



## Baromètre ETI PME : quoi de neuf en 2020 ? comment les fournisseurs de PGC ont-ils notamment géré la crise Covid-19 ?

Édition 2020

### Les ETI PME, toujours des acteurs essentiels à la croissance de la grande distribution

Après plusieurs années de croissance de leurs parts de marché, les ETI PME sont plus que jamais sources de différenciation pour les distributeurs, face à la concurrence issue des grands groupes.

**Cette année 2020 a été marquée bien évidemment par la crise sanitaire liée au Covid-19. Les distributeurs se sont exprimés, entre autres, sur la gestion de cette crise par leurs fournisseurs.**

### Ce qu'il faut retenir

- Sur la gestion de la crise Covid-19, certains marchés ont été plus efficaces en infos fournies et plus proactifs en recherche de solutions que d'autres : ainsi, le *frais/surgelé* et l'*épicerie* ont su apporter une meilleure satisfaction à leurs distributeurs. **Face à une hausse sensible de la demande, le marché de l'entretien a eu plus de mal à réagir et à s'adapter.**
- La *RSE*, thématique qui prend de plus en plus d'importance pour les distributeurs, fait partie des axes prioritaires que les fournisseurs doivent travailler, afin de mieux répondre à leurs attentes (notamment par rapport à l'**adaptation à la stratégie RSE du distributeur**, et sur l'**impact environnemental** des fournisseurs).
- De manière plus générale, certaines catégories se détachent sur cette étude 2020, en offrant davantage satisfaction aux distributeurs : la *Bio/Diététique* comme en 2019, les *Chips* et la *Crèmerie/ Beurre & Lait* (et dans une moindre mesure le *Fromage LS*).
- Les trois enseignes les plus satisfaites par les prestations des ETI-PME sont en 2020 AMC/MONOPRIX (comme en 2019), AUCHAN et INTERMARCHÉ.
- De très fortes attentes sont exprimées sur l'assurance d'une relation commerciale de qualité, par les industriels, et notamment une réelle *réactivité*, une *expertise* apportée par les fournisseurs, ainsi que leur capacité d'*adaptation vis-à-vis de la stratégie* de leurs clients. Cette thématique *Relation Commerciale* est la plus influente sur la satisfaction globale.
- Ces *Réactivité* et *Expertise*, ainsi fortement attendues, sont plutôt bien appréhendées par les fournisseurs, tout comme l'*autonomie* des équipes fournisseurs.
- Mais subsiste un point important à travailler : l'*adaptation à la stratégie* des distributeurs et dans une moindre mesure l'*explication de sa propre stratégie* en tant que fournisseur, pas toujours suffisamment claire du point de vue des distributeurs.

### Présentation de l'étude et méthodologie

Étude en multi-souscription réalisée annuellement depuis 2014, le baromètre ETI/PME permet de situer le niveau de prestation des industriels auprès des 7 principales centrales d'achats. Dans le cadre de cette 7ème édition, et compte tenu du contexte exceptionnel, les distributeurs ont été sollicités du 22 juin au 31 août 2020, afin d'évaluer leurs fournisseurs à l'aide d'un questionnaire en ligne. Au total, 154 répondants ont participé.



### Ils en parlent

« Un excellent outil de suivi de la perception de l'entreprise, qui permet de nous positionner et de rechercher une dynamique sur nos zones de progrès. »

Jean CHANAS, Directeur général, MARCA IDEAL

« Le Baromètre ETI PME est un outil efficace qui permet d'avoir une vraie lecture de notre performance sur certains critères qui sont importants pour nous, comme la qualité de la relation commerciale et le professionnalisme de nos collaborateurs »

Gwenn VANOOTEGHEM, Directeur de l'offre, INTERMARCHÉ

### À propos de BOSSMAN CONSULTANTS

Notre cabinet met son expertise au service des entreprises dans le conseil en développement commercial et les Etudes notamment. Nous accompagnons l'ensemble des acteurs de la distribution moderne.

Nous intervenons principalement dans trois domaines :

**Le conseil** : conseil en stratégie commerciale et marketing, en organisation des structures et en développement commercial.

**Les études** : vous aider à mieux comprendre votre environnement : baromètre ETI-PME, baromètre MDD, baromètre CHD, études spécifiques, de circuits etc.

**Le Club Bossman** : espace de rencontres et de débats pour anticiper les évolutions des circuits de distribution et accompagner les changements

Pour en savoir plus : [www.bossman-consultants.com](http://www.bossman-consultants.com)

### Contact

Christophe MENAGER, Directeur associé  
cmenager@bossman-consulting.com - 02 40 35 08 08