

# Baromètres Pacte PME

## Résultats 2017

# 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 2017 a été menée auprès de **37500 fournisseurs** PME et ETI, issus de 8 filières.

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 d'évaluation** (aussi appelé 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

<b>Synthèse de l'enquête 2017</b> .....	p.4
Résultats globaux 2017 .....	p.5
Résultats par thématiques .....	p.7
Points forts .....	p.9
Points d'amélioration .....	p.10
<b>Résultats du Baromètre Relation fournisseurs</b> .....	p.11
1 - Echanges en amont.....	p.12
2 - Relation contractuelle .....	p.14
3 - Qualité de la relation fournisseurs .....	p.18
<b>Résultats du Baromètre Développement PME</b> .....	p.19
4 - Achats partenariaux .....	p.20
5 - Soutenir le développement des PME .....	p.22
6 - Innover et co-innover .....	p.23
7 - Soutenir le développement international .....	p.25
8 - Renforcer les ressources humaines et les compétences .....	p.27
9 - Soutenir le financement .....	p.29
10 - Participer à la transformation digitale .....	p.31

# Synthèse de l'enquête 2017

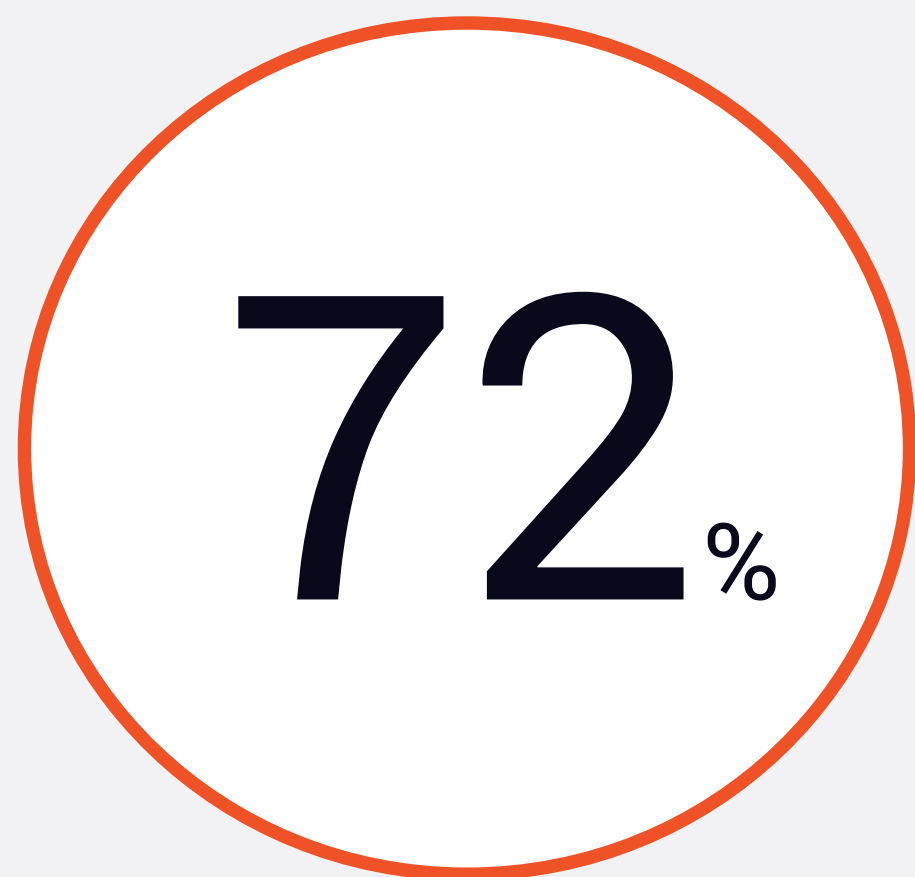


- Résultats globaux 2017
- Résultats Relation fournisseurs
- Résultats Développement
- Résumés des grandes thématiques
- Points fort
- Point d'amélioration

01

# Baromètre Pacte PME

## Résultats globaux 1/2



Pacte PME  
2017

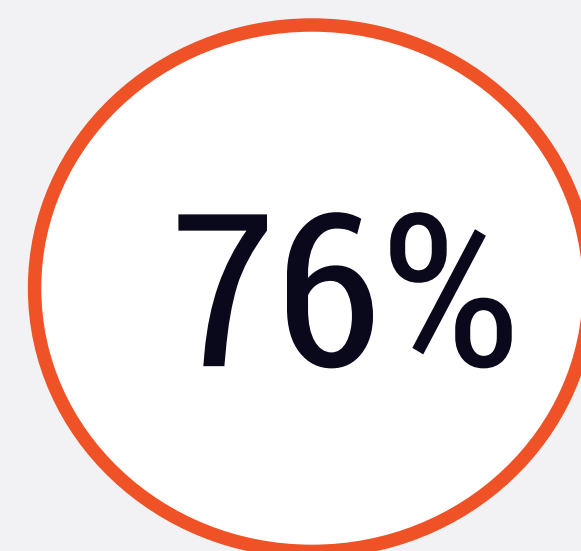


Pacte PME  
2016

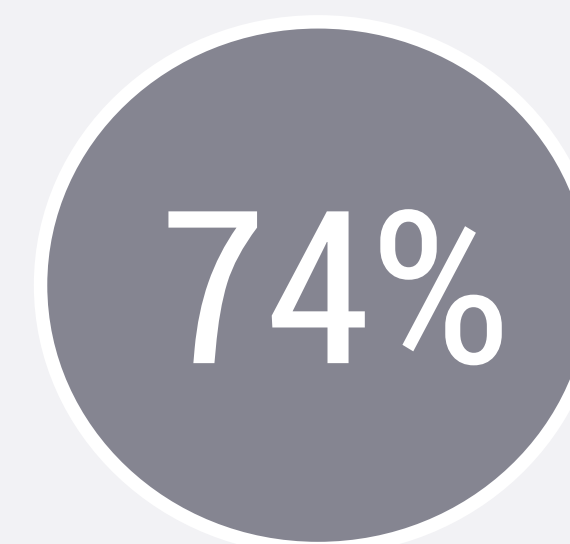
# Baromètre Pacte PME

## Résultats globaux 2/2

Relation fournisseurs



2017

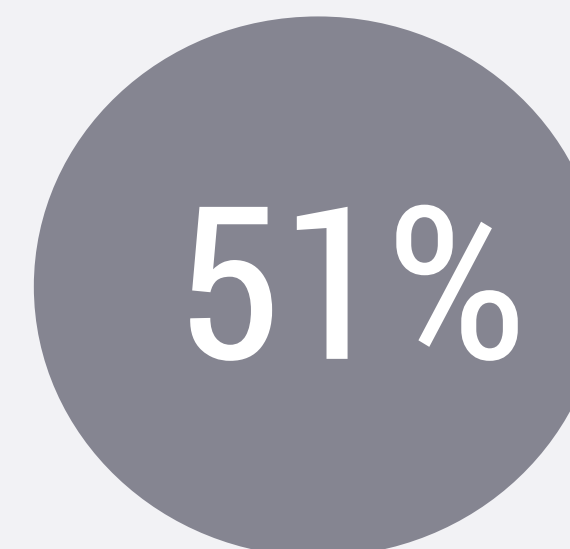


2016

Développement PME



2017



2016

# Relation fournisseurs

## Résultats par thématique

	Pacte PME 2017	Pacte PME 2016
Echanges en amont	72%	71%
Relation contractuelle	77%	76%
Qualité de la relation fournisseur	75%	74%

# Développement PME

## Résultats par thématique

	Pacte PME 2017	Pacte PME 2016
Achats partenariaux	64%	65%
Soutien au développement des PME	46%	47%
Innover et co-innover	67%	64%
Soutenir le développement international	34%	38%
Renforcer les ressources humaines et les compétences	34%	40%
Soutenir le financement	34%	32%
Participer à la transformation digitale	53%	53%



# Baromètre Pacte PME

## Résultats – Relation Fournisseurs

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	2017	2016	Point d'améliorations	2017	2016
Le niveau d'exigence exprimé par le grand compte en matière de RSE	90%	89%	La visibilité sur la stratégie achat du grand compte	55%	56%
Le respect des engagements contractuels	89%	87%	L'ouverture aux groupements d'entreprise	56%	73%
L'existence d'un interlocuteur référent	84%	83%	La visibilité sur le planning de déroulement des marchés	61%	68%

# Baromètre Pacte PME

## Résultats - Développement

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	2017	2016	Point d'améliorations	2017	2016
Le respect de la propriété intellectuelle	84%	80%	La mise en relation avec des filiales ou partenaires étrangers	24%	29%
La régularité du dialogue client/fournisseur	82%	82%	La mise en relation avec des structures d'accompagnement à l'international (interne ou externe au grand compte)	24%	28%
L'engagement du grand compte dans la durée vis-à-vis de votre entreprise	75%	73%	La mise en relation avec d'autres clients	26%	27%

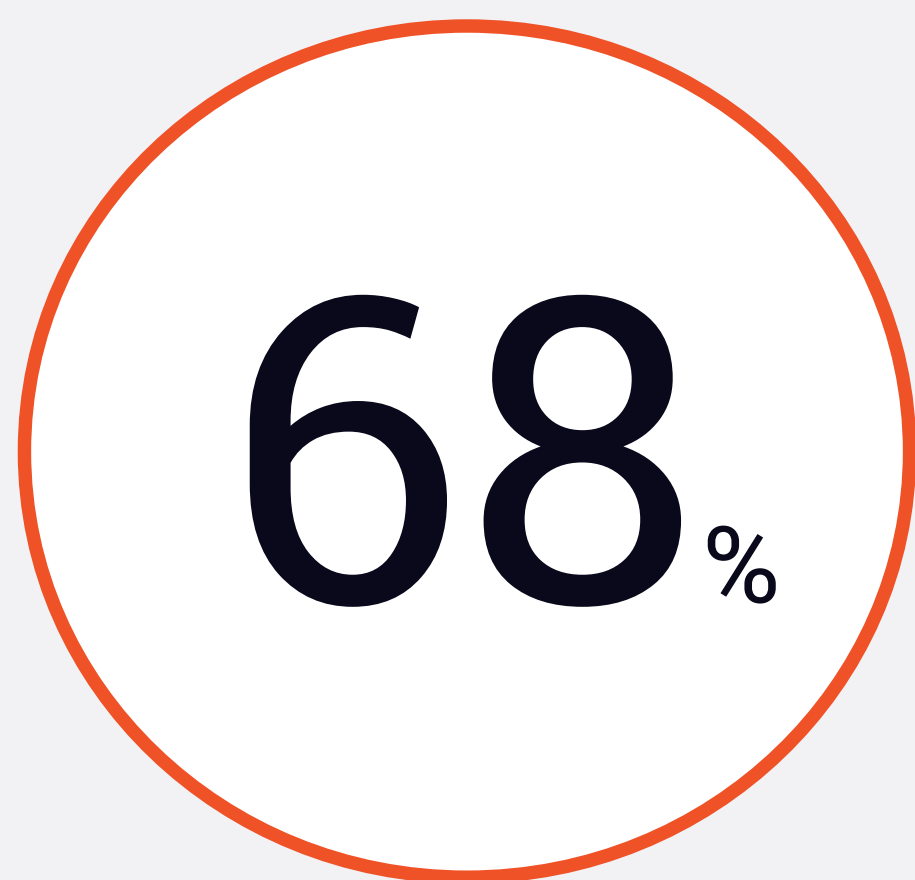
# Résultats de l'enquête Relation Fournisseurs PME/ETI 2017

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

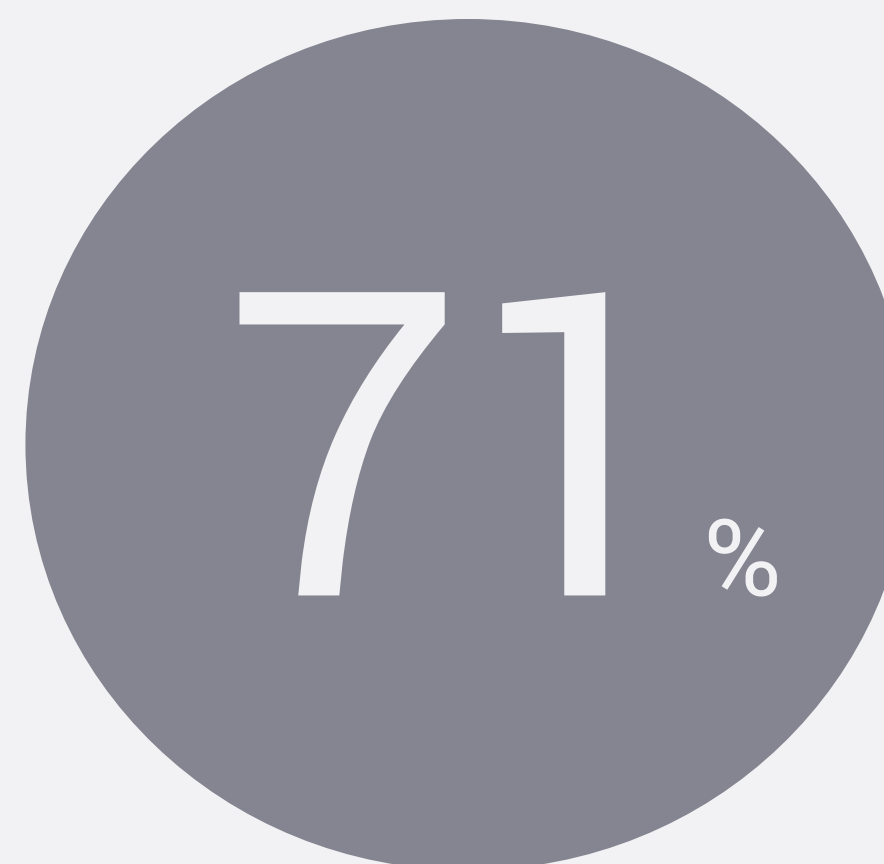
02

# Pacte PME

## Echanges en amont



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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  
2017

Pacte PME  
2016

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

64%

69%

La facilité d'établissement des premiers contacts

74%

76%

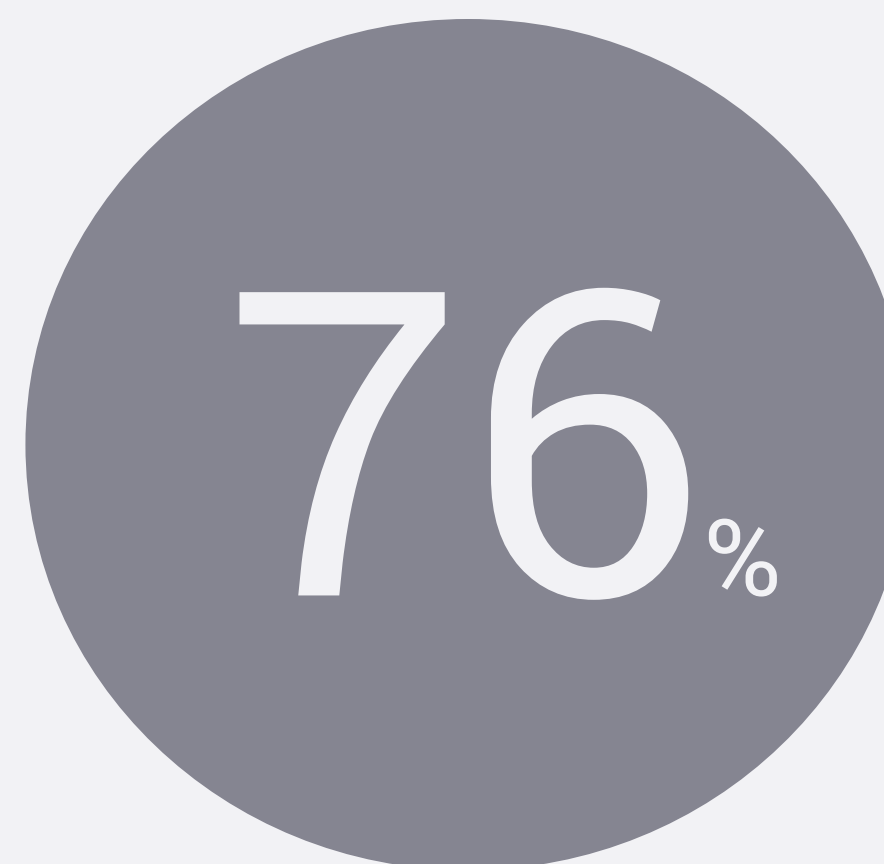
La mise en relation avec d'autres interlocuteurs internes

67%

67%



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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 2017	Pacte PME 2016
La clarté et la simplicité du processus de référencement du grand compte	76%	76%
La clarté et la simplicité des documents fournis et demandés	76%	79%
La taille des marchés proposés	75%	82%
L'ouverture aux groupements d'entreprises	56%	73%
La souplesse par rapport aux seuils économiques exigés	73%	72%
La prise en compte de critères de sélection autres que le prix de vente	67%	65%
Le coût de réponse à un appel d'offres	66%	70%

# Pacte PME

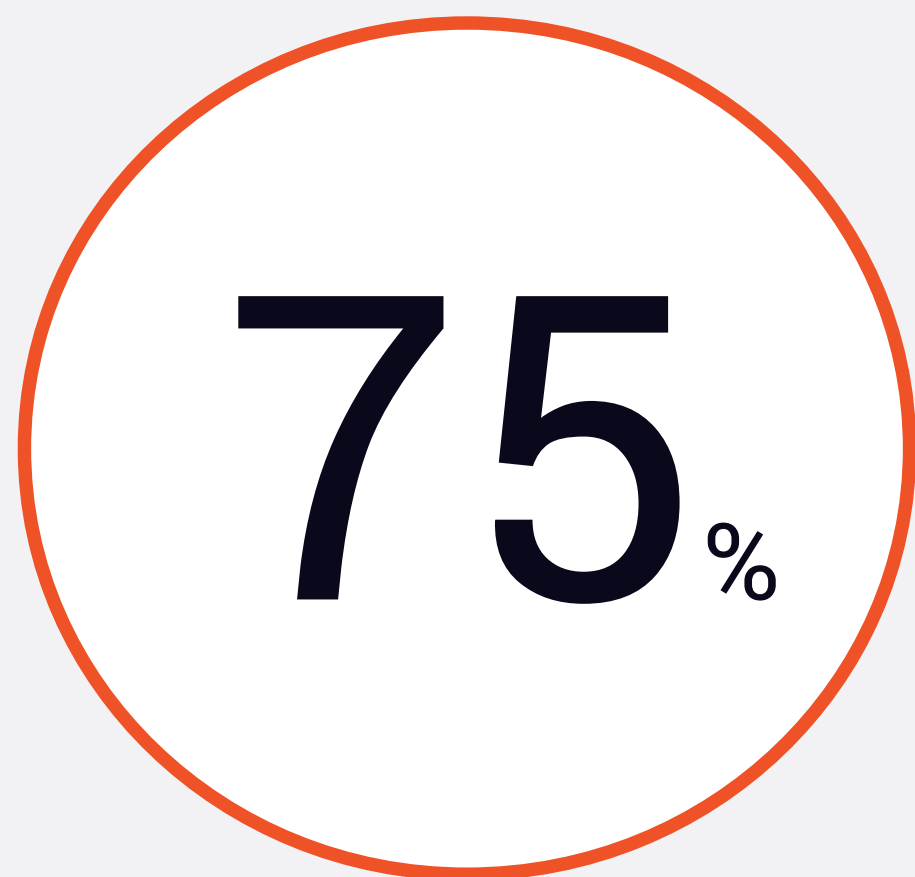
## Relation contractuelle 2/2

	Pacte PME 2017	Pacte PME 2016
La visibilité sur le planning de déroulement des marchés	61%	68%
La simplicité et la rapidité de la procédure contractuelle	64%	67%
Le plafonnement du montant des assurances demandées	76%	83%
La gestion des pénalités (concertation, proportion par rapport aux enjeux,...)	81%	75%
Les conditions financières générales (avances, acomptes, cautions demandées, ...)	80%	78%
Le respect des délais de paiement	83%	81%
Le respect des engagements contractuels	89%	89%

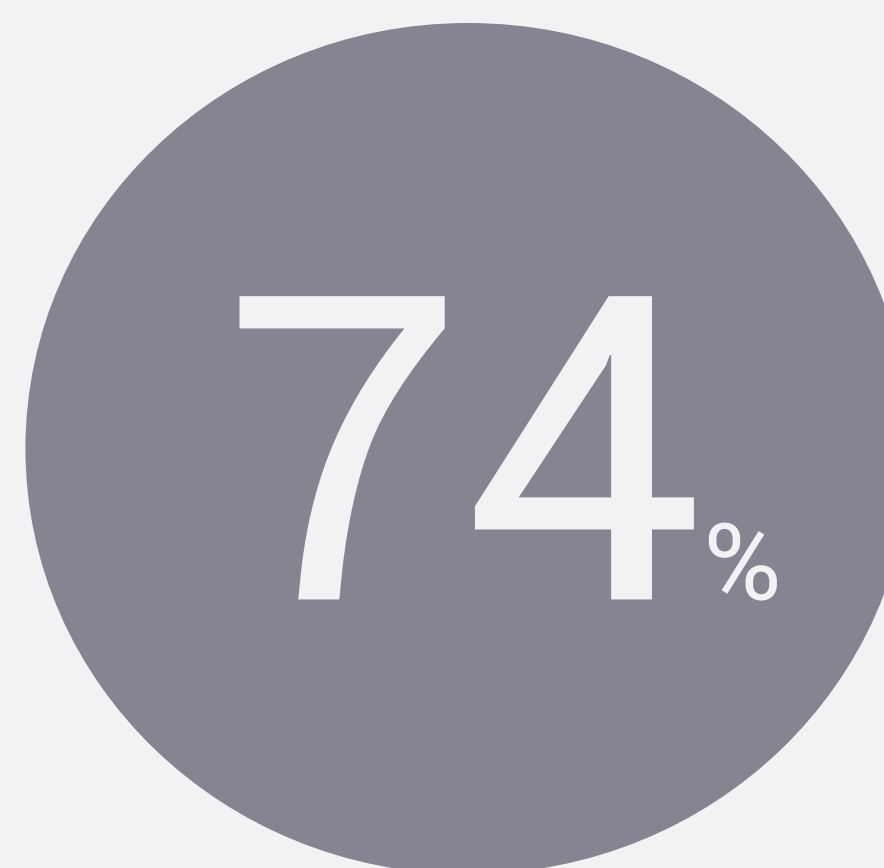


## Pacte PME

### Qualité de la relation fournisseur



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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 2017	Pacte PME 2016
La visibilité sur la stratégie achat du grand compte	55%	56%
La motivation du grand compte en faveur du développement des fournisseurs	65%	63%
Le niveau d'exigence exprimé par le grand compte en matière de responsabilité sociale et environnementale	90%	87%
L'existence d'un interlocuteur référent	84%	82%
Le niveau d'information sur la satisfaction pendant et après l'exécution du contrat	82%	79%
La possibilité de recours à un médiateur interne	73%	70%

# Résultats de l'enquête Développement PME 2017

- 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

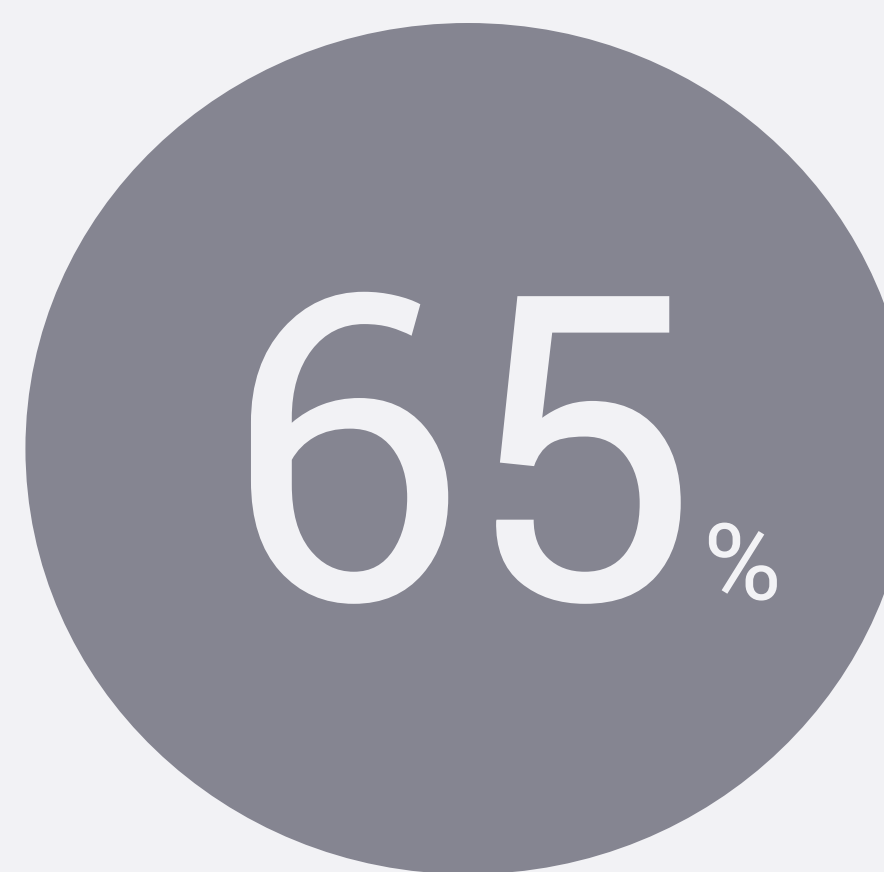
03

## Pacte PME

### Achats partenariaux



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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  
2017

Pacte PME  
2016

La régularité du dialogue client/fournisseur

82%

82%

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

75%

73%

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

58%

52%

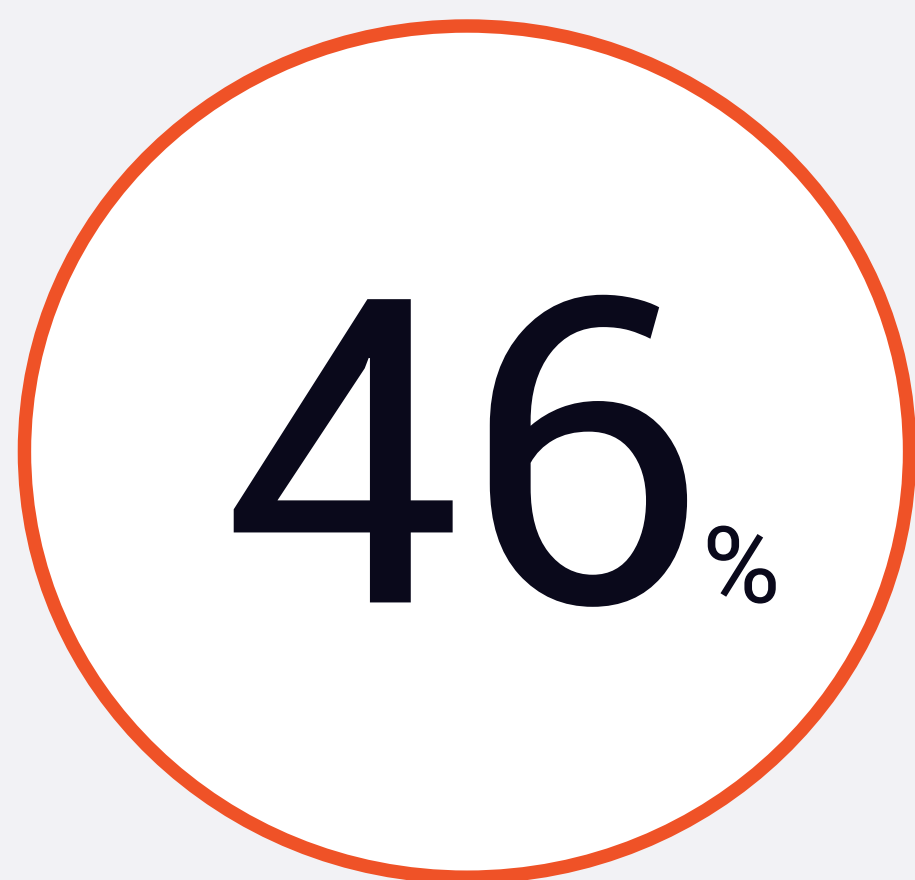
Le maintien des marges du fournisseur en cas de  
demande de réduction des coûts

43%

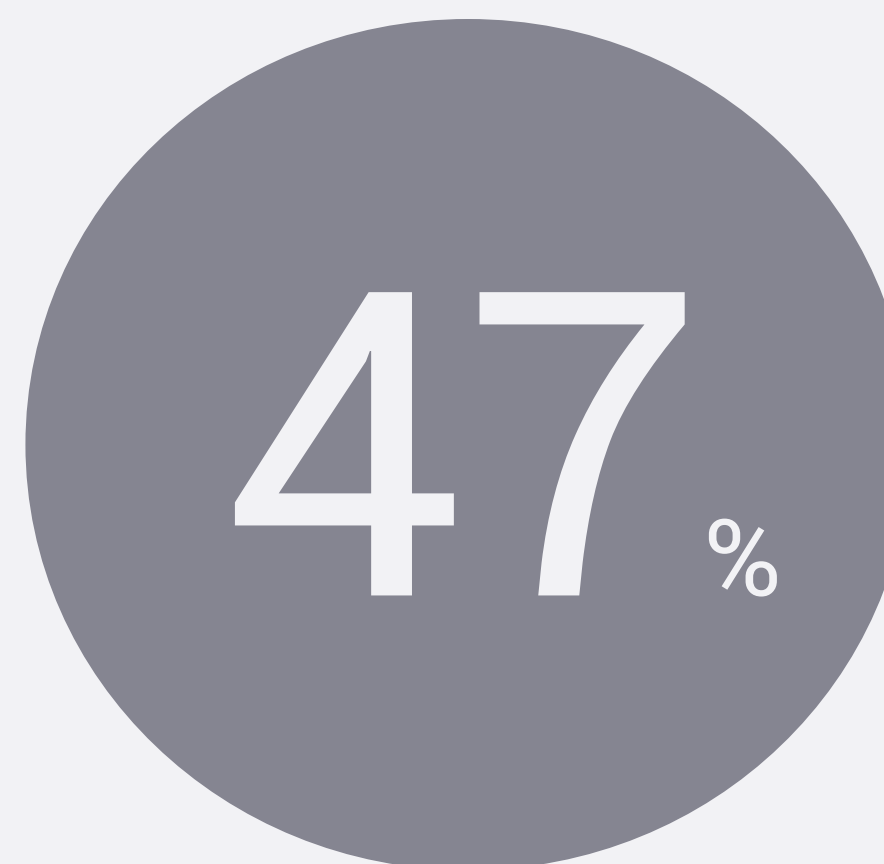
38%

## Pacte PME

### Soutenir le développement des PME



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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.

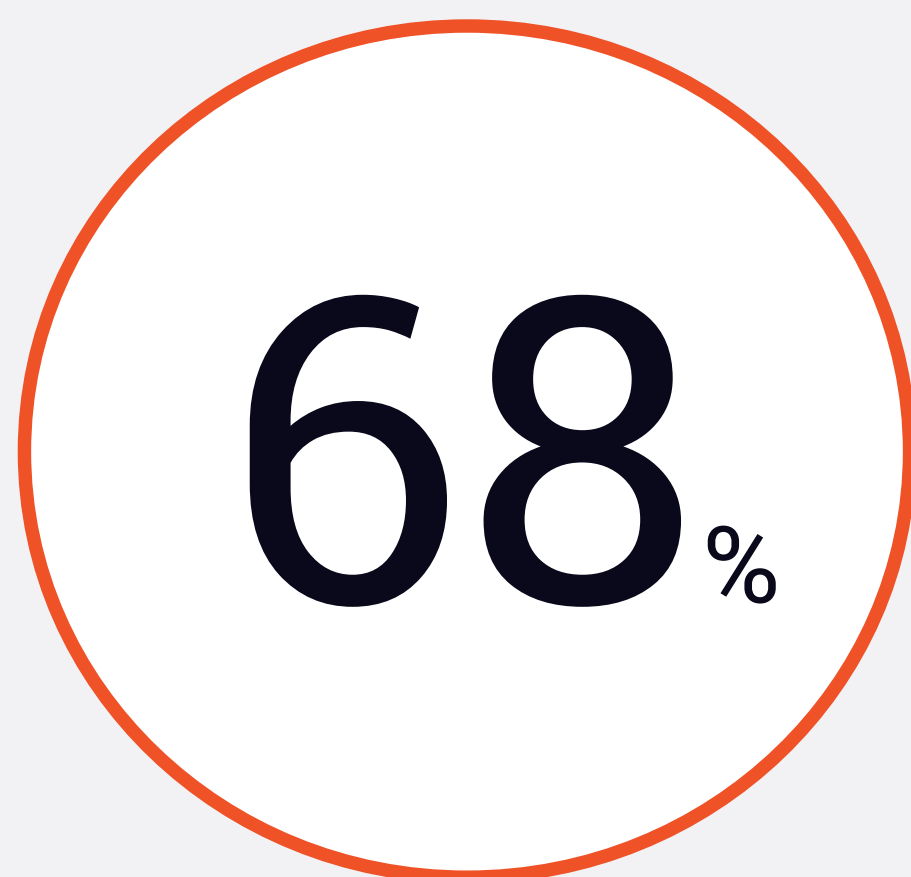
# Pacte PME

## Soutenir le développement des PME

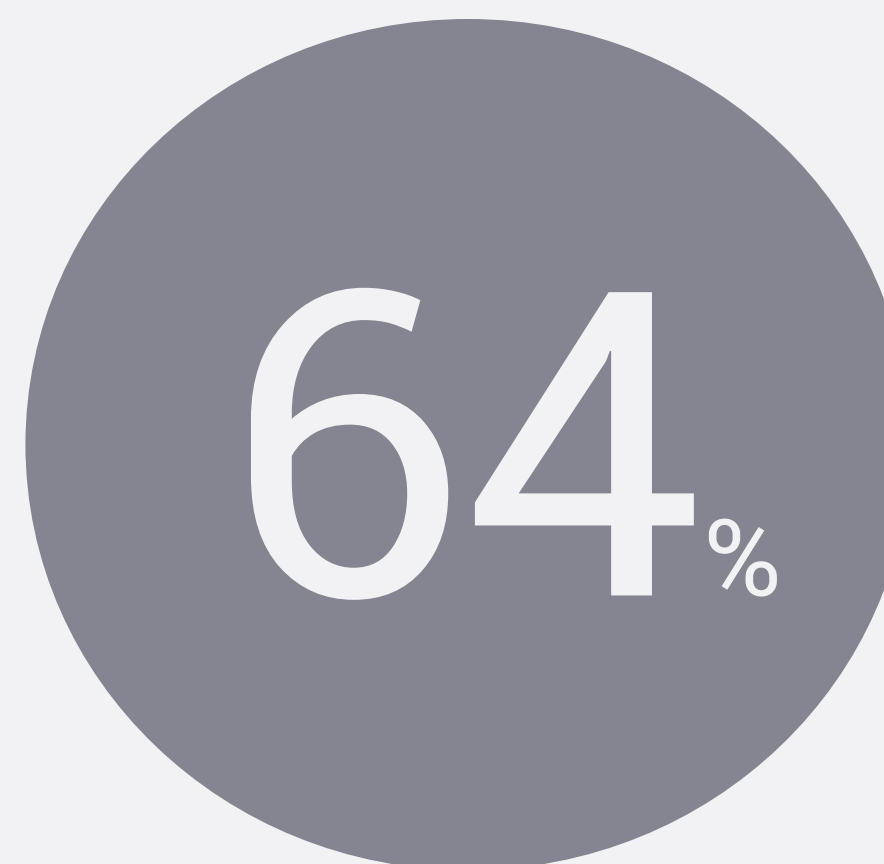
	Pacte PME 2017	Pacte PME 2016
La mise en relation avec d'autres entités du groupe	4A%	44%
La mise en relation avec d'autres clients	26%	27%
La mise en relation avec des partenaires potentiels pour les fournisseurs	46%	42%
Le soutien apporté en faveur de la réduction des coûts et de l'amélioration de la qualité	57%	58%
Le soutien apporté pour la mise en œuvre des exigences sociales et environnementales	65%	67%

## Pacte PME

### Innover et co-innover



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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  
2017

Pacte PME  
2016

L'ouverture aux propositions d'innovation

69%

66%

La participation au financement des développements et expérimentations

54%

47%

Le passage des développements ou expérimentations aux premières réalisations

64%

61%

Le respect de la propriété intellectuelle

84%

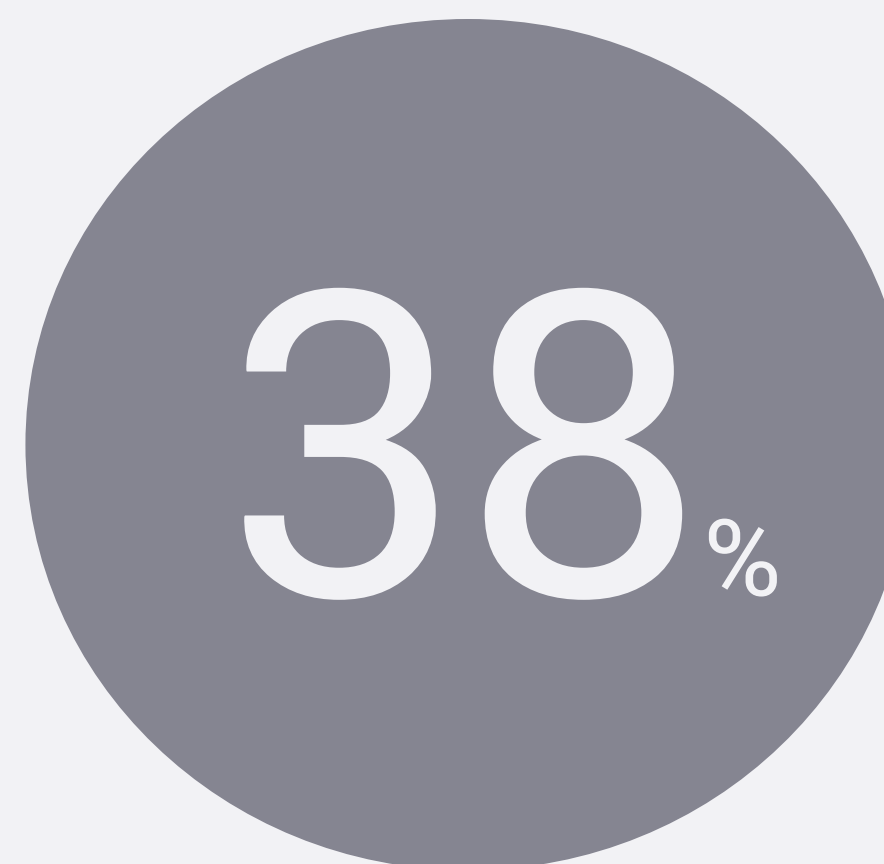
80%

## Pacte PME

### Soutenir le développement international



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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.

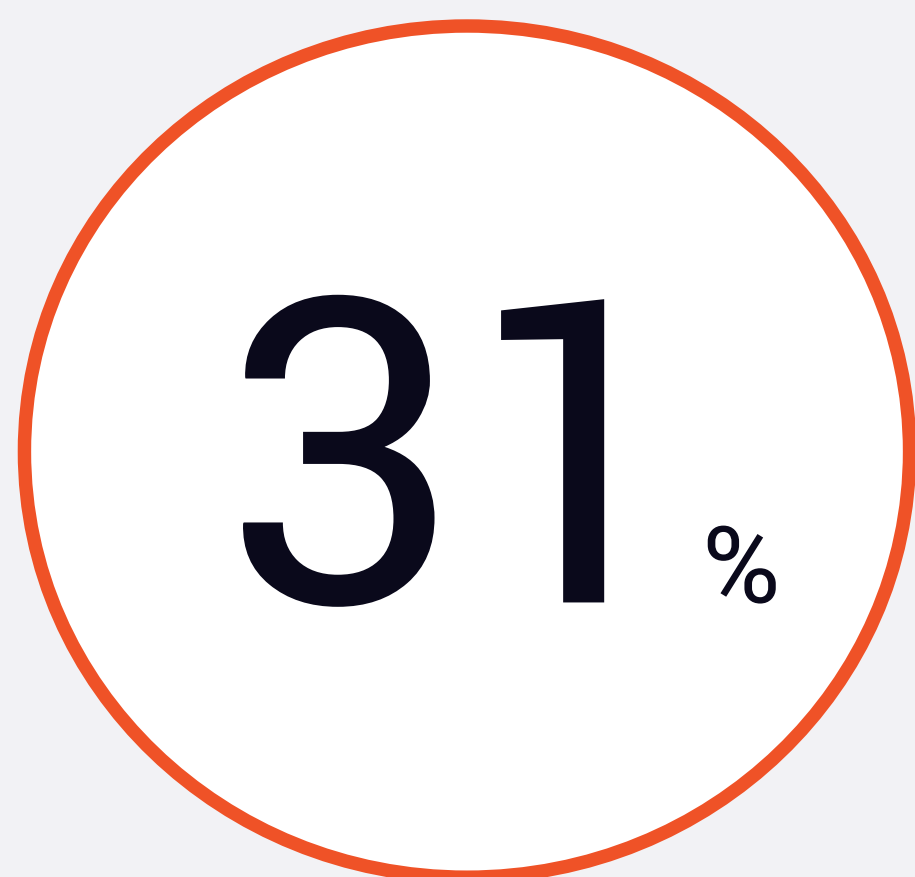
# Pacte PME

## Soutenir le développement international

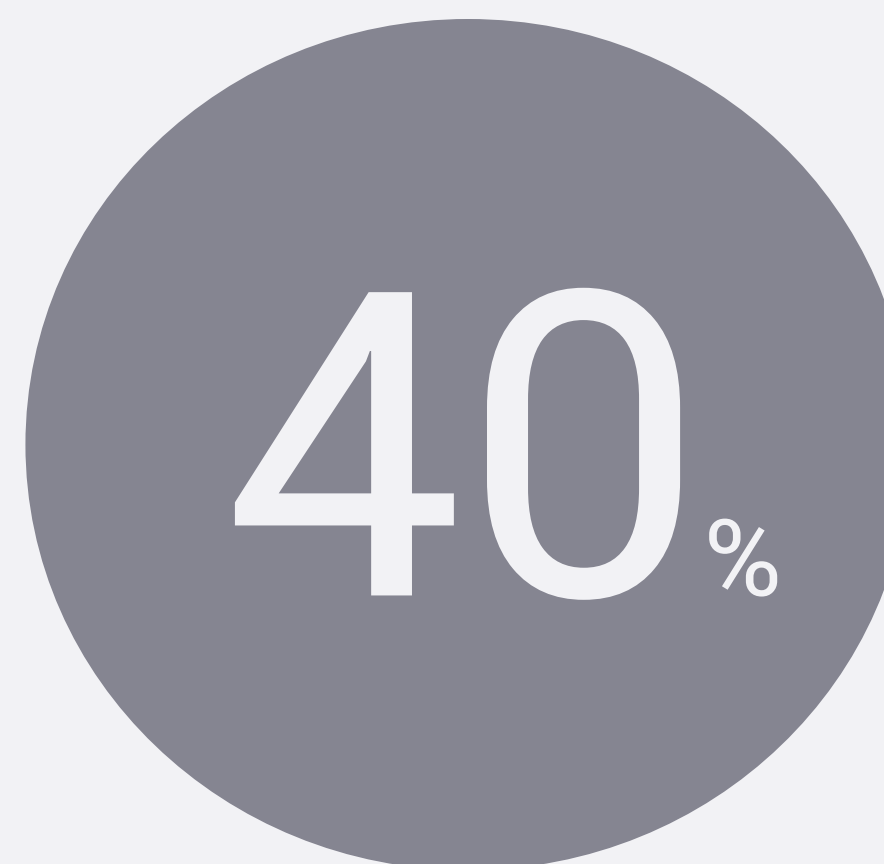
	Pacte PME 2017	Pacte PME 2015
Le niveau d'information sur la stratégie internationale du groupe	50%	49%
Le niveau d'information sur les perspectives marchés à l'étranger	40%	40%
L'existence d'un interlocuteur référent international	26%	38%
La mise en relation avec des structures d'accompagnement à l'international (interne ou externe au grand compte)	24%	28%
La mise en relation avec des filiales ou partenaires étrangers	24%	29%

## Pacte PME

### Renforcer les ressources humaines et les compétences



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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  
2017

Pacte PME  
2016

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

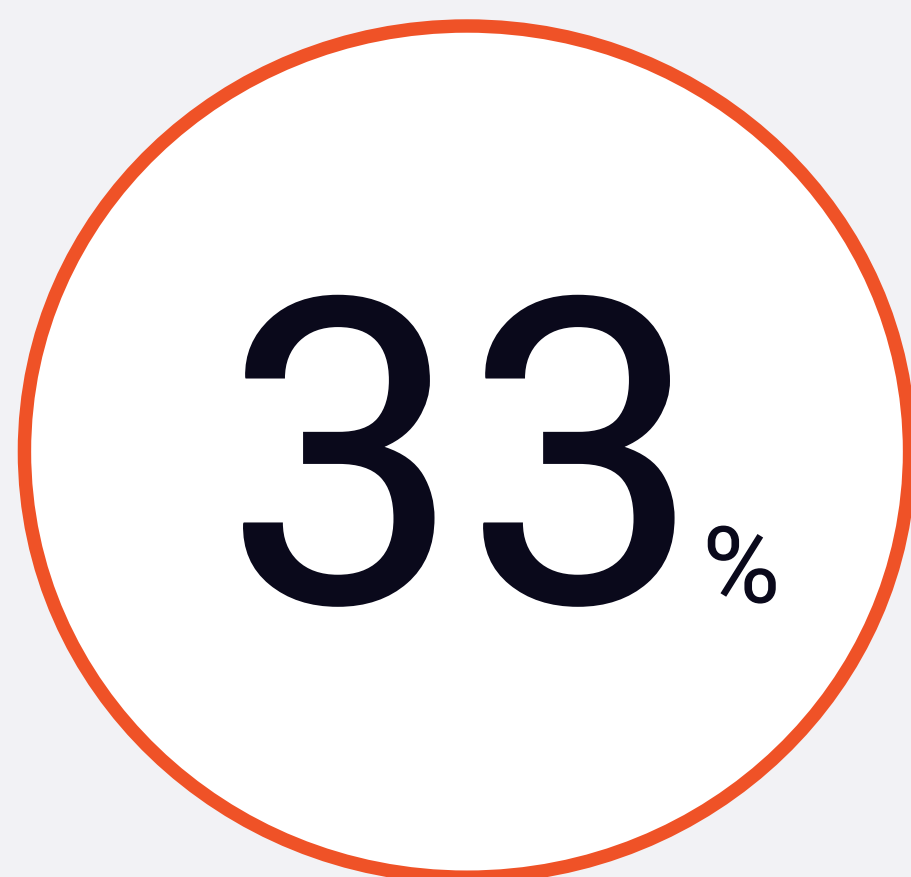
30%

37%

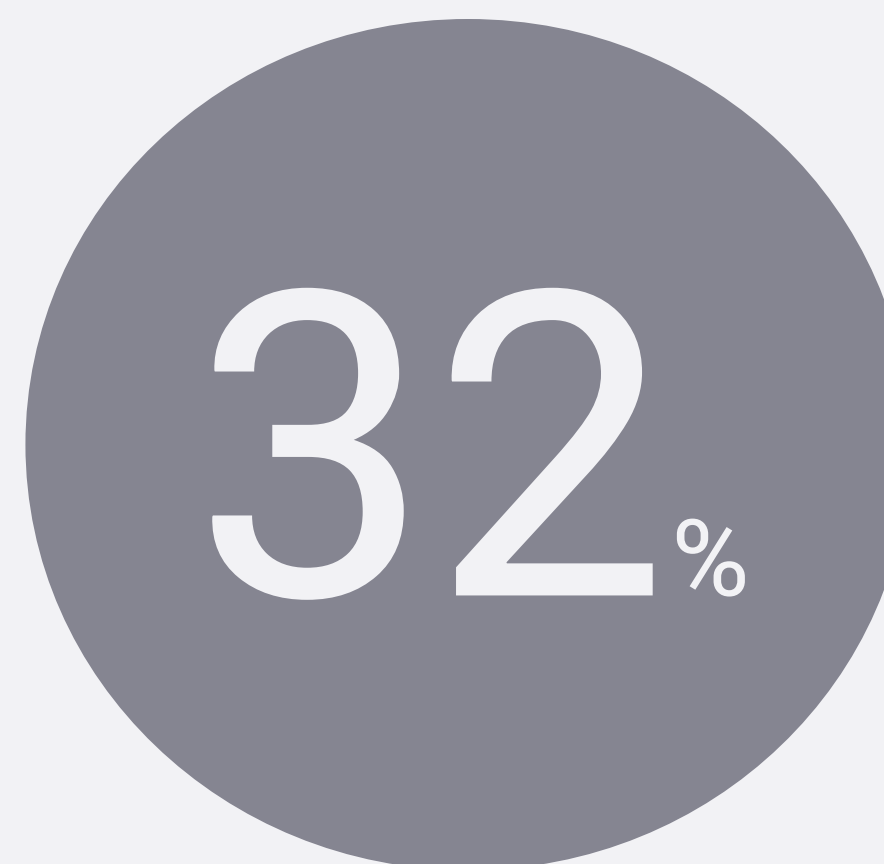
Le niveau d'information sur les dispositifs d'appui en compétences

33%

42%



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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  
2017

Pacte PME  
2016

Le niveau d'information sur les dispositifs de financement

31%

32%

Le soutien apporté pour obtenir un financement

34%

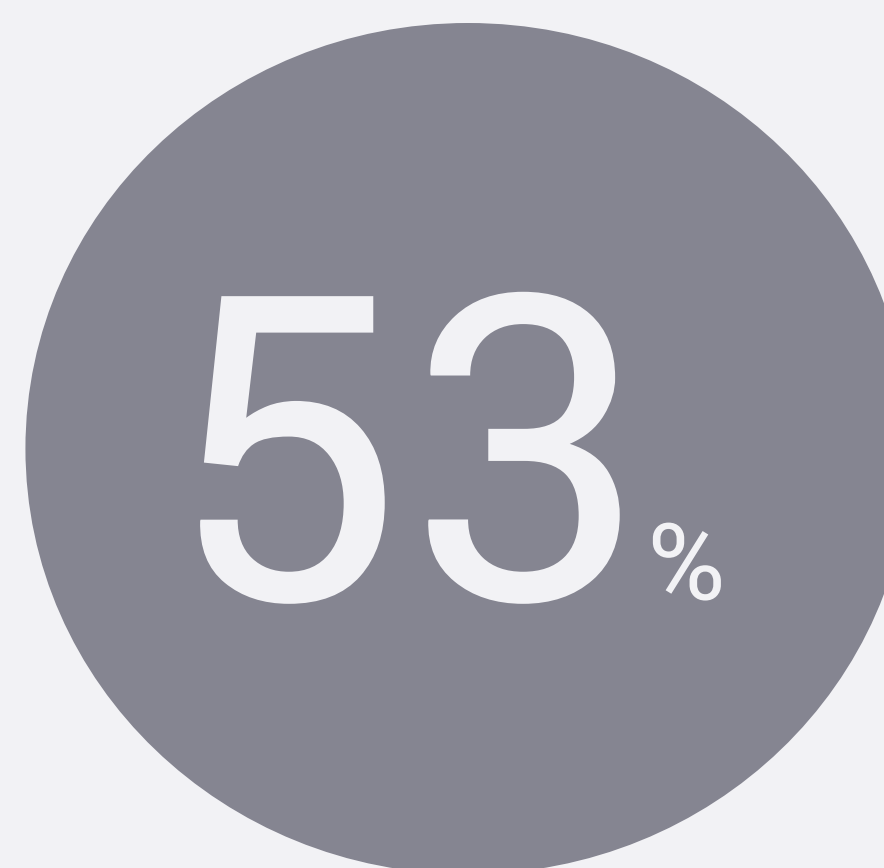
31%

## Pacte PME

### Participer à la transformation digitale



Pacte PME  
2017



Pacte PME  
2016

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.



# Observatoire

## Liens utiles

 **Observatoire** Pacte PME  
[www.pactepme.org](http://www.pactepme.org)

 **Référentiel** Pacte PME  
[www.pactepme.org/docs/gc/referentiel.pdf](http://www.pactepme.org/docs/gc/referentiel.pdf)

 Liste des **avis positif** du CSP  
[www.pactepme.org/observatoire/avis](http://www.pactepme.org/observatoire/avis)

## Nous contacter

---

### Responsable de l'Observatoire

Ludovine Souliard

Ludovine.souliard@pactepme.org