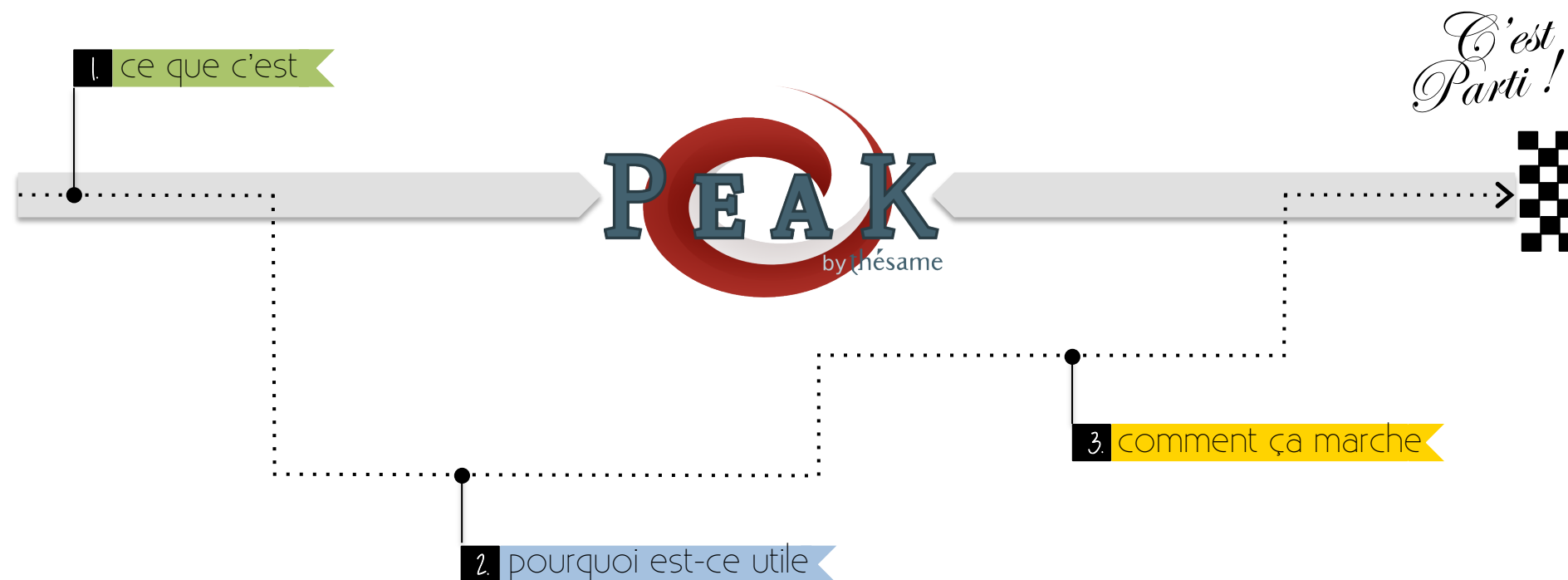


PEAK Collaborative Index ©

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.

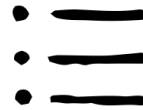
En répondant à cette enquête nationale de la Filière Automobile, vous serez capable d'identifier les **leviers sur lesquels vous, mais aussi nous, PFA Filière Automobile et Mobilités, devons agir** afin d'améliorer la relation client - fournisseur en ayant l'objectif de développer la **création de valeur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

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



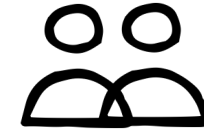
Un outil de mesure de la qualité

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.**



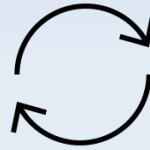
Un outil confirmé et adopté par le terrain

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.

ce que c'est



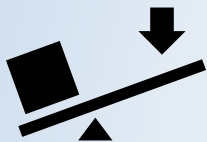
BONNES RAISONS DE RÉPONDRE AU PEAK COLLABORATIVE INDEX®



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



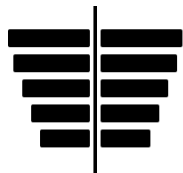
Construire et alimenter un
**Baromètre de la filière
Automobile** pour lui
permettre de progresser



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

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.



3.

Le rapport de votre éco-système

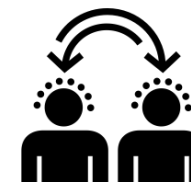
Si vous avez recueilli plus de 4 réponses « Client » et « Fournisseur », édition d'un rapport de résultats personnalisé, permettant d'avoir une vision du point de vue de vos partenaires, sur tous les indicateurs clés du PEAK Collaborative Index©.

Analyse des rapports personnalisés sur demande (cf. contacts)

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



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. comment ça marche

3 ETAPES POUR RÉPONDRE

Une relation = Une évaluation

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER SON PARTENAIRE
(client ou fournisseur)

*Puis
recommencer
une nouvelle
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



ASTUCE

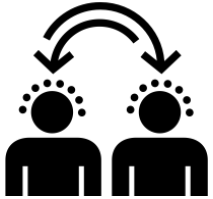
Il s'agit du **MEME QUESTIONNAIRE** que vous répondiez en tant que Client ou en tant que Fournisseur

3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



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.

3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE

 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.*

3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER 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



CONSEIL

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.

3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



Se connecter



www.pcipfa.peak-purchasing.com



ASTUCE

L'enquête est disponible
en 2 langues
FRANÇAIS et ANGLAIS

3. comment ça marche

by thésame PEAK Collaborative Index 2016 Filière Automobile Du 15 janvier 2015 au 31 mars 2015

Le mot du président

« Créateur de relations de confiance au sein de l'industrie automobile »

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

« Dans un univers ultra-compétitif, il est indispensable de développer un management stratégique de la relation client-fournisseur pour une meilleure performance économique de la Filière Automobile et de votre entreprise. [...] Pour ce faire, la PFA se saisit du sujet au nom de la filière automobile. En répondant à cette enquête nationale vous serez capable d'identifier quels sont les leviers sur lesquels agir afin d'optimiser votre relation et contribuerez à changer positivement le regard porté sur l'automobile. » — Michel Rollier, Président de la PFA (Plateforme de la Filière Automobile)

Consignes

PROLONGATION : l'enquête sera ouverte jusqu'au 20 Avril 2015.

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

1. Une première partie correspond à l'édition 2015 nationale et multisectorielle du PEAK Collaborative Index®,
2. La seconde partie, propre à l'Automobile, évaluera 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 (normes collaboratives) 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 juin 2015, grâce à vos identifiants, vous pourrez consulter vos résultats et les comparer à ceux des autres répondants internes ou externes 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

J'ai déjà un compte

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



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

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



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

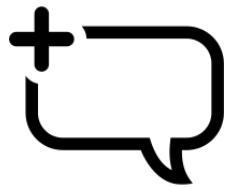
Il vous faudra un minimum de **20** minutes pour répondre, si vous n'avez pas préparé vos réponses au préalable.

3. comment ça marche

1. SE PRÉPARER

2. RÉPONDRE

3. INVITER PARTENAIRE



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 normes / compétences relationnelles sous la forme de « PHRASES TÉMOINS »**

3. comment ça marche

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 Filière Automobile Du 15 janvier 2015 au 31 mars 2015

PFA FILIÈRE AUTOMOBILE & MOBILITÉS

9/9 Vous répondez en tant que Client

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 Fournisseur

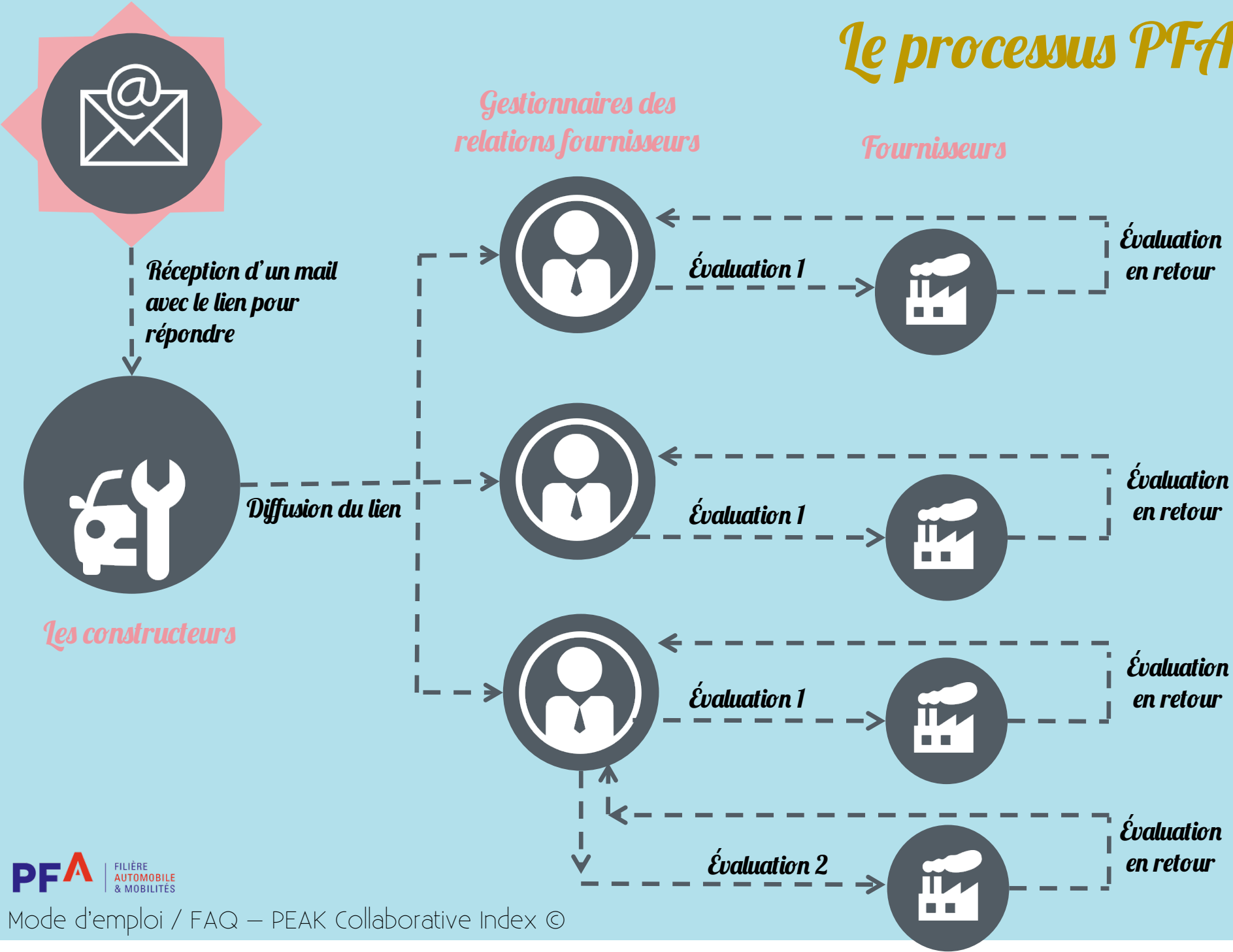
En tant que Client, nous avons évalué la qualité de notre relation et les résultats qu'elle procure à nos deux entreprises. Pour que l'exercice soit complet, nous vous remercions par avance d'en faire de même de votre côté en remplissant l'enquête PEAK Collaborative Index® Filière Automobile accessible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

Cordialement,
[Vos Prénom NOM]
[Votre Entreprise]

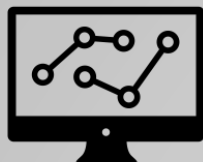
Enregistrer

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

Des questions générales sur l'enquête de la Filière ?

Contactez Edouard ARMALET : 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

