

# TRAIT - - D'UNION



## AU SOMMAIRE...

Les Rencontres EBEN	p. 1
La nouvelle organisation des achats de l'Etat	p. 2-3
Le nouveau code de la consommation	p. 3
L'assurance fraude téléphonique	p. 4
La Tribune de nos partenaires	p. 4-6

## Inscrivez-vous aux Rencontres EBEN



Nous avons le plaisir de vous inviter aux « Rencontres EBEN » qui auront lieu le mercredi 26 octobre, à l'hôtel Crowne Plaza, Place de la République à Paris.

La journée débutera dès 8h30 avec notre **Assemblée Générale**. Succéderont les interventions des présidents de commission, BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS nous donnera ensuite les **tendances marchés**, puis nous débattons avec la Direction des Achats de l'Etat (DAE – qui succède au SAE – cf p. 2), l'UGAP, des acheteurs privés et publics, autour d'une **table ronde sur la place des PME dans la commande publique**. N'hésitez pas d'ores et déjà à nous transmettre vos questions pour nos invités.

L'après-midi sera rythmée par les **ateliers métiers animés par nos partenaires**. Ceux-ci viendront vous présenter de **nouvelles opportunités business**.

Nous clôturerons cette journée par une **intervention de M<sup>e</sup> BENSOUSSAN** qui viendra nous faire partager sa vision de **la transition numérique et de la généralisation des robots**. Il posera notamment la question « **Comment vivre avec les robots, faut-il leur accorder des droits ?** ».

Enfin, nous aurons le plaisir de partager **un moment de convivialité lors de la soirée** qui nous réservera son lot de surprises.

Inscrivez-vous dès maintenant

[contact@federation-eben.com](mailto:contact@federation-eben.com) ou 01.42.96.38.99



## Edito

**André VIDAL**  
Président

### Retrouver la confiance

La victoire du "Brexit" doit conduire à une réaction de l'Union européenne. L'Europe doit se donner les moyens de recréer un projet collectif pour faire renaître la confiance des peuples.

D'autant plus que depuis Keynes, nous savons que la confiance joue un rôle capital dans l'économie et les indicateurs de confiance sont scrutés de près pour savoir si oui ou non, il convient d'investir dans telle zone, dans tel pays, ou encore dans tel secteur.

Ces derniers temps, la confiance des dirigeants d'entreprises françaises est bien mise à mal par le gouvernement qui alterne bonnes et mauvaises nouvelles ; relèvement du crédit d'impôt compétitivité emploi (CICE), baisse de l'impôt sur les sociétés pour les PME et prolongation de la prime à l'embauche dans les PME tout au long de 2017 sont annoncés d'un côté puis compte pénibilité extrêmement complexe et coûteux à mettre en œuvre, contraintes sociales mettant en jeu le modèle même de la franchise, procédures sur les lanceurs d'alerte imposées à toutes les PME de plus de 50 salariés ou l'annonce d'une nouvelle taxe visant à financer les régions d'un autre côté.

Alterner bonnes et mauvaises nouvelles, selon le principe douche froide, douche chaude, n'est pas de nature à créer les conditions d'une confiance indispensable au dynamisme de l'économie.

Parce qu'ensemble  
nous sommes plus forts !

## LA DAE, une nouvelle organisation des achats de l'Etat



Comme annoncé en Conseil des ministres le 2 mars 2016, le Gouvernement a décidé de renforcer la gouvernance des achats de l'Etat et de créer une direction des achats de l'Etat (DAE), placée auprès du ministre des Finances et des Comptes publics, Michel Sapin.

- ◆ en renforçant les processus de décision,
- ◆ en réduisant le nombre de représentants du pouvoir adjudicateurs (RPA) autorisés à engager des marchés publics pour une simplification et une meilleure visibilité des achats de l'Etat pour les entreprises,
- ◆ en créant un réseau social professionnel des acteurs de la fonction achat de l'Etat.

La décision s'appuie sur les conclusions du rapport remis au Gouvernement par Michel Grevoul, directeur du Service des Achats de l'Etat (SAE), il a été nommé directeur des achats de l'Etat en Conseil des ministres le 9 mars 2016.

**La direction des achats de l'Etat (DAE) succède donc au SAE.**

### Pourquoi créer une Direction interministérielle des Achats de l'Etat ?

Le rapport sur l'organisation et la gouvernance des achats de l'Etat a pointé la nécessité d'une application plus étendue de la politique des achats de l'Etat, d'une performance accrue des achats des services, organismes et établissements publics de l'Etat et d'un renforcement de la gouvernance d'ensemble.

La création de la DAE poursuit les objectifs suivants :

- ◆ amplifier les économies sur les achats réalisés chaque année en les faisant passer de 500 à 700 millions d'euros par an, sur un périmètre de dépenses annuelles de l'Etat et des organismes et établissements publics représentant environ 28 milliards d'euros (hors défense et sécurité) ;
- ◆ améliorer la politique d'achat de l'Etat et les compétences des acheteurs publics ;
- ◆ poursuivre l'intégration dans la définition de la politique des achats de l'Etat des objectifs d'intérêt général comme la protection de l'environnement, l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap et l'utilisation de solutions innovantes pour répondre aux besoins de l'Etat ;
- ◆ **augmenter la part des achats de l'Etat auprès des petites et moyennes entreprises, notamment au niveau territorial.**

La gouvernance des achats est réformée afin de clarifier les responsabilités des différents acteurs de la chaîne des achats. La politique des achats de l'Etat sera définie par la DAE, sous l'autorité du Premier ministre.

La DAE doit assurer une meilleure mise en œuvre de la politique des achats de l'Etat :

- ◆ en s'appuyant plus fortement sur les secrétaires généraux des ministères,
- ◆ en renforçant le rôle des responsables ministériels des achats des ministères,
- ◆ en renforçant le rôle du préfet sur les achats en région et la capacité de mutualisations achat à l'échelon déconcentré via des plateformes régionales achat (PFRA) placées sous son autorité,

### Se rapprocher du tissu économique local

Pour augmenter la part des achats de l'Etat auprès des PME, la DAE souhaite augmenter la part des achats faits en région et se rapprocher du tissu économique local :

- ◆ en adoptant une politique générale d'allotissement,
- ◆ en conduisant une étude systématique des possibilités à recourir à des solutions innovantes pour répondre aux besoins de l'Etat en région,
- ◆ en renforçant l'animation du tissu local d'entreprises : des réunions d'information dans les préfectures pour les entreprises sur les projets achat prévus en région afin de faciliter l'accès des PME TPE aux marchés régionaux, ou encore des actions à mener en collaboration avec les CCI (relais d'information).

### Un dispositif facilitant l'accès des PME aux marchés de l'Etat

- ◆ un pôle PME et achats innovants à la DAE qui anime des actions interministérielles, définit des outils et des indicateurs, et assure les relations avec les partenaires notamment la médiation des entreprises.
- ◆ Les acheteurs de l'Etat en administration centrale et en région sensibilisés à l'importance de l'allotissement.
- ◆ Une mesure des résultats : le volume d'achat annuel aux PME atteint 27,49% du total des achats pour l'ensemble des ministères, l'indicateur cible de 25% en 2015 a donc été dépassé.
- ◆ En région, avec le soutien des DIRECCTE sont organisées des rencontres avec des PME portant des solutions innovantes.

### De nouveaux outils au service de l'accès des PME

- ◆ **Le dispositif Marchés Public simplifié (MPS)** : de plus en plus d'appels d'offres sont proposés en MPS avec un dispositif de réponse dématérialisé et simplifié (SIRET et non production systématique des attestations fiscales et sociales, seul l'attributaire signe l'acte d'engagement) permettent aux PME de se concentrer sur la réponse technique.
- ◆ **Une bourse à la cotraitance sur Place** (Plate-forme des achats de l'Etat) pour faciliter la création de groupements momentanés d'entreprises (voir page 3)
- ◆ **Une amélioration du portail entreprises sur Place** : tri par région, département et famille d'achat, alertes facilitées
- ◆ **Un effort continu de simplification** pour réduire le coût des procédures et le coût des réponses pour les entreprises.

TOUS METIERS

## Bourse à la cotraitance pour faciliter la création de groupements momentanés d'entreprises



Comme indiqué ci-contre, la bourse à la cotraitance est un outil de mise en relation pour faciliter la création de groupements momentanés d'entreprises (GME) de compétence et/ou de moyens.

### Mode d'emploi

1 Je m'inscris sur la Plate-forme des achats de l'Etat (Place) avec mon numéro SIRET.

<http://www.marches-publics.gouv.fr/>

L'inscription est gratuite. Ce compte permet également d'accéder à d'autres services (alertes, réponse électronique, ...)

2 Je repère une consultation qui m'intéresse

3 Je regarde si d'autres entreprises sont déjà inscrites à la bourse à la cotraitance sur cette consultation. L'inscription à la bourse à la cotraitance est confidentielle. Seules les entreprises intéressées par un GME sur le marché concerné ont connaissance des autres partenaires potentiels et les contacts entre les entreprises se font hors la Place et les entités publiques n'ont pas accès aux informations de prise de contact.

4 Je m'inscris à la bourse à la cotraitance pour le marché qui m'intéresse en précisant ce que je peux apporter au marché, ce que je recherche comme type de cotraitant, mes coordonnées pour être contacté.

5 Mon inscription est enregistrée sur Place.

6 Je peux consulter la liste des entreprises qui recherchent un cotraitant pour cette consultation et leurs coordonnées. Une carte permet de repérer l'implantation géographique des entreprises inscrites pour ce GME.

Nous reviendrons, dans notre prochain numéro, sur le fonctionnement du groupement momentané d'entreprises (GME).

## Nouveau code de la consommation : adaptez vos contrats B to C

L'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 a refondu la partie législative du code de la consommation. Elle vise à améliorer la cohérence juridique de ce code et à permettre de l'adapter aux évolutions futures. Cette réforme entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016. L'occasion pour nous de faire le point sur les principales évolutions.

Toute d'abord, les 1 087 articles législatifs ont été redistribués dans huit nouveaux livres lesquels se substituent aux cinq livres actuels : Ier - Information du consommateur et pratiques commerciales ; II - Formation et exécution des contrats ; III - Crédit ; IV - Conformité, sécurité des produits et services ; V - Pouvoirs d'enquête et suites données aux contrôles ; VI - Règlement des litiges ; VII - Traitement des situations de surendettement ; VIII - Associations agréées de défense des consommateurs et institutions de la consommation.

Ensuite, le nouvel article préliminaire apporte une clarification du champ d'application du Code de la consommation en complétant la définition de consommateur et en insérant une définition des notions de non-professionnel et de professionnel. Rappelons que le non-professionnel peut, dans certaines circonstances, se voir attribuer la même protection qu'un consommateur à l'exemple des règles relatives aux clauses abusives et à la reconduction des contrats portant sur des prestations de services.

Sera donc considérée comme un non-professionnel « toute personne morale qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de

son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ».

Cette définition diffère de celle jusqu'alors retenue par les tribunaux pour qui le non-professionnel est la personne physique ou morale qui conclut un contrat de fourniture de biens ou de services n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle qu'elle exerce.



La nouvelle définition excluant toutes les personnes physiques. Un artisan, un commerçant, un agriculteur ou un professionnel libéral ne pourra plus être considéré comme un non-professionnel. Reste à savoir si les tribunaux leur reconnaîtront la qualité de consommateur lorsqu'ils concluront un contrat étranger à leur activité professionnelle.

Enfin, cette recodification a pour effet d'harmoniser les pouvoirs d'enquête des agents de la DGCCRF, en créant un régime unique de pouvoirs propres au Code de la consommation.

Dès lors, le professionnel devra mettre en conformité ses conditions générales de vente B2C ainsi que le reste de ses documents contractuels à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2016.

Cependant, la DGCCRF laissera certainement une période transitoire d'adaptation puisqu'il ressort d'un communiqué qu'elle accompagnera les utilisateurs du code de la consommation. Un tableau de concordance électronique est d'ores et déjà accessible en téléchargement sur son site internet.

TELECOMS

## Assurance fraude : simple comme « allo »

Dans un de nos précédents numéros (voir *Trait d'Union* d'avril 2016), vous avez pu lire le témoignage d'une adhérente qui a intégré l'assurance fraude à la quasi-totalité de ses contrats. Un véritable succès pour cette entreprise qui grâce à ce service protège ses clients, les rassure et remplit son devoir d'information et de mise en garde. Un atout non négligeable qui lui a aussi permis de se démarquer face à la concurrence et de remporter des appels d'offre.

### Comment ça marche...

C'est en partenariat avec le groupe AXELLIANCE que la Commission Télécoms a élaboré ce produit exclusivement réservé aux adhérents EBEN et qui n'a pas d'équivalent sur le marché : une assurance dite « pour compte de tiers » à intégrer à vos contrats de maintenance qui vous simplifie la démarche et vous évite de devenir intermédiaire en assurance.

Pour pouvoir aussi en faire profiter vos clients :

- Contactez AXELLIANCE par téléphone au **04.78.65.19.70** ou par mail à l'adresse [federation.eben@axelliance.com](mailto:federation.eben@axelliance.com)
- Suite à votre demande, vous recevrez le *Welcome Pack* contenant différents do-

cuments d'information et notamment un contrat pour compte de tiers à renvoyer signé.

- A l'issue, vous devrez chaque mois transmettre au courtier les noms des nouveaux clients assurés.

Si le produits vous intéresse mais que vous ne savez pas comment l'introduire auprès de vos clients, n'hésitez pas aussi à joindre les membres de la Commission Télécoms en nous appelant au **01.42.96.38.99**.

### PIRATAGE : UNE ACTION GLOBALE

Nous sommes ravis de constater que les efforts de sensibilisation menés par la Commission Télécoms portent enfin leurs fruits. Petit point sur ces actions :

- Discussion avec l'ensemble des acteurs du marché sous l'égide de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes)
- Réflexion avec les constructeurs pour une meilleure sécurisation des produits.
- Rédaction (en cours) avec l'ARCEP d'un livrable de bonnes pratiques à destination des entreprises.
- Travail juridique avec le cabinet ALAIN BENSOUSSAN AVOCATS pour renverser la tendance jurisprudentielle actuellement en défaveur des intégrateurs.

Pour plus de détails, merci de contacter Delphine ([d.cuynet@federation-eben.com](mailto:d.cuynet@federation-eben.com)) ou Emmanuelle ([e.bauvais@federation-eben.com](mailto:e.bauvais@federation-eben.com)).

## LA TRIBUNE DE NOS PARTENAIRES

## Marketing - comment anticiper les tendances IT : le cas des imprimantes



**Les analystes de l'industrie et leurs recommandations inspirent les décideurs qui doivent prendre**

**des décisions stratégiques pour leur entreprise.** Avant d'investir, les dirigeants veulent s'assurer que les solutions qu'ils acquièrent pour leur entreprise dureront bien entre sept et dix ans.

Sachant qu'il faut compter au moins cinq ans pour développer des machines, logiciels et solutions cela signifie que les équipes de recherche et développement doivent s'efforcer d'anticiper l'évolution des tendances sur 15 ans au moment de créer de nouveaux produits et services.

Conscient de cet état de fait, les ingénieurs de Lexmark ont conçu et développé la nouvelle génération d'imprimantes laser couleur A4 et de MFP intelligentes en ayant à l'esprit six tendances clés de l'industrie.

### Consommation de l'IT

L'état d'esprit du consommateur guide les achats IT des entre-

prises partout dans le monde, sachant que salariés et professionnels de l'IT aspirent à utiliser au bureau les mêmes équipements que ceux qu'ils utilisent chez eux.

L'une des principales caractéristiques de la nouvelle imprimante A4 de Lexmark est son interface « e-Task » de type Android. Cet écran tactile comparable à celui d'une tablette ou d'un smartphone facilite l'utilisation des imprimantes et ne requiert que très peu de formation, tout en simplifiant l'intégration future des solutions liées aux processus métier, comme [Kofax Onboarding Agility](#).

Lexmark simplifie également l'impression mobile. Les clients et collaborateurs en possession d'un smartphone peuvent désormais imprimer leurs photos directement ou via l'impression à la demande sécurisée [Lexmark Print Management](#).

### Les systèmes d'exploitation prennent le contrôle

Les pilotes d'impression sont en passe de disparaître. Ce sont les systèmes d'exploitation d'ordinateurs et de terminaux mobiles



qui contrôleront désormais les impressions et les autorisations d'accès des utilisateurs. Lexmark intègre dans ses imprimantes les derniers standards pour l'impression mobile (Mopria).

#### Transition vers le cloud

Les entreprises veulent pouvoir porter et exécuter leurs applications dans le cloud pour réduire le nombre des serveurs sur site et le personnel de maintenance.

Les nouvelles imprimantes A4 de Lexmark sont compatibles avec la structure cloud cSF (cloud solutions framework), où les applications fonctionnent sur un serveur Web hébergé par le client, Lexmark ou un tiers.

#### L'Internet des objets

Selon les analystes de [Gartner](#), 6,4 milliards d'objets connectés seront utilisés dans le monde en 2016, soit 30 % de plus qu'en 2015. Les services liés à l'Internet des objets (IoT) généreront un chiffre d'affaires de près de 235 milliards de dollars en 2016.

Les entreprises souhaitent que tous leurs terminaux soient connectés à l'IoT et que les données collectées les aident à prendre de meilleures décisions. Les nouvelles imprimantes couleur et MFP de Lexmark permettent de collecter et d'analyser les données de plus de 200 capteurs par machine. Et comme le système détecte des tendances et peut prédire les erreurs avant qu'elles se produisent, il déclenchera automatiquement et de façon proactive des demandes de service, afin de réduire les appels du service d'assistance.



#### Développement durable

Le développement durable demeure un critère très important pour toutes les organisations. Lexmark inclut dans ses nouvelles imprimantes couleur plusieurs éléments à vocation durable :

- Une nouvelle cartouche composée de deux éléments permettant de changer la cartouche de toner sans toucher à l'unité d'imagerie pour éviter le gaspillage.
- Un capteur de proximité installé sur les multifonctions CX825 et CX860 permettant à l'imprimante d'entrer et sortir de veille dès que quelqu'un s'approche ou s'éloigne.
- Tous les multifonctions sont certifiés conformes aux normes énergétiques ePEAT Gold, Blue Angel et Energy Star 2.0.

#### Sécurité

L'actualité récente montre que la sécurité est toujours un point important voire primordial pour certains clients. Les paramètres de sécurité des nouvelles imprimantes Lexmark sont cohérents avec ceux des standards de l'industrie, pour faciliter la tâche des administrateurs IT, en passant d'une approche de la sécurité à base de modèles à une approche basée sur le rôle. Le nouvel élément de sécurité de Lexmark utilise un code de chiffrement à 1024 bits.

A mesure que les cybercriminels gagnent en sophistication, les imprimantes Lexmark s'adaptent et adoptent des mécanismes de chiffrement plus robustes.

Source : Lexmark

## Kaspersky Lab lance son offre Cloud, découvrez-la en avant première !



Venez découvrir en exclusivité les nouvelles opportunités commerciales qui vous sont proposées avec le lancement de la nouvelle offre Kaspersky Endpoint Security Cloud (avant son lancement en septembre prochain) lors d'une matinée de conférence dédiée aux revendeurs.

#### Au programme

##### Comment contrer les cryptovirus

Bonnes pratiques, chiffres clés et solutions. Vous repartirez avec la boîte à outils indispensable pour vous prémunir contre les virus de type CryptoLocker et protéger efficacement vos clients.

##### NOUVELLE SOLUTION ! Kaspersky Endpoint Security Cloud

Découvrez notre nouvelle solution Cloud. Sa simplicité d'utilisation en fait notamment l'outil idéal pour administrer à distance la sécurité de vos clients.

Découvrez également les nombreux outils mis à la disposition de nos partenaires.

#### Dates

Bordeaux le 29 juin / Lyon le 5 octobre / Paris le 9 novembre / Lille le 16 novembre / Nantes le 7 décembre

Pour vous inscrire à la date de Bordeaux, merci de cliquer [ici](#).

Pour vous inscrire aux autres dates, merci de nous contacter à l'adresse suivante : [marketing@kaspersky.fr](mailto:marketing@kaspersky.fr)



Source : Kaspersky

## La maintenance simplifiée grâce à Android

En plus d'offrir un environnement intuitif et simple à utiliser, les multifonctions Samsung dotés de la tablette Android permettent une maintenance simplifiée à l'aide de 3 applications.

### La maintenance à distance : Remote Call



Cette application permet au revendeur ou technicien d'avoir accès à distance (depuis son ordinateur et son réseau) au multifonction présent chez le client (sur le réseau du client) et

de pouvoir parcourir son système pour identifier et résoudre les éventuels problèmes. La vue à distance permet au technicien de déterminer l'urgence de l'intervention qui n'est pas la même s'il s'agit d'un changement de tambour ou d'un changement d'une pièce d'usure. Il peut alors consulter l'état du multifonction, récupérer les logs (ou informations du multifonction), rentrer dans le menu technique et analyser le type d'intervention nécessaire et son urgence dans le temps. Ainsi, si une pièce est à changer, il va se déplacer avec la pièce nécessaire. Si une intervention à distance suffit, il va intervenir à distance (mise à jour, calibration du four...) pour remettre le multifonction en état de marche. Vous gagnez du temps, optimisez vos déplacements, économisez des coûts de maintenance et augmentez la satisfaction de vos clients par votre réactivité augmentée.

### La recherche de la mise à jour automatique : Smart Update

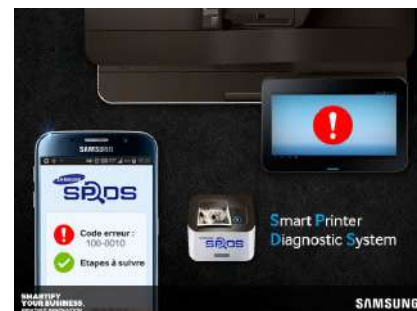
Avant, vous aviez l'habitude de vous déplacer pour mettre à jour les firmwares des multifonctions présents chez vos clients. A partir d'une clé USB, vous installez le firmware en manuel sur

chaque multifonction. Changez cette habitude à votre avantage et celle du client. L'application Smart Update vous fait gagner du temps en recherchant automatiquement les nouveaux firmwares et en les téléchargeant sur le disque dur du multifonction. Deux options sont possibles : l'application télécharge les mises à jour et attend que vous acceptiez de les installer ; ou les télécharge et les installe directement. Tout le monde y trouve donc son avantage : sûreté, efficacité et gain de temps.

### La maintenance illustrée : Smart Service et Smart Printing Diagnostic System (SPDS)

Avec l'application Smart Service, des images interactives et des vidéos se lancent pour permettre à tout utilisateur d'effectuer les démarches à suivre lors d'une intervention mineure nécessaire (bouchage papier, changement de toner).

Avec l'application SDPS, le technicien récupère les codes erreurs sur son smartphone et aperçoit les démarches à suivre. Gagnez du temps lors de l'intervention et augmentez la satisfaction de vos clients avec une remise en marche plus rapide du multifonction.



Toutes ces applications vous permettent d'assurer une maintenance simplifiée et de qualité auprès de vos clients. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site Smart Printers de Samsung <http://www.samsung.com/fr/business/smart-printers/> et nous contacter via un formulaire.

Source : Samsung

## NOS PARTENAIRES

