

VOIX DES FOURNISSEURS 2023

BPMED - Voix des fournisseurs 2023

1 CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

2 RESULTATS

- Renouvellement de l'exercice réalisé pour la première fois à l'été 2021

- Les thématiques abordées
 - ☐ Le dialogue
 - ☐ Les délais de paiement
 - ☐ La vie du contrat
 - ☐ La visibilité sur la relation commerciale
 - ☐ L'innovation
 - ☐ La RSE
 - ☐ Label et médiation
 - ☐ Globalement

- Calendrier
 - ☐ Début le jeudi 8 juin 2023
 - ☐ Clôture le vendredi 23 juin à minuit !

■ Indicateurs clés des dispositifs d'écoute

(Source : Qualité BPMED)

Satisfaction Globale (TS-I)

Indicateur de satisfaction client. Les clients expriment **leur niveau de satisfaction**



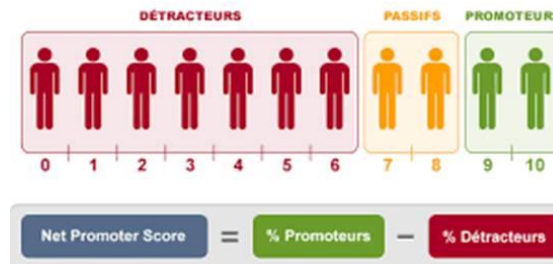
Basé sur une échelle de satisfaction sémantique en 4 points (Très satisfait, Assez Satisfait, Peu Satisfait ou pas du tout satisfait).

L'indicateur TS -I mesure la différence entre les clients « Très Satisfaits » et les clients « Insatisfaits » (peu satisfaits et pas du tout satisfaits).

Valeur TS-I	Interprétation
< 0	Mauvais
Entre 30 et 60	Moyen
Entre 60 et 80	Bon
> 80	Excellent

Net Promoter Score (NPS)

Indicateur de référence, calculé à partir d'une question concernant **l'intention de recommandation**



Basé sur une échelle de 0 à 10, il permet de segmenter les clients en 3 catégories : détracteurs / passifs / promoteurs.

L'indicateur NPS mesure l'équilibre entre la recommandation et la détraction (différence entre le % de promoteurs ou ambassadeurs, notes de 9 et 10, et le % de détracteurs, notes de 0 à 6).

Valeur NPS	Interprétation
< 0	Mauvais
Entre 0 et 20	Moyen
Entre 20 et 50	Bon
> 50	Excellent

1 CONTEXTE ET MÉTHODOLOGIE

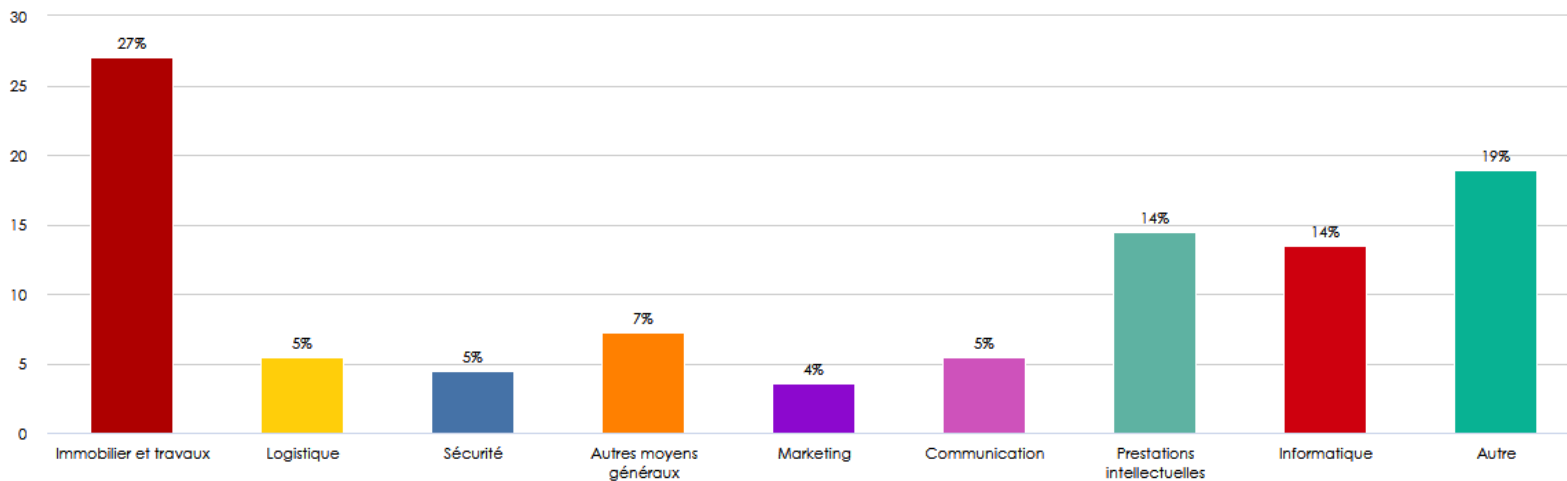
2 RESULTATS

■ Taux de réponse

- 287 fournisseurs interrogés
- 111 réponses complètes exploitables
- ➔ **Taux de réponse de 39 %**

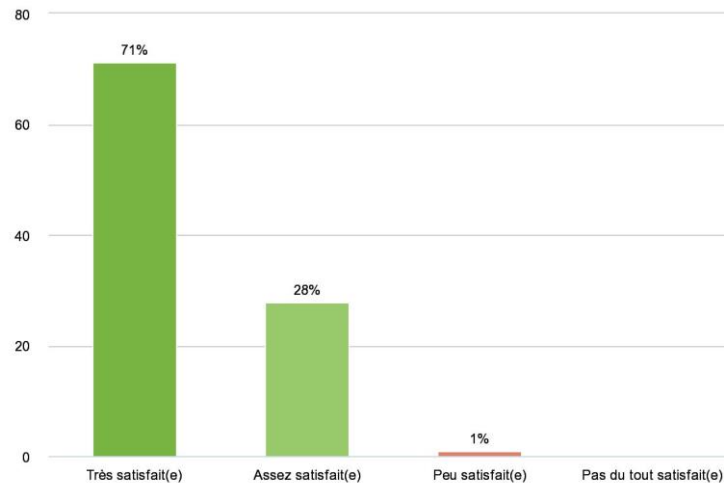
**Taux de réponse
élevé**

■ Domaine d'activité des répondants

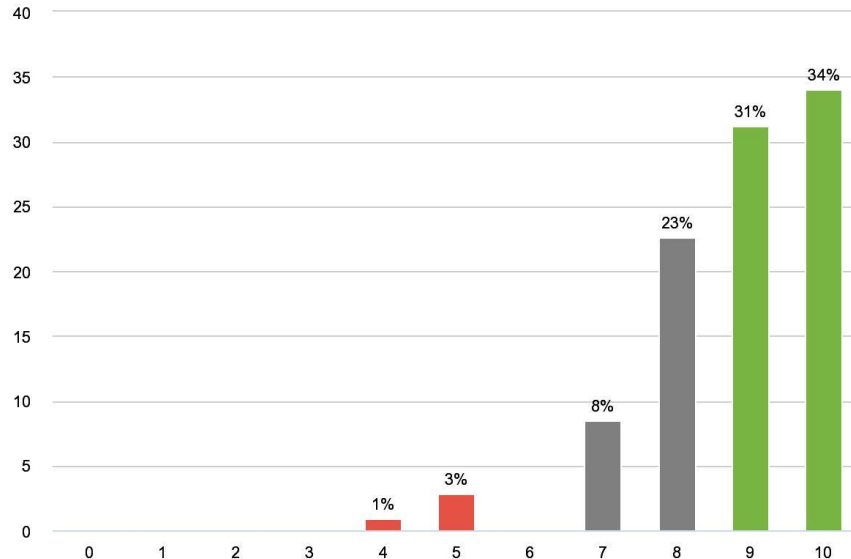


■ Satisfaction globale (TS-I)

2021	69 %
2023	70 %



■ Recommandation (NPS)



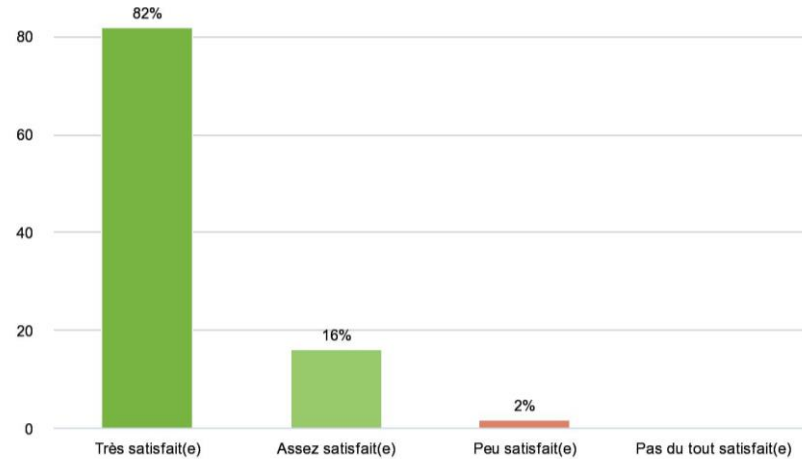
2021	57 %
2023	61 %



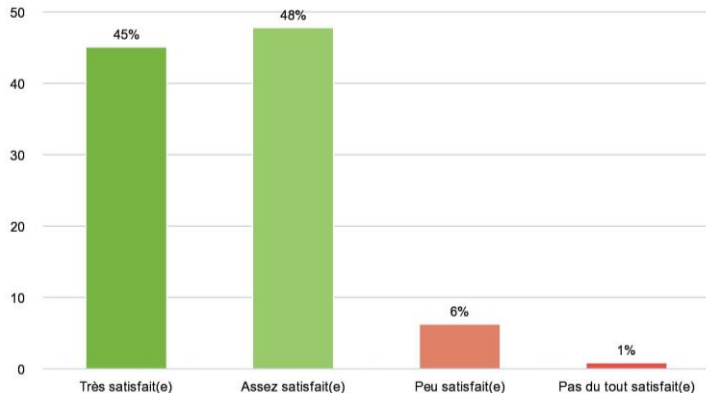
Valeur NPS	Interprétation
< 0	Mauvais
Entre 0 et 20	Moyen
Entre 20 et 50	Bon
> 50	Excellent

■ Satisfaction concernant la qualité des échanges (TS-I)

2021	80 %	■
2023	80 %	■



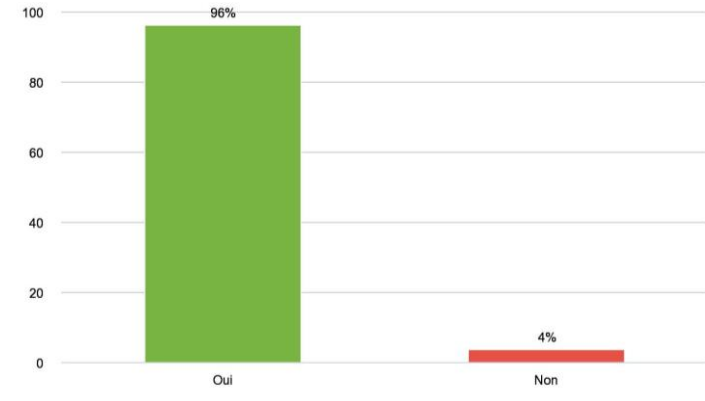
■ Satisfaction concernant la fréquence des rencontres / échanges (TS-I)



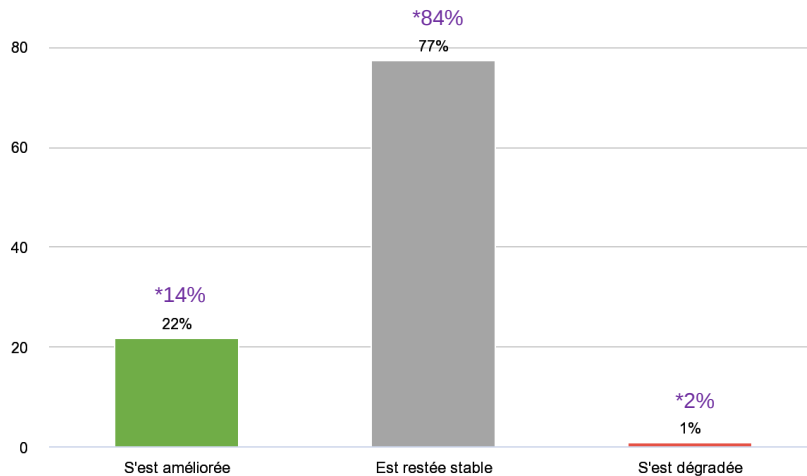
2021	40 %	■
2023	38 %	■

- Les rencontres permettent-elles de co-construire et/ou de trouver des solutions conjointement ?

2021	98 %	—
2023	96 %	—

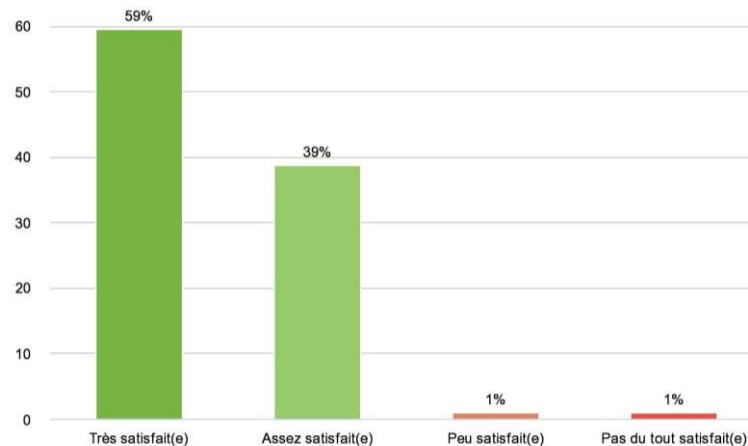


- Evolution de la qualité des échanges depuis 1 an

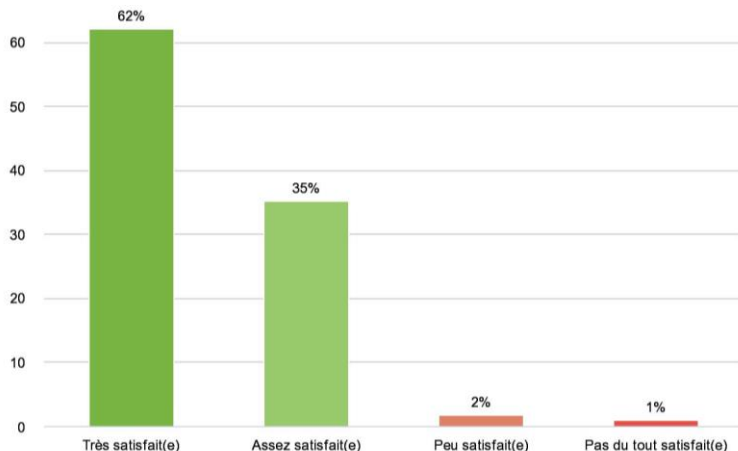


■ Satisfaction des délais de paiement convenus contractuellement (TS-I)

2021	49 %
2023	58 %



■ Satisfaction du respect des délais de paiement (TS-I)

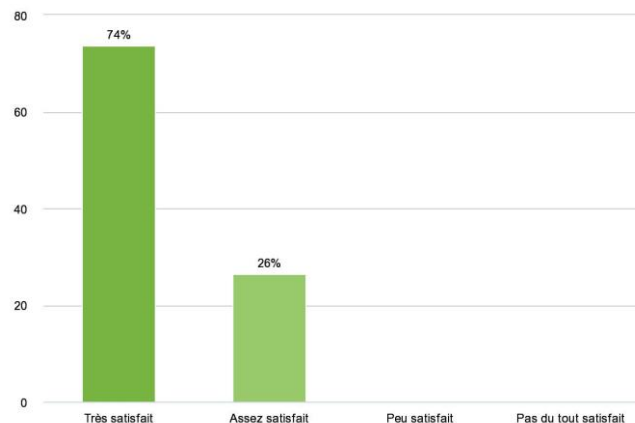


2021	55 %
2023	59 %

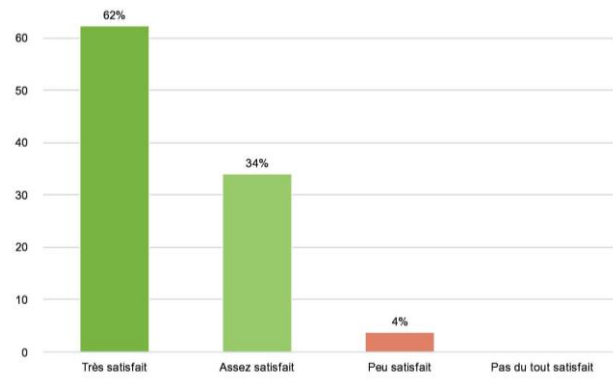


■ Respect des engagements (TS-I)

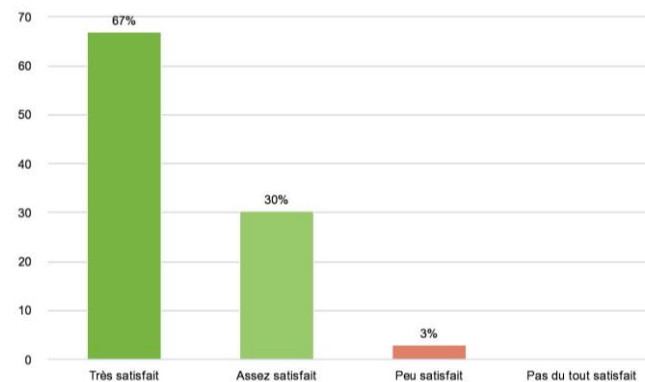
2021	72 %	=
2023	74 %	=



■ Suivi des indicateurs Qualité (TS-I)



2021	60 %	=
2023	59 %	=

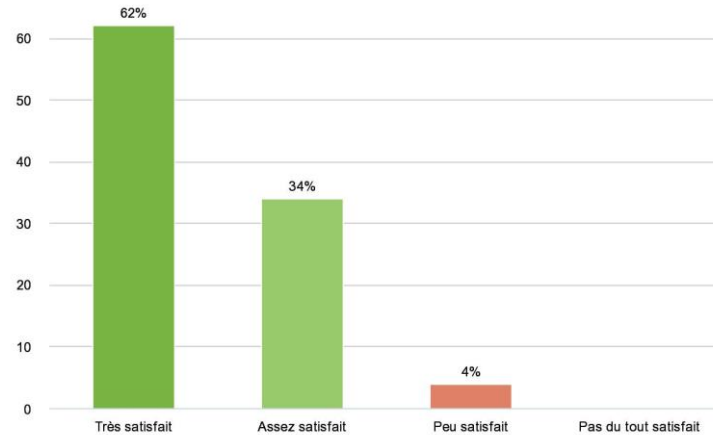


■ Respect des dates importantes du contrat (TS-I)

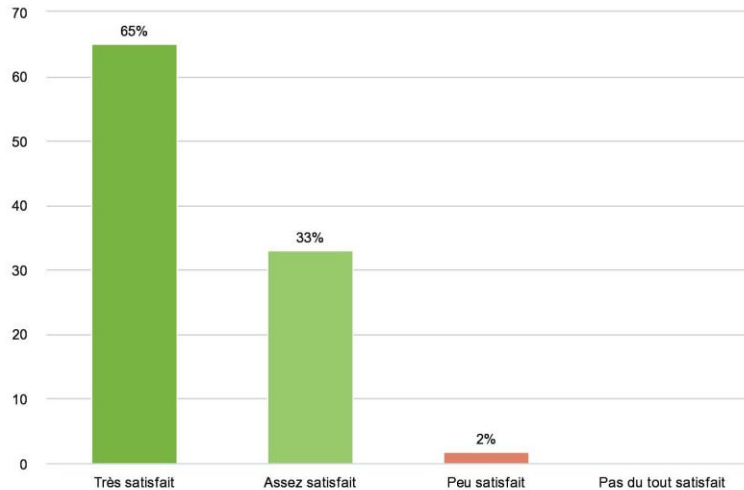
2021	63 %	=
2023	64 %	=

■ Respect de la tenue des comités de pilotage (TS-I)

2021	60 %	=
2023	58 %	



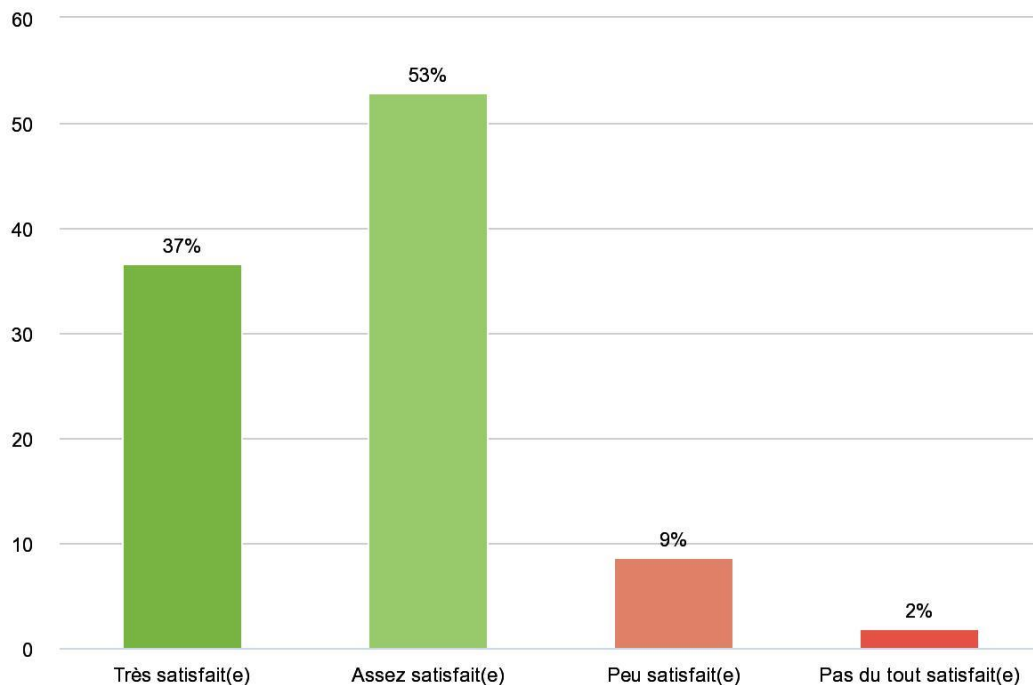
■ Suivi de facturation (TS-I)



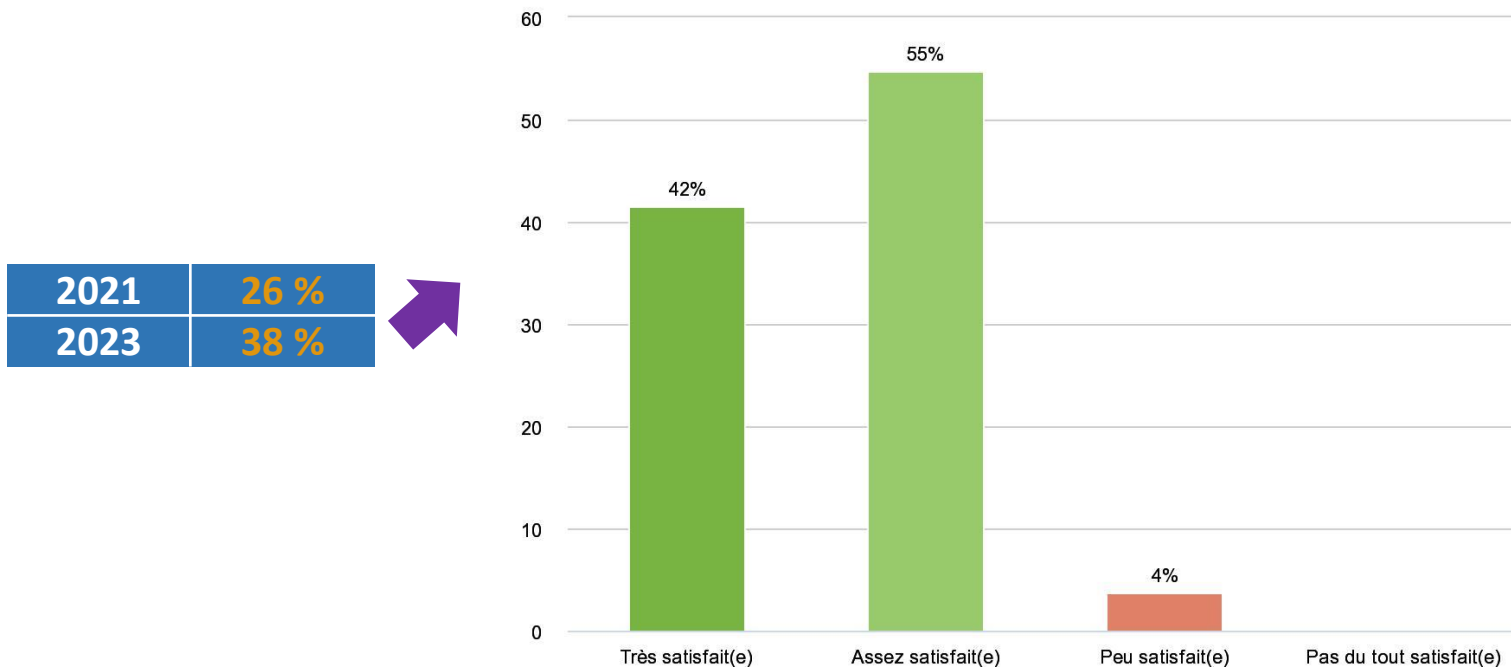
2021	65 %	=
2023	63 %	

- Satisfaction des informations transmises par la BPMED sur ses plans stratégiques et commerciaux (TS-I)

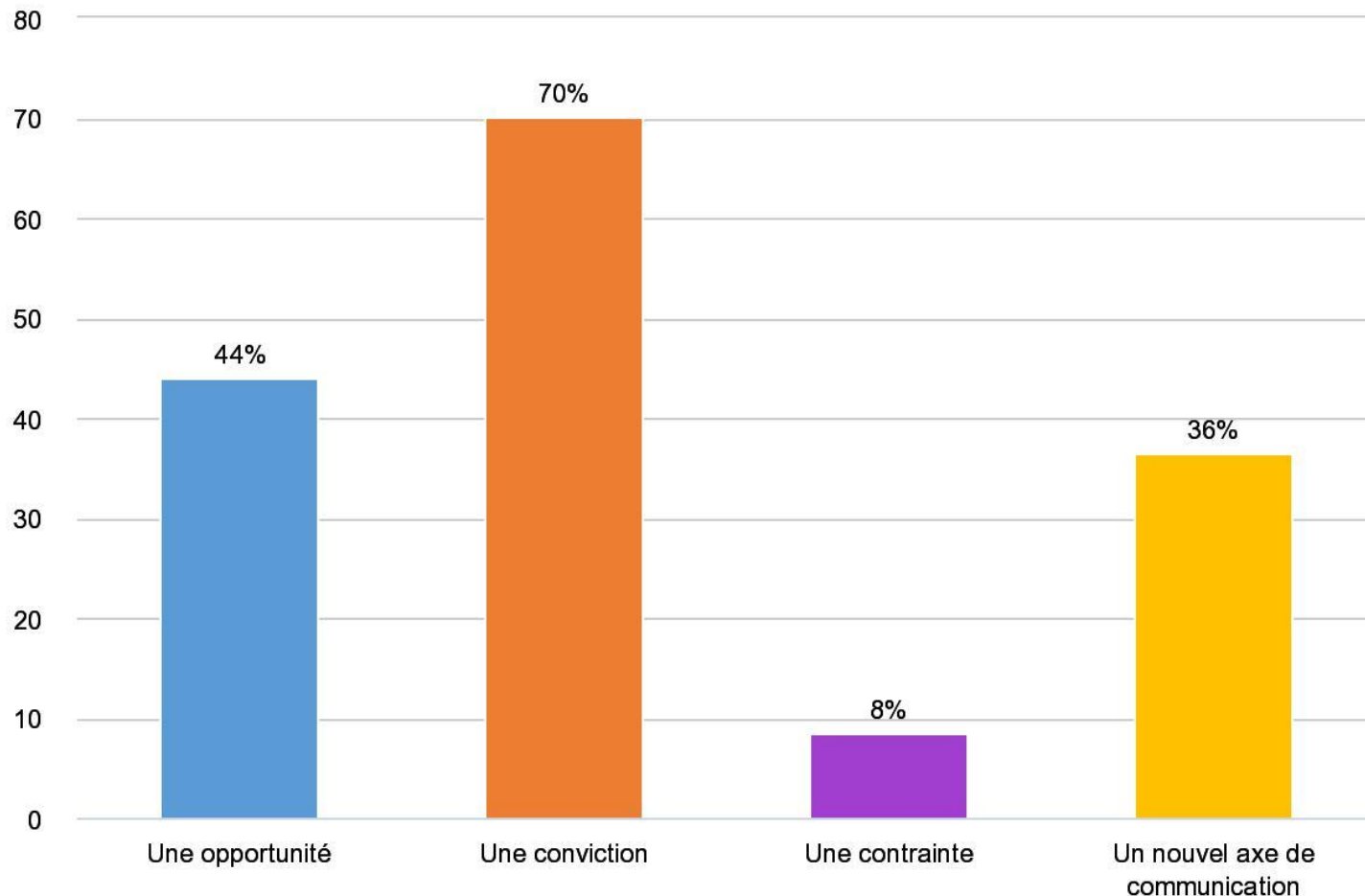
2021	29 %	=
2023	26 %	



- Satisfaction de la prise en compte de vos propositions liées à l'innovation ou à des propositions alternatives afin d'améliorer les prestations (TS-I)

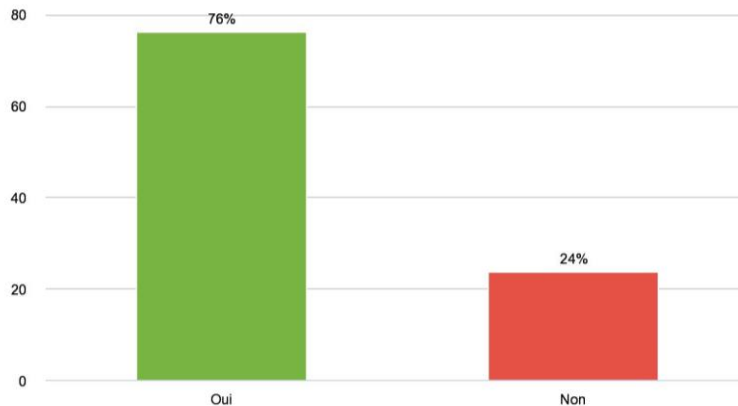


■ Pour vous, la RSE c'est avant tout :

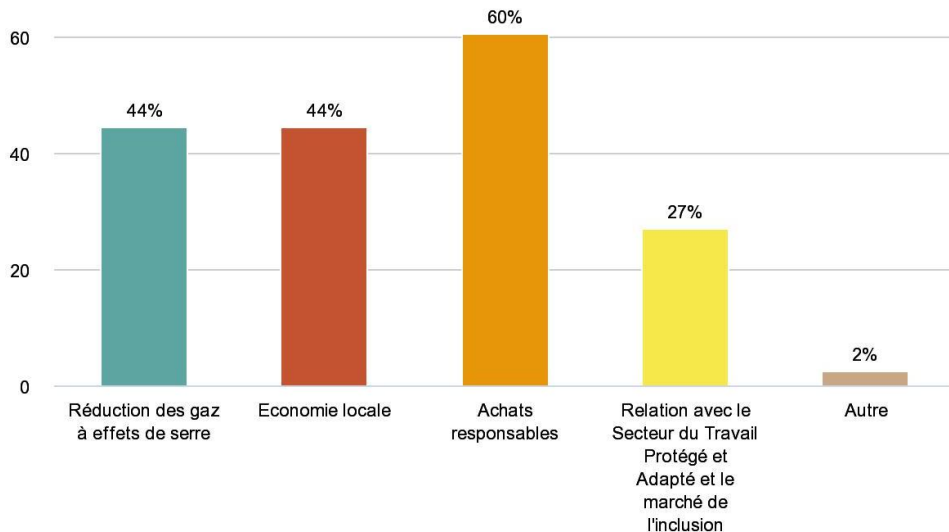


- Souhaiteriez-vous être associé aux projets RSE de la Banque (Oui / Non)

2021	63 %
2023	76 %

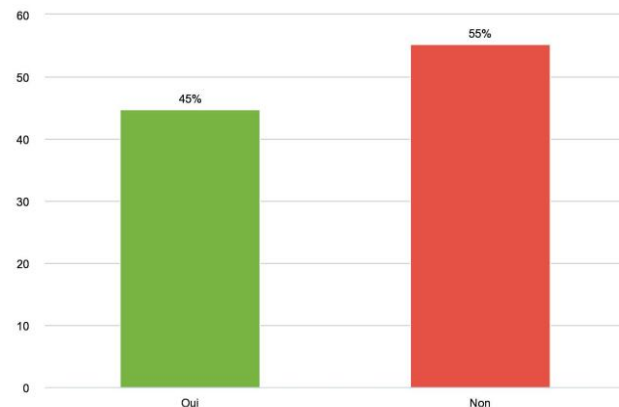


- Si oui, sur quels thèmes ?

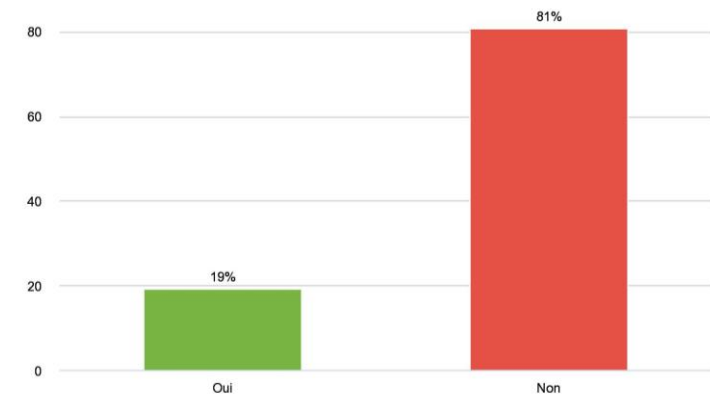


- Savez-vous que la Banque Populaire Méditerranée est labellisée "Relations Fournisseurs et Achats Responsables" depuis 2021 ? (Oui / Non)

2021	NC
2023	45 %



- Connaissez-vous le dispositif de médiation mis en place à la Banque Populaire Méditerranée ? (Oui / Non)



2021	29 %
2023	19 %



Méconnaissance du dispositif de médiation

- Pour vous, que faudrait-il faire évoluer, pour améliorer/optimiser votre relation avec la BPMED ?

« . Se rencontrer plus souvent, avoir plus d'échanges mais c'est en cours et prévu

. Davantage de rencontre pour connaître les tenants et aboutissants

. Donner plus de visibilité sur les changements stratégiques de la banque

. Je suis pleinement satisfait

. Améliorer la disponibilité des interlocuteurs

. Nous avons l'énorme chance de travailler en étroit partenariat avec votre enseigne, en totale confiance et en bonne intelligence. Nous avançons ensemble dans le même sens et notre collaboration ne fait que s'enrichir, grâce à l'implication de vos équipes et de vos collaborateurs. Nous tenons par ce message simple à vous en remercier.

. Nous informer plus précisément sur les nouvelles directives internes qui touchent nos interventions

. Améliorer le process de transmission / dispatch des factures car nous avons déjà subi certains oublis sur ce sujet et donc des retards de paiement

. Tout me semble déjà très satisfaisant »

FIN