



LA MÉDIATION EN PRATIQUE

Désengagement brutal*

700 000 euros: c'est le montant en jeu pour cette PME de 25 personnes, spécialisée dans l'ingénierie et la réalisation d'essais, lorsqu'elle est subitement lâchée par son principal client. Alors qu'elle rencontre déjà des difficultés liées à des restructurations capitalistiques, ce dernier lui annonce sa volonté de réduire le taux de dépendance de ses fournisseurs à moins de 30 %.

Pour notre PME, cela se traduit concrètement par une diminution brutale des commandes et la suppression de la consultation de l'entreprise. Forte d'une expérience acquise dans le secteur aéronautique, elle s'est diversifiée dans les secteurs ferroviaire, médical, pétrolier et n'est donc pas démunie pour rebondir. Mais la brutalité de la décision provoque une situation périlleuse. Elle lance un SOS à la médiation des relations inter-entreprises et dépose un dossier sur son site. Dans les jours qui suivent, un médiateur régional contacte le dirigeant afin d'obtenir des précisions sur la nature du litige et définir un plan d'action. Puis, il se rapproche du correspondant PME du donneur d'ordres afin de recueillir les éléments utiles à l'instruction du dossier. À eux deux, ils interviennent pour trouver une solution pour les deux parties. Résultat: à court terme, le volume de commandes initialement prévu est assuré. À long terme, des conditions de désengagement progressif du client sont déterminées et un plan de diversification du sous-traitant est mis en place. L'accord des parties a été formalisé par la signature d'un protocole transactionnel.

Le conseil du Médiateur

1. Assurer son indépendance stratégique: viser 15 % du chiffre d'affaires maximum avec un client.
2. Solliciter le correspondant PME désigné par votre client s'il est signataire de la Charte des bonnes pratiques client-fournisseur.
3. Se rappeler qu'un plan de désengagement progressif est obligatoire en cas de volonté de ruptures des relations commerciales.

Améliorer vos relations avec vos fournisseurs pour une meilleure performance économique



Professeur Henke

Le 29 novembre dernier, John Henke, Professeur de marketing aux États-Unis, est intervenu lors de la dernière réunion du Comité de pilotage de la Charte des relations inter-entreprises, pour dévoiler les conclusions de ses recherches sur la relation client-fournisseur, menées depuis une vingtaine d'années à travers l'activité de son cabinet, Planning perspectives.

Sa méthodologie consiste à révéler la manière dont ses clients sont perçus par leurs fournisseurs en mesurant la qualité de la relation avec son système de mesure « Working Relations Index », basé sur une série de questions structurées divisées en cinq thèmes:

- la relation client-fournisseur;
- la communication entre client et fournisseur;
- l'aide accordée par le client à son fournisseur;
- les difficultés créées par le client pour son fournisseur;
- les opportunités et les bénéfices pour le fournisseur.

À partir des données récoltées, la qualité de la relation client-fournisseur est notée sur une échelle allant de 1 à 500.

Plus la relation entre client et fournisseur est forte, plus la contribution du fournisseur aux bénéfices du client et à l'innovation (R&D) est importante. En outre, les prix proposés par le fournisseur à son client sont plus compétitifs grâce à cette relation de confiance.

Selon les preuves offertes par M. Henke, toute entreprise de tout secteur détient la possibilité d'accroître sa compétitivité en améliorant ses relations avec ses fournisseurs.

Pour plus d'informations sur le Professeur Henke et ses travaux, merci de contacter **Françoise Odolant**: francoise.odolant@finances.gouv.fr

*Article paru dans L'Usine Nouvelle du 13 octobre 2011.

