



**ETUDE FOURNISSEURS**  
*Septembre 2016*

# Méthodologie



**Echantillon** : 234 questionnaires complétés par des fournisseurs de Biocoop



**Mode de recueil** : Etude en ligne.

928 mails interlocuteurs envoyés, 234 questionnaires terminés -> **taux de retour interlocuteurs =25%**

En partant de la base **entreprises**, 230 fournisseurs ont répondu sur 676 entreprises fournisseurs

-> **taux de retour entreprises =34%**



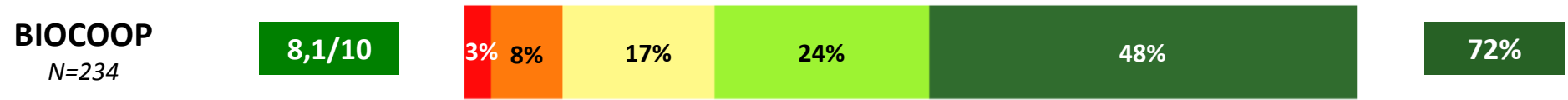
**Date du terrain** : Du 27 juillet au 9 septembre 2016

Terrain d'étude et analyse par Market Audit, institut d'études indépendant

# Satisfaction globale

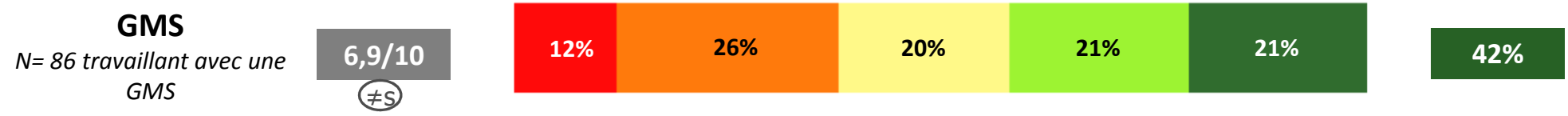
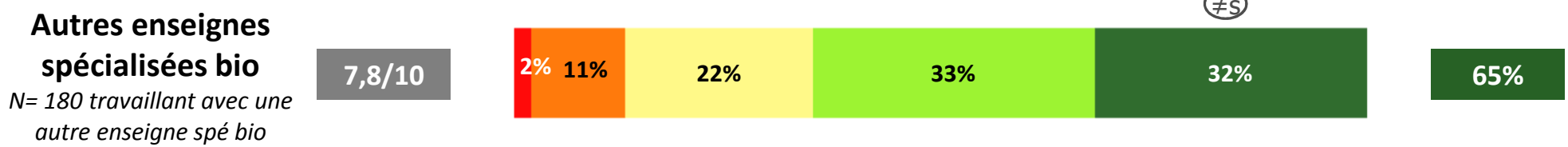
## Biocoop obtient une note de 8,1/10

◆ Quelle note de satisfaction globale de 0 à 10 donnez-vous à votre relation avec ... ? 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait du niveau de qualité des relations et 10 que vous en êtes tout à fait satisfait. Les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement.



Ecart de 0,8 point ou plus en faveur de Biocoop sur : la politique d'achat durable et responsable, la qualité de la collaboration sur les enjeux environnementaux, l'exigence qualité produit, le respect des délais de paiement

Ecart de 0,8 point ou plus en faveur des concurrents sur : les procédures



Significativement inférieur à Biocoop et aux autres enseignes spé bio

## Satisfaction détaillée

- Je vais maintenant vous demander de noter **Biocoop** de manière plus détaillée. Pour l'ensemble des critères suivant, donnez- moi une note de 0 à 10. 0 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait et 10 que vous êtes tout à fait satisfait. Les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement.

N=234

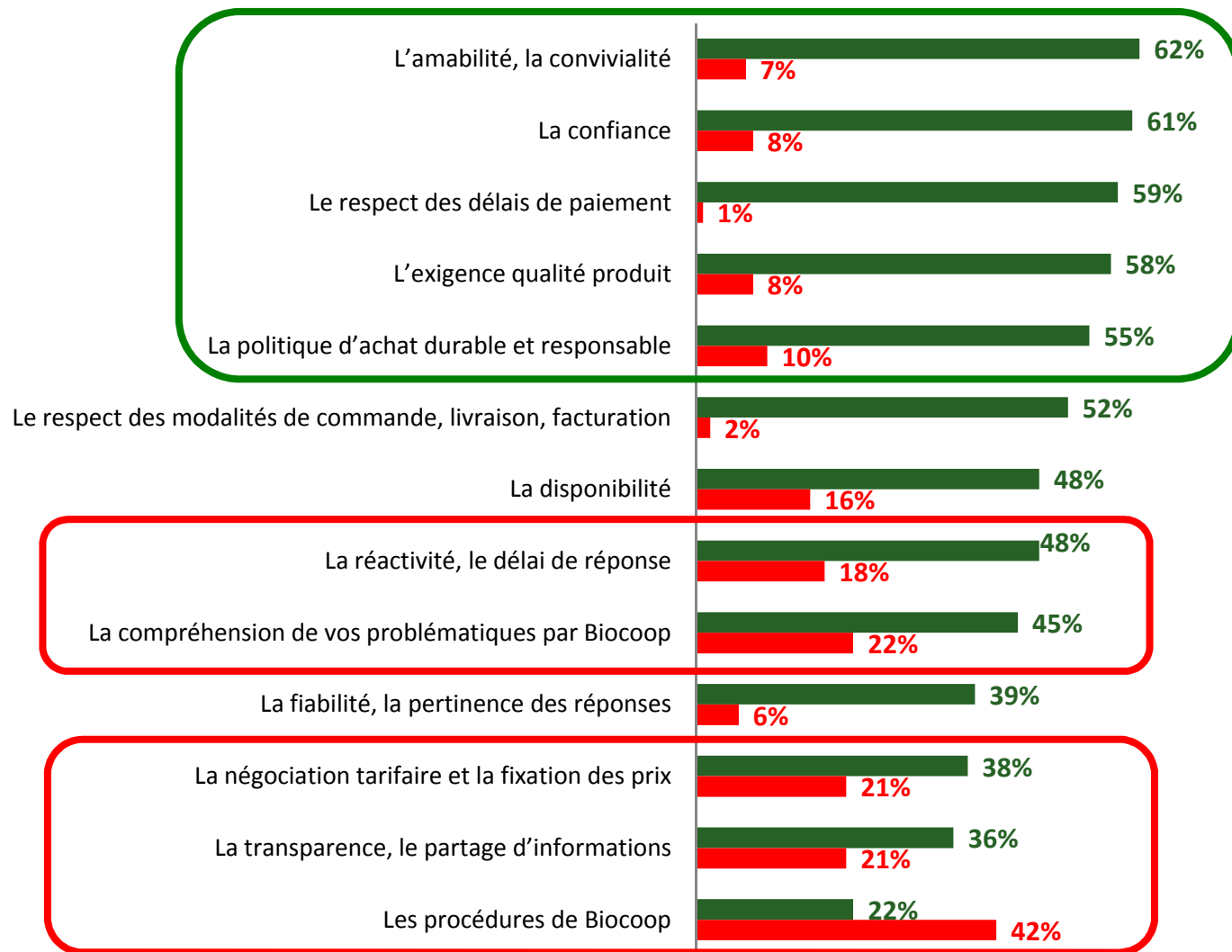
Critères évalués	Note / 10
Le respect des délais de paiement	9,3
Le respect du contrat	8,8
L'exigence qualité produit	8,5
Les délais de livraison souhaités	8,5
L'ambiance et la convivialité des interlocuteurs chez Biocoop	8,5
La confiance réciproque	8,3
La politique d'achat durable et responsable	8,2
La qualité de la collaboration sur le process d'approvisionnement	8,1
La qualité de la collaboration sur les enjeux environnementaux	8,0
La fiabilité, la pertinence des réponses de Biocoop	7,9
La rédaction claire du cahier des charges du contrat	7,8
La disponibilité des interlocuteurs chez Biocoop	7,8
La réactivité, le délai de réponse de Biocoop	7,5
La qualité de la collaboration sur l'anticipation et la prévision des besoins	7,4
La compréhension de vos problématiques par Biocoop	7,2
La transparence de Biocoop et le partage d'informations	7,1
La négociation tarifaire et la fixation des prix	7,1
La qualité de la collaboration sur la vision des marchés	6,8
Les procédures de Biocoop	6,6
La qualité de la collaboration sur l'innovation produit	6,5
La qualité de la collaboration sur la construction des gammes	6,4
La qualité de la collaboration sur le merchandising	6,4

Attente de plus de partage et de collaboration => Biocoop impliquera davantage les fournisseurs dans une démarche de category management

## Points positifs et points à améliorer

- ◆ Quels sont les points **positifs** dans vos relations avec Biocoop ? Vos commentaires concernent :
- ◆ Quels sont les points à **améliorer** dans vos relations avec Biocoop ? Vos commentaires concernent :

N=234



Autres points positifs: 1%

Autres points négatifs cités à moins de 2%

## Conseils donnés à Biocoop

Les fournisseurs aimeraient que Biocoop soit plus transparente au niveau des informations. Qu'il y ait plus de contact entre Biocoop et eux et que des rencontres soient davantage organisées.

◆ Quel(s) conseil(s) donneriez-vous à Biocoop pour améliorer la qualité de ses relations avec votre entreprise ?

N=234	Nb inters	En %
<b>Améliorer les relations fournisseurs</b>	<b>77</b>	<b>33%</b>
<b>Plus de contact entre Biocoop et les fournisseurs</b>	<b>20</b>	<b>8,5%</b>
<b>Être plus transparent</b>	<b>10</b>	<b>4,3%</b>
<b>Organiser des rencontres</b>	<b>10</b>	<b>4,3%</b>
Être plus souple avec les fournisseurs	7	3,0%
Être à l'écoute	5	2,1%
Venir visiter les fournisseurs	5	2,1%
Développer et renforcer le partenariat	5	2,1%
Il faudrait que Biocoop soit plus réactif	4	1,7%
Faire confiance aux fournisseurs	3	1,3%
Privilégier les relations avec les fabricants français	2	0,9%
Être plus disponible	2	0,9%
Meilleure coopération	2	0,9%
Être plus proche des magasins	1	0,4%
Être en contact avec les ventes et le marketing	1	0,4%
<b>Information</b>	<b>15</b>	<b>6%</b>
<b>Mettre en place des revues (de marché, d'innovation...)</b>	<b>7</b>	<b>3,0%</b>
Plus d'informations sur les promotions	2	0,9%
Partage d'information sur les ventes	2	0,9%
Plus d'information sur les magasins	1	0,4%
Plus d'information	1	0,4%
Partager davantage les statistiques des ventes	1	0,4%
Répondre à tous les mails	1	0,4%
<b>Procédures</b>	<b>13</b>	<b>6%</b>
Des délais de réponse plus importants	4	1,7%
Réduire les délais de prise de décision	2	0,9%
Plus de flexibilité dans les process	2	0,9%
Faire en sorte que l'interlocuteur principal soit davantage décideur	2	0,9%
Améliorer la réception des marchandises sur les plates-formes	1	0,4%
Meilleur suivi commercial	1	0,4%
Meilleur suivi des dossiers	1	0,4%

	Nb inters	En %
<b>Personnel</b>	<b>12</b>	<b>5%</b>
Eviter de changer fréquemment l'acheteur	4	1,7%
Avoir une ligne directe	3	1,3%
Parler au même interlocuteur	2	0,9%
Une liste de qui fait quoi pour chaque plate-forme	2	0,9%
Recruter plus de personnel	1	0,4%
<b>Prévisions</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>
Faires des prévisions sur les besoins, les ventes	5	2,1%
Anticiper les commandes	2	0,9%
<b>Documents / formulaires</b>	<b>6</b>	<b>3%</b>
Alléger les documents	3	1,3%
Des procédures plus claires	2	0,9%
Envoyer les réclamations par mail	1	0,4%
<b>Produit / prix</b>	<b>4</b>	<b>2%</b>
Développer la gamme de produit	2	0,9%
Appliquer des taux de remise moins élevés	1	0,4%
Contrôler les marges appliquées dans les magasins	1	0,4%
<b>Très bonnes relations</b>	<b>9</b>	<b>3,8%</b>
<b>Aucun</b>	<b>56</b>	<b>23,9%</b>
<b>NSP</b>	<b>3</b>	<b>1,3%</b>