

**BUSINESS //** L'observatoire Pacte PME analyse les relations entre PME et donneurs d'ordres

# 6.520 fournisseurs notent leurs clients : « En progrès ! »

**Yves Vilgines**  
yvilgines@lesechos.fr

**P**our la cinquième année, l'association Pacte PME, qui compte 53 grands donneurs d'ordres privés et publics, 21 organisations professionnelles et 20 pôles de compétitivité, a réalisé une vaste enquête de satisfaction auprès de milliers d'entrepreneurs cotraitants. Au total, 35 grands groupes ont communiqué le contact de 38.000 PME, ensuite interrogées de façon anonyme sur la qualité de leurs relations commerciales et professionnelles. Lors de la présentation des résultats, basés sur 6.520 réponses, le comité de suivi « *indépendant* » qui a diligencé et garanti l'impartialité de l'étude, affichait un air satisfait. Sa porte-parole, Agnès Bricard, présidente de Bricard, Lacroix & Associés, souligna à plusieurs reprises les bons résultats et surtout les progrès accomplis.

Depuis 2012, la part des PME dans les achats des grands groupes a augmenté de huit points pour atteindre 24 % et un total de 22 milliards d'euros. Quant aux délais de paiement, 81 % des PME se déclarent satisfaites contre 69 % en 2012. En moyenne, le délai de paiement s'établit à 46,1 jours. « *Certains grands groupes sont même à 30 jours* », assure Agnès Bricard. Avant de convenir toutefois qu'« *il en reste encore à*

*plus de 60 jours* ! » Autre motif de satisfaction, la simplicité et la clarté des processus de règlement. Les PME en sont satisfaites à 76 %. Les efforts des grands groupes sont remarqués, par exemple la création de points d'entrée bien identifiés et d'interlocuteurs référents uniques.

## Le développement, maillon faible

Mais le président de Pacte PME, Christophe de Maistre, aussi président de Siemens France, ne souhaite pas en rester là. « *Il ne faudrait pas réduire la relation entre un donneur d'ordres et un contratant aux seuls achats et délais de paiement. Elle possède aussi une dimension de coopération.* » Sur ce point, toutefois, le verre est à moitié plein. Interrogées sur l'aide au développement que leur apportent leurs clients grands groupes, les PME sont partagées : 51 % se disent satisfaites ou très satisfaites. Dans le détail, leurs griefs se concentrent sur les compétences, l'international, le financement et le développement commercial.

Dans chaque cas, Pacte PME l'assure, l'association identifie et promeut pour autant les bonnes pratiques. En ce qui concerne le renforcement des compétences, elle vient de développer une plate-forme pour permettre le prêt de salariés. Ainsi, Eric Rebuffé, directeur emploi territorial et essaimage de Sanofi, rappelle par exemple que les salariés de son groupe ont réalisé cette année plus de 150 missions de compétences lon-

gue durée auprès de PME. Le développement à l'international est une autre faiblesse, avec seulement 38 % de PME satisfaites, et même seulement 29 % quand il s'agit de mise en relation avec des filiales et des partenaires à l'international. Christophe De Maistre souligne qu'une plate-forme collaborative est en cours de création pour répondre « en meute » à des appels d'offres à l'international.

Le soutien au financement ne contente que 32 % des PME. Au-delà du délai de paiement, les fournisseurs soulignent le peu d'aide financière reçue à la signature d'un premier contrat par exemple. La réponse portée par Pacte PME est le « *reverse factoring* » que Christophe de Maistre préfère traduire par « *affacturage collaboratif* », plutôt qu'inversé. Défendu par BNPp, il s'agit d'un ménage à trois pour financer le poste clients. Le grand groupe signe avec l'établissement financier qui centralise les factures. Les fournisseurs sont payés par le factor à échéance. Ils peuvent aussi anticiper aux conditions de prêt accordées au grand groupe, actuellement autour de 1,5 % d'intérêts annuels.

Enfin, le vrai point noir, c'est le commercial : seules 27 % des PME sont satisfaites par la mise en relation avec d'autres clients. « *Il faut pour cela un degré de confiance élevé*, convient Christophe de Maistre, qui appelle toutefois les grands groupes « *à transcender cet égoïsme* ». ■



Christophe de Maistre, président de Pacte PME, est également président de Siemens France.  
Photo Pierre Andrieu/AFP

14, Anne-Sophie  
travat, fondatrice de  
en Vogue, a remporté  
ncours de pitch amé-  
i qui a fait décoller son  
L. Ses conseils pour se  
rquer:  
Choisissez  
mots-clés  
mez des chiffres du  
hé, utilisez des phrases  
es, avec des mots-clés.  
quez pourquoi votre  
up marchera mieux  
elle de votre voisin. »  
Transmettez  
passion  
mez votre attitude et  
omnatez via investir sur  
art-up, mais également  
s gens passionnés et  
ntiques. Il veut savoir  
il a affaire. »  
Marqueur  
nterlocuteurs  
ut que l'investisseur se  
de votre pitch plutôt  
ceux de vos concurren-  
Mettez par exemple  
de mots à la fin de  
discours. »  
e Dekontink  
toobiz  
ntien vidéo sur  
reneurs.lesechos.fr