

# Comment établir des relations équilibrées et durables entre clients et fournisseurs

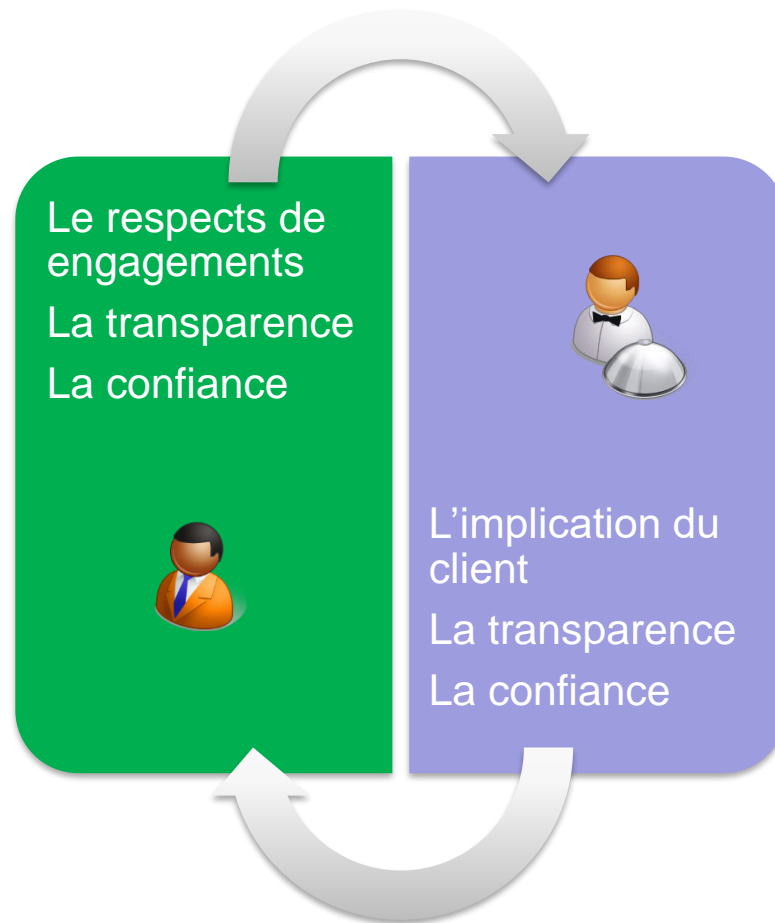


Jeudi 9 juin 2016, Villeneuve d'Ascq – Polytech'Lille

1. Qu'est-ce que chacun attend de l'autre ? Le Client du Fournisseur, et réciproquement ?
2. Quels sont les principaux motifs d'incompréhensions ?
3. Quels sont les incontournables du Client et du Fournisseur ?
4. Quelles sont les bonnes pratiques pour une relation Client / Fournisseur « gagnant / gagnant » ?

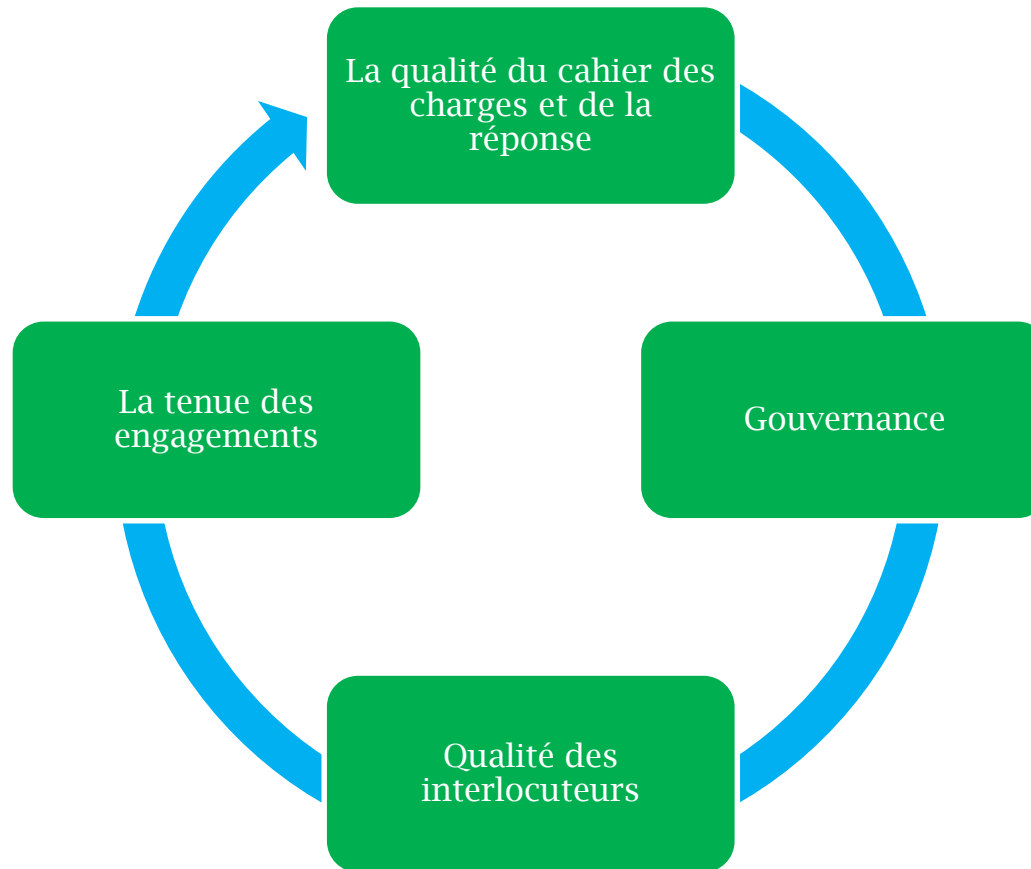


# Qu'est-ce que chacun attend de l'autre ? Le Client du Fournisseur, et réciproquement ?



- 1 Un contrat clair
- 2 Les rôles de chaque partie prenante
- 3 Une communication défailante
- 4 Les différences culturelles

# Quels sont les incontournables du Client et du Fournisseur ?



- ▶ **Un contrat équilibré**
- ▶ **La confiance**
- ▶ **La maturité du client**
- ▶ **Les Rôles et responsabilités, et périmètres bien définis**
- ▶ **La gouvernance**
- ▶ **Partage des risques et des gains**
- ▶ **Des indicateurs pertinents**





# **Ce que dit eSCM**

## Selon quels critères, que l'on soit client ou fournisseur, apprécie t'on le succès ou l'échec d'une relation de sourcing ?



client



fournisseur

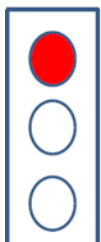


### Exemples

- Réduction des coûts
- Amélioration des niveaux de services
- Amélioration de la flexibilité

### Exemples

- Economies d'échelle
- Augmentation des ventes
- Accroissement des parts de marché

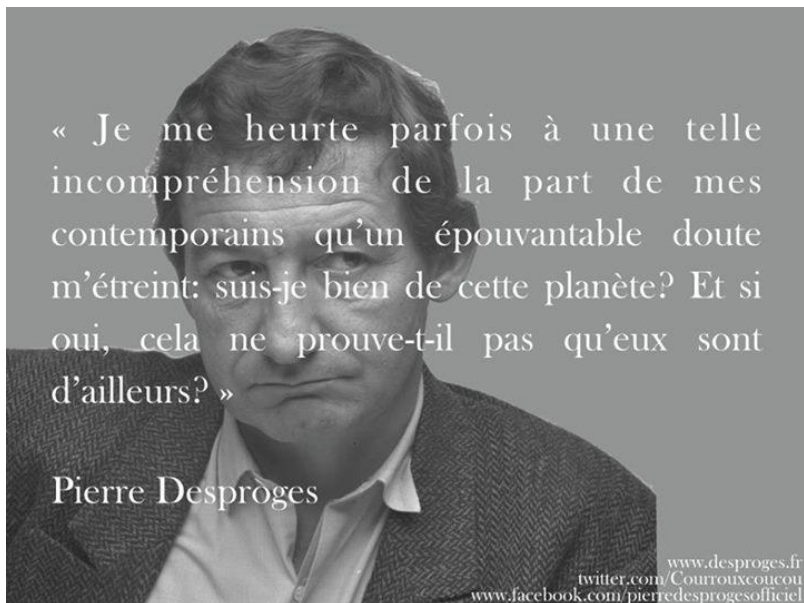


- Augmentation des coûts
- Dégradation des niveaux de services
- Perte de flexibilité

- Baisse des profits
- Diminution des ventes
- Perte de parts de marché



# Les principaux motifs d'incompréhension



Qualité et  
complétude du  
cahier des charges

Evaluation des  
offres,  
compréhension des  
services et des prix

Evaluation des  
impact  
organisationnels  
(Faire - Faire-Faire)

Différences  
culturelles

Description des  
services et des  
engagements

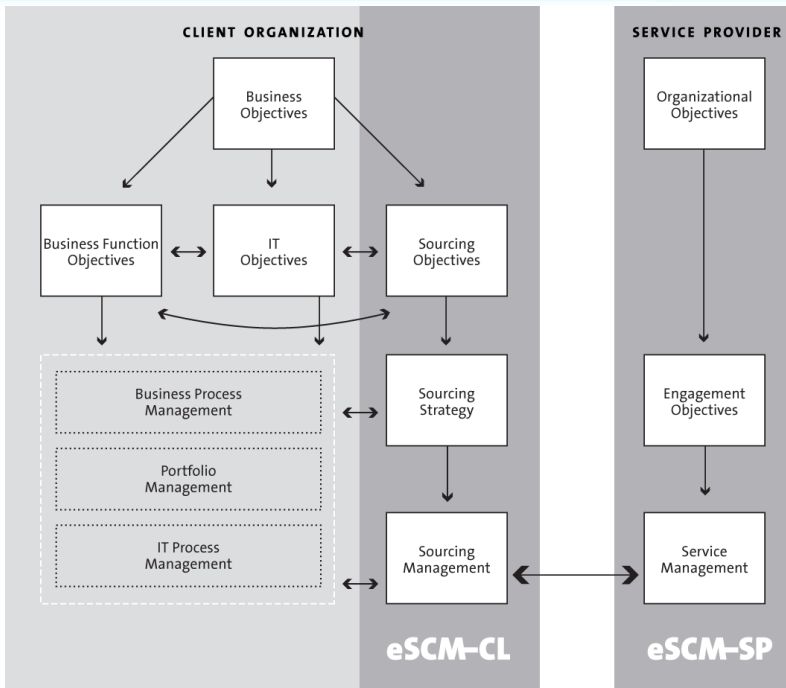
Adaptations de l'  
offre au contexte  
et au besoin du  
client

Gestion des  
évolutions de  
périmètres

Différences  
culturelles

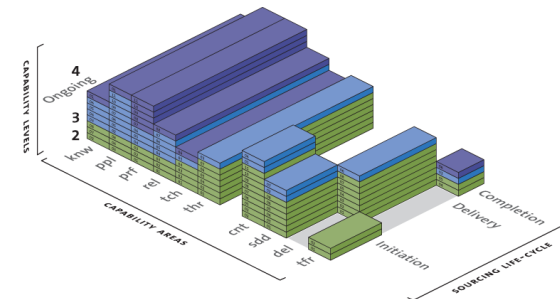


- ▶ **L'aptitude au Faire-Faire**
- ▶ **L'aptitude à la fourniture de services**
- ▶ **Un modèle de gouvernance adapté**
- ▶ **Eviter l'implicite**
- ▶ **La confiance**
- ▶ **La transparence (Partage des enjeux)**

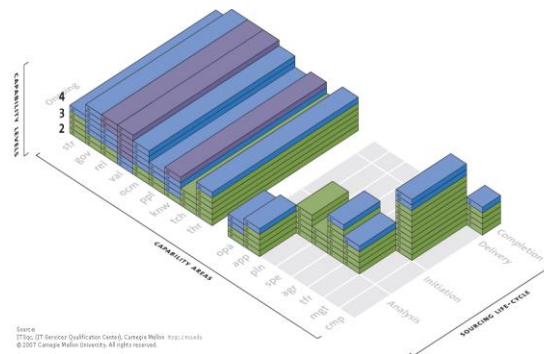


Source: ITSec (IT Services Qualification Center), Carnegie Mellon. itsec.cmu.edu © 2007 Carnegie Mellon University. All rights reserved.

**eSCM-SP**  
eSourcing Capability Model pour les fournisseurs de services  
84 Pratiques – 10 Domaines d'aptitudes



Source: ITSec (IT Services Qualification Center), Carnegie Mellon. itsec.cmu.edu © 2007 Carnegie Mellon University. All rights reserved.



Source: ITSec (IT Services Qualification Center), Carnegie Mellon. itsec.cmu.edu © 2007 Carnegie Mellon University. All rights reserved.

**eSCM-CL**  
eSourcing Capability Model pour les organisations clientes  
95 Pratiques – 17 Domaines d'aptitudes