

Baromètres Pacte PME

Résultats 2016

Baromètre Pacte PME

Résumé

Le **Baromètre Pacte PME** est une **enquête de satisfaction** réalisée annuellement auprès des fournisseurs PME et ETI françaises.

Il est constitué de deux niveaux:

- La **Relation fournisseurs** PME/ETI: 23 questions autour de la thématique de l'achat
- Le **Développement PME**: 23 questions additionnelles autour de l'innovation, de l'international, des RH, etc.

L'enquête 2016 a été menée auprès de **38 000 fournisseurs** PME et ETI, issus de 8 filières pour **6500 réponses**, soit un **taux de participation de 17%**.

Le Baromètre s'inscrit dans l'Observatoire Pacte PME, programme de pilotage de la stratégie PME des grands comptes et repose sur un **Référentiel de 70 bonnes pratiques** identifiées par les grands comptes et les PME.

Il vient compléter des indicateurs de suivi, et fournit aux groupes les éléments pour construire un plan d'action PME.

Le **Comité de suivi paritaire** examine ce dossier et émet un avis favorable ou défavorable assorti d'une note.

L'avis favorable est reconnu par le **Ministère de l'Economie et des Finances, la Médiation de l'Entreprise, le Medef et l'Afep**.

Ce document est une présentation agrégées des résultats obtenus par les adhérents.

Tous les chiffres indiqués ci-après sont des taux de satisfaction (somme des réponses *Très satisfaisant* et *satisfaisant*)

Baromètre Pacte PME

Sommaire

Synthèse de l'enquête 2016	p.4
Résultats globaux 2016	p.5
Résultats par thématiques	p.7
Points forts	p.9
Points d'amélioration	p.10
Résultats par filières	p.11
Résultats du Baromètre Relation fournisseurs	p.12
1 - Echanges en amont.....	p.13
2 - Relation contractuelle	p.15
3 - Qualité de la relation fournisseurs	p.18
Résultats du Baromètre Développement PME	p.20
4 - Achats partenariaux	p.21
5 - Soutenir le développement des PME	p.23
6 - Innover et co-innover	p.25
7 - Soutenir le développement international	p.27
8 - Renforcer les ressources humaines et les compétences	p.29
9 - Soutenir le financement	p.31
10 - Participer à la transformation digitale	p.33

Synthèse de l'enquête 2016



- Résultats globaux 2016
- Résultats Relation fournisseurs
- Résultats Développement
- Résumés des grandes thématiques
- Points fort
- Point d'amélioration
- Benchmark filière 2016

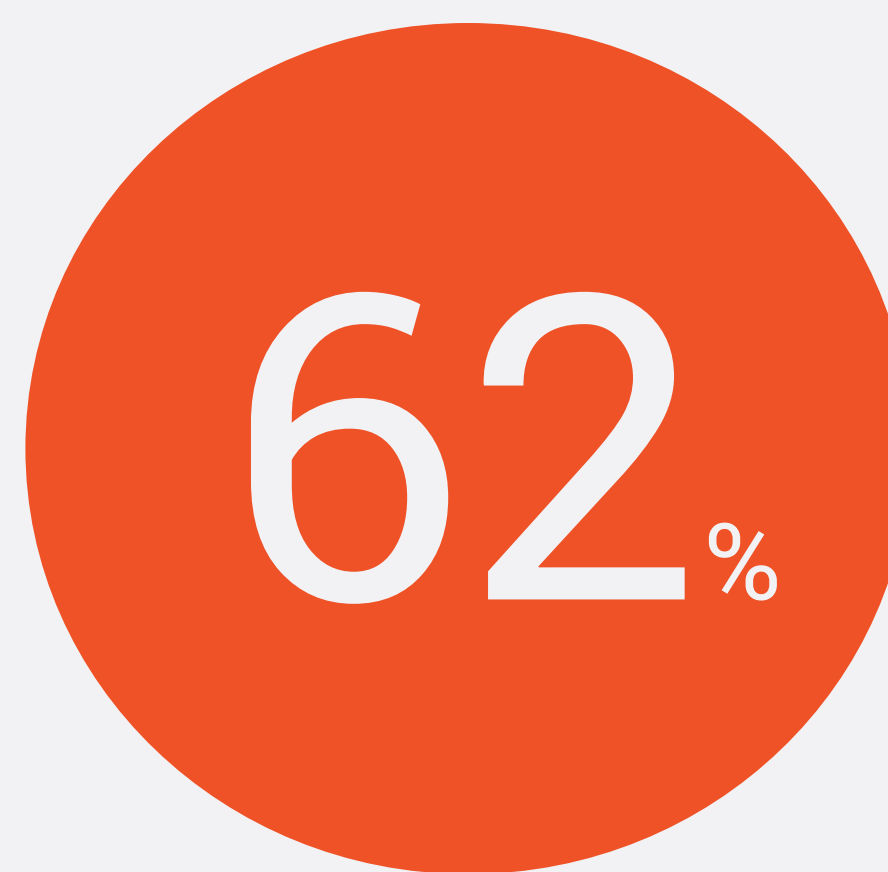
01

Baromètre Pacte PME

Résultats globaux 1/2



Pacte PME
2016



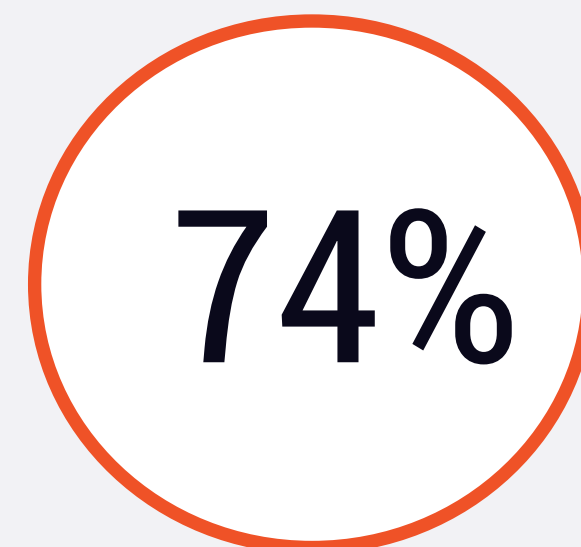
Pacte PME
2015

16% des fournisseurs des adhérents Pacte PME se déclarent *Très satisfait* et 55% se déclarent *Satisfait* de leur relation avec leur grands compte client, contre 22% de *Peu satisfaits* et 7% d'*Insatisfaits*

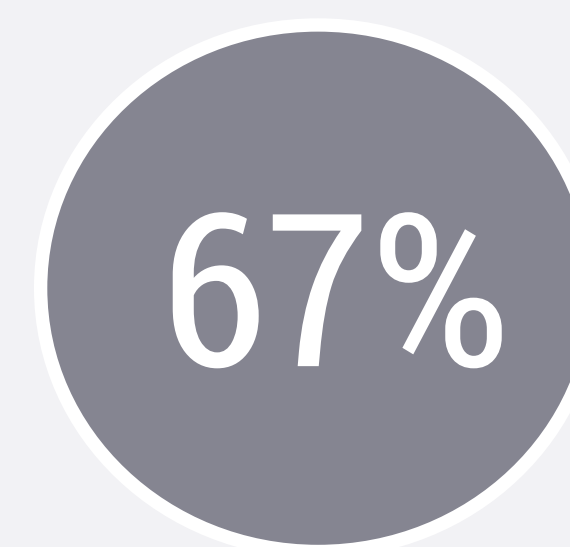
Baromètre Pacte PME

Résultats globaux 2/2

Relation fournisseurs



2016

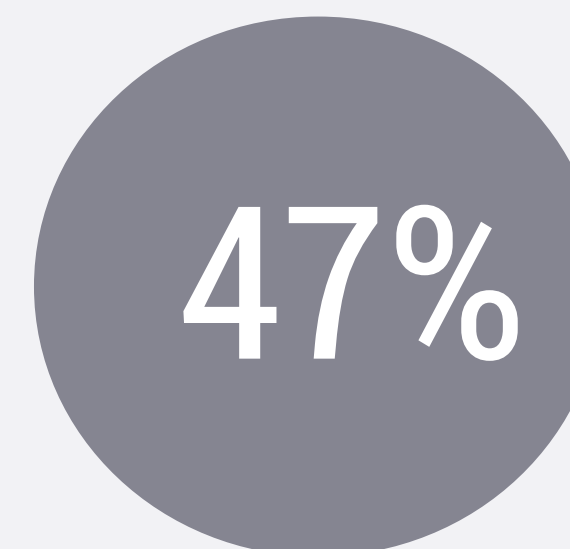


2015

Développement PME



2016



2015

Pour la relation fournisseurs, 17% des fournisseurs se déclarent *Très satisfait* et 58% se déclarent *Satisfait* contre 20% de *Peu satisfaits* et 5% d'*Insatisfaits*.

Pour le Développement PME, 10% des fournisseurs se déclarent *Très satisfait* et 41% se déclarent *Satisfait*, contre 33% de *Peu satisfaits* et 16% d'*Insatisfaits*.

Relation fournisseurs

Résultats par thématique

	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
Echanges en amont	71%	68%
Relation contractuelle	76%	71%
Qualité de la relation fournisseur	74%	69%

Développement PME

Résultats par thématique

	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
Achats partenariaux	65%	53%
Soutien au développement des PME	47%	40%
Innover et co-innover	64%	60%
Soutenir le développement international	38%	23%
Renforcer les ressources humaines et les compétences	40%	35%
Soutenir le financement	32%	-
Participer à la transformation digitale	53%	-

Baromètre Pacte PME

Résultats

Le baromètre permet d'identifier les points forts de la relation grand compte/PME mais surtout les points les attentes des PME et de proposer des outils et des pistes d'améliorations.

Point forts	2016	2015	Point d'améliorations	2016	2015
Le respect des engagements contractuels	89%	87%	La mise en relation avec d'autres clients	27%	23%
Le niveau d'exigence exprimé par le grand compte en matière de RSE	87%	92%	La mise en relation avec des structures d'accompagnement à l'international	28%	-
Le plafonnement du montant des assurances demandées	83%	80%	La mise en relation avec des filiales ou partenaires étrangers	29%	-

Baromètre Pacte PME

Résultats des filières

Les résultats du baromètres sont également agrégés par filières, permettant des benchmark et l'identification des meilleurs pratiques.

	Fournisseurs 2016	Développement 2016	Global 2016
ASD	72%	50%	64%
Banque/ Assurance	78%	62%	78%
BTP	71%	53%	64%
Collectivité publiques	83%	-	83%

	Fournisseurs 2016	Développement 2016	Global 2016
Energie	75%	56%	74%
Santé	77%	63%	76%
Service	73%	-	73%
Transport	74%	45%	71%

Résultats de l'enquête Relation Fournisseurs PME/ETI 2016

- Echanges en amont
- Relation contractuelle
- Qualité de la relation fournisseurs

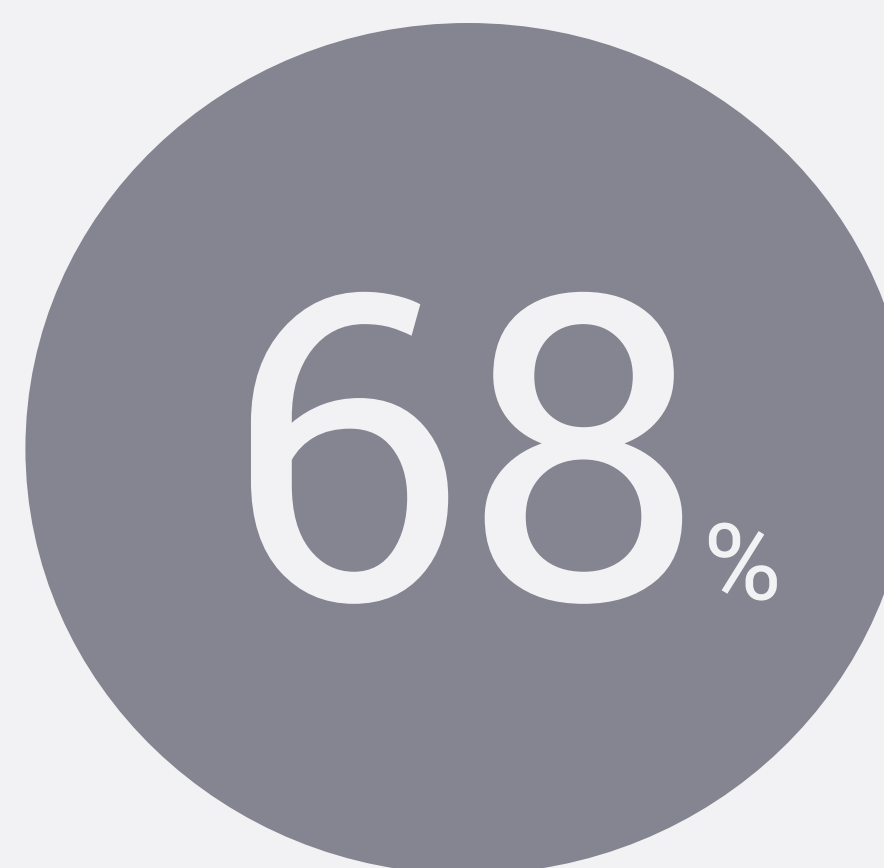
02

Pacte PME

Echanges en amont



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Les échanges en amont entre PME et grands comptes permettent un partage croisé d'informations. Les grandes entreprises ont une vision plus claire de l'état de l'art d'un marché et les PME peuvent mieux s'adapter aux futurs besoins.

Pacte PME

Echanges en amont

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

Le niveau d'information sur les domaines d'intérêt en matière d'innovation

69%

66%

La facilité d'établissement des premiers contacts

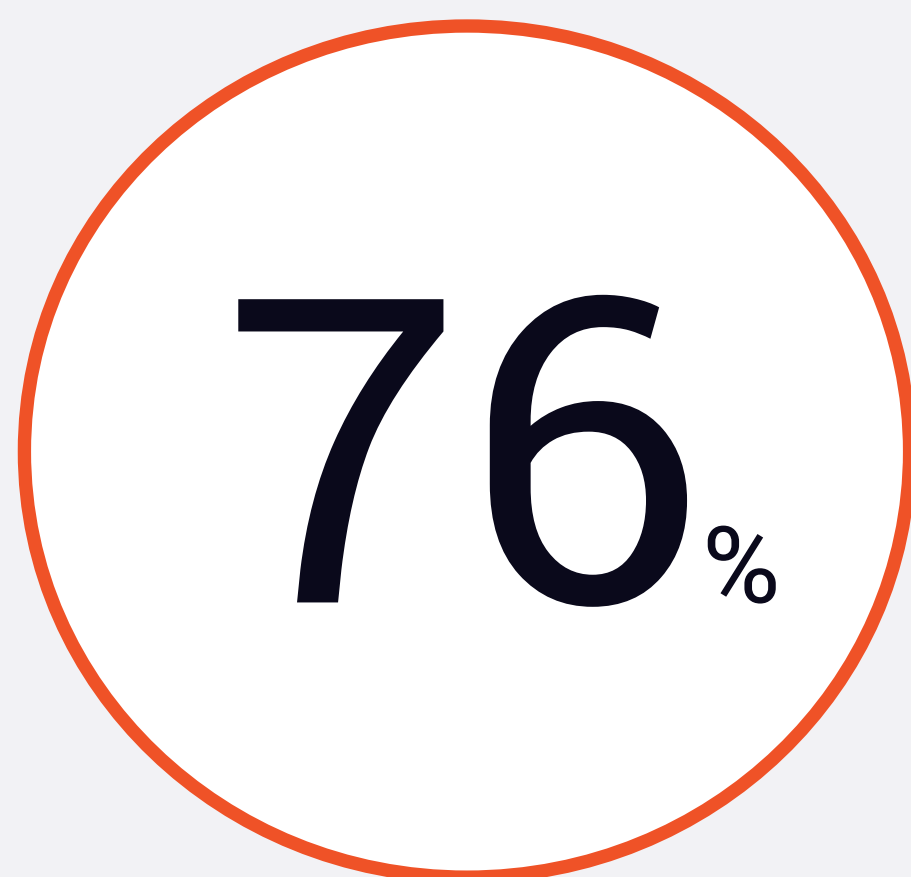
76%

72%

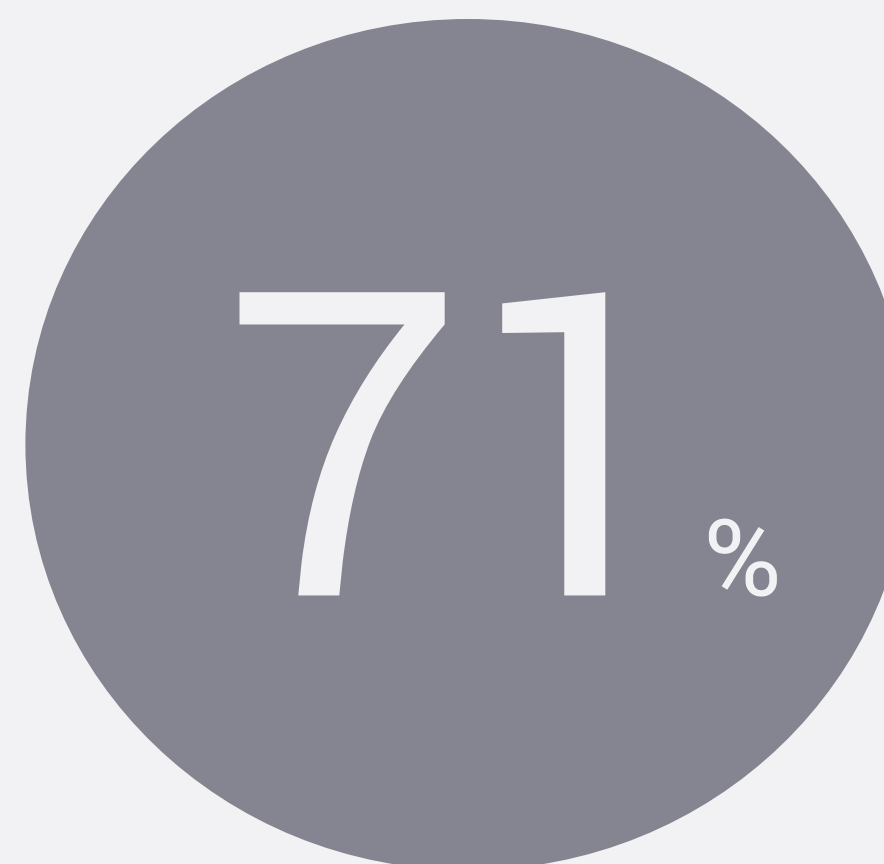
La mise en relation avec d'autres interlocuteurs internes

67%

-



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Construites dans le souci légitime de diminuer les risques et les coûts, les règles d'achats peuvent s'avérer incompatibles avec l'établissement de relations avec des entreprises nouvelles ou petites. L'enjeu est donc de pouvoir y déroger lorsque ces entreprises présentent une offre différenciée et un potentiel de croissance.

Pacte PME

Relation contractuelle 1/2

	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
La clarté et la simplicité du processus de référencement du grand compte	76%	71%
La clarté et la simplicité des documents fournis et demandés	79%	76%
La taille des marchés proposés	82%	78%
L'ouverture aux groupements d'entreprises	73%	69%
La souplesse par rapport aux seuils économiques exigés	72%	72%
La prise en compte de critères de sélection autres que le prix de vente	65%	58%
Le coût de réponse à un appel d'offres	70%	64%

Pacte PME

Relation contractuelle 2/2

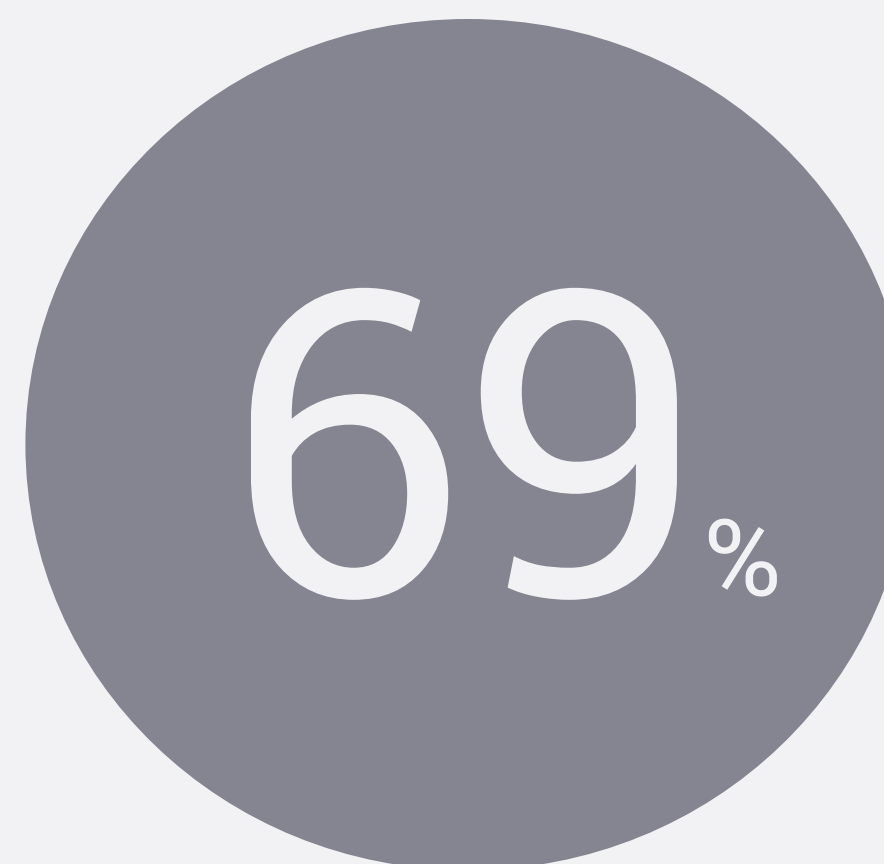
	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
La visibilité sur le planning de déroulement des marchés	68%	70%
La simplicité et la rapidité de la procédure contractuelle	67%	61%
Le plafonnement du montant des assurances demandées	83%	80%
La gestion des pénalités (concertation, proportion par rapport aux enjeux,...)	75%	76%
Les conditions financières générales (avances, acomptes, cautions demandées, ...)	78%	74%
Le respect des délais de paiement	81%	73%
Le respect des engagements contractuels	89%	87%

Pacte PME

Qualité de la relation fournisseur



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Le maintien d'une relation saine et constructive avec ses fournisseurs est essentiel pour un groupe. Il permet une meilleure collaboration et ouvre la porte à la construction d'une relation partenariale bénéfique aux deux parties.

Pacte PME

Qualité de la relation fournisseur

	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
La visibilité sur la stratégie achat du grand compte	56%	49%
La motivation du grand compte en faveur du développement des fournisseurs	63%	56%
Le niveau d'exigence exprimé par le grand compte en matière de responsabilité sociale et environnementale	87%	92%
L'existence d'un interlocuteur référent	82%	74%
Le niveau d'information sur la satisfaction pendant et après l'exécution du contrat	79%	73%
La possibilité de recours à un médiateur interne	70%	70%

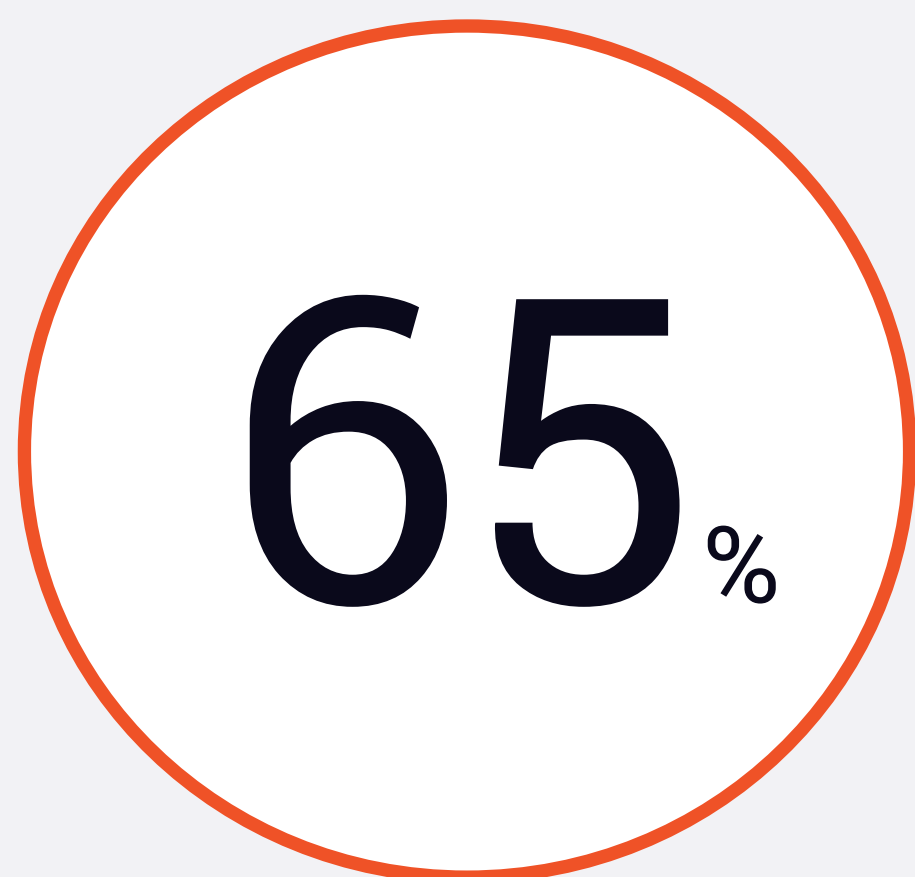
Résultats de l'enquête Développement PME 2016

- Achats partenariaux
- Soutenir le développement des PME
- Innover & co-innover
- Soutenir le développement international
- Renforcer les ressources humaines
- Soutenir le financement
- Participer à la transformation digitale

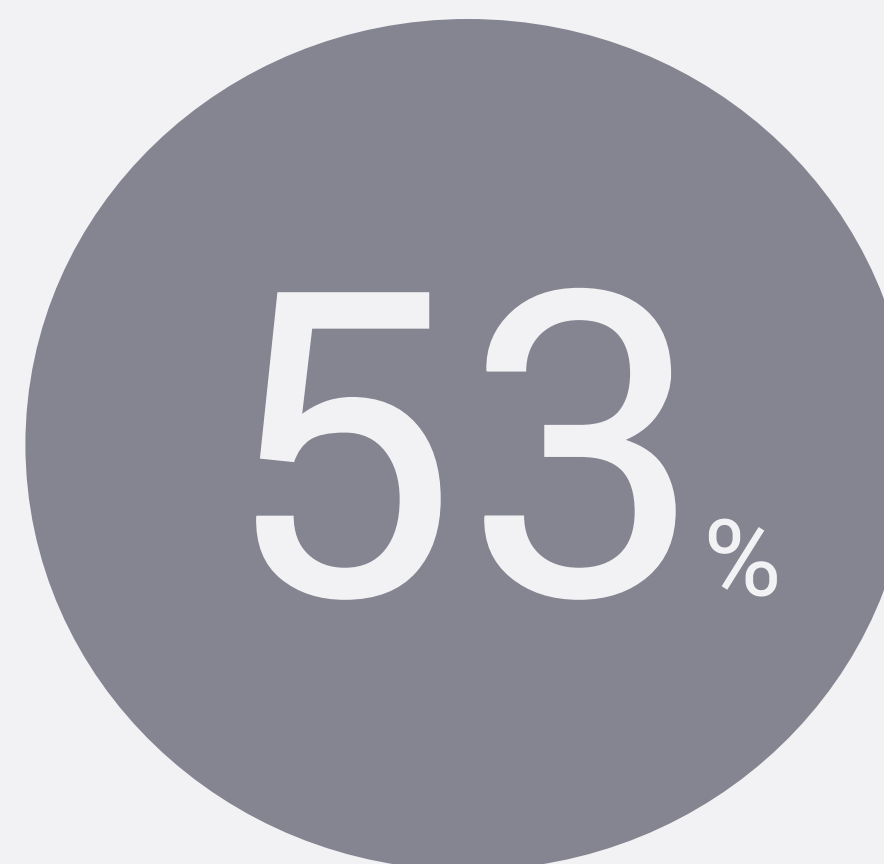
03

Pacte PME

Achats partenariaux



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

La plupart des grands groupes distinguent parmi leurs fournisseurs ceux qu'ils considèrent comme clé ou stratégique et, soucieux de leur pérennité, les assurent d'un traitement plus attentif. Ces partenariats peuvent avoir tendance à se limiter à des fournisseurs de taille importante et agissant dans le cœur de métier de leur grand client.

Pacte PME

Achats partenariaux

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

La régularité du dialogue client/fournisseur

82%

-

L'engagement du grand compte dans la durée vis-à-vis de
votre entreprise

73%

72%

Le partage des gains en cas de diminution des coûts à
l'initiative du fournisseur

52%

50%

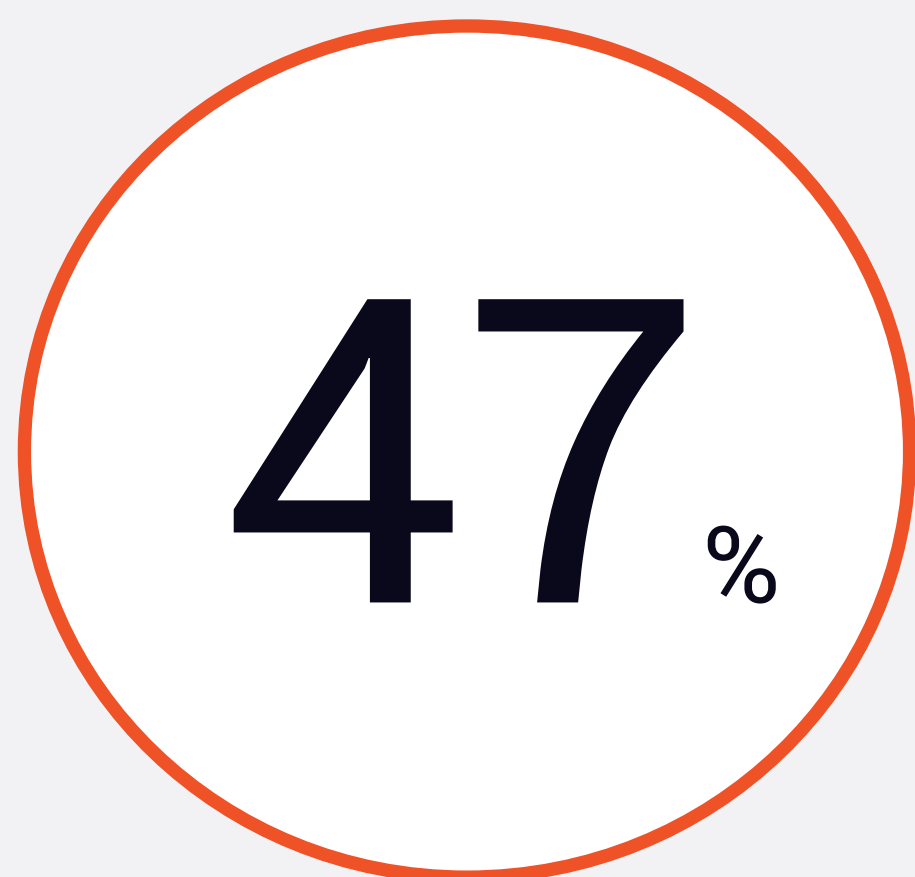
Le maintien des marges du fournisseur en cas de
demande de réduction des coûts

38%

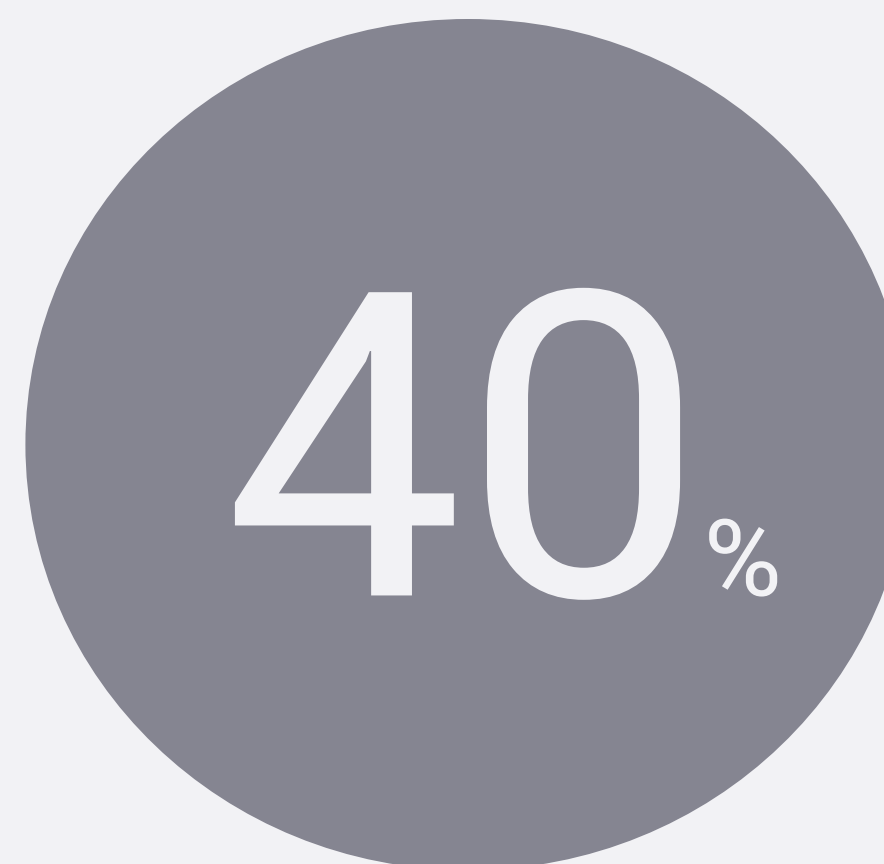
38%

Pacte PME

Soutenir le développement des PME



Pacte PME
2016



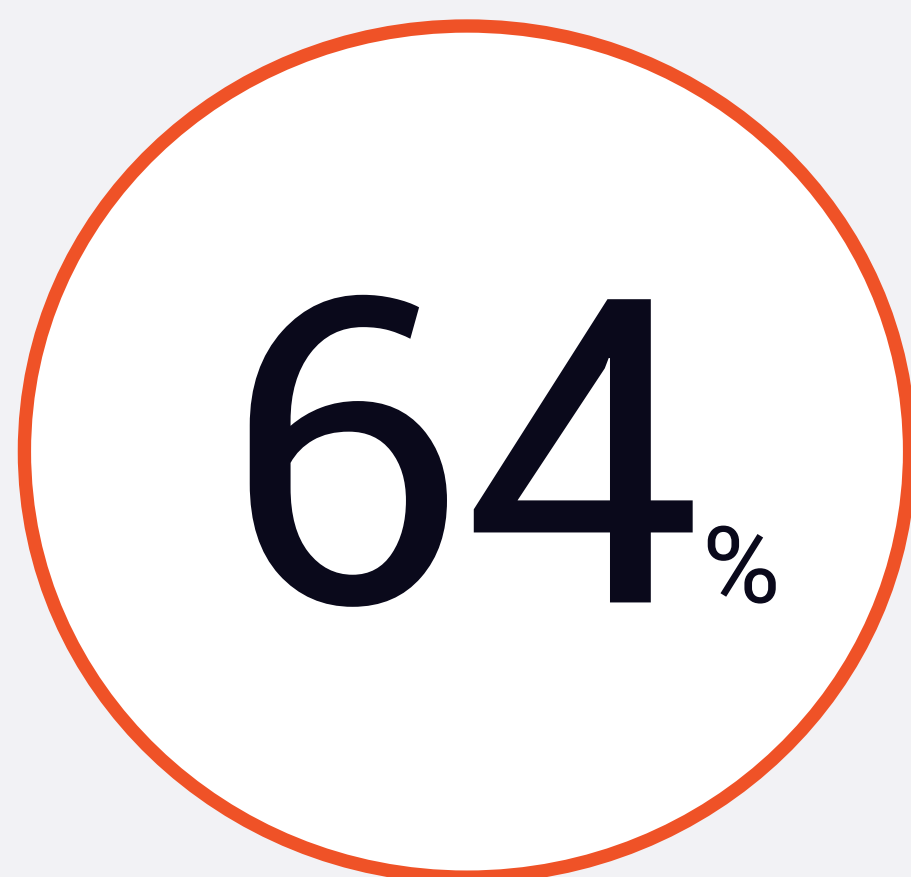
Pacte PME
2015

Les grands groupes peuvent avoir un impact déterminant sur la croissance des PME, et ce sur de multiples aspects. Outre le bénéfice sociétal, ces pratiques sont dans l'intérêt du grand compte quand elles contribuent à faciliter le développement d'un fournisseur capable ainsi de devenir plus facilement un partenaire stratégique sur lequel il sera possible de s'appuyer.

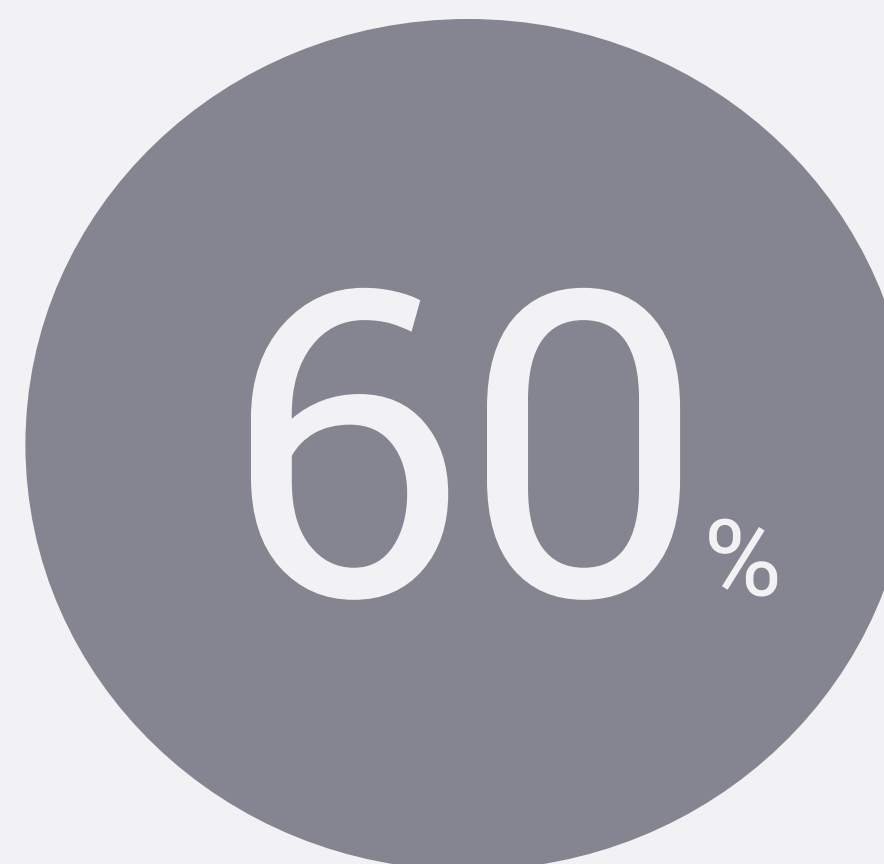
Pacte PME

Soutenir le développement des PME

	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
La mise en relation avec d'autres entités du groupe	44%	37%
La mise en relation avec d'autres clients	27%	23%
La mise en relation avec des partenaires potentiels pour les fournisseurs	42%	28%
Le soutien apporté en faveur de la réduction des coûts et de l'amélioration de la qualité	58%	53%
Le soutien apporté pour la mise en œuvre des exigences sociales et environnementales	67%	61%



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

La co-innovation avec une PME est la concrétisation d'une relation sur un sujet innovant. Elle permet à la PME de bénéficier d'appui pour développer ou adapter une nouvelle solution. Pour le grand compte, elle permet de bénéficier d'une solution adaptée à son besoin.

Pacte PME

Innovater et co-innovater

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

L'ouverture aux propositions d'innovation

66%

-

La participation au financement des développements et expérimentations

47%

46%

Le passage des développements ou expérimentations aux premières réalisations

61%

59%

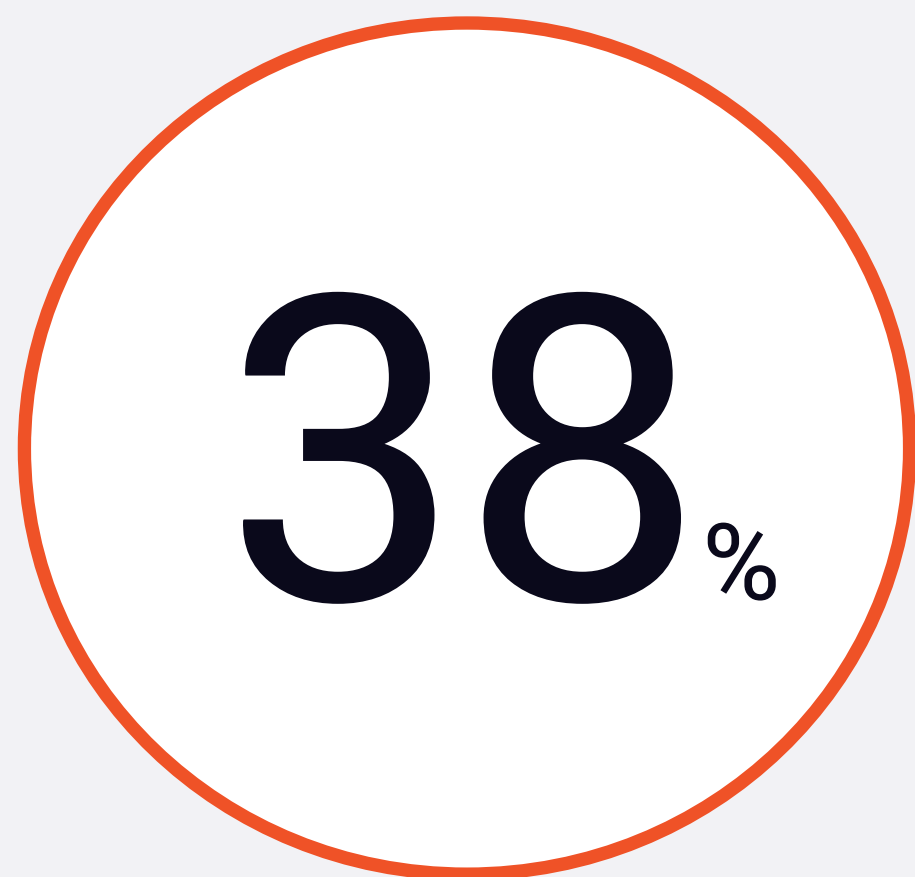
Le respect de la propriété intellectuelle

80%

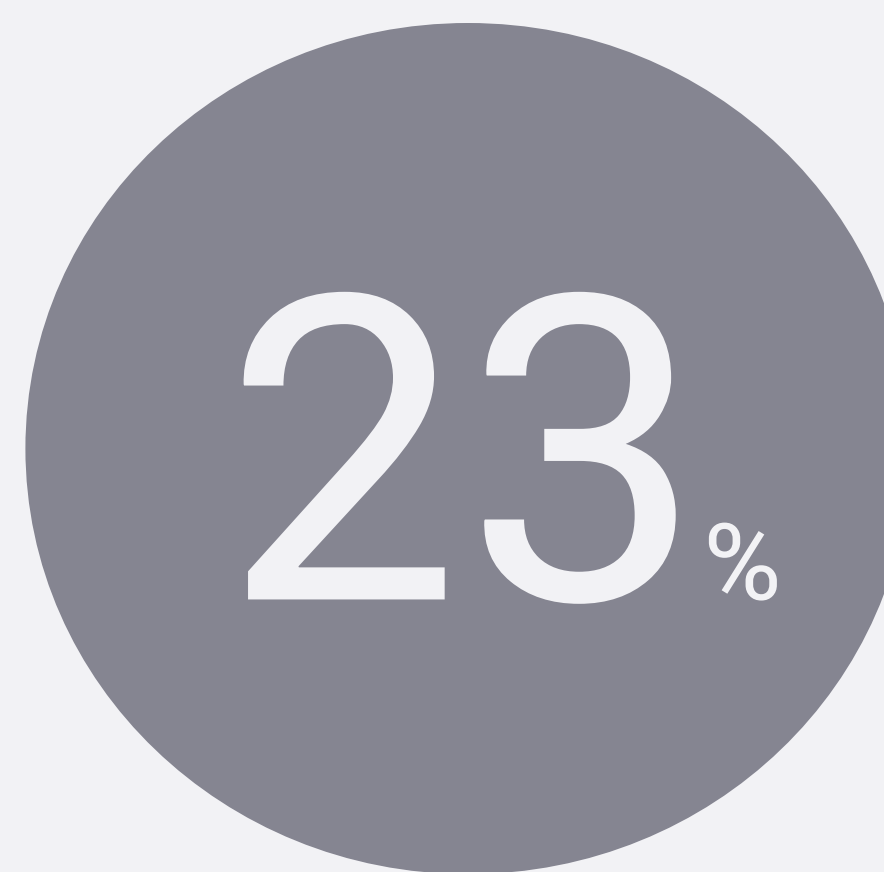
81%

Pacte PME

Soutenir le développement international



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

L'internationalisation est un levier majeur de croissance qui reste difficile à actionner pour une PME. En s'appuyant sur un grand client, elle augmente significativement ses chances de réussite.

Pacte PME

Soutenir le développement international

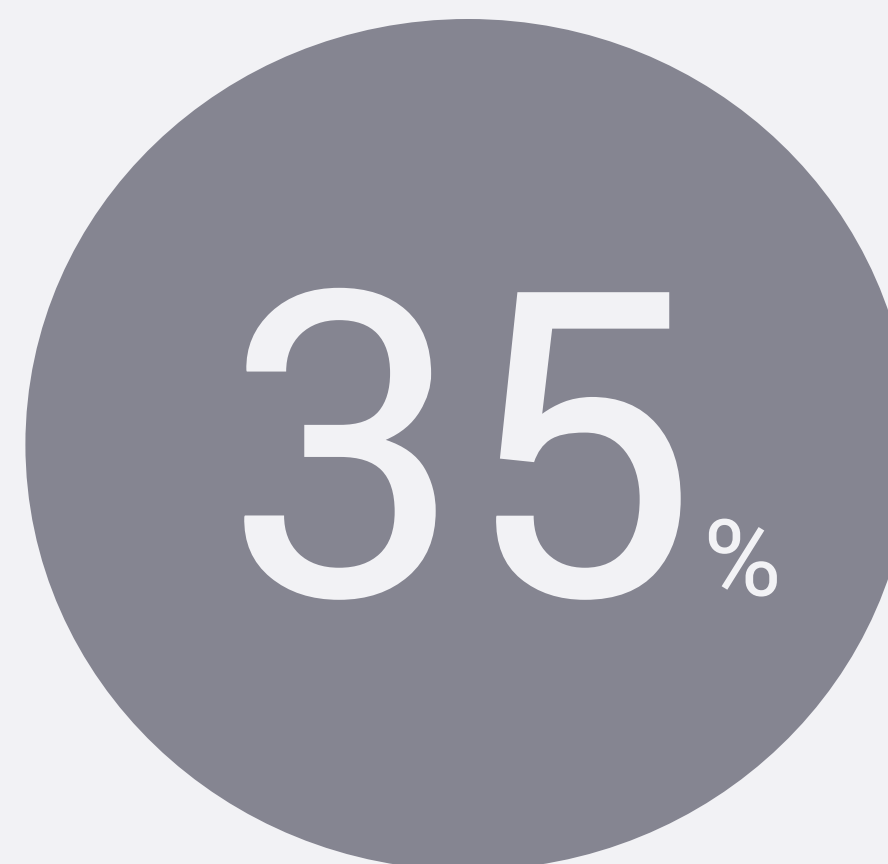
	Pacte PME 2016	Pacte PME 2015
Le niveau d'information sur la stratégie internationale du groupe	49%	-
Le niveau d'information sur les perspectives marchés à l'étranger	40%	24%
L'existence d'un interlocuteur référent international	38%	-
La mise en relation avec des structures d'accompagnement à l'international (interne ou externe au grand compte)	28%	-
La mise en relation avec des filiales ou partenaires étrangers	29%	-

Pacte PME

Renforcer les ressources humaines et les compétences



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Pour des raisons de moyens, de temps et d'attractivité, la question du recrutement au sein d'une PME est souvent complexe. Le grand compte peut aider son fournisseur à se renforcer par le détachement de compétences ou l'aide au recrutement de profils qualifiés. Il crée ainsi de la valeur au sein de sa filière ou de sa supply chain.

Pacte PME

Renforcer les ressources humaines et les compétences

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

Le niveau d'information sur les dispositifs d'aide au recrutement

37%

36%

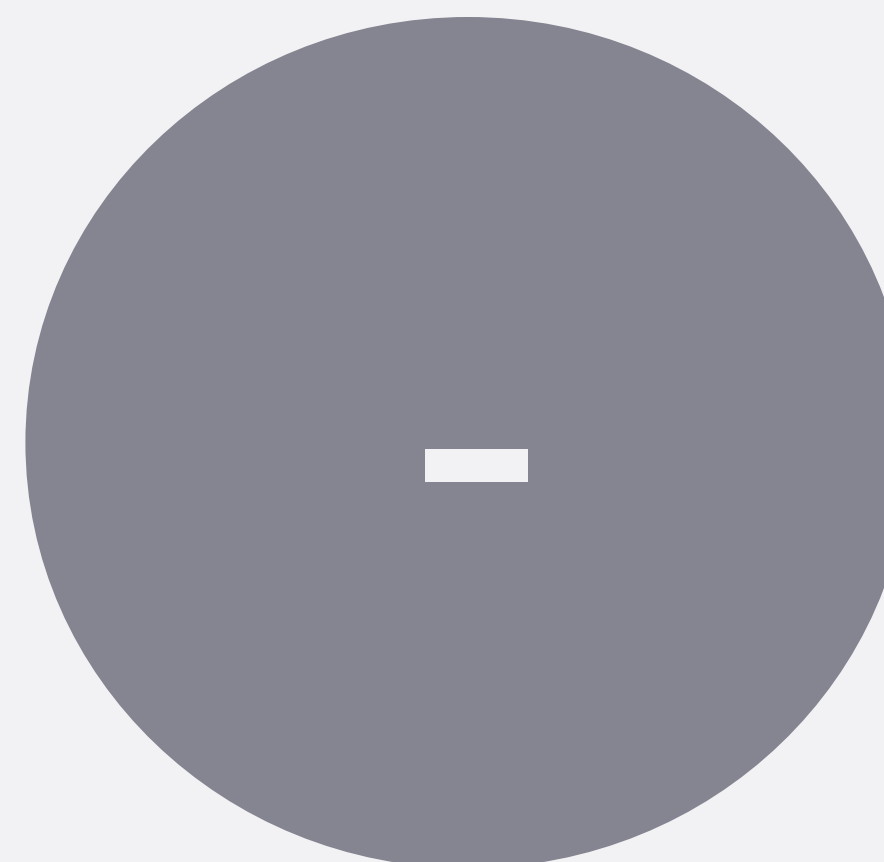
Le niveau d'information sur les dispositifs d'appui en compétences

42%

-



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Le financement peut s'avérer un véritable obstacle pour les PME, tant en lisibilité de l'offre qu'en accès. En renforçant la trésorerie des PME-clés, les grands comptes facilitent leur développement, leur pérennité et la capacité des PME-clé à les accompagner sur des projets futurs.

Pacte PME

Soutenir le financement

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

Le niveau d'information sur les dispositifs de financement

32%

-

Le soutien apporté pour obtenir un financement

31%

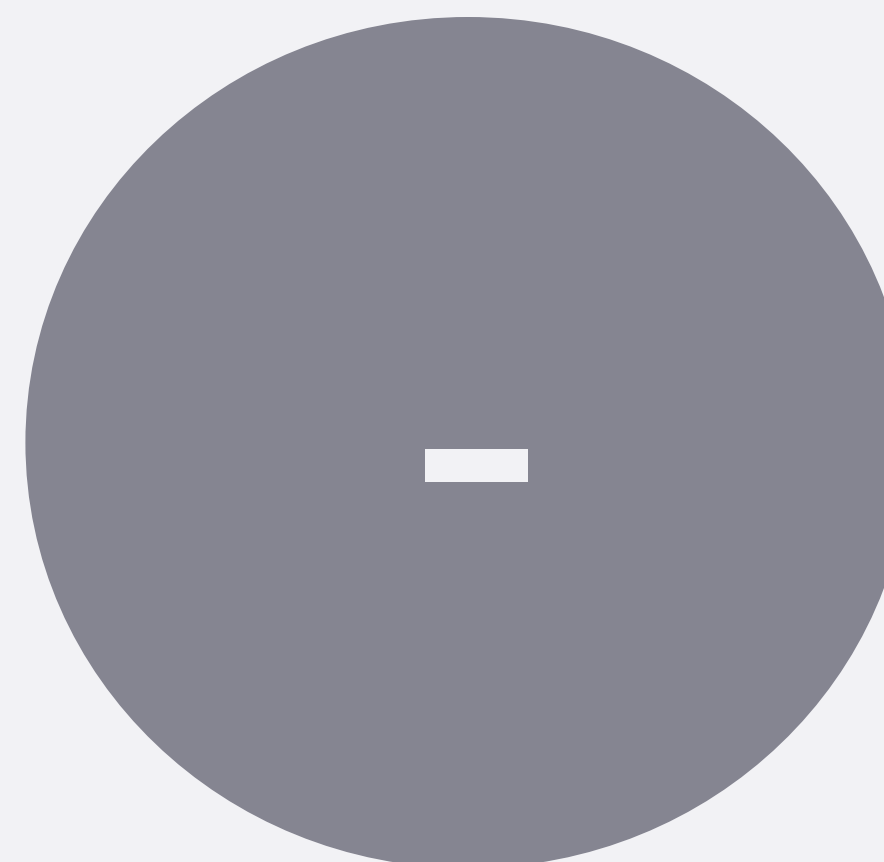
-

Pacte PME

Participer à la transformation digitale



Pacte PME
2016



Pacte PME
2015

Enjeu incontournable mais à géométrie variable selon les environnements, la transformation digitale des grands groupes et des PME est un champ nouveau où la collaboration peut être gagnante-gagnante. Outre la simplification et la fluidification des échanges, elle permet par exemple pour un groupe de sécuriser la supply chain.

Pacte PME

Participer à la transformation digitale

Pacte PME
2016

Pacte PME
2015

Le niveau d'information sur les produits/services numériques adaptés

53%


-

Observatoire

Liens utiles

 **Observatoire** Pacte PME
www.pactepme.org

 **Référentiel** Pacte PME
www.pactepme.org/docs/gc/referentiel.pdf

 Liste des **avis positif** du CSP
www.pactepme.org/observatoire/avis

Nous contacter

Responsable de l'Observatoire

Kevin Mekhloufi

mekhloufi@pactepme.org

01 44 88 93 30

@kevin_mekhloufi