

## ANALYSE, DESCRIPTION DES BESOINS ET ÉTUDE DE MARCHÉ

Effectuer un achat durable: approche étape par étape

### Quelques conseils de base



- ▶ Faites une analyse approfondie de vos besoins en consultant les collègues qui utilisent régulièrement les produits et/ou services à acheter.
- ▶ Ajoutez les critères de durabilité seulement après avoir identifié les besoins essentiels que le produit ou service doit satisfaire.
- ▶ Appuyez-vous sur les labels ou les normes sectorielles pour définir de façon détaillées et objectives de critères de durabilité de vos achats.
- ▶ Consultez les fournisseurs et/ou organisations sectorielles pour connaître les produits/services disponibles sur le marché qui répondent à vos besoins.
- ▶ Ne négligez pas la phase de suivi et de contrôle de vos achats pour vous assurez qu'ils répondent bien à vos exigences.

On vous explique pourquoi en détail ci-dessous !

### 1. Analyse des besoins



Avant tout achat, demandez-vous si celui-ci est réellement nécessaire et quel est son objectif spécifique. Ensuite, identifiez les besoins qu'il doit satisfaire et vérifiez si le produit sélectionné répond bien à ces besoins. Une analyse des besoins est cruciale pour s'assurer que les achats sont alignés avec les exigences réelles, évitant ainsi les dépenses inutiles en choisissant des solutions réellement adaptées. Cela peut sembler évident, mais il est fréquent d'acheter des produits et services par habitude, sans vraiment réfléchir à leur nécessité et à leurs objectifs.

Pour une analyse des besoins optimale, la consultation de vos collègues/des utilisateurs des produits et services est cruciale. Ils peuvent signaler les problèmes d'utilisation des solutions existantes, lister leurs besoins et, dans de nombreux cas, suggérer des solutions pour que les produits soient mieux adaptés.

## ANALYSE, DESCRIPTION DES BESOINS ET ÉTUDE DE MARCHÉ

### Exemple de la Poste française

La Poste française cherchait à remplacer ses fourgons classiques pour la distribution quotidienne de 150kg de courrier en milieu urbain. Une analyse approfondie des besoins des postiers a révélé plusieurs points clés qui ont conduit à une nouvelle solution beaucoup adaptée :

- Suppression des portes pour éviter la perte de temps liée à leur ouverture et fermeture.
- Choix d'un véhicule plus petit pour faciliter le stationnement en ville.
- Augmentation de la hauteur du coffre pour améliorer l'ergonomie (éviter que les postiers ne doivent trop se baisser).

La nouvelle solution a non seulement amélioré le confort des postiers, mais a également augmenté l'efficacité des livraisons et réduit les coûts énergétiques des véhicules.

#### AVANT



#### APRES



A l'inverse, sauter l'analyse des besoins peut entraîner des conséquences regrettables, comme l'achat de produits inadaptés ou en quantités incorrectes. Par exemple, acheter un tracteur électrique pour rendre plus écologique la récolte, sans évaluer si ce tracteur répond à toutes les exigences. Si celui-ci ne sait pas accomplir toutes les tâches requises, il faudra acheter un second tracteur. Cette situation, coûteuse et non durable, souligne l'importance de vérifier que le produit satisfait toutes les exigences avant de se concentrer sur des critères de durabilité. Ne choisissez pas un produit uniquement pour ses attributs écologiques sans d'abord valider qu'il répond à vos besoins essentiels.

Par contre, une fois que vous avez déterminé votre liste de besoins essentiels, vous pouvez y ajouter des critères de durabilités tels que:

- Réduction de la consommation énergétique
- Diminution des emballages
- Préférence pour les circuits courts ou locaux
- Choix de produits biologiques
- Sélection de produits issus du commerce équitable
- Etc.

Chaque entreprise doit définir ses propres critères de durabilité selon ses priorités et valeurs. Il faudra, par la suite, s'assurer que le marché puisse répondre à ces critères.

## ANALYSE, DESCRIPTION DES BESOINS ET ÉTUDE DE MARCHÉ

### 2. Description des besoins

Plus votre liste de besoins est précise et détaillée, plus les fournisseurs seront en mesure de fournir des solutions appropriées.

#### Évitez les concepts vagues

- ▶ Dans les descriptions d'achat, on trouve souvent des termes tels que "produits respectueux de l'environnement" ou "services durables", qui ne sont pas suffisamment définis.

Exemple de mauvaise formulation : « Le véhicule doit être respectueux de l'environnement par rapport aux véhicules du même segment. » Cette formulation ne précise pas les aspects environnementaux à considérer et les offres des fournisseurs ne seront pas comparables.

Utilisez plutôt des descriptions et des critères objectifs. Référez-vous aux labels, aux normes de produits ou à d'autres paramètres objectifs.

Exemple de bonne formulation : « Le véhicule doit avoir un Ecoscore minimum de 79. Pour plus d'informations concernant le calcul de l'Ecoscore, veuillez consulter [www.ecoscore.be](http://www.ecoscore.be).

Si vous n'êtes pas familier avec les achats durables, il peut sembler compliqué de décrire objectivement les produits ou services à acheter. Cependant, vous pouvez comparer cette démarche à la description des exigences en matière de qualité ou de sécurité des produits, qui utilise des normes internationalement reconnues.

#### Les critères de durabilité utilisent également des normes et des labels pour comparer objectivement les produits.

Voici trois options pour décrire le produit que vous souhaitez acheter, classées de la plus simple à la plus complexe :

1. Référez-vous aux écolabels pour la description des produits à acheter ou utiliser.
2. S'il n'existe pas d'écolabels, contactez les organisations du secteur pour connaître les normes minimales applicables (par exemple, consommation d'énergie maximale, biodégradabilité) et traduisez-les en KPI (indicateurs clés de performance) ou SLA (accords de niveau de service).
3. Effectuez vos propres tests de produits pour les comparer entre eux.

Ne vous en faites pas, la troisième option ne se présente que dans des cas exceptionnels. Il existe sur le marché des écolabels et/ou des normes environnementales pour de nombreux produits : extincteurs, ascenseurs, huile de troncousseuse, sèche-mains, etc.



## ANALYSE, DESCRIPTION DES BESOINS ET ÉTUDE DE MARCHÉ

### Conditions d'un label

- ▶ Un label doit répondre aux exigences suivantes:
  - Les critères du label sont clairement définis et accessibles à tous.
  - Tout le monde peut demander le label si leurs produits répondent aux critères.
  - Les critères sont vérifiés par une organisation de contrôle indépendante.
- ▶ N'utilisez que des labels qui répondent à ces trois conditions.
- ▶ Vous trouverez une description détaillée de plus d'une centaine de labels sur [www.labelinfo.be](http://www.labelinfo.be). Ce site reprend une petite description de chaque label et des liens vers le site propre à chaque label.
- ▶ Les écolabels n'incluent pas uniquement des critères environnementaux. Ils peuvent aussi inclure des critères sociaux et/ou des critères de qualité. Par conséquent, les écolabels ne sont pas seulement un choix durable, mais souvent aussi un choix de qualité.

En outre, les écolabels sont un moyen très rapide de réaliser des études de marché. La plupart des sites internet consacrés aux écolabels disposent de moteurs de recherche performants qui vous permettent de trouver tous les produits sur le marché.

### 3. Etude de marché

Dès que vous aurez clairement défini et décrit vos besoins et vos critères de durabilité, vous pouvez commencer à chercher les options présentes sur le marché.

Pour effectuer une étude de marché et identifier les produits et fournisseurs, il y a deux approches principales:

- Sur base de votre liste de critères, vous recherchez, vous-même, sur le marché les produits correspondants, puis contactez les fournisseurs pour poser vos questions et obtenir des offres.
- Vous partagez votre liste de critères avec les fournisseurs, qui se chargeront de trouver des solutions adaptées. Si vous redoutez le greenwashing de certains fournisseurs, vous pouvez aussi poser vos questions aux organisations sectorielles. Celles-ci seront en mesure de répondre à vos questions sans favoriser une entreprise en particulier. Elles constituent une très bonne source d'informations objectives sur un secteur.



Les deux options ont des avantages et inconvénients, le choix de l'approche dépendra fortement des produits ou services que vous souhaitez acheter. Pour les secteurs à faible innovation, la première option est préférable car elle permet de comparer plus facilement les offres que vous recevez sur base des mêmes critères. Si l'aspect innovation est important, la deuxième solution peut être intéressante car les fournisseurs vous proposeront des produits/services auxquels vous n'avez peut-être pas pensé, mais gardez à l'esprit que les offres seront probablement plus difficiles à comparer.

## ANALYSE, DESCRIPTION DES BESOINS ET ÉTUDE DE MARCHÉ

### Product as a Service (PaaS)

- ▶ Ces dernières années de nouveaux business models ont vu le jour, tel que le PaaS, transformant la vente de produits en services d'abonnement. Par exemple, au lieu d'acheter une imprimante, vous la louez via un abonnement mensuel incluant l'utilisation, la maintenance, et les consommables comme l'encre et le papier. Ce modèle permet d'éviter un gros investissement initial, tandis que le fournisseur prend en charge l'entretien et les mises à jour régulières, prolongeant ainsi la durée de vie du produit. Pensez à intégrer ces nouveaux modèles lors de votre étude de marché.

Idéalement, à la fin de l'analyse des besoins et de l'étude de marché, vous devriez disposer des données suivantes :

- Une description détaillée des produits ou services que vous souhaitez acheter, validée par vos collègues, incluant des critères de durabilité.
- Un aperçu des possibilités offertes par le marché.

Vous êtes prêts à passer à l'achat.

### 4. Suivi de votre achat

Le suivi des livraisons et de l'exécution du contrat est une étape souvent négligée dans les achats durables. Prévoyez suffisamment de temps pour cela, surtout au début du contrat, et suivez de près les livraisons et l'exécution.

En cas de problème, vous pouvez vous appuyer sur le cahier des charges partagé avec le fournisseur. Il est important d'y préciser les conditions que les produits/services doivent remplir, ainsi que les moyens de contrôle.

Par exemple: tous les produits en papier (papier pour imprimante, cahiers, etc.) doivent être fabriqués à partir de papier 100 % recyclé.

Les preuves suivantes sont acceptées :

- Label Ange Bleu
- Label FSC Recycled
- Autres preuves fournies par une tierce partie indépendante

Prévoir suffisamment de temps lors de la préparation de la demande d'offres évitera des pertes de temps lors du suivi et constituera la base d'une bonne coopération.

### Astuce

- ▶ Effectuez régulièrement des études de marché et des analyses des besoins pour vérifier que votre fournisseur vous propose toujours la meilleure offre. Une des erreurs courantes est de croire que votre fournisseur actuel est la meilleure option possible. Une politique d'achat intelligente est en constante évolution : continuez régulièrement à chercher de nouvelles solutions.