



Comment améliorer la qualité de la relation avec nos fournisseurs ?

Martine Lesage
Directeur général adjoint
Directeur développement régional 1 (DDR1)

Nous pouvons répondre à cet enjeu majeur de la politique achat de 3F en rendant nos processus d'achat encore plus simples et plus lisibles pour les fournisseurs et en nous adaptant à la réalité des territoires sur lesquels nous intervenons. Malgré un contexte économique difficile, nous constatons trop souvent une absence d'offres sur certains lots de nos consultations ou des prix trop élevés. Il s'agit de rester attractif sur des secteurs géographiques où nous sommes un acheteur modeste. Il s'agit aussi d'adapter notre niveau d'exigence, en fonction du volume d'achats concernés, en proposant, par exemple, des cahiers des charges simplifiés.

Il est aussi essentiel d'améliorer notre connaissance des marchés fournisseurs, d'être à l'écoute des innovations, de déterminer des stratégies d'allotissement facilitant l'accès des PME à nos marchés et d'assurer des rencontres fournisseurs périodiques en liaison avec les organismes professionnels locaux.

Mesurer et piloter la performance de nos fournisseurs stratégiques s'inscrit également dans une démarche d'amélioration continue et de maîtrise des risques. A partir de critères d'évaluation pouvant être renseignés depuis toutes nos agences et filiales, des notes et retours d'expérience sont consolidés et partagés par tous. L'analyse des résultats par contrat et par fournisseur est un outil stratégique de négociation et d'amélioration continue de la qualité des services délivrés. Cette analyse pourra également conduire à l'élaboration de plans de progrès avec les fournisseurs, associés à des objectifs quantifiés et des indicateurs de performance. ■

Responsable de publication : Isabelle Poeydebat - 2013