

1 mars 2016

# ENQUETE SUR LA QUALITE DES RELATIONS CLIENT-FOURNISSEUR



FILIÈRE  
AUTOMOBILE  
& MOBILITÉS





# 1

---

## **CHANGEONS NOTRE REGARD SUR LA RELATION CLIENT-FOURNISSEUR**

# UN NOUVEAU TYPE D'ENQUÊTE

---

La PFA a choisi ce nouveau type d'enquête car elle permet de :

- > Passer d'une évaluation de moyens à une évaluation de la qualité de la relation
- > Continuer à évaluer la qualité de l'application du CPBP (Code de Performance et de Bonnes Pratiques)

En appliquant à la filière automobile le « PEAK Collaborative Index<sup>®</sup> » issu de la recherche académique et ayant fait l'objet par ailleurs de plusieurs éditions multisectorielles

- > En partenariat exclusif avec
- > Et avec l'appui du cabinet

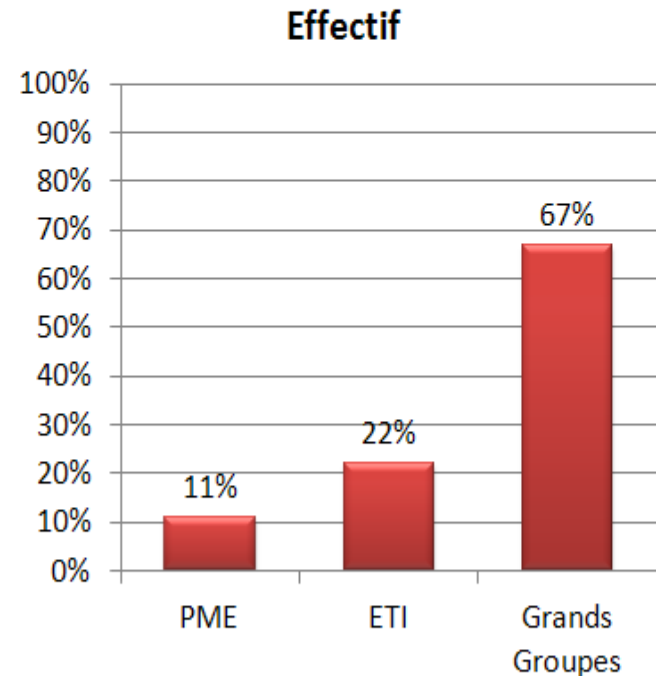
thésame

SOCRATES  
L'éthique comme compétence

# L'ÉCHANTILLON EQRCF 2015

## Métiers représentés

Constructeurs  
Équipementiers  
Découpage, emboutissage  
Industrie électrique, électronique  
Caoutchouc et polymères  
Forge et fonderie  
Équipements, moules et outillages  
Plasturgie  
Usinage, décolletage, visserie, boulonnerie  
Carrosserie  
Traitement de surface  
BE, bureau d'ingénierie  
Autres





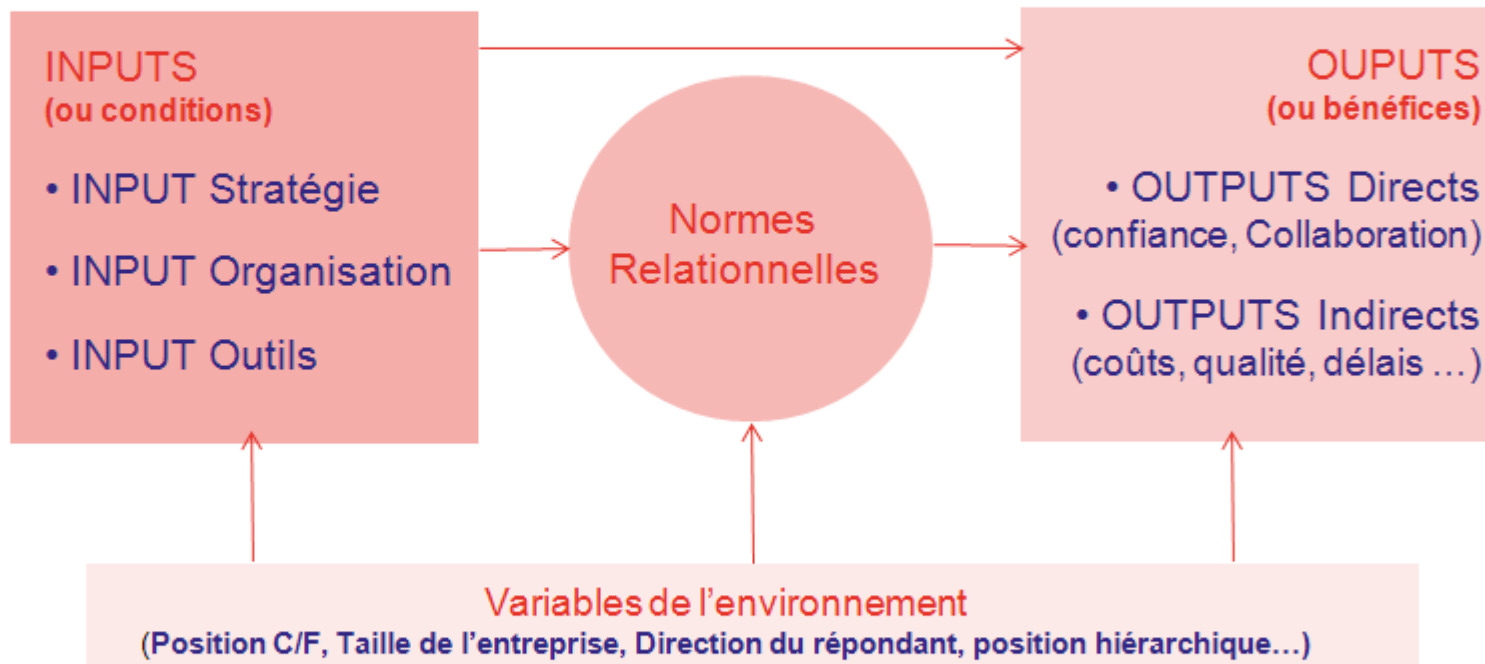
# 2

---

## LE MODÈLE DE L'ENQUÊTE

# MODÈLE INNOVANT : IL MESURE LA QUALITÉ DE LA RELATION

---



# LES DONNÉES DE BASE DU QUESTIONNAIRE (notation 1 à 10)

## Stratégie/Organisation/Outils

- Objectifs communs
- Perspective long terme
- Organisation pour collaboration interne
- Organisation pour collaboration externe
- Réunions de pilotage avec le partenaire
- Réunions d'avancement technique
- Gestion de la relation via ERP, EDI ...

## Normes relationnelles

- Reconnaissance positive
- Courtoisie
- Retenue
- Disponibilité
- Équilibre de la relation
- Intégrité
- Concurrence loyale
- Justification
- Fiabilité
- Objectivité
- Progrès partagé
- Honnêteté intellectuelle
- Consistance
- Solidarité
- Développement des compétences
- Transparence
- Niveau des interlocuteurs
- Proactivité

## Bénéfices de la relation

- Satisfaction des attentes
- Gestion des conflits
- Relation mutuellement bénéfique
- Gestion des projets communs
- Qualité des produits / services
- Croissance du savoir, savoir-faire, savoir-être
- Innovation
- Optimisation des délais
- Optimisation des marges

## Variables de l'environnement

Position C/F, taille de l'entreprise, fonction du répondant, position hiérarchique...



# 3

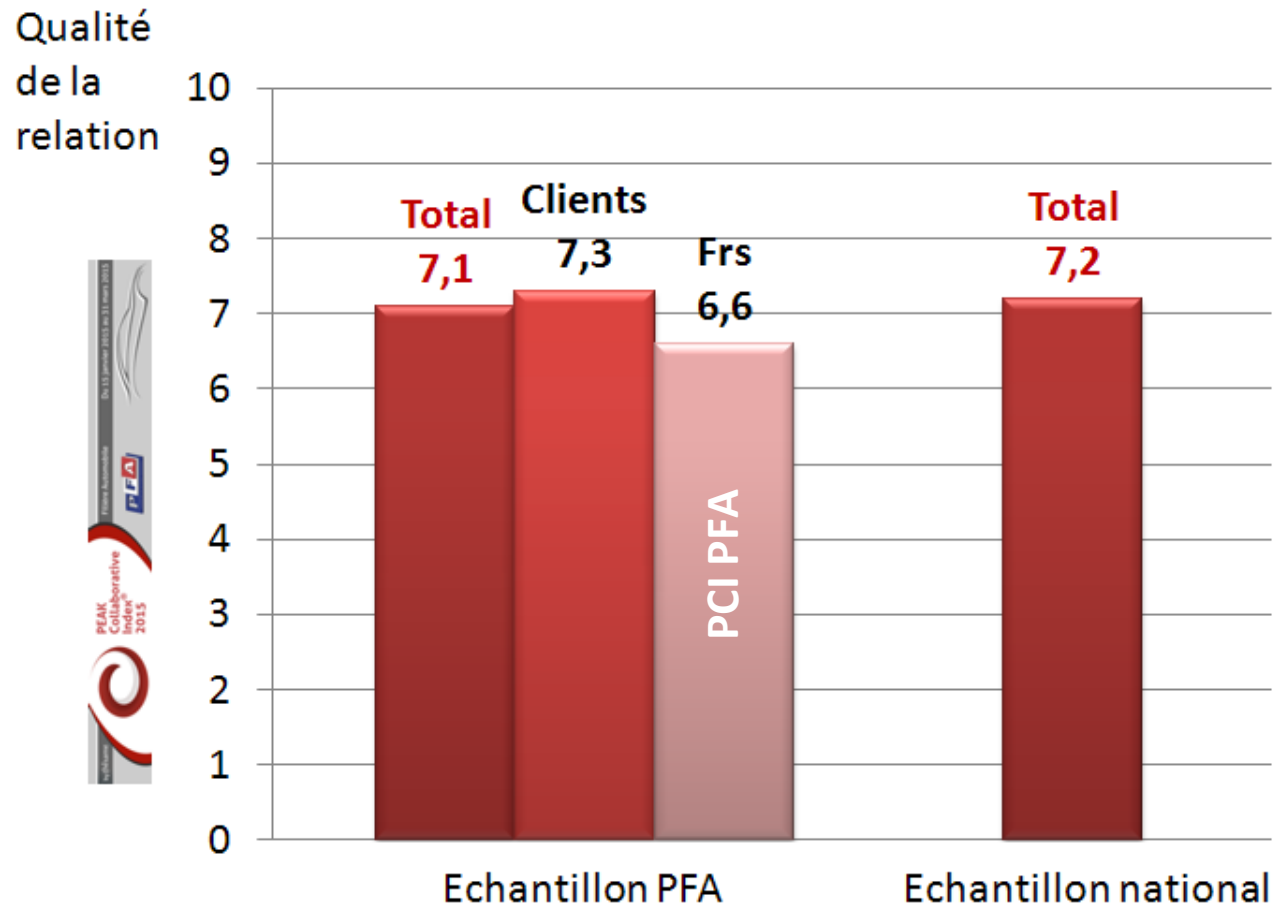
---

## LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE 2015

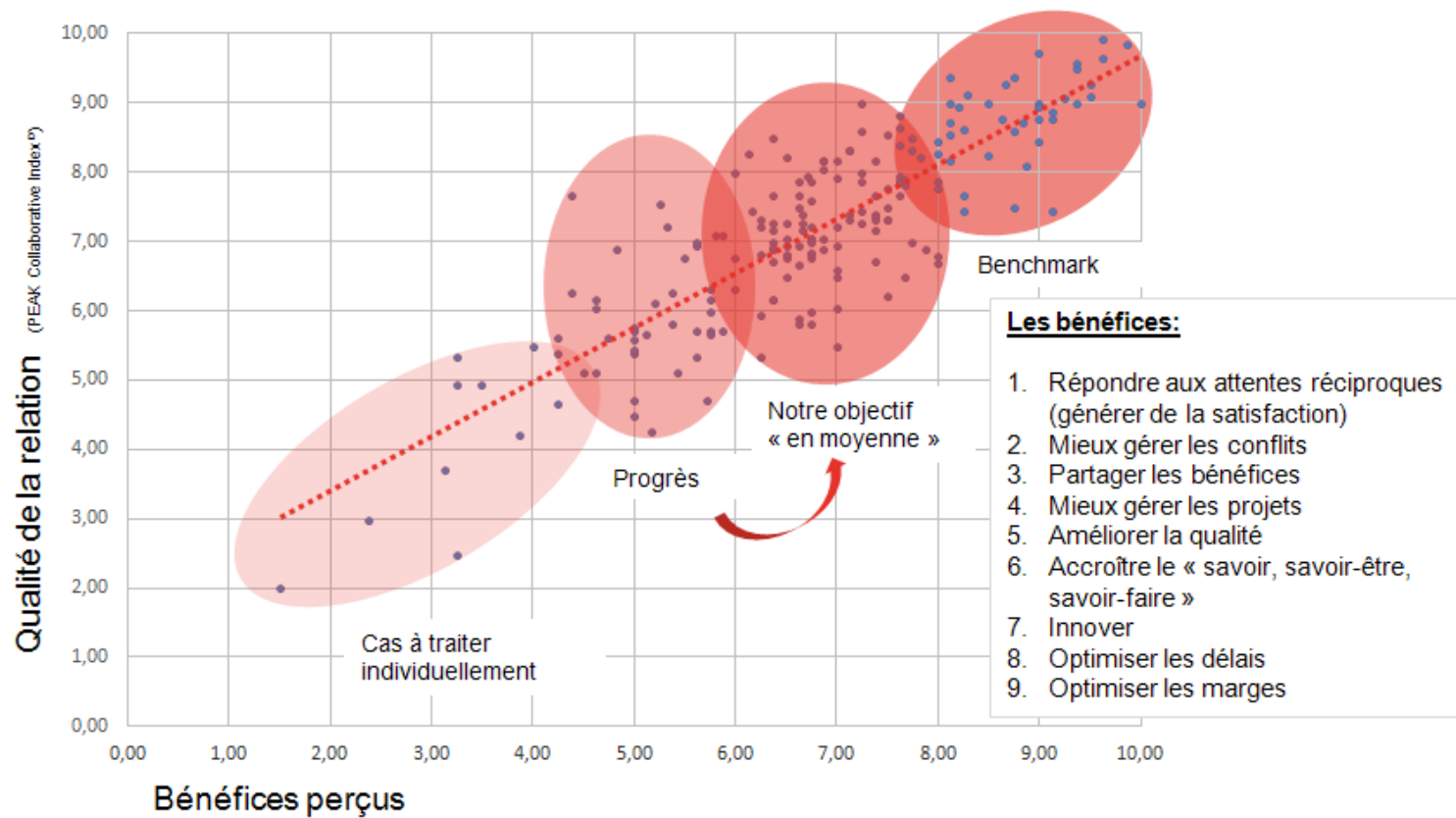


# LE RÉSULTAT GLOBAL

## Référence PEAK Collaborative Index<sup>®</sup>



# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES RELATIONS POUR AUGMENTER LES BÉNÉFICES PERÇUS



# ACTIONS PFA

---

Les délais de paiement sont bons, sauf pour les factures hors France

→ action de la filière pour progresser dessus

La vision Long Terme est une priorité des fournisseurs

→ création d'un groupe de travail de haut niveau pour proposer des solutions :

- > Mise à disposition d'une base de veille technologique Cleo
- > Mise à disposition d'une base Inovev des volumes futurs
- > Construction de roadmaps pour donner de la visibilité sur les priorités d'innovations, avec un processus de remontée des idées des ETI et PME vers grands acteurs de la filière (Fiches)
- > Autres idées en cours qui seront mises en place courant 2016



# 4

---

## **PARTICIPER A L'ENQUETE**

# A QUI SERT L'EQRCF

---

## 1- Aux entreprises pour se situer dans la filière

> Résultats confidentiels

## 2- A la PFA pour faire progresser la filière dans son ensemble

> Résultats publics

➤ Créateur de relations de confiance durables

# OBJECTIFS de la PFA pour l'EQRCF

---

1- Approfondir et réagir

2- progresser sur la Qualité des RCF, créateur de valeur

3- Actions et outils pour améliorer le score

4- faire participer les entreprises en particulier les ETI et PME

→ plus de participants = plus de représentativité

→ plus de participants = plus de feedback

# **DOCUMENTS A DISPOSITION**

**(accessibles dès la 2è page du site de l'enquête)**

---

## **1- Un mode d'emploi**

> Guide pas à pas

## **2- Toutes les questions**

> Pour bien préparer

## **3- Un exemple de restitution immédiate**

> Après validation

# 5

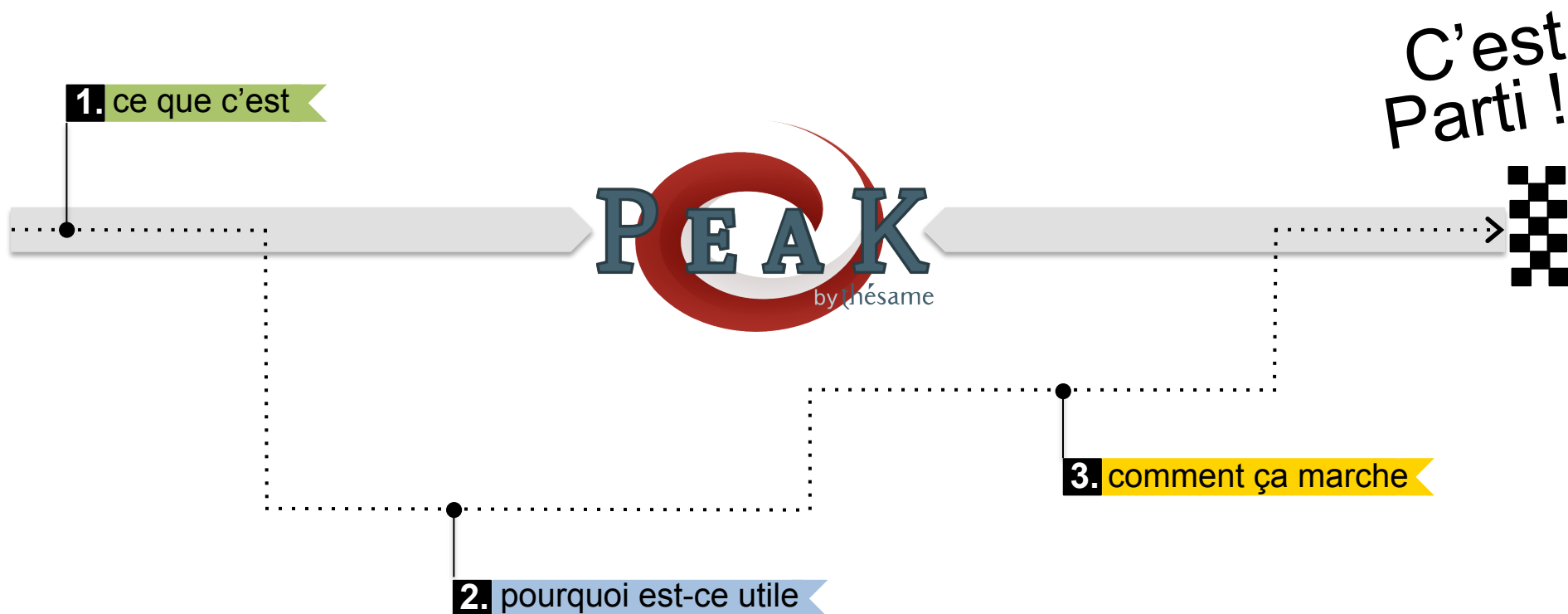
---

## MODE D'EMPLOI



# PEAK Collaborative Index ©

## Mode d'emploi / FAQ





**Michel ROLLIER,**  
Président de la  
PFA Filière Automobile  
et Mobilités

Dans un univers très compétitif, il est indispensable de développer **un management stratégique de la relation client – fournisseur**, pour une meilleure **performance économique durable** de votre entreprise.

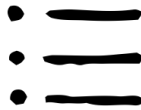
En répondant à cette enquête nationale de la Filière Automobile, vous serez capable d'identifier les **leviers sur lesquels vous, mais aussi nous, PFA Filière Automobile et Mobilités, devons agir** afin d'améliorer la relation client - fournisseur en ayant l'objectif de développer la **création de valeur chez chacun des partenaires** et de consolider et développer notre industrie.

# 1. Le PEAK Collaborative Index ©, c'est...



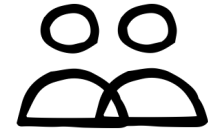
## Un outil de mesure de la qualité

Un dispositif d'évaluation de la **qualité de la relation** entre clients et fournisseurs, basé sur des regards croisés (chacun donne son point de vue sur la relation)



## 18 compétences relationnelles, 1 indice agrégé

Des **indicateurs de comportements individuels, simples et concrets** qui conditionnent la collaboration entre entreprises. Ces indicateurs sont agrégés et servent de base de calcul au PEAK Collaborative Index© (indice de base 100 en 2012)



## Le concept de la performance par la collaboration dans le cadre de l'entreprise étendue

Il s'appuie sur le **constat suivant** : les relations collaboratives et de confiance **sont créatrices de valeur**, elles améliorent la performance des partenaires et réduisent les risques de conflit au sein de l'entreprise étendue



## Un outil pour vos démarches RSE et d'innovation

Le PEAK Collaborative Index© est un **outil opérationnel** de mesure et de soutien à vos démarches d'innovation et de RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise)



## Un outil robuste, validé scientifiquement

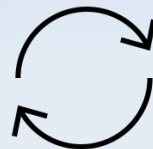
Il est issu d'un travail **collaboratif** impliquant des **chercheurs (IREGE IAE Savoie Mont-Blanc et ESSEC) et cabinet d'étude (SOCRATES)**, dans le cadre du programme de recherche **PEAK, piloté par THÉSAME.**



## Un outil confirmé et adopté par le terrain

Il est déployé par THÉSAME et conçu avec le cabinet SOCRATES, depuis **4 années au niveau national.** Il s'agit de la **2ème édition** pour la PFA Filière Automobile et Mobilités. Au total, ce sont plus de 1000 répondants de tous secteurs d'activités qui ont participé.

# 8 BONNES RAISONS DE RÉPONDRE AU PEAK COLLABORATIVE INDEX©



Donner son point de vue sur  
**ses partenaires dans une  
perspective 360°**



**Objectiver la relation**  
grâce au recueil de  
données quantitatives  
et qualitatives



Identifier les **points  
de progrès** prioritaires /  
les leviers d'action



**Impliquer son partenaire**  
et ses équipes dans la  
gestion de la relation



**Mesurer une évolution** sur  
plusieurs années de mon  
entreprise



**Benchmark :**  
**Se comparer à d'autres**  
entreprises ou filières



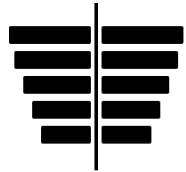
Construire et alimenter un  
**Baromètre de la filière  
Automobile** pour lui  
permettre de progresser



Mettre à disposition  
des **Pouvoirs Publics des  
données qui permettront  
de mobiliser des moyens  
de financement**

# 4 restitutions possibles des résultats

## Offerts par la PFA



1

Le rapport automatique

Après la clôture de l'enquête, édition d'un rapport présentant le niveau de tous les répondants sur chacun des indicateurs. Les répondants sont identifiés par un code pour préserver leur anonymat.

2

Le rapport de la filière



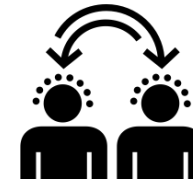
3

Le rapport de votre éco-système

Rapports mettant en regard deux évaluations croisées d'un client avec celle de son fournisseur (dyades), édités sur demande des deux parties, chacune autorisant au préalable la levée de l'anonymat.

4

Les rapports de vos dyades



Si vous avez recueilli plus de 4 réponses « Client » et « Fournisseur », édition d'un rapport de résultats personnalisé, permettant d'avoir une vision du point de vue de vos partenaires, sur tous les indicateurs clés du PEAK Collaborative Index©.

**Analyse des rapports personnalisés sur demande** (cf. contacts)

Après avoir enregistré vos réponses en ligne, le système édite le rapport comparé de vos réponses sur toutes les questions du PEAK Collaborative Index©, comparées à la moyenne des notes :

- de tous les répondants
- de tous les fournisseurs
- de tous les clients de la filière automobile.

2. pourquoi est-ce utile

## 3. comment ça marche ?

### Qui évalue qui ?



Vous répondez en tant que **CLIENT** > vous évaluez la relation avec votre / vos principaux **FOURNISSEURS**

Vous répondez en tant que **FOURNISSEUR** > vous évaluez la relation avec votre / vos principaux **CLIENTS**

### Combien de temps ?



Un minimum de **20** minutes vous seront nécessaires pour répondre au questionnaire.

### Quel anonymat ?

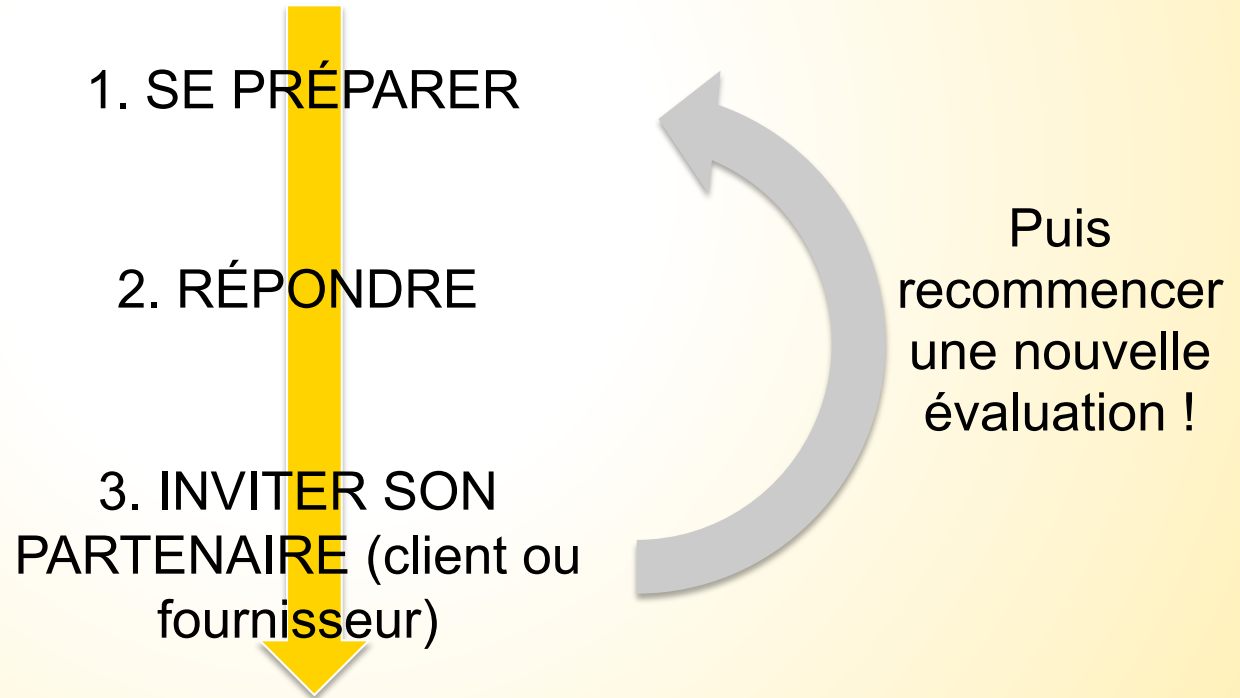


Les données seront traitées de façon collective.

**L'anonymat et la confidentialité sont garantis** par le cabinet SOCRATES et l'association THESAME.

# 3 ETAPES POUR RÉPONDRE

## Une relation = Une évaluation



3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



## Se positionner



**Avant** de répondre, je décide si je souhaite répondre en tant que :

-**CLIENT** qui évalue une relation avec un FOURNISSEUR

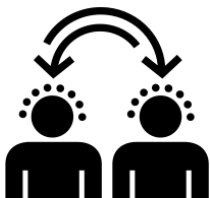
-Ou en tant que **FOURNISSEUR** qui évalue une relation avec un CLIENT



Il s'agit du **MEME QUESTIONNAIRE** que vous répondez en tant que Client ou en tant que Fournisseur

3. comment ça marche





## Choisir son partenaire



**Avant** de répondre, il est important de choisir le partenaire qui sera concerné par la relation évaluée. Il devra s'agir :

-D'un client ou fournisseur **STRATEGIQUE**

-D'un client ou fournisseur **PRÉFÉRÉ**

-D'un client ou fournisseur qui représente un poste de dépense (ou de recette) parmi les **PLUS ELEVES**



### CONSEIL

Le nombre d'évaluations est illimité. Une même personne peut réaliser plusieurs évaluations (d'expérience, une personne réalise 4 évaluations en moyenne).

Votre partenaire ne connaîtra pas votre évaluation et vous ne connaîtrez pas la sienne.

Attention à bien renseigner le nom de votre entreprise et celui de l'entreprise que vous allez évaluer. Seules ces indications nous permettront de constituer des dyades et rapports par entreprise.



## Décider qui doit répondre dans l'entreprise



Si vous répondez en tant que **CLIENT** : c'est en général un **professionnel des ACHATS** (ex. : acheteur, acheteur famille, acheteur projets, manager achats) ou un **membre de la DIRECTION**. \*



Si vous répondez en tant que **FOURNISSEUR** : c'est en général un **professionnel du service COMMERCIAL**, ou un **membre de la DIRECTION**. \*

Le répondant doit être en lien direct avec le partenaire concerné par l'évaluation. Une pratique de la gestion de la relation est nécessaire pour porter une appréciation objective.

*\* Des professionnels d'autres services peuvent également répondre (BE, R&D, Qualité Fournisseurs, Logistique, etc.), sous réserve qu'ils aient une connaissance pratique de la relation avec le partenaire.*



## Lire les questions et préparer ses réponses



**Avant** de répondre, vous pouvez lire l'intégralité des questions qui vous seront proposées dans la plateforme, grâce au questionnaire TÉLÉCHARGEABLE sur le site Internet de la Plateforme.

Le PEAK Collaborative Index© comprend 5 parties :

- Des questions **D'IDENTITÉ** sur votre entreprise
- 9 questions de **CONTEXTE DE LA RELATION, STRATÉGIE ET ORGANISATION**
- 18 questions sur les **COMPÉTENCES RELATIONNELLES**
- 7 questions sur les **RÉSULTATS / BÉNÉFICES DE LA RELATION**
- 10 questions relatives au **CPBP** Code de Performance et de Bonnes Pratiques de l'Automobile



Profitez de ce temps de préparation pour réfléchir et / ou rédiger des **COMMENTAIRES** permettant d'illustrer les notes que vous donnez à chacune des 18 compétences relationnelles du PEAK Collaborative Index©. Vos commentaires déposés sont importants pour nous aider à comprendre vos réponses. Nous les exploitons tout en préservant l'anonymat.

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



Se connecter



www.pcipfa.peak-purchasing.com



by thésame

PEAK Collaborative Index® 2016

2° édition Filière Automobile • Du 18 janvier 2016 au 31 mars 2016

PFA | FILIÈRE AUTOMOBILE & MOBILITÉS

Questionnaire  
Télécharger le questionnaire papier du PEAK Collaborative Index® CPBP.

Mode d'emploi  
Télécharger le mode d'emploi du PEAK Collaborative Index®.

**Le mot du président**

« Créateur de valeur au sein de chaque entreprise de l'industrie automobile »

PFA | FILIÈRE AUTOMOBILE & MOBILITÉS

Participez à la deuxième édition de l'enquête PEAK Collaborative Index® de la Filière Automobile !

« Dans un univers très compétitif, il est indispensable de développer un **management stratégique de la relation client-fournisseur**, pour une meilleure **performance économique durable** de votre entreprise. [...]»

En répondant à cette enquête nationale de la Filière Automobile, vous serez capable d'identifier les **leviers sur lesquels vous, mais aussi nous, PFA Filière Automobile et Mobilités, devons agir** afin d'améliorer la relation client-fournisseur en ayant l'objectif de développer la **création de valeur chez chacun des partenaires** et de consolider et développer notre industrie. »

— Michel Rollier, Président de la PFA Filière Automobile et Mobilités

[Lire la suite](#)

**Consignes**

Le « PEAK Collaborative Index® » de la Filière Automobile se présente en deux parties :

1. Une première partie correspond à l'édition 2016 nationale et multisectorielle du PEAK Collaborative Index®.
2. La seconde partie, propre à l'Automobile, évalue l'impact du Code de Performance et Bonne Pratique, dit CPBP, sur les relations client-fournisseur au sein de la Filière Automobile.

L'enquête PEAK Collaborative Index® est un dispositif d'évaluation de la qualité de la relation entre clients et fournisseurs. Elle est basée sur des indicateurs de comportement (compétences relationnelles) identifiés scientifiquement qui conditionnent la collaboration entre entreprises en relation d'affaires.

- La confidentialité des réponses ainsi que l'anonymat des répondants sont garantis par les administrateurs de l'enquête (Thésame et Socrates).
- Le temps de réponse est de 20 minutes environ.
- Vous devez saisir vos réponses en une seule fois.
- Dès la fin de votre saisie, vous pourrez consulter vos résultats et les comparer à ceux des autres répondants internes à la filière. Un événement se tiendra courant juin pour vous restituer la synthèse de cette enquête et remettre les Trophées de la relation client-fournisseur.

Vous pouvez inviter les entreprises avec lesquelles vous travaillez régulièrement, clients ou fournisseurs, à évaluer la relation qu'ils entretiennent avec vous. Vous pourrez ainsi obtenir sur demande une synthèse de vos résultats avec vos partenaires.

**ATTENTION : le site évalué de votre client ou fournisseur doit être situé physiquement sur le sol français.**

Ce site est optimisé pour les navigateurs Mozilla Firefox, Google Chrome et Internet Explorer 8 et versions supérieures.

[Commencer une évaluation](#)

L'enquête est disponible en 2 langues FRANÇAIS et ANGLAIS



3. comment ça marche



## Créer un compte



La création d'un compte vous permet de réaliser une ou plusieurs évaluations. Dans une même entreprise, plusieurs personnes peuvent répondre. Plusieurs comptes peuvent donc être créés. Il est possible de consolider ces réponses au NIVEAU d'une même entreprise, à condition que le champ « NOM DE L'ENTREPRISE » soit correctement renseigné.

Toutes vos évaluations sont archivées dans ce compte.

Vous pouvez à tout moment revenir consulter vos résultats et les comparer à l'ensemble de ceux des autres répondants.



ASTUCE

Chaque compte est nominatif. Vous ne pouvez créer **qu'un seul compte** avec la même adresse email.

**Vous pouvez réaliser PLUSIEURS EVALUATIONS** au sein d'un même compte.

### 3. comment ça marche

by thésame PEAK Collaborative Index® 2016 2<sup>e</sup> édition Filière Automobile • Du 18 janvier 2016 au 31 mars 2016 PFA FILIÈRE AUTOMOBILE & MOBILITÉS

Pour commencer l'enquête, nous vous invitons à :

- créer un compte si vous n'en possédez pas en remplissant les champs ci-dessous
- à vous identifier, si vous possédez déjà un compte, avec votre adresse email et votre mot de passe. Si vous les avez oubliés, vous pouvez utiliser le lien prévu à cet effet.

J'ai déjà un compte Je n'ai pas de compte

Email votre.adresse@mail.com Le mot de passe doit contenir au moins 7 caractères. Email votre.adresse@mail.com

Mot de passe votre mot de passe Mot de passe Retaper votre mot de passe

Mot de passe oublié ?

Se connecter

Retaper votre mot de passe

Confirmer le mot de passe

Retaper votre mot de passe

J'accepte la Charte du PEAK Collaborative Index® 2016 et les Mentions Légales (l'échéagement disponible en bas de page)

Créer le compte et se connecter



## Saisir vos données



Vous pouvez saisir vos données directement en ligne.

AUCUNE QUESTION N'EST OBLIGATOIRE

Vous devez saisir vos réponses en UNE SEULE FOIS



### ATTENTION

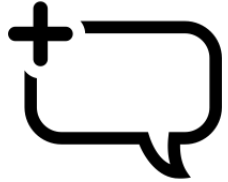
Ne pas confondre « nom de votre entreprise » et « nom de l'entreprise concernée par la relation évaluée ».

MERCI de remplir ces deux champs. Ils nous permettront de réaliser des rapports de dyades sur demande



### RAPPEL

Il vous faudra un minimum de 20 minutes pour répondre, si vous n'avez pas préparé vos réponses au préalable.



## Laisser des commentaires



Vous avez la possibilité d'illustrer vos notations par des commentaires. Il s'agira d'exemples concrets et réels, qui permettront de donner du sens et d'explicitier votre notation.

Ces commentaires sont agrégés pour préserver l'anonymat.

Les commentaires sont recodés manuellement :

- Ils sont lus séparément et intégralement
- Ils sont ensuite classés par thématiques
- Puis analysés sous forme de % (fréquence de citation d'un thème)
- Les commentaires les plus emblématiques seront retenus pour illustrer les compétences relationnelles sous la forme de « PHRASES TÉMOINS »

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



## Inviter votre partenaire à vous évaluer en retour

Un fois votre évaluation terminée, il est important de DEMANDER à ce que votre partenaire évalue à son tour la relation qu'il entretient avec vous.

Pour cela, envoyez lui une invitation en saisissant dans le champ correspondant UNE ADRESSE EMAIL VALIDE.

Vous pouvez adapter / modifier le texte du mail proposé par défaut.

bythésame PEAK Collaborative Index® 2016 2<sup>e</sup> édition Filière Automobile • Du 18 janvier 2016 au 31 mars 2016

12/12 Vous répondez en tant que Fournisseur

### Fin

Vous êtes arrivé(e) à la fin de l'évaluation. Avant d'enregistrer définitivement vos données, vous pouvez vérifier une dernière fois vos réponses en cliquant sur le bouton « précédent ».

Vous avez évalué votre perception de la relation collaborative avec une autre entreprise. Vous pouvez maintenant l'inviter à réaliser cette évaluation pour votre entreprise.

*Le lien de l'invitation est généré automatiquement et sera ajouté à la fin du message que vous aurez composé ci-dessous.*

Envoyez votre invitation

Email du destinataire

Message d'invitation (proposition modifiable)

Cher Client

En tant que Fournisseur, nous avons évalué la qualité de notre relation et les résultats qu'elle procure à nos deux entreprises. Pour que l'exercice soit complet, nous vous remercions par avance d'en faire de même de votre côté en remplissant l'enquête PEAK Collaborative Index® Filière Automobile accessible depuis le lien suivant.

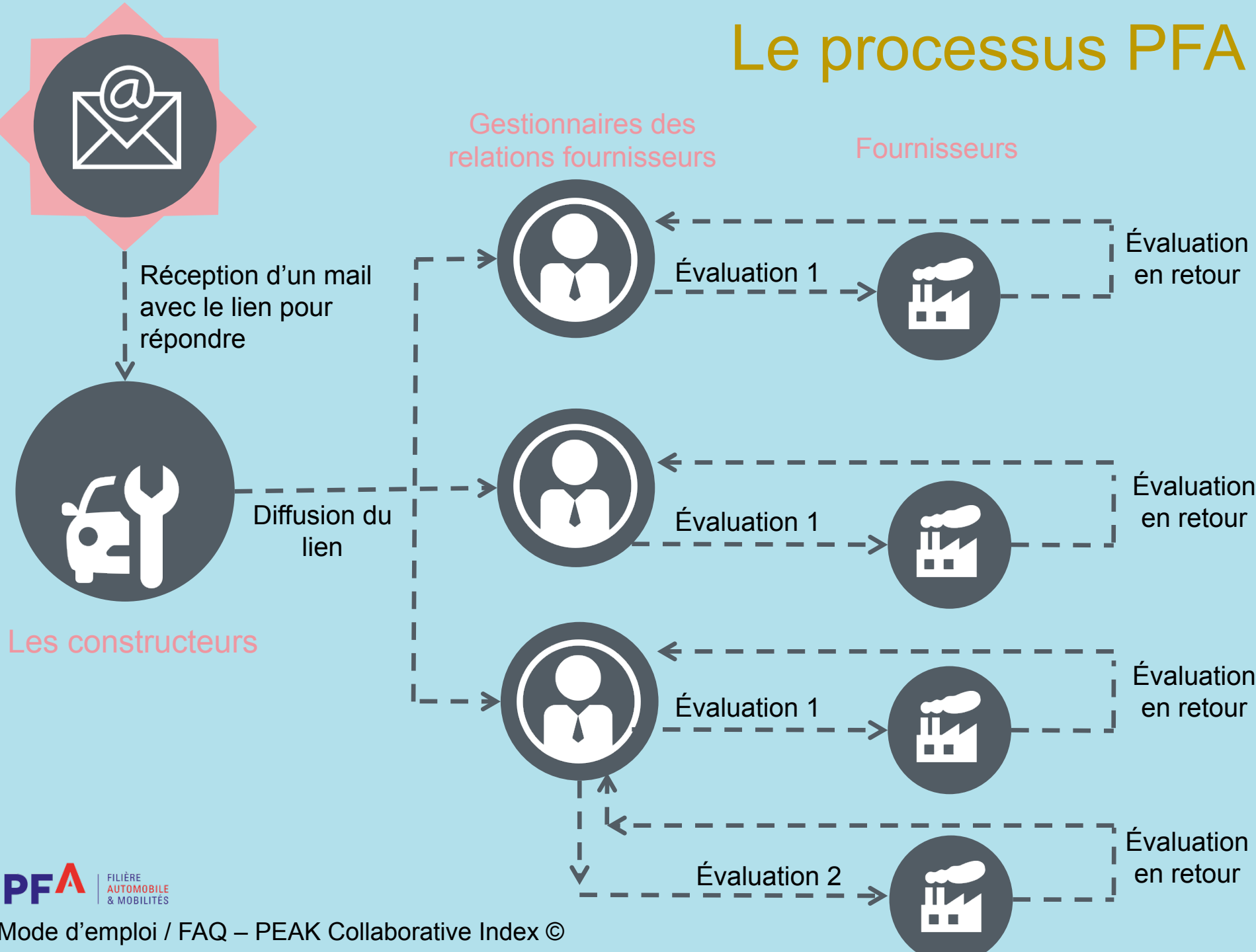
Cordialement,  
[Vos Prénom NOM]  
[Votre Entreprise]

Enregistrer

3. comment ça marche



# Le processus PFA



# Suivi des réponses



**Les administrateurs du système** réaliseront un suivi hebdomadaire des réponses enregistrées sur la plateforme, pendant toute la période d'ouverture de l'enquête.

Vous serez informé périodiquement du nombre de partenaires qui vous ont évalué, afin que vous puissiez vous-même effectuer les relances que vous jugerez utiles.

## Contacts utiles

### **Une difficulté technique ? Besoin d'aide ?**

Contactez le support technique :

Sabrina DIRAND : [hotline@peak-purchasing.com](mailto:hotline@peak-purchasing.com)

### **Des questions générales sur l'enquête de la Filière ?**

Contactez Edouard ARMALET : [contact.pci-pfa@pfa-auto.fr](mailto:contact.pci-pfa@pfa-auto.fr)

### **Une question sur le programme PEAK ou l'indice PEAK Collaborative Index © ?**

Contactez Jean BRETON : [pci.info@peak-purchasing.com](mailto:pci.info@peak-purchasing.com)



# 6

---

## QUESTIONNAIRE



## **PEAK Collaborative Index ©**

# LE QUESTIONNAIRE

Quelques questions destinées à mieux vous connaître

**Nom** \_\_\_\_\_  
**Prénom** \_\_\_\_\_  
**Fonction** \_\_\_\_\_

**Service** :

- Direction générale
- Achats / Logistique
- Administratif / Finances
- Marketing / Vente
- Recherche et Développement / Etudes
- Gestion des Ressources Humaines
- Production / Méthode
- Qualité
- Autre

**Quelle est votre position hiérarchique au sein de votre service ?**

- Direction du service (=N)
- N -1
- N -2
- N -3
- N -4 et suivants

**Nom de votre entreprise** \_\_\_\_\_

**Sous-métier au sein de la filière automobile de votre entreprise**

- Assemblage
- Fabricants de modules / Equipementiers
- Equipements, moules et outillages
- Polymères
- Traitement de surface
- Découpage / Emboutissage
- Industrie électrique / Electronique
- Usinage, décolletage, visserie, boulonnerie
- Forge et fonderie
- Plastiques
- Carrossiers
- BE / Bureau d'ingénierie
- Autre : \_\_\_\_\_

**Effectif de votre entreprise**

- TPE (moins de 10 employés)
- PME (10 à 249)
- ETI (250 à 4999)
- GE (5000 et plus)



**PEAK**  
**Collaborative**  
**Index ©**

# Informations Générales

Quelques questions destinées à mieux connaître l'entreprise concernée par l'évaluation

**Nom de l'entreprise concernée par la relation évaluée** (ATTENTION : le site évalué doit être situé physiquement sur le sol français) : \_\_\_\_\_

**% de votre Chiffre d'Affaires (achats ou ventes), réalisé avec l'entreprise concernée par l'évaluation**

0 à 5%     5 à 10%     20%     30%     40%     50%     60%     70%     80%     90%     100%

**Nos deux entreprises sont en relation depuis**

1 an     2 ans     3 ans     4 ans     5 ans     6 ans     7 ans     8 ans     9 ans     10 ans  
 11 ans     12 ans     13 ans     14 ans     15 ans et plus

**Depuis combien de temps êtes-vous personnellement impliqué dans la gestion de la relation avec cette entreprise ?**

1 an     2 ans     3 ans     4 ans     5 ans     6 ans     7 ans     8 ans     9 ans     10 ans  
 11 ans     12 ans     13 ans     14 ans     15 ans et plus

**La qualité de la gestion de vos relations avec les clients / fournisseurs fait-elle partie de vos critères d'évaluation (par exemple dans le cadre des entretiens annuels) ?**

oui     non

**Il serait difficile pour l'entreprise concernée par l'évaluation de nous remplacer dans des conditions similaires**

1 (Pas du tout)     2     3     4     5     6     7     8     9     10 (tout à fait)

**Il serait difficile pour nous de remplacer l'entreprise concernée par l'évaluation dans des conditions similaires**

1 (Pas du tout)     2     3     4     5     6     7     8     9     10 (tout à fait)

### La relation avec l'entreprise concernée se développe dans un climat de confiance

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

### Donnez votre perception de la dimension collaborative de la relation

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)

### Evaluez le niveau de collaboration sur chacune des étapes suivantes :

#### Création d'offre (recherche, conception)

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)

#### Réalisation (industrialisation, production)

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)

#### Supply chain / Logistique

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)

#### Distribution (commercialisation)

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)

#### Après-vente

1 (Pas du tout collaborative)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait collaborative)



**En général, nos interlocuteurs dans l'entreprise concernée par la relation...**

**1...voient d'abord ce qui va bien lorsqu'ils portent une appréciation sur le travail réalisé**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**2 ...font, en toute circonstance, preuve de courtoisie**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**3 ...réagissent avec pondération et en prenant du recul face aux difficultés**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**4 ...sont disponibles en cas de besoin**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**5 ...poursuivent leurs objectifs tout en cherchant à préserver nos intérêts**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**6 ...respectent les règles contractuelles qui encadrent notre relation**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**7 ...respectent les règles et principes d'une concurrence loyale**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**8 ...expliquent, argumentent et justifient leurs décisions**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**9 ...respectent leurs engagements**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

En général, nos interlocuteurs dans l'entreprise concernée par la relation...

**10 ...fondent leurs jugements, propos et décisions sur des faits**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**11 ...cherchent à nous faire progresser**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**12 ...disent ce qu'ils pensent et pensent ce qu'ils disent**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**13 ...prennent des décisions qui s'inscrivent dans une stratégie claire et lisible**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**14 ...font preuve de solidarité avec nous en cas de difficulté**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**15 ...nous aident à développer nos compétences**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**16 ...font preuve de transparence dans les échanges**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**17 ...sont compétents pour gérer la relation**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**18 ... prennent des initiatives pour entretenir et améliorer la relation**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**Merci d'illustrer, si vous le souhaitez, vos appréciations par des exemples**

**1...voient d'abord ce qui va bien lorsqu'ils portent une appréciation sur le travail réalisé**

---

---

**2 ...font, en toute circonstance, preuve de courtoisie**

---

---

**3 ...réagissent avec pondération et en prenant du recul face aux difficultés**

---

---

**4 ...sont disponibles en cas de besoin**

---

---

**5 ...poursuivent leurs objectifs tout en cherchant à préserver nos intérêts**

---

---

**6 ...respectent les règles contractuelles qui encadrent notre relation**

---

---

**Merci d'illustrer, si vous le souhaitez, vos appréciations par des exemples**

**7 ...respectent les règles et principes d'une concurrence loyale**

---

---

**8 ...expliquent, argumentent et justifient leurs décisions**

---

---

**9 ...respectent leurs engagements**

---

---

**10 ...fondent leurs jugements, propos et décisions sur des faits**

---

---

**11 ...cherchent à nous faire progresser**

---

---

**12 ...disent ce qu'ils pensent et pensent ce qu'ils disent**

---

---

**Merci d'illustrer, si vous le souhaitez, vos appréciations par des exemples**

**13 ...prennent des décisions qui s'inscrivent dans une stratégie claire et lisible**

---

---

**14 ...font preuve de solidarité avec nous en cas de difficulté**

---

---

**15 ...nous aident à développer nos compétences**

---

---

**16 ...font preuve de transparence dans les échanges**

---

---

**17 ...sont compétents pour gérer la relation**

---

---

**18 ...prennent des initiatives pour entretenir et améliorer la relation**

---

---

# Votre point de vue sur la relation évaluée

Appréciation globale année N-1

Par rapport à l'année dernière, estimez-vous que la qualité de la relation avec votre partenaire s'est :

- Fortement détériorée     Légèrement détériorée     Est restée stable     Légèrement améliorée     Fortement améliorée

**La relation est basée sur des objectifs communs**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**La relation s'inscrit dans une perspective de long terme**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**Votre entreprise est organisée pour favoriser les collaborations en interne (ex. entre services, projets transversaux, organisation matricielle)**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**Votre entreprise est organisée pour favoriser les collaborations en externe (ex. séminaires avec vos fournisseurs, formations communes)**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**Nous organisons avec l'entreprise concernée par l'évaluation des réunions de bilan sur le niveau de satisfaction de nos attentes respectives dans la relation**

1 (Jamais)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (Systématiquement)

**Nous organisons avec l'entreprise concernée par l'évaluation des réunions d'avancement de nos projets communs**

1 (Jamais)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (Systématiquement)

**Nos projets communs sont gérés grâce à des outils informatiques partagés (ex. ERP, EDI...)**

1 (Jamais)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (Systématiquement)

**La relation avec l'entreprise concernée répond à nos attentes**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**Le climat de la relation avec l'entreprise concernée permet de mieux gérer les conflits**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**La relation avec l'entreprise concernée est mutuellement bénéfique**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**La qualité de la relation avec l'entreprise concernée permet :**

**De mieux gérer nos projets communs**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**De développer nos compétences (savoirs, savoir-faire, savoir être)**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**D'innover**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**D'optimiser les délais**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**D'optimiser les marges**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**D'améliorer la qualité des produits / services**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)



**Votre organisation est-elle engagée dans une démarche de RSE ?**

oui       non

**La démarche RSE est-elle portée par une structure dédiée (service, comité...) ?**

oui       non

**La démarche RSE est-elle portée par un membre du comité de direction ?**

oui       non

**La démarche RSE comporte-t-elle des indicateurs de suivi des relations avec vos fournisseurs ?**

oui       non

**N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques sur cette enquête**



# **Le CPBP**

## **Code de Performance et Bonnes Pratiques**



Dans la continuité des travaux de la PFA Filière Automobile et Mobilités, nous souhaitons évaluer, au travers de dix questions, l'impact du Code de Performance et Bonnes Pratiques (CPBP) signé par l'ensemble des acteurs de la Filière en 2009 sur les relations client-fournisseur de l'Automobile.

Ci-dessous sont donnés des exemples de pratiques issues du CPBP. Si vous êtes en position de fournisseur, il s'agit d'une évaluation classique, si vous êtes en position de client, il s'agira donc de vous autoévaluer face à ces pratiques (sauf pour la dernière question – n°10).

**1- Le client s'interdit d'exiger qu'une part minimale de la production du fournisseur soit réalisée dans un pays à bas coût sans justification économique objective fondée sur le prix rendu.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**2- Lors de l'affectation de nouvelles pièces, la négociation ne génère aucun effet négatif sur le prix des contrats en cours.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**3- En cas de report ou annulation de commande de la part du client, une compensation est négociée.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**4- Les parties signent un accord réciproque de confidentialité et de respect des droits de propriété intellectuelle dans le cadre de la préparation et de l'exécution de leur contrat.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**5- Les délais de paiement prévus par la loi sont respectés pour les commandes issues de France.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)



**PEAK**  
**Collaborative**  
**Index ©**

**CPBP**

**Code de Performance et Bonnes Pratiques**



**6- Les délais de paiement prévus par la loi sont respectés pour les commandes issues de l'étranger.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**7- Les conditions de règlement des frais suivants sont conformes au CPBP : Frais R&D - Frais d'outillage spécifique.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**8- Le client ne déduit pas d'office de la facture les pénalités correspondant au non-respect d'une date de livraison ou d'une non-conformité de marchandise.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**9- Le client communique à son fournisseur dans les meilleurs délais une information complète sur les volumes prévisionnels de livraison.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**10- Le fournisseur respecte les conditions fixées au contrat en matière de délai et de qualité.**

1 (Pas du tout)  2  3  4  5  6  7  8  9  10 (tout à fait)

**N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques sur le CPBP**

**Merci d'illustrer, si vous le souhaitez, vos appréciations par des exemples**

**1- Le client s'interdit d'exiger qu'une part minimale de la production du fournisseur soit réalisée dans un pays à bas coût sans justification économique objective fondée sur le prix rendu.**

---

---

**2- Lors de l'affectation de nouvelles pièces, la négociation ne génère aucun effet négatif sur le prix des contrats en cours.**

---

---

**3- En cas de report ou annulation de commande de la part du client, une compensation est négociée.**

---

---

**4- Les parties signent un accord réciproque de confidentialité et de respect des droits de propriété intellectuelle dans le cadre de la préparation et de l'exécution de leur contrat.**

---

---

**5- Les délais de paiement prévus par la loi sont respectés pour les commandes issues de France.**

---

---

**Merci d'illustrer, si vous le souhaitez, vos appréciations par des exemples**

**6- Les délais de paiement prévus par la loi sont respectés pour les commandes issues de l'étranger.**

---

---

**7- Les conditions de règlement des frais suivants sont conformes au CPBP : Frais R&D - Frais d'outillage spécifique.**

---

---

**8- Le client ne déduit pas d'office de la facture les pénalités correspondant au non-respect d'une date de livraison ou d'une non-conformité de marchandise.**

---

---

**9- Le client communique à son fournisseur dans les meilleurs délais une information complète sur les volumes prévisionnels de livraison.**

---

---

**10- Le fournisseur respecte les conditions fixées au contrat en matière de délai et de qualité.**

---

---

# 7

---

## **EXEMPLE DE RESTITUTION EN FIN D'EVALUATION**

# RESTITUTION FINALE

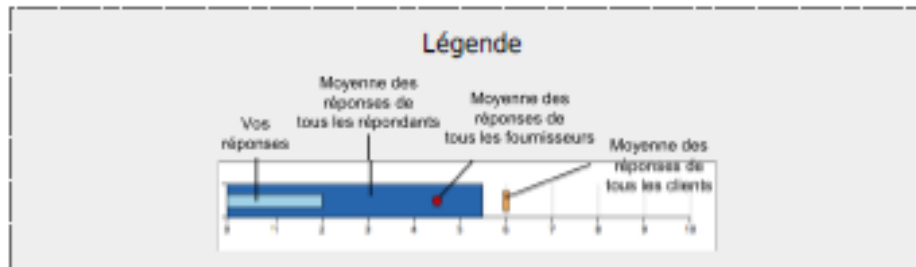


## Rapport de résultat comparé : vous et tous les répondants

- Nom et prénom : DUFONT André
- Nom de votre entreprise : ABCD

- Nom de l'entreprise évaluée : XYZ
- Vous avez répondu en tant que : Client

Nombre moyen de réponses (ce nombre peut varier d'une question à l'autre) : Tous = 248 | Clients = 166 | Fournisseurs = 82  
Vos résultats sont comparés à ceux des autres répondants internes à la filière automobile (données 2015 et 2016).



### Appréciation globale

- > La relation avec l'entreprise concernée se développe dans un climat de confiance



- > Donnez votre perception de la dimension collaborative de la relation



### Les 18 compétences relationnelles 1/2

- >  Nos interlocuteurs dans l'entreprise concernée par la relation volent d'abord ce qui va bien lorsqu'ils portent une appréciation sur le travail réalisé





# MERCI

---

**PF**A | FILIÈRE  
AUTOMOBILE  
& MOBILITÉS

---

2, rue de Presbourg • 75008 Paris  
+33 1 41 44 94 30

