



## L'interview :

### Evaluer et suivre la performance des fournisseurs

**La cartographie des achats a mis en évidence l'importance du panel fournisseurs. Notre Groupe a décidé de se doter d'une capacité à évaluer ses fournisseurs.**

**Yves Boiffin**  
Directeur Technique Groupe

#### Qu'attendez-vous d'une telle démarche?

L'évaluation régulière de nos fournisseurs est essentielle pour s'assurer que le niveau de qualité de leurs prestations est bien au niveau attendu, et pour améliorer progressivement leur performance. La direction technique groupe adhère pleinement à cette démarche, en effet, elle avait déjà mis en place cette évaluation depuis plusieurs années ! Cependant, elle n'était pas totalement efficace, dans la mesure où elle était difficilement partagée avec les autres directions. Je suis convaincu que la mise en place d'un outil commun, sous l'égide de la direction des achats, apportera une plus-value sensible par rapport à ce que nous faisons jusqu'à présent.

#### Quels en sont, pour vous, les enjeux ?

Alors que nous consacrons des sommes très importantes à l'amélioration du patrimoine, à la maintenance des équipements ou à la prévention des risques, les défaillances de nos fournisseurs, que ce soit sur les opérations de travaux ou sur l'exécution de prestations de services, peuvent avoir des effets très négatifs sur le niveau de satisfaction de nos locataires, voire parfois sur leur sécurité. Nous nous devons donc d'être très exigeants, dans l'intérêt de nos clients et aussi pour préserver notre image.

Un autre enjeu est d'ouvrir à la concurrence pour travailler avec les meilleurs. A mes yeux, cette démarche d'évaluation est tout à fait cohérente avec celle consistant à donner plus de poids aux critères qualitatifs dans nos appels d'offres.

#### Comment envisagez-vous d'utiliser les résultats de ces évaluations ?

J'imagine de nombreuses applications :

- avant le démarrage d'un projet, connaître l'historique de la relation passée avec un fournisseur ;
- avoir une vision globale des fournisseurs qui posent problème ;
- être alerté quand des fournisseurs descendent à un niveau de performance insuffisant sur certains critères ;
- suivre et maîtriser les risques fournisseurs à travers des données analysées et partagées avec toutes les sociétés du Groupe ;
- ajuster nos stratégies d'achat et notre niveau d'exigence ;
- animer la relation fournisseur par la communication du résultat des évaluations ;
- définir, avec les fournisseurs, des plans de progrès associés à des objectifs et des indicateurs de performance ;
- évincer les fournisseurs notoirement défaillants...

Tout cela bien sûr avec l'aide de la direction des achats ! ■