

# External Contractors :

## Directives pour les fournisseurs

Chaque demande d'external contractor passe par la plateforme Connecting Expertise. Les prolongations sont pour l'instant gérées hors plateforme par Procurement.

### 1. Fournisseurs préférentiels

Seuls les fournisseurs qui ont conclu un accord-cadre avec Belfius et font partie d'un cluster spécifique peuvent proposer des profils. Belfius peut s'écarter de cette liste si elle ne parvient pas à y trouver les profils recherchés. La liste des fournisseurs est revue et adaptée une fois par an sur la base des Key Performance Indicators (KPIs), et en fonction de sa pertinence par rapport aux besoins de l'entreprise.

Tous les fournisseurs préférentiels sont présents sur Connecting Expertise, et Procurement se charge de la tenue à jour de la liste des fournisseurs. S'il faut ajouter un nouveau fournisseur à la liste pour une demande ou une raison spécifique, Procurement garantit la due diligence requise et l'onboarding du fournisseur.

### 2. Certaines règles spécifiques sont applicables aux fournisseurs préférentiels

Les external contractors travaillant pour Belfius ne peuvent pas introduire d'autres externes par le biais de leur propre entreprise.

Une date d'entrée et de sortie est toujours convenue avec l'external contractor, la durée est maximum 12 mois. Des prolongations sont envisageables pourvu que les budgets correspondants soient approuvés.

Les fournisseurs actifs sur la plateforme proposent toujours leurs meilleurs candidats et soumettent un maximum de 3 CV par profil demandé. Belfius invite les candidats jugés qualifiés pour une interview.

Pour la période couverte par le contrat, le fournisseur accorde une remise annuelle pour volume sur les services hors sous-traitance proposés par

le fournisseur, et au plus tard le 31 janvier de l'année suivant la période à laquelle la remise est d'application. La remise est basée sur le chiffre d'affaires réalisé par le fournisseur auprès de Belfius d'affaire annuelle réalisé.

### 3. Vendor Performance Management

En vue de promouvoir et de maintenir un service de qualité, Belfius se réunit régulièrement avec les fournisseurs préférentiels afin de résoudre ensemble les éventuels obstacles à une coopération optimale et d'examiner les modalités d'optimisation du service.

Belfius vérifie également les performances des fournisseurs individuels par rapport à la moyenne, sur la base de KPIs préalablement définis. Seuls les fournisseurs ayant reçu une évaluation positive sont habilités à proposer des profils.

Afin d'évaluer la qualité de la relation entre Belfius et le fournisseur, Belfius recourt ea. aux KPIs suivants :

- > 1. Participation aux demandes de candidats
- > 2. Pourcentage de demandes acceptées en moyenne
- > 3. Demandes acceptées par rapport au nombre de participations
- > 4. Demandes acceptées par rapport au total de demandes
- > 5. Coûts

Belfius se fonde sur les résultats du suivi des KPIs pour décider de la collaboration future, et les communique au fournisseur sur base annuelle.

## 4. Comment devenir un fournisseur préférentiel ?

Une fois par an, Procurement organise une session de concertation avec le Business afin d'évaluer la base de données fournisseurs. Cette concertation se fait sur la base d'un rapport détaillé: KPIs + besoins de l'entreprise. Nous évaluons ensemble si nous disposons de la base de données fournisseurs voulue pour assumer les besoins futurs. Le cas échéant, Procurement publie un Request for Proposal (RFP) pour intégrer de nouveaux fournisseurs aux clusters déjà en place.

- > 1. Évaluation des fournisseurs existants
- > 2. Définition des clusters par domaine d'expertise
- > 3. Définition des besoins futurs et adaptation des clusters si nécessaire
- > 4. A la demande du Business, Procurement peut exceptionnellement insérer de nouveaux fournisseurs

### 4.1. Conditions d'accès au statut de fournisseur préférentiel

Belfius applique les conditions minimales suivantes pour conclure un accord-cadre :

#### 4.1.1. Structure de l'entreprise

- > Main-d'œuvre: les fournisseurs apportent la preuve qu'ils emploient un large éventail de profils (salariés ou indépendants).
- > Assurance qualité: sur demande, les fournisseurs apportent la preuve qu'ils satisfont aux exigences minimales en matière d'assurance qualité telles que Limosa, et la vérification des antécédents (y compris la formation et le certificat de bonne vie et mœurs).
- > Données financières: Les fournisseurs enregistrent un chiffre d'affaires minimum de 1.000.000 EUR.
- > Les fournisseurs affichent un multiscoring positif (>33).
- > Si la sous-traitance est autorisée, le fournisseur applique une marge maximale de 15% du prix d'achat (prix d'achat x 1,15) du consultant. En outre, les noms de toutes les entreprises sous-traitantes impliquées doivent être clairement indiqués

#### 4.1.2. Conditions légales

- > Les fournisseurs répondent à tous les critères en matière de RGPD.

#### 4.1.3. Expérience

- > Les fournisseurs sont en mesure de démontrer qu'ils ont l'expérience des institutions financières.
- > Les fournisseurs sont à même de démontrer qu'ils
  - 1) sont spécialisés dans une niche clairement définie (et peuvent désigner les profils) ou
  - 2) sont des généralistes (et les fournisseurs peuvent désigner ces profils).
- > Les fournisseurs sont à même de soumettre un plan d'action (processus) en matière d'évaluation et de suivi des external contractors.
- > Les external contractors travaillant chez Belfius ne peuvent pas introduire d'autres externes par le biais de leur entreprise.