

Révélation UX Achats 2021™

5ème édition

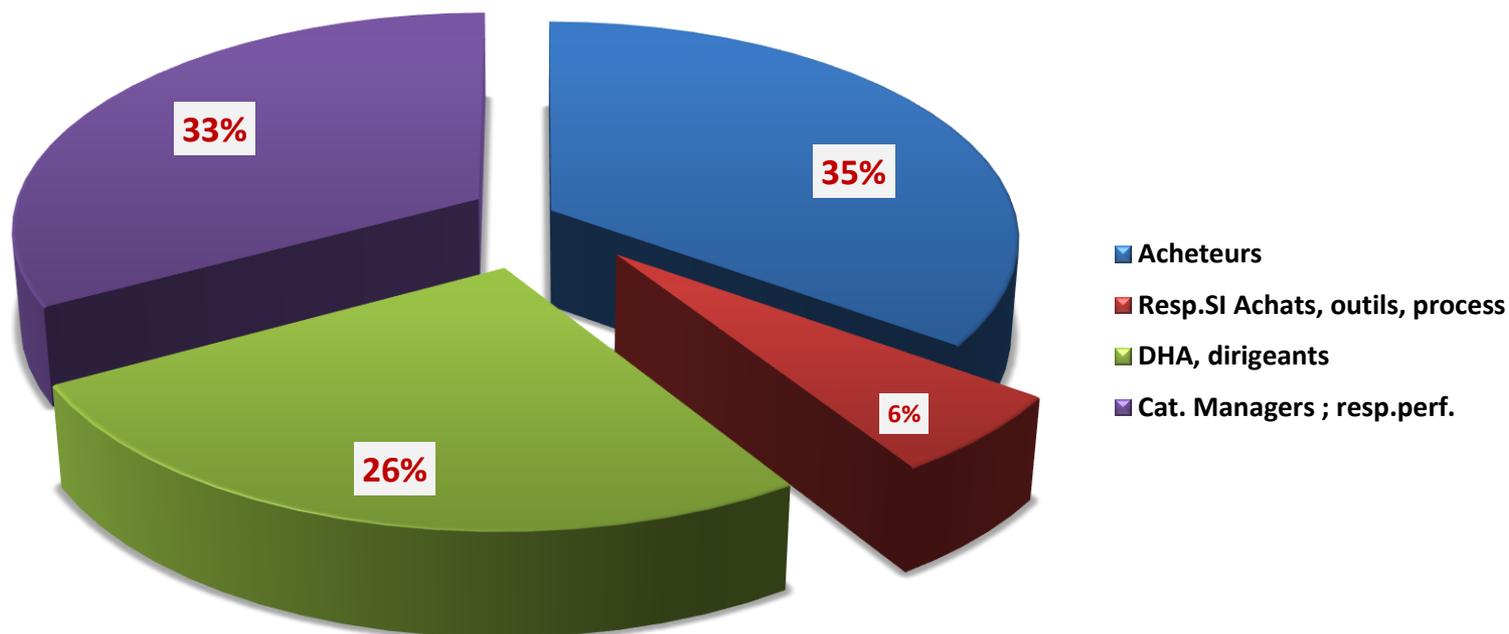
Une étude MEDIA DELL'ARTE

Avril/juillet 2021 – 390 retours questionnaires ; 290 exploités



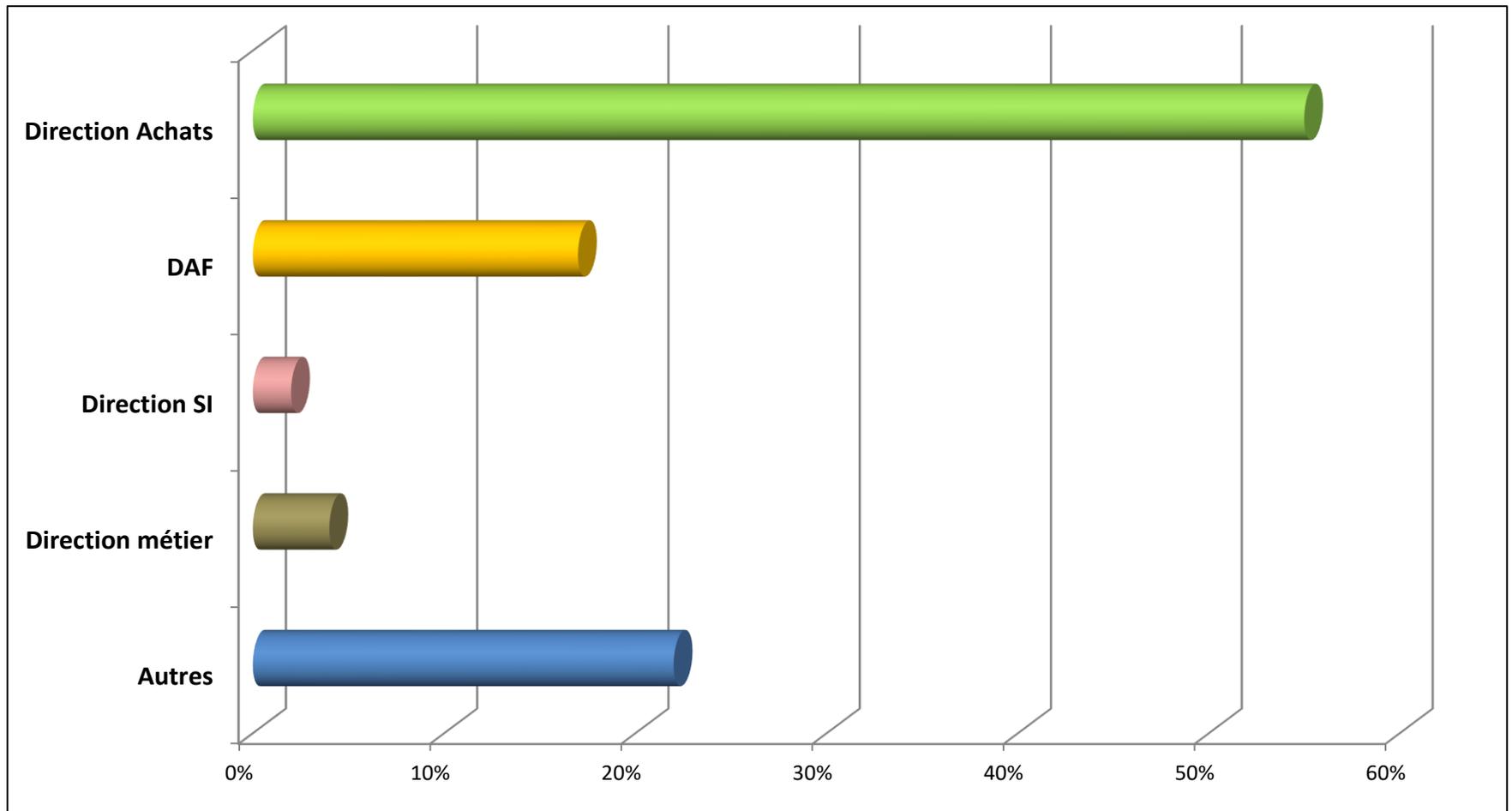
A propos des répondants

Opérationnels, managers, fonctionnels, décideurs

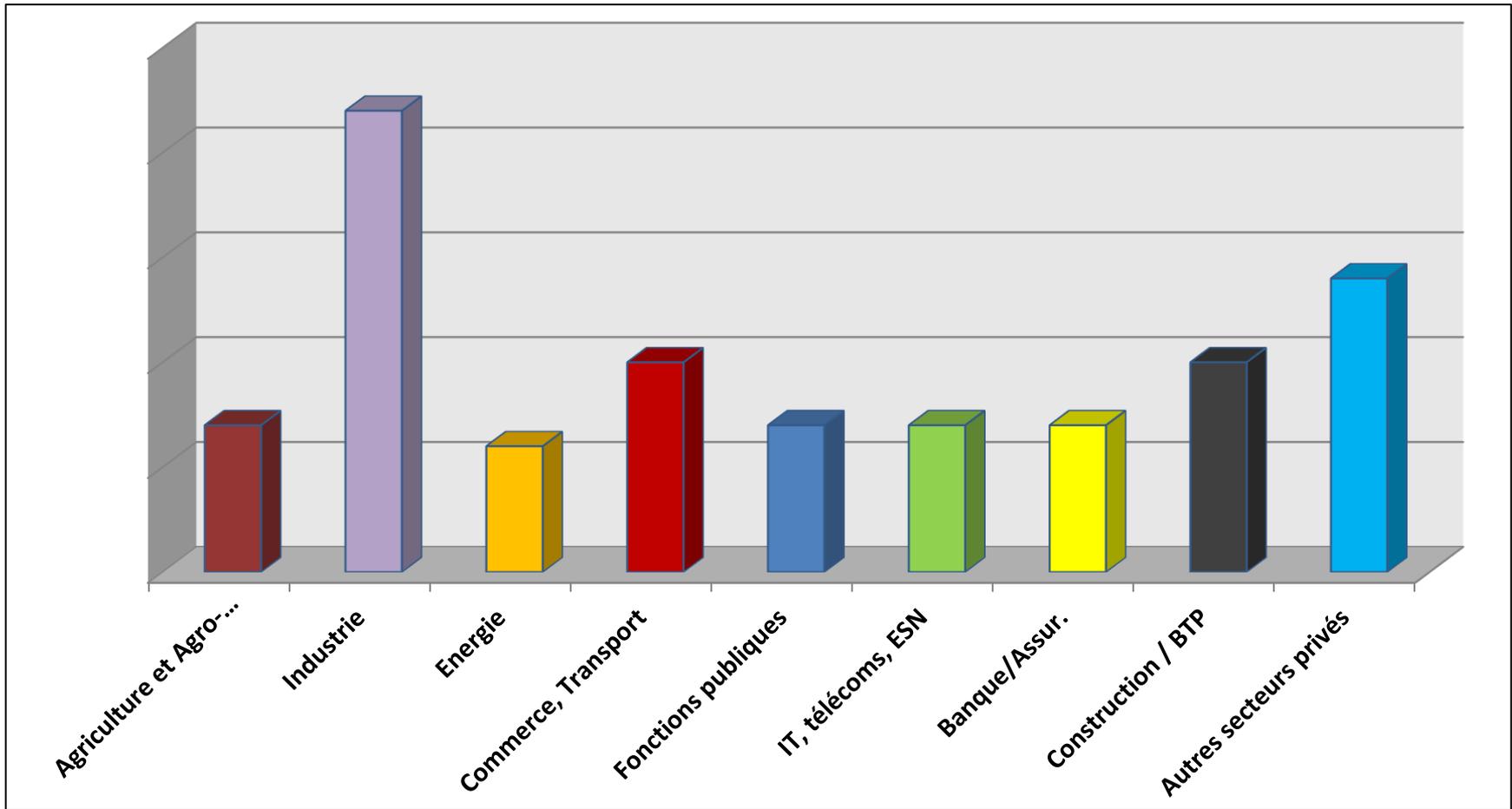


Rattachement des répondants

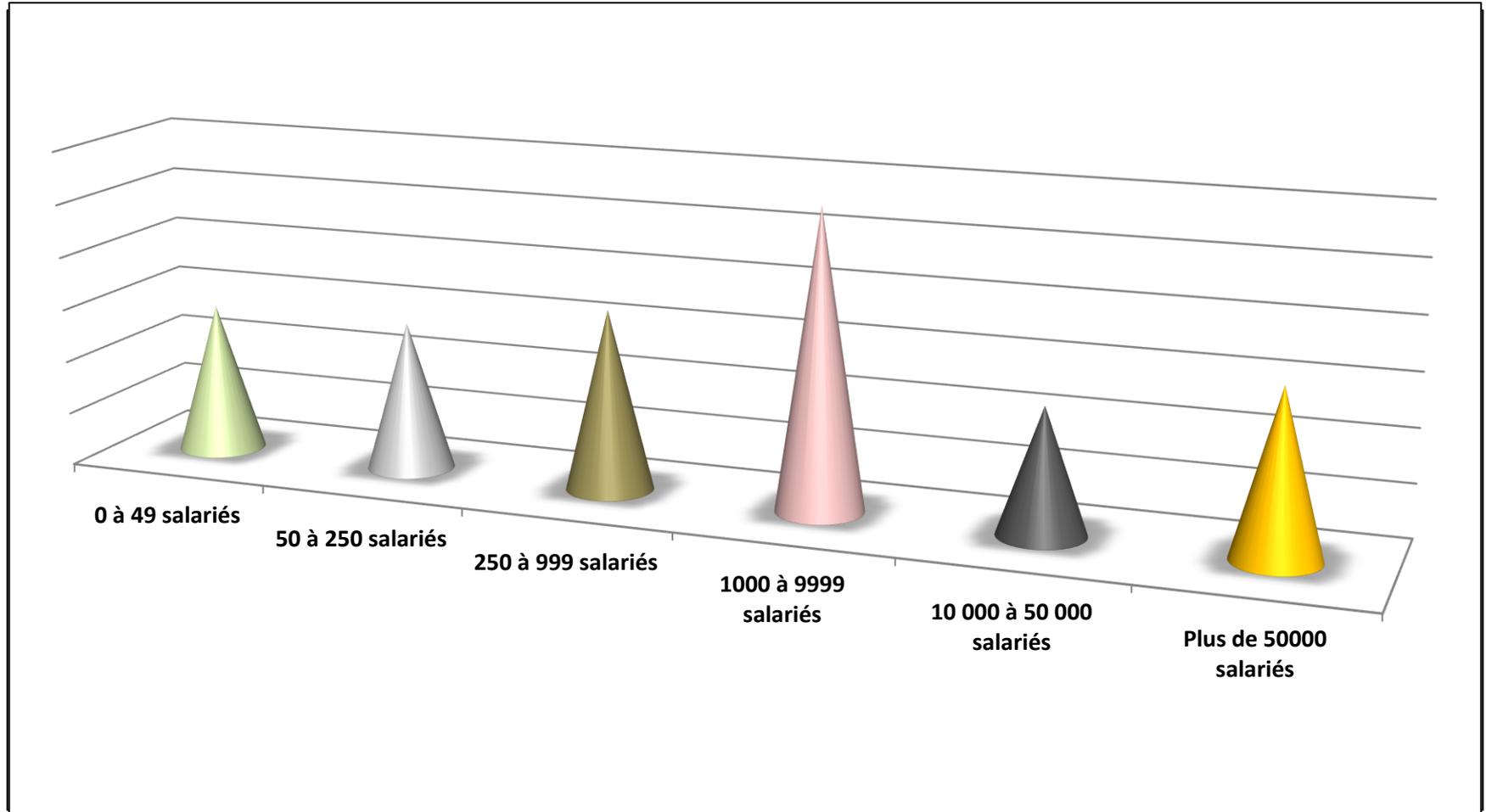
Dont **42%** au siège d'un groupe international ; **29%** entreprise nationale ou régionale ;
13% PME ; **6%** : administration centrale ou territoriale



Ventilation sectorielle des répondants

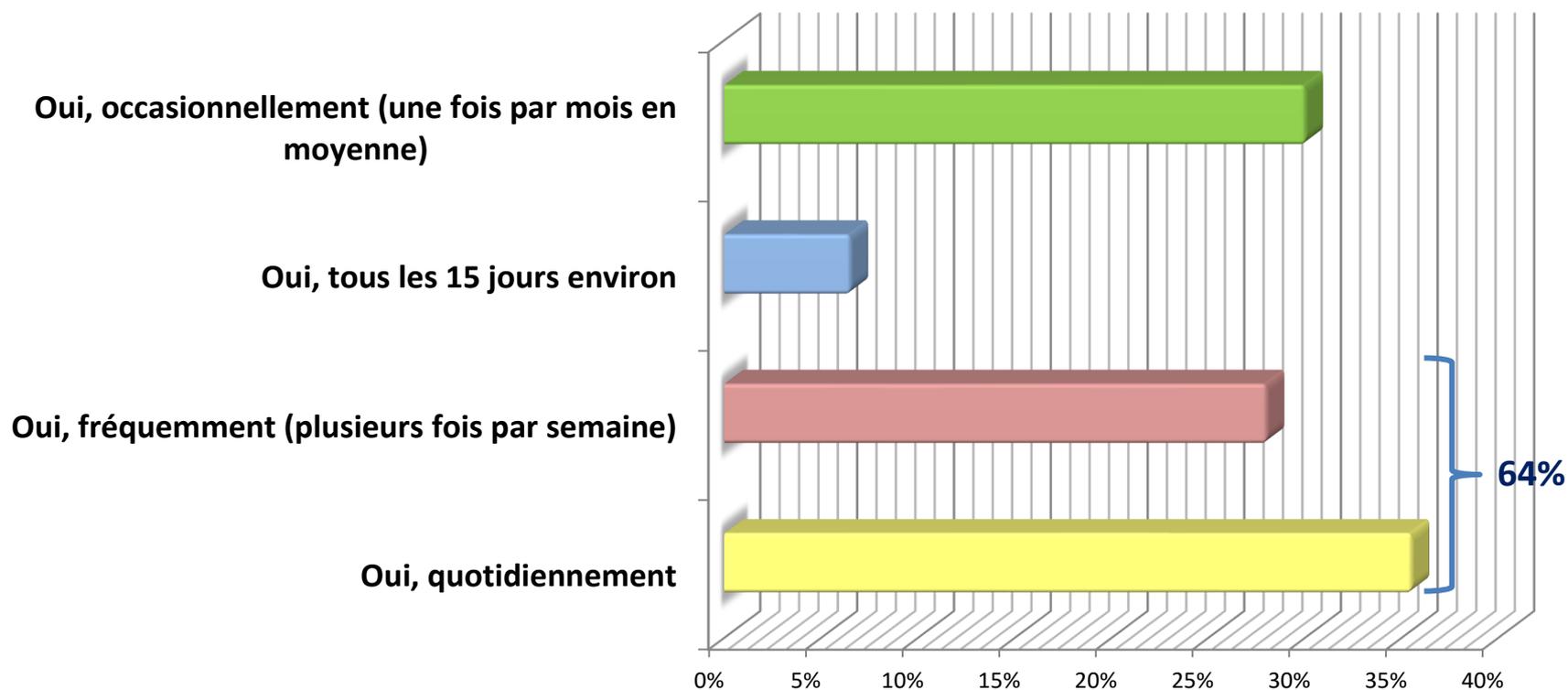


Taille de l'entreprise des répondants



Quels utilisateurs sont-ils ?

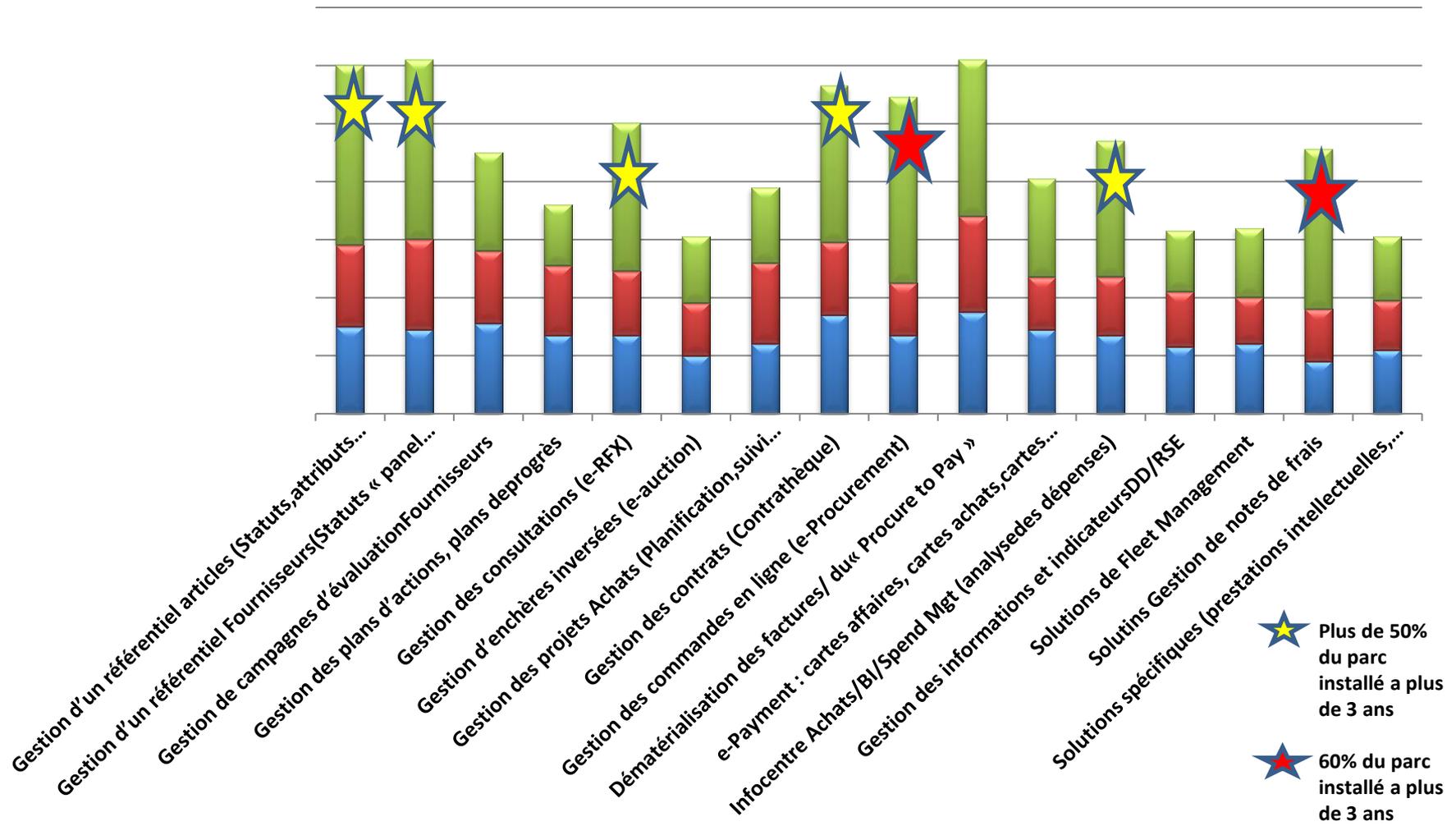
Fréquence d'utilisation d'un outil eAchats (sur 290 réponses exploitées, environ 184 acheteurs "Pros" pour 106 utilisateurs "occasionnels")



Principaux outils eAchats utilisés/âge du parc

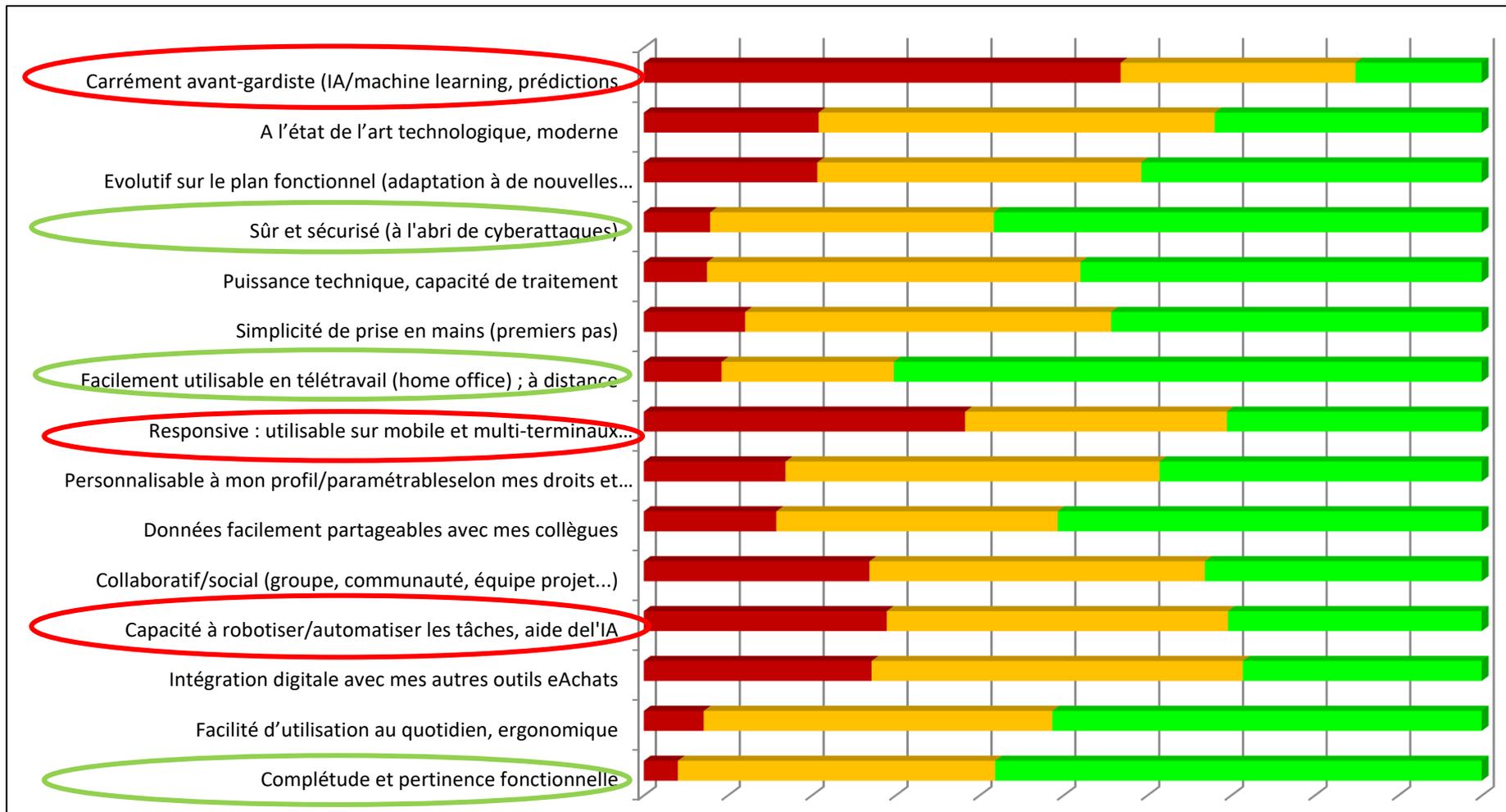
(total 1 441 outils dont **45% ont + de 3 ans** ; **25% entre 1 et 3 ans** ; **30% 1 an ou moins**) – Bleu : moins d'1 an, Rouge : 1 à 3 ans ; Vert : + de 3 ans

Top 5 outils principaux : eProc ; eRFX ; Ref Articles ; Contrats ; Ref. Fournisseurs

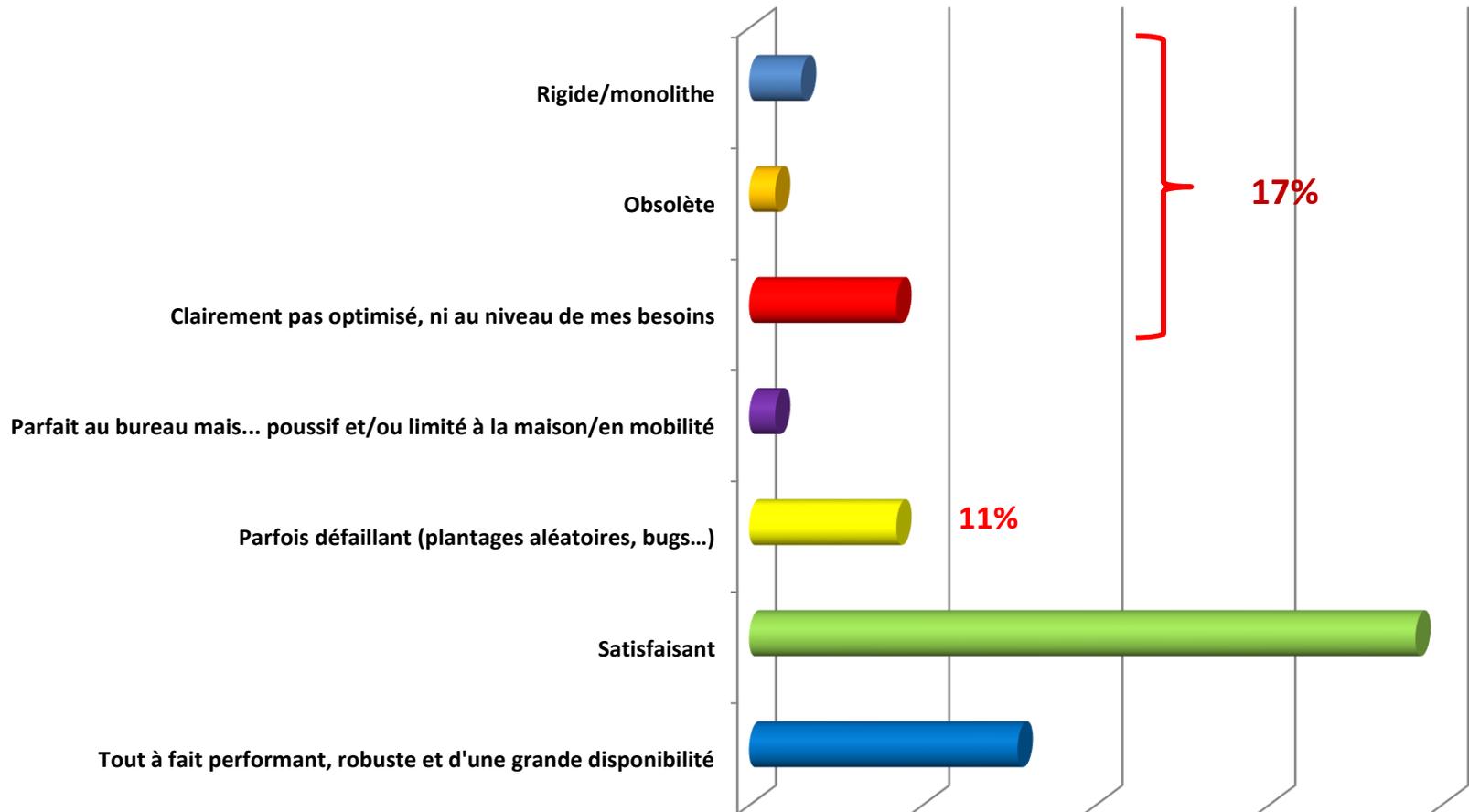


Caractéristiques de l'outil-clé eAchats utilisé

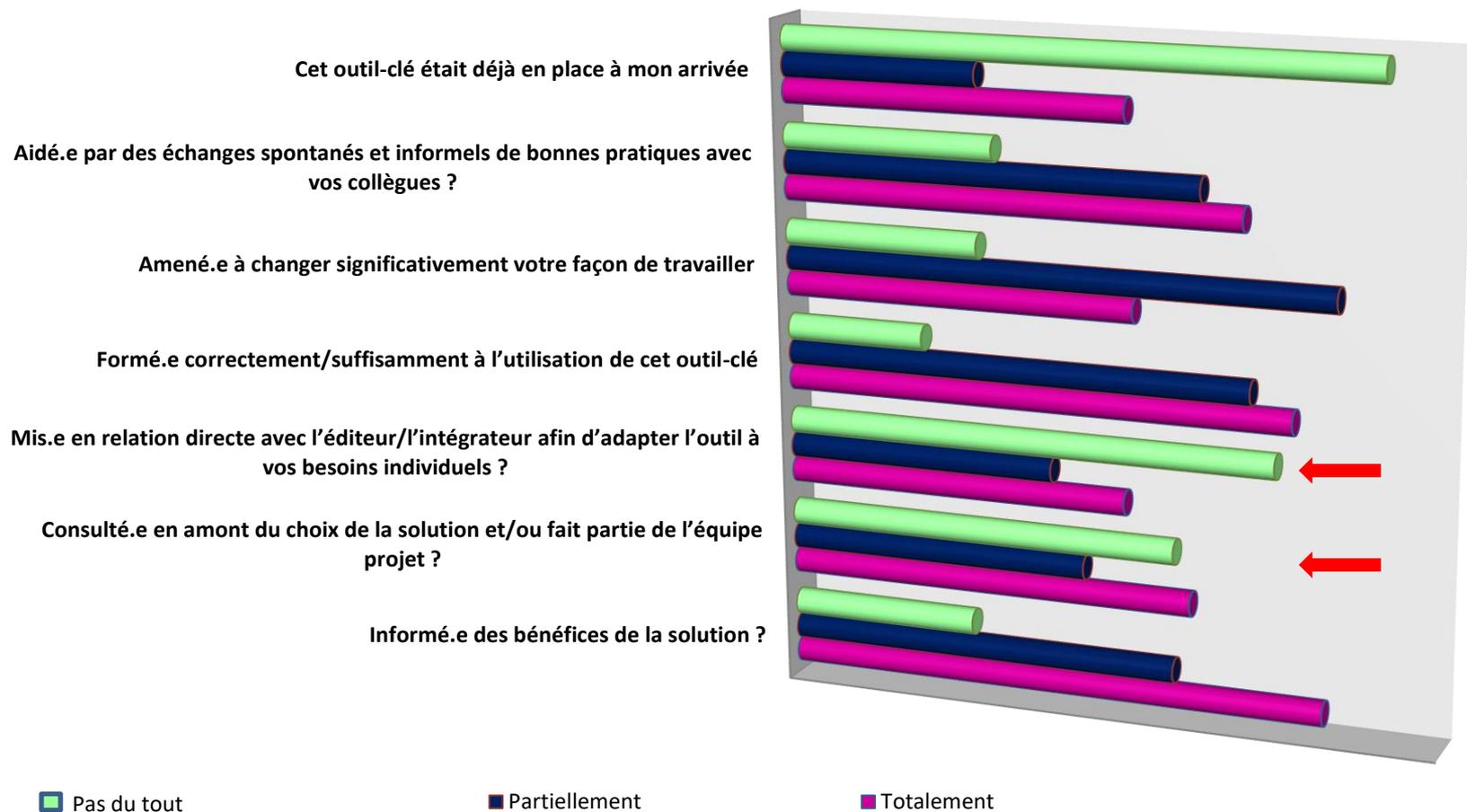
Rouge : faibles + nuls ; **Orange** : moyens ; **vert** : forts+ très forts



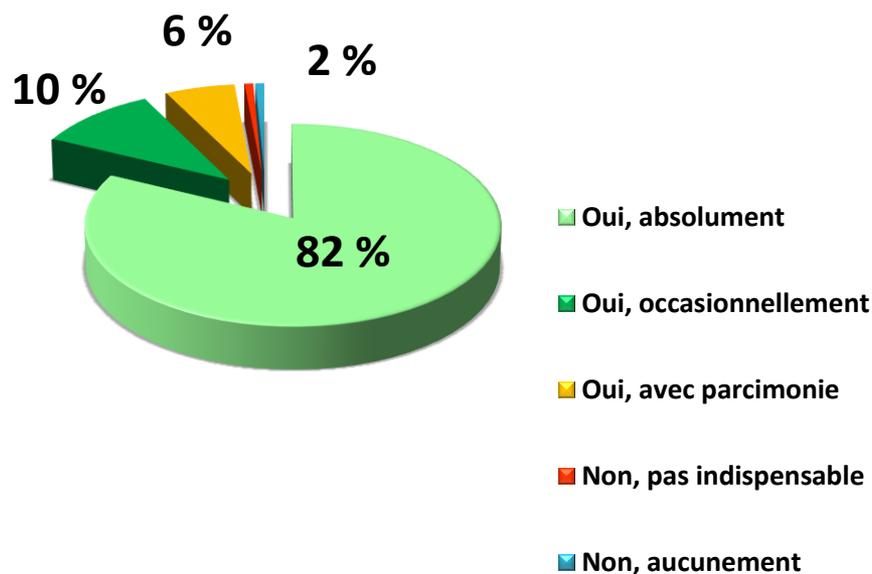
Sur les plans de ses performances techniques comment jugez-vous le fonctionnement de cet outil - clé ?



Accostage entre l'utilisateur et l'outil eAchats

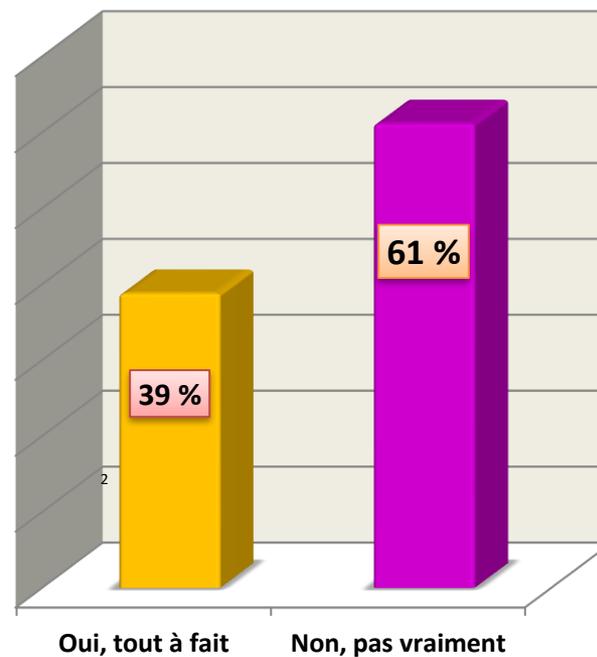


Les outils eAchats, indispensables à votre activité quotidienne d'acheteur ?

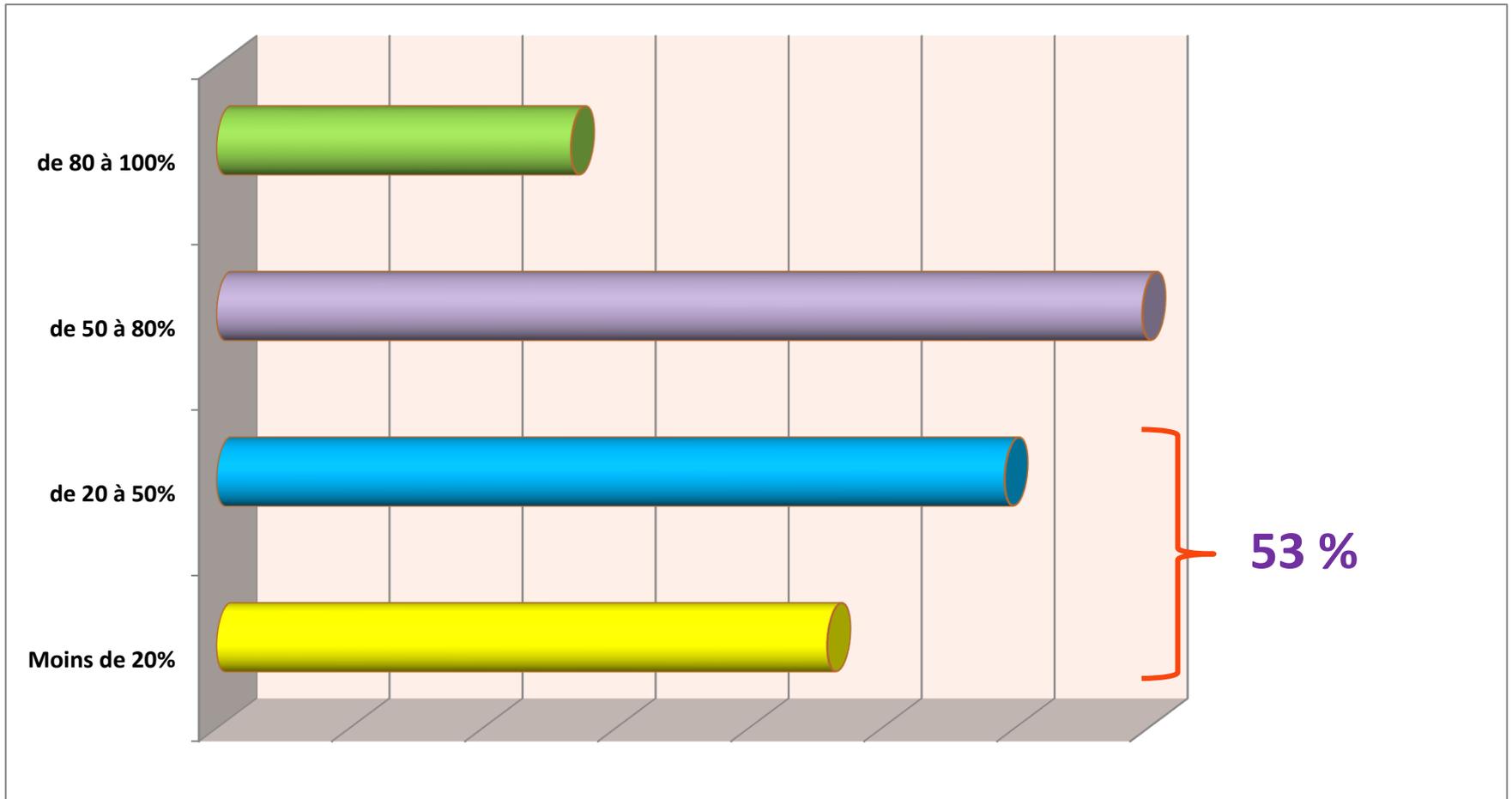


Suffisamment outillé pour pratiquer efficacement votre travail d'acheteur ?

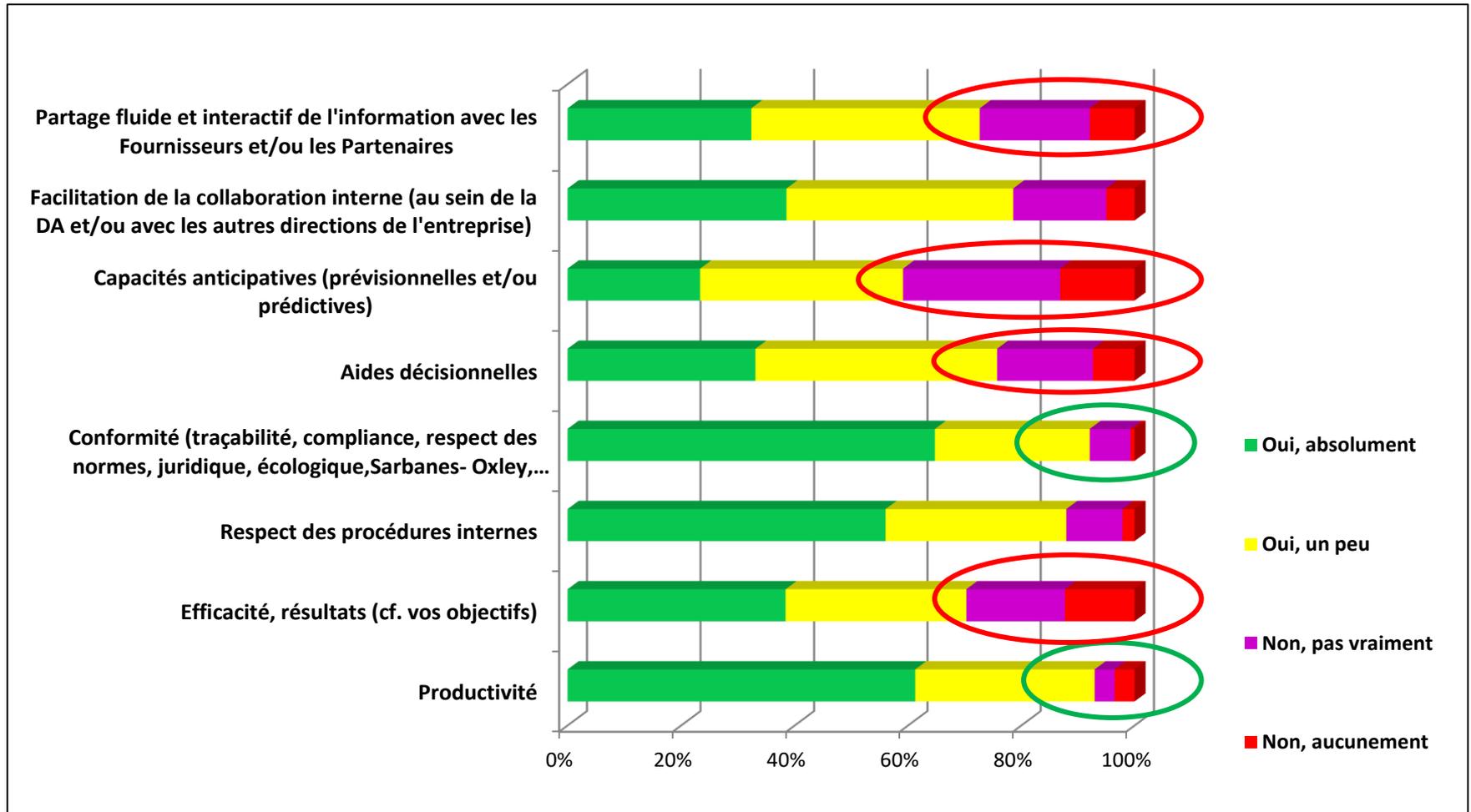
2020 : 40%
2019 : 35%
2018 : 49%
2017 : 46%



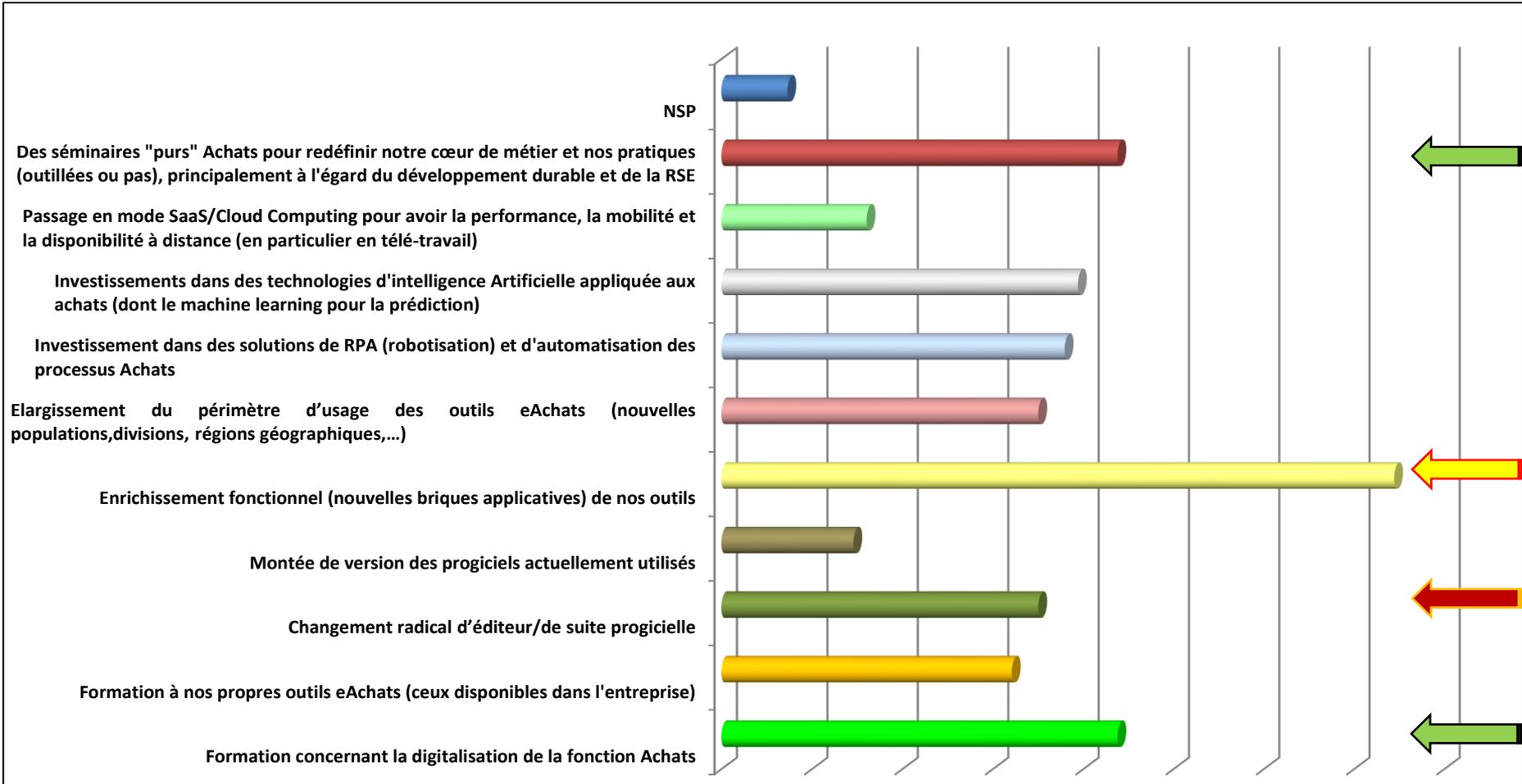
Sur 100% de vos besoins fonctionnels et opérationnels réguliers
Achats, **quel pourcentage couvrent** aujourd'hui vos outils
eAchats ?



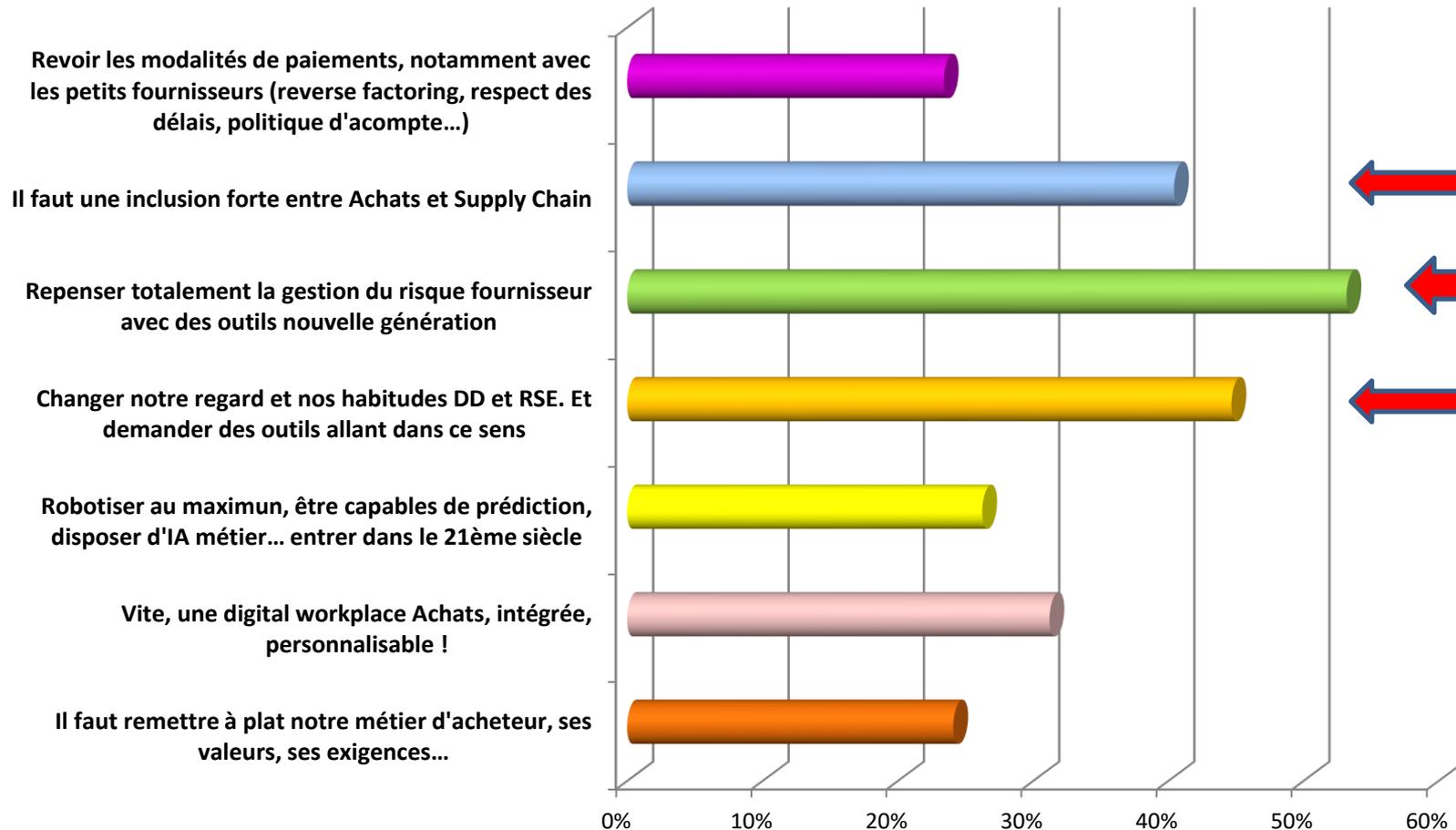
Quels bénéfices opérationnels ces outils vous apportent-ils ?



Si vous étiez décideur, 2 investissements prioritaires (*off budget*) pour améliorer votre activité d'acheteur ?



RAPPEL 2020 - Parce qu'en 2020 la crise Covid-19 et son impact économique nous contraignent à modifier nos points de vue, qu'avez-vous appris des limites de votre métier et des besoins d'évolution de vos outils eAchats ?



En cette année 2021 les activités professionnelles sont bousculées, comment se passent vos relations avec les éditeurs, intégrateurs et sociétés de services eAchats ? (plusieurs réponses possibles et...souhaitées) – 1^{ère} partie

1. « *Notre métier d'acheteur, son périmètre, ses valeurs et ses outils sont remis en cause : nous travaillons avec notre direction Achats, la DSI et nos fournisseurs de solutions à formaliser cette nouvelle donne* »

Tout à fait d'accord : **13%** D'accord : **40%** Pas vraiment d'accord : **34%** Pas d'accord : **13%**

2. « *Les éditeurs ont appris de l'an passé, rendu leurs solutions "home-office" compatibles et restent mobilisés en cas d'incident* »

Tout à fait d'accord : **16 %** D'accord : **51 %** Pas vraiment d'accord : **28 %** Pas d'accord : **5 %**

3. « *Nos besoins de gestion d'incidents et de maintenance urgente ont du mal à être satisfaits dans les délais contractuels, faut un peu se battre !* »

Tout à fait d'accord : **16 %** D'accord : **32 %** Pas vraiment d'accord : **38 %** Pas d'accord : **14 %**

4. « *Nous comptons beaucoup sur les nouvelles générations d'outils - augmentés de robotisation et d'Intelligence Artificielle/machine learning - pour satisfaire nos besoins professionnels* »

Tout à fait d'accord : **26 %** D'accord : **40 %** Pas vraiment d'accord : **24 %** Pas d'accord : **10 %**

En cette année 2021 les activités professionnelles sont bousculées, comment se passent vos relations avec les éditeurs, intégrateurs et sociétés de services eAchats ? (plusieurs réponses possibles et...souhaitées) – 2ème partie

5. « *Les habituels clubs utilisateurs, réunions marketing et autres commissions UX battent de l'aile dans le contexte sanitaire. Du coup, le lien se distend avec nos prestataires digitaux, services et conseil.* »

Tout à fait d'accord : **11%** D'accord : **33%** Pas vraiment d'accord : **45%** Pas d'accord : **11%**

6. « *Nous souhaiterions aller vite notamment pour ce qui concerne le rapprochement des outils Achats et Supply Chain, mais ça traîne côté solutions technologiques* »

Tout à fait d'accord : **16 %** D'accord : **38 %** Pas vraiment d'accord : **36 %** Pas d'accord : **10 %**

7. « *On réinvente tout en matière de Risques Fournisseurs, y compris l'outil digital avec un partenaire très agile et en phase avec nous...* »

Tout à fait d'accord : **12 %** D'accord : **41 %** Pas vraiment d'accord : **35 %** Pas d'accord : **12 %**

8. « *On ne peut pas tout attendre de nos prestataires : c'est à nous, acheteurs-utilisateurs, d'exprimer notre exigence digitale* »

Tout à fait d'accord : **39 %** D'accord : **50 %** Pas vraiment d'accord : **10 %** Pas d'accord : **1 %**

En cette année 2021 les activités professionnelles sont bousculées, comment se passent vos relations avec les éditeurs, intégrateurs et sociétés de services eAchats ? (plusieurs réponses possibles et...souhaitées) – 3^{ème} partie

9. « *Confinement + incendie OVH : nous avons subi une nette dégradation des performances de nos outils et des prestations de service des éditeurs* »

Tout à fait d'accord : **7 %** D'accord : **14 %** Pas vraiment d'accord : **36 %** Pas d'accord : **43 %**

10. « *Certains éditeurs de solutions ont compris que, dans cette période, donner aux utilisateurs une visibilité accrue sur leur road-map était primordial, car rassurant* »

Tout à fait d'accord : **21 %** D'accord : **48 %** Pas vraiment d'accord : **28 %** Pas d'accord : **3 %**

11. « *Par manque de disponibilités de part et d'autre, les formations aux outils et à la gestion du changement passent au second plan* »

Tout à fait d'accord : **21 %** D'accord : **41 %** Pas vraiment d'accord : **25 %** Pas d'accord : **13 %**



Merci !

Direction d'enquête/soutenance de l'étude : Philippe Grange
ph.grange@media-dell-arte.fr