



# Comment tirer parti de vos relations avec vos fournisseurs

## Partager

Établir de bons rapports avec les fournisseurs – activité parfois appelée la «gestion des relations avec les fournisseurs» – est crucial pour réussir en affaires.

«Les entreprises comptent de plus en plus sur les fournisseurs pour aider à réduire les coûts et les délais d'exécution, innover et améliorer la qualité», dit Ashay Gude, consultant d'affaires et spécialiste de l'efficacité opérationnelle. « Entretien de bonnes relations avec eux peut procurer un avantage concurrentiel.»

En fait, les entreprises canadiennes qui réussissent le mieux estiment que de toutes leurs relations d'affaires, celles qu'elles ont avec les fournisseurs sont les plus importantes, d'après un sondage de BDC auprès de 1 000 PME canadiennes.

Près du tiers pensent que les relations avec les fournisseurs sont essentielles à leur succès, contre moins du quart des autres entreprises.

## Un effort continu

Maintenir d'excellentes relations avec les fournisseurs exige un effort à long terme soutenu, dit le consultant, qui recommande d'identifier d'abord les quelques fournisseurs essentiels qui contribuent à l'avantage concurrentiel de votre entreprise. «Votre succès est lié au leur. Employez-vous à établir et à maintenir des partenariats avec eux.»

M. Gude divise le processus en plusieurs étapes:

**Évaluez chaque fournisseur.** Assurez-vous qu'il constitue le meilleur choix pour votre entreprise et que ses produits satisfont vos besoins. Vos fournisseurs doivent être en accord avec votre stratégie.

**Intégrez les fournisseurs clés à votre entreprise.** Apprenez comment ils fonctionnent et veillez à ce que vos systèmes respectifs – facturation, traitement des commandes et autres – soient parfaitement compatibles.

**Collaborez** avec vos fournisseurs pour améliorer la qualité de part et d'autre, résoudre les problèmes et développer des produits. Travaillez aussi ensemble pour accroître vos capacités respectives et adopter des pratiques exemplaires.

**Mesurez constamment le rendement.** Ayez régulièrement des discussions structurées avec vos fournisseurs clés sur les améliorations possibles.

Le but ultime est de travailler en partenariat, dans l'intérêt des deux parties, indique M. Gude. «Parfois, les entreprises sont axées sur le court terme et se contentent de demander des réductions de prix à leurs fournisseurs, au lieu d'adopter une pensée stratégique. Ce n'est pas gagnant à long terme.»

## Travailler ensemble

Franco Aquila est un fervent partisan de cette approche. Son entreprise, Iplayco, située à Langley, en Colombie-Britannique, fabrique et installe entre autres des structures de jeux.

M. Aquila raconte une anecdote qui illustre l'importance de la collaboration dans les relations qu'Iplayco entretient avec plus de 200 fournisseurs. L'entreprise s'apprêtait à livrer une structure de jeux en Suède quand un fournisseur a réalisé que la dimension des glissades qu'il avait fabriquées était erronée. Le fournisseur a accepté de travailler nuit et jour pour les refaire et de les expédier par avion, à temps pour l'inauguration du terrain de jeux.

M. Aquila n'a pas coupé les ponts avec ce fournisseur, mais a plutôt assumé une partie des frais d'expédition supplémentaires et continué de travailler avec l'entreprise. «Nous ne voulons pas causer des difficultés à nos fournisseurs, dit-il. L'erreur est humaine.»

L'entrepreneur ne s'engage jamais envers un client avant d'avoir consulté ses principaux fournisseurs et informe régulièrement les fournisseurs des projets à long terme d'Iplayco. «Ils apprécient de savoir exactement à quoi s'attendre.»

En étant tenus au courant des projets à venir, les fournisseurs n'ont pas à chercher constamment de nouveaux contrats. Ils offrent en retour des prix préférentiels.

### 5 choses à faire et à éviter dans vos relations avec les fournisseurs

**À FAIRE** - Envisagez les relations avec les fournisseurs dans une perspective de prospérité partagée et de développement mutuel à long terme. Aidez les fournisseurs à accroître leurs capacités techniques et de résolution de problèmes.

**À FAIRE** - Sachez exactement comment vos fournisseurs clés travaillent. Familiarisez-vous avec leur fonctionnement et leur culture pour favoriser la confiance mutuelle et des partenariats solides.

**À FAIRE** - Évaluez périodiquement la performance des fournisseurs clés au moyen de cartes de pointage et sondez régulièrement le marché pour trouver des solutions plus efficaces ou plus rentables. Nourrir des relations solides avec les fournisseurs ne veut pas dire en être captif.

**À ÉVITER** - Ne vous concentrez pas seulement sur les objectifs à court terme, comme la réduction des coûts. N'exigez pas des fournisseurs des modalités de paiement déraisonnables ou d'assumer les coûts et les risques liés à la détention de la majeure partie de vos stocks.

**À ÉVITER** - N'éparpillez pas vos efforts. Réservez un traitement spécial à une poignée seulement de partenaires stratégiques clés. Au-delà, ce serait ingérable.