

2nde édition

Evaluation des grandes entreprises par leurs fournisseurs

Réalisée par CroissancePlus, le Médiateur des entreprises et OpinionWay

Paris, le 21 janvier 2016

Relations clients-fournisseurs : une prise de conscience de certains grands groupes, mais il faut aller encore plus loin

La seconde enquête lancée par CroissancePlus et le Médiateur des entreprises sur l'évolution des relations entre les grandes entreprises et leurs réseaux de fournisseurs (Start-Up, PME et ETI), publiée en exclusivité dans *Challenges*, a permis d'établir un **classement des grandes entreprises et d'évaluer leur comportement selon deux critères - relations commerciales et délais de paiement** -, en comparaison avec novembre 2013. Au total, ce sont 79 entreprises « donneurs d'ordres » qui sont évaluées par leurs fournisseurs, dont 19 nouvelles.

Sur le plan commercial, **21% des fournisseurs perçoivent une amélioration de la qualité de leurs relations avec les grandes entreprises** (contre seulement 14% il y a 2 ans). Cette consultation nationale est donc porteuse d'une bonne nouvelle : les choses commencent à bouger. Même s'il faut aller plus loin encore, quelques entreprises mal classées en 2013 ont pris conscience du problème et ont initié des changements.

L'optimisme est moindre concernant l'évaluation des délais de paiement. Si la perception générale à l'égard du respect des délais de paiement s'est légèrement améliorée par rapport à fin 2013 (de 5,5, la note passe à 6,1/10), **la situation reste néanmoins préoccupante avec 45% des PME interrogées qui constatent une hausse des délais de règlement depuis le début 2015.**

Stanislas de BENTZMANN, président de CroissancePlus : « *Le name and shame est la seule méthode qui fonctionne comme le prouve cette seconde enquête. Les choses commencent à bouger, mais encore trop lentement, notamment sur le respect des délais de paiement.*

Alors que la France a besoin d'un tissu de scale-up compétitif et solide, trop de PME voient encore leur trésorerie mise sous tension par leurs clients. CroissancePlus continue de demander au gouvernement deux mesures essentielles: la réduction du délai légal de paiement à 30 jours et la reconnaissance du démarrage d'une prestation comme début de la relation commerciale, sans attendre indéfiniment le bon de commande ».

Dans l'ensemble, on distingue dans cette 2^e vague d'enquête deux catégories d'entreprises : celles qui ont fait des efforts pour améliorer et fluidifier leurs collaborations avec leurs fournisseurs, et celles qui n'ont malheureusement pas pris conscience du danger de leur attitude pour la pérennité des TPE et PME françaises. **Les retards de paiement sont très néfastes pour l'économie, puisqu'ils mettent en péril la trésorerie des PME, voire parfois leur existence** (un quart des faillites d'entreprises étant liées à des retards de paiement).

Pour Pierre PELOUZET, Médiateur des entreprises, « *Les signes d'amélioration que l'on perçoit dans cette étude sont un signe d'espoir : certains grands groupes ont compris l'intérêt qu'ils ont à travailler plus étroitement avec leurs fournisseurs. En effet, les donneurs d'ordres gagnent à préserver un tissu de fournisseurs solides, qui détiennent des savoir-faire et leur feront bénéficier des innovations de demain* ». Il ajoute : « *Cette enquête donne la parole aux fournisseurs. Au-delà du constat, il est important de rétablir le dialogue entre les petites entreprises et les grands groupes, lorsque celui-ci est dégradé. C'est en jouant collectif et en misant sur la confiance entre les acteurs économiques que l'on arrivera à gagner en compétitivité et à créer des emplois* ».

Méthodologie :

Étude quantitative réalisée auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises françaises de 10 à 4 999 salariés travaillant pour au moins une entreprise du SBF120.

55 000 fournisseurs de grandes entreprises françaises ont été sollicités par courriers. Ces courriers ont été envoyés par le Médiateur des Entreprises.

5 335 évaluations d'entreprises par leurs fournisseurs ont été recueillies au global contre 3 838 évaluations en 2013 (+39%).

La représentativité de l'échantillon a été assurée par un redressement en termes de secteurs d'activité, de taille d'entreprise et de région.

Mode de recueil : étude on line, après sollicitation par courriers et e-mail entre le 15 juillet et le 4 octobre 2015. Le questionnaire a été administré auprès de dirigeants et directeurs financiers de ces fournisseurs.

L'indice de qualité de la relation utilisé pour le classement des entreprises est calculé à partir de la note de recommandation rapportée sur un indice 100.

La définition de la qualité de la relation retenue pour l'enquête est la suivante : « *La qualité de la relation client-fournisseur tient à l'équilibre de la relation commerciale. Pour établir une collaboration productive, il est indispensable de créer une relation partenariale fondée sur une confiance réciproque. Cela passe notamment par le respect des modalités du contrat (commandes, livraisons, fixations de prix, facturations...), des conditions d'exécution équilibrées, le respect des délais de paiement, la qualité du dialogue entre un client et son fournisseur, l'implication stratégique à moyen et long terme.* »

Toute publication totale ou partielle doit impérativement rappeler la méthodologie et utiliser la mention complète suivante :

« Evaluation des grandes entreprises par leurs fournisseurs – OpinionWay/Médiateur des Entreprises/CroissancePlus ».

