibilité sur les critères de sélection ?



Oui à 70%

Une bonne et une mauvaise nouvelle :

Les délais de règlements excessifs sont limités et cette vision est partagée

Pas de contrepartie financière en cas de règlements excessifs

Les pratiques actuelles des entreprises

UNE VISION PARTAGEE PRESTATAIRES / DONNEURS D'ORDRES SUR LE CONSTAT ?

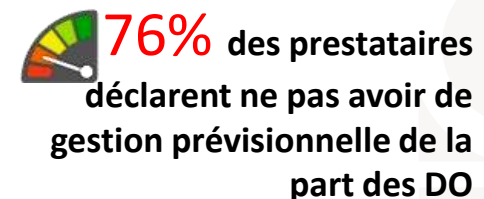
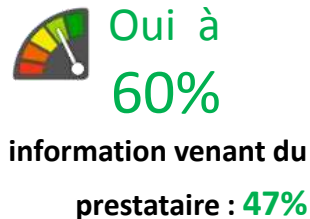
Vision annonceurs

Vision miroir prestataire

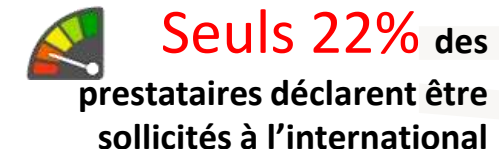
Y a-t-il une évolution à la hausse du taux de dépendance financière du prestataire depuis 3 ans ?



Y a-t-il des échanges d'informations entre DO et prestataires ? (informations fournisseurs/intentions d'achats...)



La relation DO/prestataire favorise-t-elle un développement de la collaboration à l'international ?



Un déficit d'informations du côté du Donneur d'Ordres reconnu par les deux parties
Gap de perception sur le sujet du développement à l'international

Les pratiques actuelles des entreprises

UNE VISION PARTAGEE PRESTATAIRES / DONNEURS D'ORDRES SUR LE CONSTAT ?

Vision annonceurs

Présence de critères de l'environnement dans un appel d'offres ?



Oui à
46%

Ces critères environnementaux quand ils sont présents sont ils valorisés ?



Oui à
46%

Vision miroir prestataire



66%

Des prestataires jugent qu'il n'y a pas/peu de critères d'éco conception dans leurs cahiers des charges

Une marge de progression très significative sur les critères environnementaux

Les pratiques actuelles des entreprises

UNE VISION PARTAGEE PRESTATAIRES / DONNEURS D'ORDRES SUR LE CONSTAT ?

Vision annonceurs

Vision miroir prestataire

Niveau d'externalisation de la fonction achat



12% déclarent externaliser cette fonction

La pratique de rémunération aux économies dans le cas d'une externalisation ?



dans 5% des cas

Excellence de l'éthique de l'acheteur



45% déclarent TRES satisfaisante l'éthique achat

Principales pistes de travail

- Décalage entre culture du respect fournisseur et existence d'une charte interne dans l'entreprise ?
 - Décalage entre notoriété de la charte et signataire ?
 - Comment gérer l'absence de contrepartie financière en cas de dépassement de délais ?
 - Comment rendre les donneurs d'ordre autant émetteurs que récepteurs d'informations ?
 - Quelles pistes pour améliorer l'effet d'entraînement à l'international ?
 - Quelles pistes pour améliorer l'inclusion de critères liés à l'environnement ?
 - Excellence de l'éthique ? Quel est votre regard sur 45% ?
-