



## GUIDE DES RELATIONS FOURNISSEURS

## Table des matières

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Introduction</b>                         | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>Les relations OptiCIP / fournisseurs</b> | <b>4</b>  |
|          | Fournisseurs existants                      |           |
|          | Fournisseurs alternatifs                    |           |
|          | Si vous gagnez un appel d'offres            |           |
|          | Les différentes étapes du processus         |           |
|          | Les questions les plus fréquentes           |           |
| <b>3</b> | <b>Code de Conduite</b>                     | <b>13</b> |
| <b>4</b> | <b>Les procédures de réclamations</b>       | <b>15</b> |
| <b>5</b> | <b>La base de données fournisseurs</b>      | <b>16</b> |
|          | Les avantages d'un référencement            |           |
|          | La procédure de référencement               |           |
|          | Mise à jour des données                     |           |

## Introduction

Avec une expérience de plus de 20 ans, le consultant d'OptiCIP est devenu le partenaire par excellence des entreprises de l'Agroalimentaire dans la gestion et la réduction des coûts de l'hygiène des nettoyages en place (NEP-CIP).

L'objectif d'OptiCIP est de permettre à ses clients de bénéficier des meilleures prestations en termes de prix, de qualité et de services.

Nous accordons autant d'importance à nos relations avec nos clients qu'avec leurs prestataires et nous travaillons en étroite collaboration avec l'ensemble des fournisseurs pour atteindre cet objectif.

OptiCIP souligne que pour que la relation client/fournisseur fonctionne efficacement, les 2 parties doivent pouvoir atteindre les objectifs qu'elles se sont fixés. C'est pour cette raison que nous envisageons toujours nos relations avec les fournisseurs sur le long terme.

Bien que nous puissions agir comme une extension de la fonction achat chez nos clients, lorsque nous veillons à obtenir le meilleur service au meilleur prix de la part des fournisseurs, nous considérons le fait que ces derniers doivent également retirer un bénéfice de leur collaboration avec OptiCIP, via l'assurance d'opérations rentables pour leurs affaires.

Ce guide est conçu pour vous aider à comprendre le fonctionnement et l'intervention d'OptiCIP dans la relation client/fournisseur et découvrir notre code de conduite.

Nous espérons que ces informations vous aideront à travailler efficacement avec OptiCIP, vous permettant ainsi de conserver ou de remporter de nouvelles opportunités d'affaires.

## Les relations qu'OptiCIP entretient avec les fournisseurs :

### Si vous êtes le fournisseur en place

Si vous êtes déjà le fournisseur d'un client qui nous a engagés pour revoir ses dépenses, vous pouvez être assuré des relations courtoises et professionnelles que notre consultant entretiendra avec vous.

Si vous êtes le fournisseur principal, notre consultant vous contactera au plus tôt pour vous impliquer dans le projet et organiser un rendez-vous avec vous (sauf avis contraire du client).

### Ce que vous pouvez attendre d'OptiCIP :

- ✓ Des relations courtoises et professionnelles.
- ✓ Des discussions basées sur une vraie compréhension des habitudes d'achats du client, d'après un examen détaillé des derniers achats.
- ✓ La possibilité de soumettre vos propositions parmi celles d'autres fournisseurs (sauf si le client ne le souhaite pas).
- ✓ Des réponses rapides à toutes vos questions (dans la mesure où il n'y a pas d'excès bien sûr).
- ✓ Les informations concernant tout changement possible qui viseraient à améliorer le processus de facturation.
- ✓ De recevoir un traitement équitable, comme ce sera le cas avec tous les fournisseurs impliqués.
- ✓ Un récapitulatif complet et pertinent des habitudes d'achats du client pour vous aider à formuler vos propositions.
- ✓ L'opportunité de figurer dans la base de données fournisseurs d'OptiCIP.
- ✓ Le guide des relations fournisseurs.
- ✓ Une copie de la lettre de mandat dans laquelle le client nous autorise à traiter avec les fournisseurs en son nom (fournie sur demande).
- ✓ La garantie d'un compte-rendu dans l'éventualité où votre proposition ne serait pas retenue.
- ✓ Un planning adapté pour la mise en oeuvre de la proposition gagnante.

*Votre implication à développer de bonnes pratiques dans le processus d'approvisionnement sera toujours encouragée car elle doit vous permettre d'offrir les meilleurs services à votre client. Votre participation dans la mise en place et l'amélioration des procédures est un gage, pour notre client mutuel, de votre attachement à la réussite du projet. Nous préconisons donc d'entretenir ensemble d'étroites relations de travail afin de garantir les meilleures offres et services via des méthodes de travail efficaces et des prix compétitifs.*



### **Ce qu'OptiCIP attend de vous :**

- ✓ Des relations courtoises et professionnelles.
- ✓ Des réponses rapides à nos communications et demandes d'informations.
- ✓ Des réponses complètes, fiables et rapides à nos appels d'offres.
- ✓ Le respect de notre mission, sous contrat avec le client, ce qui n'implique aucun contact direct avec lui afin de ne pas contourner la procédure.
- ✓ Des propositions qui vont dans le sens d'une optimisation de l'équation qualité/prix.
- ✓ Des propositions qui vous assurent aussi une rentabilité acceptable pour le produit ou les services que vous fournissez à nos clients.



### **Si vous êtes un fournisseur potentiel :**

Nous pourrions faire appel à vous en tant que fournisseur potentiel pour un ou plusieurs de nos clients.

Utilisant à la fois notre expérience et nos connaissances approfondies du marché, nous sommes généralement capables de déterminer rapidement si notre client reçoit réellement la meilleure offre de service de ses fournisseurs en place.

Si nous sentons qu'un de ceux-ci n'est pas représentatif de ce qui se fait de mieux sur le marché, ou bien si nous avons identifié d'autres attentes de prestations de services de la part du client, OptiCIP invitera d'autres fournisseurs à répondre à ses appels d'offres.

Nous veillons toujours à ne pas gaspiller le temps de chacun, c'est pourquoi nous sélectionnons habituellement un maximum de 4 à 6 fournisseurs pour un appel d'offres.

Dans ce contexte, nous pouvons procéder à un questionnaire détaillé avant de vous solliciter pour l'appel d'offres afin de vérifier que vos services sont capables de répondre au mieux aux attentes du client. Ceci a pour objectif de

vous faire gagner le temps d'une réponse à un appel d'offres où vous ne seriez pas compétitif.

Si vous n'êtes pas retenu, nous vous avertirons toujours des raisons de notre choix en vous donnant toutes les informations qui augmenteraient vos chances de remporter à l'avenir, de nouvelles opportunités d'affaires avec OptiCIP.

*Attention, ceci n'est pas une chance de refaire une « seconde » meilleure offre. La première proposition doit être la bonne car nous ne tenons pas à nous engager dans plusieurs échanges en vue d'une renégociation.*

Les détails de tous ces échanges sont enregistrés dans notre base de données fournisseurs, ce qui nous permet d'établir sur le long terme, une évaluation du niveau de services et de prix des fournisseurs et surtout de la satisfaction de nos clients.

### **Ce que vous pouvez attendre de la part d'OptiCIP :**

- ✓ Des relations professionnelles et du respect.
- ✓ Des discussions avec notre consultant basées sur une vraie compréhension des habitudes d'achats du client, d'après un examen détaillé sur les 12 derniers mois.
- ✓ Un résumé des habitudes d'achat des 12 derniers mois et des documents de réponse à l'appel d'offres, de taille gérable, dont les éléments pris en compte reflètent généralement 80% du volume des dépenses.
- ✓ Une opportunité pour les fournisseurs en place et potentiels d'être mis en concurrence sur un pied d'égalité.
- ✓ Une réponse rapide à toutes vos demandes d'informations dans la mesure où celles-ci ne sont pas abusives.
- ✓ Des informations relatives aux changements envisageables sur la méthode d'approvisionnement, qui permettrait une meilleure offre de services, comme par exemple des commandes moins fréquentes mais sur des volumes plus importants et une facturation consolidée.
- ✓ L'opportunité de figurer dans la base de données fournisseurs d'OptiCIP.
- ✓ Une copie de la lettre de mandat où le client nous autorise à traiter avec les fournisseurs en son nom (fournie sur demande).

- ✓ La garantie d'un compte-rendu dans l'éventualité où votre offre ne serait pas retenue.
- ✓ Un planning adapté pour la mise en oeuvre de la proposition gagnante.

*Votre implication à développer de bonnes pratiques dans le processus d'approvisionnement sera toujours encouragée car elle doit vous permettre d'offrir les meilleurs services à votre client. Votre participation dans la mise en place et l'amélioration des procédures est un gage, pour notre client mutuel, de votre attachement à la réussite du projet. Nous préconisons donc d'entretenir ensemble d'étroites relations de travail afin de garantir les meilleurs offres et services, via des méthodes de travail efficaces et des prix compétitifs.*

### **Ce qu'OptiCIP attend de vous :**

- ✓ Des relations professionnelles et du respect.
- ✓ Des réponses rapides à nos communications et demandes d'informations.
- ✓ Des réponses complètes et détaillées dans vos réponses à nos appels d'offres.
- ✓ Des propositions qui vont dans le sens d'une optimisation de l'équation qualité/prix.
- ✓ Des propositions qui vous assurent aussi une rentabilité acceptable pour les produits ou les services que vous fournissez à nos clients.







## Si vous gagnez un appel d'offres OptiCIP :

### En tant que fournisseur titulaire :

Le consultant OptiCIP vous informera que votre proposition a été retenue.

Vos principales obligations sont les suivantes :

- ✓ Remettre un contrat d'accord de services sur la base des prix et services listés dans l'offre retenue.
- ✓ Rencontrer le consultant OptiCIP accompagné du client pour discuter des modalités d'application de la recommandation faite par OptiCIP.
- ✓ Fournir un compte-rendu de situation à une fréquence déterminée. Cela prend généralement la forme d'une réunion mensuelle puis trimestrielle ou semestrielle (en fonction des besoins)
- ✓ Adopter des mesures rapides pour résoudre les problèmes ou les plaintes identifiées par le client ou le consultant d'OptiCIP.
- ✓ Tenir OptiCIP pleinement informé et associé durant toute la période de mise en œuvre du projet, sur les problèmes que vous rencontrez, ou sur les changements réclamés par le client.

### En tant que nouveau fournisseur :

En introduisant un nouveau fournisseur chez le client, notre objectif est de minimiser toute perturbation que cela pourrait occasionner dans ses affaires, en ayant des fournisseurs complètement opérationnels le plus rapidement possible. Vos principales obligations en tant que nouveau fournisseur sont les suivantes :

- ✓ Remettre un contrat d'accord de services sur la base des prix et services listés dans l'offre retenue.
- ✓ Rencontrer le client pour discuter des procédures de passation et présenter des échantillons et autres produits appropriés, répondant aux besoins du client.
- ✓ Coordonner vos actions avec le consultant OptiCIP en particulier pendant la période de mise en oeuvre du projet.
- ✓ Rencontrer le client accompagné du consultant OptiCIP après le premier mois de fonctionnement pour réviser la procédure, si nécessaire.
- ✓ Fournir un compte-rendu de situation à une fréquence déterminée. Cela prend généralement la forme d'une réunion mensuelle puis trimestrielle ou semestrielle.
- ✓ Adopter des mesures rapides pour résoudre les problèmes ou les plaintes identifiés par le client ou le consultant OptiCIP.
- ✓ Tenir OptiCIP pleinement informé et associé durant toute la période de mise en oeuvre du projet, sur les problèmes que vous rencontrez, ou sur les changements réclamés par le client.

### Les différentes étapes du processus d'OptiCIP :

Le consultant OptiCIP réalise une analyse complète des besoins et des habitudes d'achats des clients et établit un rapport de situation détaillant les prix, usages et prestations requises obligatoires. Il obtient ensuite l'accord du client pour entrer en relation avec les fournisseurs en place.

Les fournisseurs potentiels, sélectionnés ou non depuis la base de données OptiCIP, et les fournisseurs en place, sont contactés et informés par OptiCIP du projet en cours.

Un exemplaire de ce guide est remis à tout fournisseur en faisant la demande, de même que la lettre d'accord du client qui donne droit à OptiCIP de contacter ses prestataires en son nom.

Les appels d'offres seront délivrés à tous les fournisseurs intéressés. A noter :

***Il n'y aura qu'une réponse retenue par fournisseur, la première devant donc être la bonne.***

Les consultants utilisent des méthodes exclusives pour analyser les réponses et ainsi déterminer quelle offre correspond le mieux aux besoins du client.

Le consultant délivre ensuite des recommandations reposant sur cette analyse, qui servent de base à la décision du client sur le choix du ou des fournisseurs.

Tous les fournisseurs interrogés seront formellement informés des conclusions de l'appel d'offres, que leur proposition soit retenue ou non.

Un calendrier de mise en oeuvre de l'offre sera ensuite défini avec le client et le fournisseur retenu.

Les résultats des appels d'offres sont enregistrés dans les bases de données OptiCIP, exclusivement pour une utilisation interne.



### **Foire Aux Questions :**

Nous avons retenu certaines des questions les plus fréquemment posées par les fournisseurs au sujet de nos méthodes. Nous espérons répondre aux principales questions que vous vous posez, mais nous clarifierons certains points si vous le souhaitez et répondrons à toutes demandes d'informations complémentaires.

#### **Question**

OptiCIP cherche-t-il à écarter le fournisseur en place ?

#### **Réponse**

Non, nos clients nous consultent uniquement pour obtenir des prestations au meilleur qualité-prix. Nous recommandons d'ailleurs au client, dans 60 % à 80 % des cas, de conserver son fournisseur actuel et nous nous assurons de toujours inclure le fournisseur en place dans nos appels d'offres.

En travaillant en parallèle avec le client et les fournisseurs, nous parvenons à identifier avec eux comment améliorer les procédures d'achats et le service. Ce résultat permet en plus au fournisseur de proposer au client une prestation plus adaptée à ses besoins.

#### **Question**

Le consultant OptiCIP recherche-il systématiquement les prix les plus bas ?

## Réponse

Bien sûr que non. Notre système de rémunération sur honoraires s'applique, si et seulement si, nous sommes parvenus à délivrer une meilleure offre de service.

Elle ne se limite pas à l'obtention de meilleurs prix mais repose sur l'évaluation et la combinaison des niveaux de services, qualité, délais et conditions de livraison, types de services et produits proposés, ainsi que du sérieux et du professionnalisme du fournisseur.

## Question

OptiCIP entretient-il des relations privilégiées avec certains fournisseurs qui pourraient les favoriser lors de leur participation aux appels d'offre ?

## Réponse

Non, le consultant OptiCIP sélectionne les fournisseurs qui feront partie de la liste des interrogés uniquement sur leur capacité à pouvoir répondre à chacun des besoins de leurs clients. OptiCIP maintient à jour une base de données contenant l'historique des propositions de chaque fournisseur interrogé.

Cet historique contient des informations pertinentes sur les biens et services offerts par chaque fournisseur mais aussi des relations entretenues avec chacun d'entre eux. Ces informations sont utilisées afin de sélectionner une liste de fournisseurs qui pourraient répondre au mieux aux besoins du client.

## Question

OptiCIP reçoit-il une rémunération de la part des fournisseurs ?

## Réponse

Absolument pas. OptiCIP est rémunéré uniquement par ses clients et maintient une **indépendance absolue à l'égard de tout fournisseur**. Cette politique est d'ailleurs la clé du succès de notre méthode et un de ses fondements.

Nous nous sommes engagés contractuellement auprès de nos clients à toujours exercer notre activité de manière honnête, impartiale et objective.

## **Code de conduite :**

### **Honoraires**

Nous sommes rémunérés exclusivement par nos clients et aucune forme de rémunération que ce soit ne pourra être acceptée d'aucun fournisseur.

### **Cadeaux**

Le consultant ne peut en aucun cas accepter des cadeaux de la part des fournisseurs en tant que rémunération. Pour éviter toute confusion, tout type de cadeaux dont la valeur excéderait 50 euros incluant (liste non limitative) les déplacements, voyages, repas, billets spectacles, commissions, bons d'échanges ou cadeaux de toute nature, sont considérés comme des cadeaux et donc non admis.

### **Conflit d'intérêts**

OptiCIP travaille exclusivement de manière consultative auprès du client et n'autorisera aucune transaction ou négociation hors du cadre défini dans l'appel d'offres, avec les fournisseurs ou tout autre tiers impliqué, qui viseraient à influencer la décision du client.

### **Politique de confidentialité**

Nous nous engageons à exercer notre activité avec intégrité dans toutes nos relations avec les fournisseurs anciens, actuels, ou potentiels, à la fois en termes de confidentialité commerciale et de protection des données personnelles, remises dans le cadre de votre réponse à notre appel d'offres.

### **Code d'éthique**

Nous conduisons nos missions de manière honnête et respectable, et en attendons de même de la part de nos clients et fournisseurs.

Nos conseils et nos méthodes apportés au client tiennent toujours compte de considérations éthiques, dans l'intérêt des clients eux-mêmes et des fournisseurs.

### **Obligations légales professionnelles**

Nous exerçons notre métier dans le respect de la législation en vigueur et des pratiques du secteur d'activité concerné.

### **Contrats**

Le contrat qui nous lie à notre client nous autorise à le représenter mais ne l'engage en aucun cas de manière contractuelle auprès des fournisseurs concernés. Cependant, nos clients suivent le plus souvent nos recommandations établies pour répondre au mieux à leurs intérêts, lors du choix de leurs fournisseurs.

### **La meilleure offre qualité-prix**

Nous nous engageons à formuler des recommandations répondant aux critères validés par le client, et à proposer les offres des fournisseurs qui présentent le meilleur rapport qualité-prix. Cet examen prend en compte les niveaux de prix, services, qualité des produits et services proposés, délais de livraison, historique commercial, ainsi que les coûts engendrés par un changement de fournisseur.

### **Assurance qualité**

Afin de maintenir la qualité de nos prestations, nous assurons un suivi de la performance des fournisseurs engagés, via l'analyse de leurs objectifs, prestations, résultats et rentabilité, définis dans le contrat. Ces examens sont effectués lors de réunions régulières avec nos clients et fournisseurs.

### **Déontologie**

Nous nous engageons à conduire nos missions avec intégrité et professionnalisme.

Nous veillons donc à rester totalement objectifs et indépendants de toute influence extérieure, ceci dans l'intérêt de nos clients.

### **Egalité et discrimination**

Nous nous engageons à être justes et objectifs dans l'exercice de notre activité et ainsi ne jamais orienter nos décisions reposant sur des questions de sexe, race, croyance, couleur de peau, âge, handicap ou de toute autre considération discriminatoire qui n'auraient aucun lien direct avec les besoins du client.



## Procédure de réclamation :

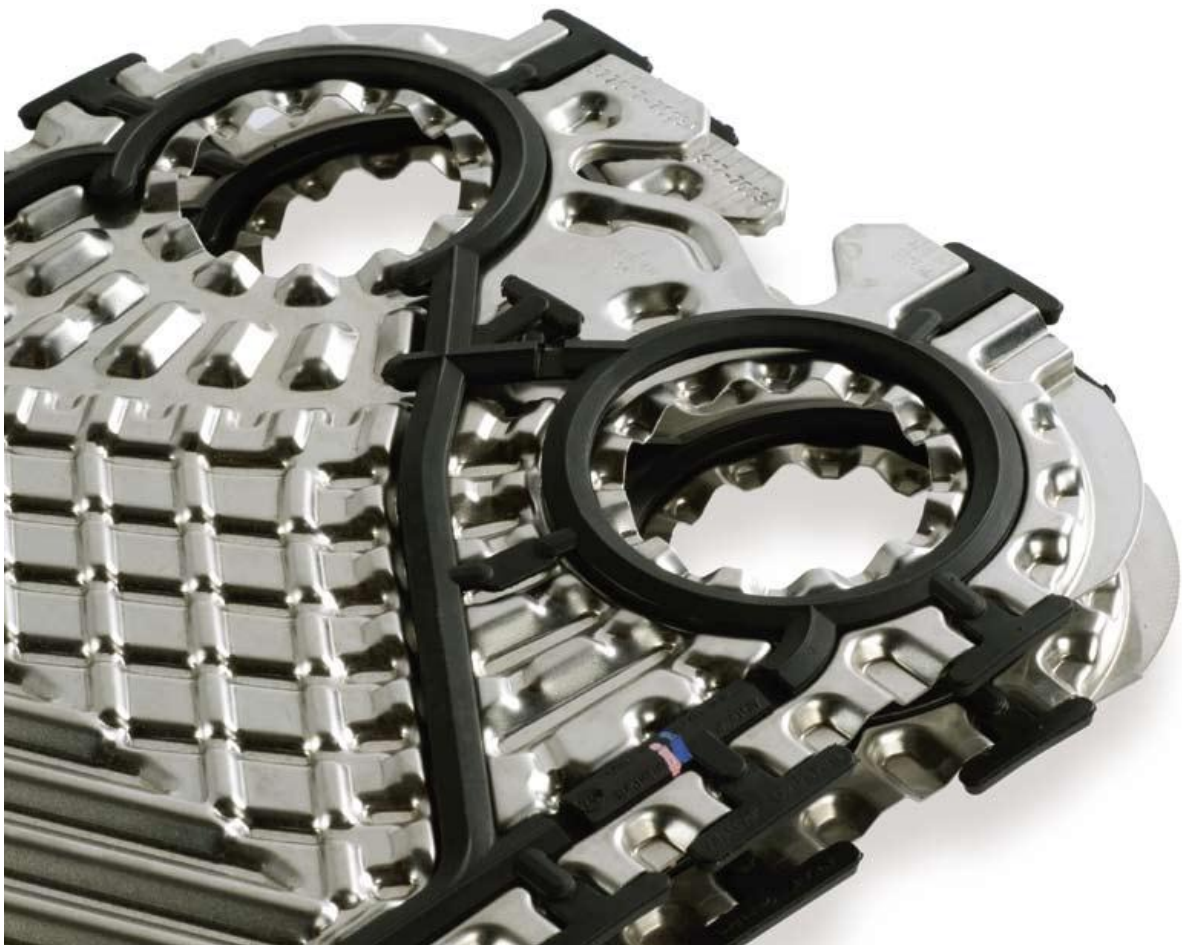
Veillez noter que malgré l'attention que nous portons aux fournisseurs et les relations professionnelles que nous entretenons avec eux, nous sommes parfois tenus de conserver certaines données comme confidentielles, à la demande du client.

Nous vous remercions par avance de votre compréhension dans le cas où une telle situation se présenterait.

Si vous estimez qu'un représentant d'OptiCIP n'aurait pas respecté le code de conduite ci-dessus, nous vous encourageons d'abord à le lui rappeler. Si des points d'insatisfaction ou non résolus subsistent, nous vous prions de nous en faire part en nous contactant à l'une des adresses suivantes :

[p.reignier@opti-cip.eu](mailto:p.reignier@opti-cip.eu)

[contact@opti-cip.eu](mailto:contact@opti-cip.eu)



## Notre base de données fournisseurs :

### Les avantages du référencement

Votre introduction dans la base de données d'OptiCIP vous apporte de nouvelles opportunités de marché pour vendre vos produits et services. Le consultant OptiCIP communique avec une centaine de clients et de clients potentiels développant un chiffre d'affaire qui s'élèvent chaque année à plusieurs centaines de millions d'euros.

Les fournisseurs capables et enclins à proposer les meilleures offres en adéquation avec les besoins de nos clients, multiplient donc leurs chances de décrocher de nouveaux contrats, sans engager aucun frais.

### La procédure de référencement

Un consultant OPTICIP rencontre habituellement les nouveaux fournisseurs intéressés afin de relever des informations pertinentes sur la société, ses produits et services proposés. Le consultant procédera ensuite au référencement sur la base de ces données.

Vous pouvez aussi nous contacter par email aux adresses suivantes :

[p.reignier@opti-cip.eu](mailto:p.reignier@opti-cip.eu)

[contact@opti-cip.eu](mailto:contact@opti-cip.eu)

N'hésitez pas à nous transmettre toutes informations sur vos nouveautés, catalogues ou documents marketing susceptibles de nous intéresser.

### Mise à jour des données

Afin de conserver à jour les données vous concernant, merci d'informer OptiCIP de toutes modifications, en particulier sur vos coordonnées et votre catalogue de produits et services.

Vous pouvez en informer directement votre interlocuteur OptiCIP ou nous adresser un email à l'une des adresses ci-dessus.