



COURRIER

# Écoute de la voix de NOS FOURNISSEURS

Lièpvre, le 01 juin 2018

La confiance est un préalable à une bonne relation « client – fournisseur ». La confiance, c'est aussi accepter que vous jugiez notre relation, que vous nous disiez ce qui va mais aussi ce qui doit être amélioré.

Depuis de nombreuses années, notre volonté est de développer des partenariats durables et de privilégier des échanges équilibrés et collaboratifs. C'est dans cet état d'esprit que nous vous avons demandé de répondre à notre enquête de satisfaction. Votre point de vue compte et votre parole est entendue ! Vos retours nous sont déjà utiles. Une première analyse des résultats a été faite et nous partageons ci-après quelques éléments de réponse.

Avant de vous délivrer une partie de ces résultats, nous voulions vous remercier :

### **1/ Merci pour votre participation !**

Vous avez été près de 400 fournisseurs sollicités. Presque la moitié a répondu au questionnaire, ce qui confère à la démarche une belle légitimité.

### **2/ Merci pour vos réponses !**

Dans l'ensemble, vous jugez notre relation bonne voire très bonne.

### **3/ Merci pour vos remarques et pistes de progrès !**

A une très large majorité, vous avez accepté de décliner votre identité et de ne pas répondre anonymement. Pour les fournisseurs qui le souhaitent, un partage de leurs réponses sera fait avec l'acheteur. Si nécessaire, un plan d'amélioration sera validé conjointement.

Le détail de vos retours sera bientôt en ligne sur notre site corporate [www.groupe.schmidt](http://www.groupe.schmidt). N'hésitez pas à le consulter. Et maintenant... Place aux premiers résultats !



## 386 fournisseurs interrogés 47% de participation

**NPS  
+46**

Le NPS (Net Promoter Score) est un indicateur de fidélité consistant à demander aux personnes interrogées si celles-ci recommanderaient une entreprise ou non, sur une échelle de 0 à 10. Sont considérés comme **détracteurs** les répondants entre 0 et 6, comme **passifs** les répondants entre 7 et 8, et **promoteurs** les répondants entre 9 et 10.

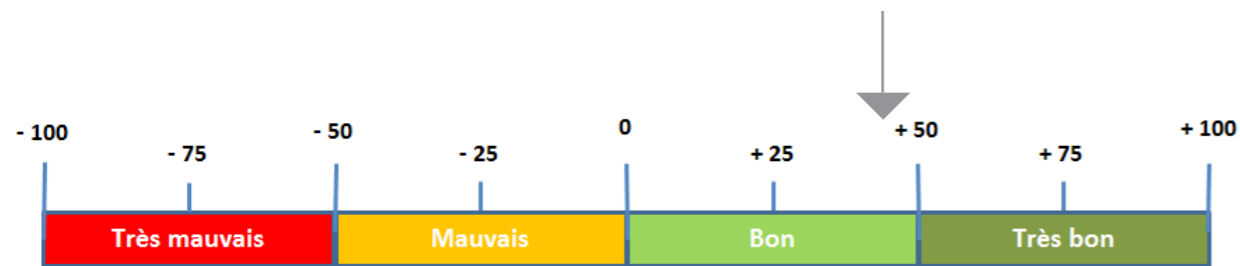
Le NPS varie entre -100 et +100, grâce au calcul suivant :  
Pourcentage de promoteurs - pourcentage de détracteur = NPS

Schmidt  
GROUPE

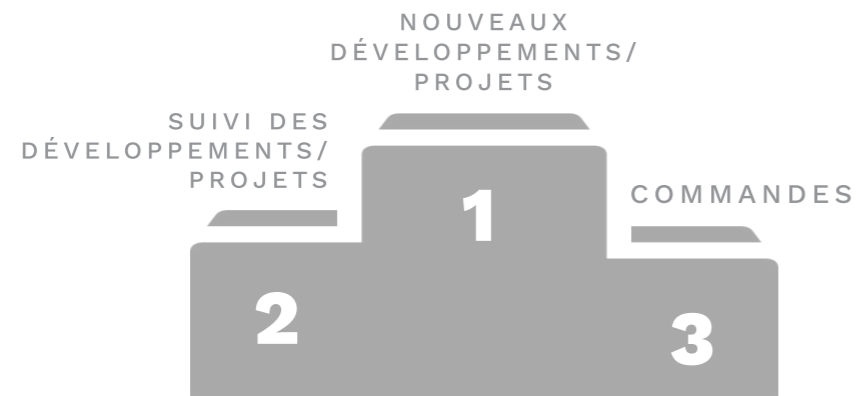
Notre enquête dévoile un NPS de +46 avec pour détail :

- 6 détracteurs
- 85 passifs
- 90 promoteurs

NPS Satisfaction Fournisseurs  
Schmidt Groupe



## Motifs d'échanges avec l'acheteur

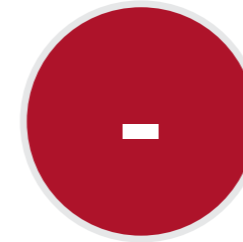


Les sujets comme les contrats ou le paiement des factures ne sont pas les motifs prioritaires de prise de contact avec l'acheteur.

## Points positifs et axes d'amélioration



- Échanges courtois, respectueux, transparents et ouverts
- Délais de paiement
- Sentiment d'être un partenaire
- Connaissance des interlocuteurs Schmidt Groupe



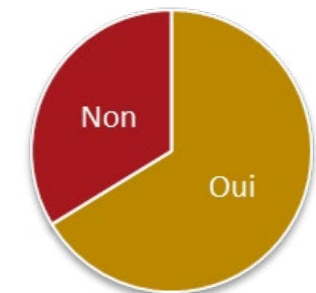
- Facilité du référencement
- Connaissance des critères de sélection des fournisseurs
- Information sur les nouveaux développements/projets
- Feedback sur la performance

## VOS RÉPONSES AU SUJET DE 3 POINTS CLÉS DE LA RSE ACHATS

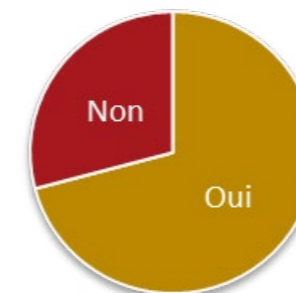
Savez-vous où trouver notre  
politique achats et nos bonnes  
pratiques ?



Selon vous, notre politique et  
nos bonnes pratiques sont-elles  
suffisamment partagées ?



Savez-vous que Schmidt Groupe  
a signé la charte "Relations  
Fournisseur Responsables"  
et obtenu le label ?



Pour mémoire, retrouvez nos  
bonnes pratiques Achats sur notre  
site [www.groupe.schmidt](http://www.groupe.schmidt),  
rubrique "Devenez fournisseur"

# LA VOIX DE NOS FOURNISSEURS EN TÉMOIGNE

“

L'aspect « famille » de la société est appréciable, le sentiment de proximité toujours présent. On sent l'envie de progresser et de se dépasser au service des clients. Cette qualité de service se ressent à tous les niveaux.

“

Rigueur,  
innovation &  
position de leader

”

Relation commerciale constructive et collaborative, compréhension des enjeux mutuels, échanges transparents, recherche commune de solutions dans une vraie volonté de co-construction avec une relation de partenariat

“

”

Innovation produit, remise en cause et adaptation continuelle au marché, très bonne santé financière qui permet d'investir, vision écoresponsable

Fidélité, suivi, respect des engagements, honnêteté, franchise...  
Entreprise très dynamique qui avance, se développe, est organisé.

Groupe en croissance offrant des opportunités de développement, bien structurée dans ses process internes, apporte de la visibilité, approche collaborative et respectueuse, relation win win

”

## Nos prochaines actions en faveur de nos Relations Fournisseur Responsables

L'écoute de la voix de nos fournisseurs a été un premier pas. Nous nous engageons à agir et tenir compte de vos remarques pour améliorer encore plus nos relations avec vous. Les prochaines étapes déjà planifiées sont :

- La prise de contact par le médiateur interne avec les 6 fournisseurs détracteurs pour comprendre, analyser et proposer des actions correctives
- L'obtention de votre accord pour diffuser vos réponses à votre acheteur référent et ainsi vous donner la possibilité d'un échange constructif dans les semaines, mois à venir
- Le suivi dans le temps de toutes les démarches d'amélioration continue que vous aurez validées conjointement avec vos interlocuteurs Schmidt Groupe
- La mise en ligne de ce document sur notre site corporate