



FRAMATECH

Gestion de la relation avec les fournisseurs

Mise en œuvre du PEAK Collaborative Index



4 Boulevard d'Arras 13004 Marseille, France

Siret 344 351 879 000 46 | Organisme de formation N° 93 13 13363 13 | NAF 7112B

Web : www.framatech.fr | E-mail : contact@framatech.fr | Tél. +33 491 955 570



Contexte & déroulement

- Un fournisseur stratégique n'a pas respecté les délais de livraison sur un composant critique. Le client industriel convoque une réunion de crise.
- Objectif : trouver une solution immédiate, préserver la relation, et éviter les pénalités.
- Les parties prenantes :
 - Groupe 1, Le client industriel
 - Groupe 2, Le fournisseur
 - Groupe 3, Les observateurs PEAK
- Phase 1 (cf Fiches) – 15 min
 - Les groupes 1 et 2 préparent leur meeting et distribuent les rôles
 - Chez le client (le technologue, le contrôleur de gestion,...)
 - Chez le FRS (le commercial, le resp. logistique,...)
 - Le groupe 3 d'imprègnent de la signification des Items du PEAK
- Phase 2 – 15 min
 - Meeting
- Phase 3 – Débrief
 - CR des observateurs du PEAK
 - Auto-évaluation de chaque groupe
 - Ce qu'il faut en retenir ...



Rôles

Le client industriel

- Vous êtes sous pression interne (production à l'arrêt).
- Vous avez des alternatives fournisseurs, mais elles sont plus coûteuses.
- Vous exigez des explications, des engagements clairs, et une compensation.

Le fournisseur

- Vous avez subi une rupture d'approvisionnement en amont. Vous avez des solutions partielles mais pas immédiates.
- Vous souhaitez préserver la relation sans reconnaître une faute totale.



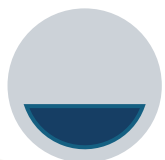
FRAMATECH

4 Boulevard d'Arras 13004 Marseille, France
Tél. +33 491 955 570 | contact@framatech.fr

Item PEAK	Positif	Mitigé	Négatif	Commentaires
Respect				
Reconnaissance positive				
Courtoisie				
Disponibilité				
Equilibre de la relation				
Justice				
Intégrité				
Concurrence loyale				
Fiabilité (engagements)				
Courage				
Honnêteté intellectuelle				
Consistance (compétences)				
Transparence				
Prudence				
Justification				
Objectivité				
Vision long terme				
Progrès partagé				
Conformité				
Fiabilité				
Tempérance				
Retenue				
Solidarité				
Proactivité				
Maîtrise des émotions				



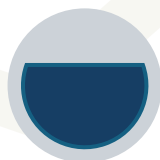
Débriefing



Phase 1 : Retour des observateurs

Pour chaque item, un observateur explique :

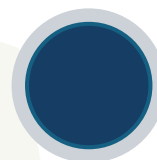
“Sur la transparence, le fournisseur n’a pas communiqué les vraies causes du retard.”



Phase 2 : Auto-évaluation des groupes

Chaque groupe commente :

“Nous aurions pu mieux écouter les contraintes du fournisseur.”



Phase 3 : Construction d’un plan d’amélioration

Identifier 3 comportements à renforcer dans les futures relations.

Formaliser un “code de conduite collaborative” à partir des items PEAK.