

dedicated 2015

**Veillez choisir votre langue**

English

dedicated 2015

## **ENQUÊTE DE MISE EN CONFORMITÉ DE LA SUPPLY CHAIN INITIATIVE - 2018**

**Bienvenue sur le site Internet de l'enquête en ligne de Dedicated.**

**La méthodologie en ligne garantit la confidentialité des réponses fournies par votre entreprise. Seul Dedicated, l'institut d'études de marché désigné pour mener cette enquête, a accès aux réponses données par chaque entreprise.**

**Les données seront rendues anonymes et agrégées à l'échelle de l'Europe. Les conclusions de l'enquête seront présentées dans le prochain rapport annuel de la Supply Chain Initiative.**

**Il est obligatoire de remplir l'enquête pour toutes les entreprises affiliées, sauf pour les microentreprises ou petites entreprises, qui sont seulement invitées à y participer. Nous vous saurions gré de compléter ce questionnaire pour le 19 octobre 2018.**

**L'expression « les principes de bonnes pratiques » désigne les principes de bonnes pratiques concernant les relations verticales au sein de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, qui ont été adoptés le 29 novembre 2011.**

**<http://supplychaininitiative.eu/about-initiative/principles-good-practice-vertical-relationships-food-supply-chain>**

**Pour lancer l'enquête, veuillez cliquer sur le bouton « Suivant ».**

dedicated 2015

## Données démographiques de l'entreprise

**1. Pour quel pays répondez-vous à cette enquête ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

<input type="checkbox"/> Autriche	<input type="checkbox"/> Allemagne	<input type="checkbox"/> Pays-Bas
<input type="checkbox"/> Belgique	<input type="checkbox"/> Grèce	<input type="checkbox"/> Pologne
<input type="checkbox"/> Bulgarie	<input type="checkbox"/> Hongrie	<input type="checkbox"/> Portugal
<input type="checkbox"/> Croatie	<input type="checkbox"/> Irlande	<input type="checkbox"/> Roumanie
<input type="checkbox"/> Chypre	<input type="checkbox"/> Italie	<input type="checkbox"/> Slovaquie
<input type="checkbox"/> République tchèque	<input type="checkbox"/> Lettonie	<input type="checkbox"/> Slovénie
<input type="checkbox"/> Danemark	<input type="checkbox"/> Lituanie	<input type="checkbox"/> Espagne
<input type="checkbox"/> Estonie	<input type="checkbox"/> Luxembourg	<input type="checkbox"/> Suède
<input type="checkbox"/> Finlande	<input type="checkbox"/> Malte	<input type="checkbox"/> Royaume-Uni
<input type="checkbox"/> France		

dedicated 2015

## Respect des engagements procéduraux

**A. Formation des membres concernés de votre personnel en vue d'assurer le respect des principes de bonnes pratiques**

**2. Depuis votre affiliation, avez-vous formé les membres concernés de votre personnel à s'assurer du respect des principes de bonnes pratiques, ainsi que requis par le Cadre ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

- Oui
- En partie
- Non

**2.b Combien de membres de votre personnel ont-ils suivi cette formation ? [saisissez un nombre]**

**Membres du personnel**

---

dedicated 2015

## Communication de votre affiliation à vos partenaires commerciaux

---

**3. Votre entreprise a-t-elle fait part à ses partenaires commerciaux de son affiliation à la « Supply Chain Initiative » (SCI) ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui, au niveau du pays

Oui, au niveau du groupe

Oui, au niveau du pays et du groupe

Non

---

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

---

**Nous mesurons l'efficacité des solutions de résolution des conflits proposées par la « Supply Chain Initiative ».**

**A/ Face à une violation présumée d'un principe**

**4. Votre entreprise a-t-elle été confrontée à une violation présumée d'un principe de bonnes pratiques depuis le 20 novembre 2017? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

**Nous mesurons l'efficacité des solutions de résolution des conflits proposées par la « Supply Chain Initiative ».**

**A/ Face à une violation présumée d'un principe**

**4. Votre entreprise a-t-elle été confrontée à une violation présumée d'un principe de bonnes pratiques depuis son affiliation ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui  
Non

dedicated 2015

**Face à une violation présumée d'un principe**

**4.a Votre entreprise a-t-elle résolu le problème de manière informelle / sans plainte formelle depuis le 20 novembre 2017? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

**4.a Votre entreprise a-t-elle résolu le problème de manière informelle / sans plainte formelle depuis son affiliation ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui  
Non

dedicated 2015

**Face à une violation présumée d'un principe**

**5.a Votre entreprise a-t-elle déposé des plaintes auprès de partenaires commerciaux pour violation présumée des principes de bonnes pratiques depuis le 20 novembre 2017 ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

**5.a) Votre entreprise a-t-elle déposé des plaintes auprès de partenaires commerciaux pour**

**violation présumée des principes de bonnes pratiques depuis son affiliation ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui

Non

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

**5.b Combien de plaintes portaient sur des conflits individuels et combien sur des conflits regroupés par le biais de la SCI ? [veuillez indiquer le nombre de conflits individuels et de conflits regroupés dans chacune des cases ci-dessous]**

**[un conflit bilatéral est un conflit qui apparaît entre deux entreprises au sujet d'une violation présumée des principes de bonnes pratiques. Des conflits regroupés sont des conflits apparus au sujet d'une violation grave d'un principe ayant entraîné le dépôt de plaintes de plusieurs entreprises affectées de façon similaire.]**

**Conflit(s) individuel(s)**

**Conflit(s) regroupé(s) par le biais de la SCI**

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

**5.c Avez-vous utilisé la plate-forme nationale ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

**[une plate-forme nationale est une structure à parties prenantes multiples établie pour le**

**dialogue au niveau national. Elle peut promouvoir la SCI, discuter des pratiques loyales ou déloyales, sensibiliser les intervenants aux mécanismes nationaux de médiation ou d'arbitrage, analyser les conflits regroupés, etc.]**

Oui

Non

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

**5.d Lorsque votre entreprise a déposé des plaintes après son affiliation, lesquels des principes de bonnes pratiques suivants faisaient l'objet d'une violation présumée ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]**

**CONSOMMATEURS** : les parties contractantes s'efforcent de toujours prendre en compte les intérêts du consommateur et la durabilité générale de la chaîne d'approvisionnement dans leurs relations interentreprises. Les parties contractantes s'efforcent de garantir une efficacité maximale et une optimisation des ressources dans la distribution des biens tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

**LIBERTÉ CONTRACTUELLE** : les parties contractantes sont des entités économiques indépendantes qui respectent le droit de chacun à fixer ses propres stratégie et politique de gestion, y compris la liberté de choisir en toute indépendance de s'engager ou non dans un accord.

**LOYAUTÉ** : les parties contractantes s'efforcent de se traiter mutuellement de manière responsable, en toute bonne foi et avec une diligence professionnelle.

**ACCORDS ÉCRITS** : les accords devraient revêtir la forme écrite, sauf en cas d'impossibilité ou lorsque les accords oraux sont acceptables et satisfaisants pour les deux parties. Ils doivent être clairs et transparents, prévoir autant d'éléments pertinents et prévisibles que possible et inclure les droits et les procédures de résiliation.

**PRÉVISIBILITÉ** : aucune modification unilatérale des termes du contrat n'est apportée à moins que cette éventualité ainsi que ses circonstances et conditions n'aient été convenues au préalable. Les accords devraient définir la procédure de discussion entre les deux parties pour toute modification nécessaire à la mise en œuvre de l'accord ou à la suite de circonstances imprévisibles, comme indiqué dans l'accord.

**RESPECT** : les accords doivent être respectés.

**INFORMATIONS** : les échanges d'informations se font dans le strict respect du droit de la

concurrence et des autres lois en vigueur, et les parties devraient prendre des précautions raisonnables afin de s'assurer que les informations fournies sont correctes et ne sont pas trompeuses.

**CONFIDENTIALITÉ :** la confidentialité des informations doit être respectée, sauf si ces informations sont déjà publiques ou ont été obtenues par la partie destinataire, de manière indépendante, en toute légalité et de bonne foi. Toute information confidentielle est utilisée par la partie destinataire exclusivement aux fins pour lesquelles elle a été communiquée.

**RESPONSABILITÉ POUR RISQUE :** toutes les parties contractantes de la chaîne d'approvisionnement devraient supporter leurs propres risques entrepreneuriaux.

**DEMANDE JUSTIFIABLE :** les parties contractantes ne recourent pas à la menace pour obtenir des avantages injustifiés ou pour transférer un coût injustifié.

---

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

---

**5.e Avez-vous déposé une plainte / des plaintes contre une entreprise / des entreprises établie(s) dans un pays de l'UE / des pays de l'UE autre(s) que le vôtre ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui

Non

---

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

---

**5.f Dans quel(s) pays l'entreprise / les entreprises étai(en)t-elle(s) établie(s) ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]**

Autriche	Allemagne	Pays-Bas
Belgique	Grèce	Pologne
Bulgarie	Hongrie	Portugal
Croatie	Irlande	Roumanie
Chypre	Italie	Slovaquie
République tchèque	Lettonie	Slovénie
Danemark	Lituanie	Espagne
Estonie	Luxembourg	Suède
Finlande	Malte	Royaume-Uni
France		



dedicated 2015



## Face à une violation présumée d'un principe

**5.g Depuis le 20 novembre 2017 / son affiliation, votre entreprise a-t-elle été exposée à des représailles commerciales par un partenaire commercial affilié à la « Supply Chain Initiative » après que vous avez activé l'une des solutions de résolution des conflits ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

- Oui
- Non



dedicated 2015



## Face à une violation présumée d'un principe

**5.h Quel est le statut des plaintes que votre entreprise a déposées depuis le 20 novembre 2017 ? [saisissez un nombre dans chaque case]**

**5.h Quel est le statut des plaintes que votre entreprise a déposées depuis son affiliation ? [saisissez un nombre dans chaque case]**



La/les plainte(s) a/ont été résolue(s)

La/les plainte(s) n'a/n'ont pas été résolue(s) et est/sont toujours en suspens

La/les plainte(s) n'a/n'ont pas été résolue(s) (la résolution du conflit n'a pas été possible)

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

**5.i Sur le nombre total de plaintes déposées depuis le 20 novembre 2017, quel est le mécanisme qui a permis de résoudre le conflit en dernier recours ? [veuillez indiquer le nombre de conflits résolus pour chaque mécanisme de résolution utilisé qui a permis de résoudre le conflit]**

**[exemple : pour résoudre une plainte, vous avez utilisé la voie commerciale, puis le service de résolution interne des conflits et enfin la médiation. La plainte a finalement été résolue par médiation. La médiation est donc considérée comme l'option qui a permis de résoudre le conflit.]**

	<b>Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues depuis le <u>20 novembre 2017</u></b>	<b>Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues en <u>moins de quatre mois</u></b>
Voie commerciale (porter l'affaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie commerciale du partenaire concerné)	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Service de résolution interne des conflits auprès du partenaire commercial	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Médiation	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Arbitrage	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Procédures juridictionnelles conformes aux règles et réglementations nationales	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>

dedicated 2015

## Face à une violation présumée d'un principe

**5.i Sur le nombre total de plaintes déposées depuis votre affiliation, quel est le mécanisme qui a permis de résoudre le conflit en dernier recours ? [veuillez indiquer le nombre de conflits résolus pour chaque mécanisme de résolution utilisé qui a permis de résoudre le conflit]**

**[exemple : pour résoudre une plainte, vous avez utilisé la voie commerciale, puis le service de résolution interne des conflits et enfin la médiation. La plainte a finalement été résolue par médiation. La médiation est donc considérée comme l'option qui a permis de résoudre le conflit.]**

	<b>Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues depuis son affiliation</b>	<b>Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues en moins de quatre mois</b>
Voie commerciale (porter l'affaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie commerciale du partenaire concerné)	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Service de résolution interne des conflits auprès du partenaire commercial	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Médiation	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Arbitrage	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>
Procédures juridictionnelles conformes aux règles et réglementations nationales	<input type="text"/> <b>plaintes</b>	<input type="text"/> <b>plaintes</b>

dedicated 2015

## Réception de plaintes

---

**6.a Votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de partenaires commerciaux pour violation présumée des principes de bonnes pratiques depuis le 20 novembre 2017 ?**

**6.a Votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de partenaires commerciaux pour violation présumée des principes de bonnes pratiques depuis son affiliation ?**

Oui

Non

**6.b Combien de plaintes a-t-elle reçues ? [saisissez un nombre]**

plaintes

dedicated 2015

## Réception de plaintes

---

**6.c Combien de plaintes ont été déposées par des entreprises qui ne sont pas affiliées à la SCI ?**

**[indiquez le nombre de plaintes]**

plaintes

dedicated 2015

## Réception de plaintes

**6.d Avez-vous reçu une plainte / des plaintes d'une entreprise / d'entreprises établie(s) dans un pays de l'UE / des pays de l'UE autre(s) que le vôtre ? [cochez une case ; une seule réponse possible]**

Oui  
Non

  

dedicated 2015

## Réception de plaintes

**6.e Dans quel(s) pays l'entreprise / les entreprises étai(en)t-elle(s) établie(s) ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]**

Autriche	Allemagne	Pays-Bas
Belgique	Grèce	Pologne
Bulgarie	Hongrie	Portugal
Croatie	Irlande	Roumanie
Chypre	Italie	Slovaquie
République tchèque	Lettonie	Slovénie
Danemark	Lituanie	Espagne
Estonie	Luxembourg	Suède
Finlande	Malte	Royaume-Uni
France		

  

dedicated 2015

## Réception de plaintes

**6.f Lorsqu'elle a reçu ces plaintes après le 20 novembre 2017, lesquels des principes de bonnes pratiques suivants faisaient l'objet d'une violation présumée ?**

[cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]

**6.f Lorsqu'elle a reçu ces plaintes après son affiliation, lesquels des principes de bonnes pratiques suivants faisaient l'objet d'une violation présumée ?**

[cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]

**CONSOMMATEURS** : les parties contractantes s'efforcent de toujours prendre en compte les intérêts du consommateur et la durabilité générale de la chaîne d'approvisionnement dans leurs relations interentreprises. Les parties contractantes s'efforcent de garantir une efficacité maximale et une optimisation des ressources dans la distribution des biens tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

**LIBERTÉ CONTRACTUELLE** : les parties contractantes sont des entités économiques indépendantes qui respectent le droit de chacun à fixer ses propres stratégie et politique de gestion, y compris la liberté de choisir en toute indépendance de s'engager ou non dans un accord.

**LOYAUTÉ** : les parties contractantes s'efforcent de se traiter mutuellement de manière responsable, en toute bonne foi et avec une diligence professionnelle.

**ACCORDS ÉCRITS** : les accords devraient revêtir la forme écrite, sauf en cas d'impossibilité ou lorsque les accords oraux sont acceptables et satisfaisants pour les deux parties. Ils doivent être clairs et transparents, prévoir autant d'éléments pertinents et prévisibles que possible et inclure les droits et les procédures de résiliation.

**PRÉVISIBILITÉ** : aucune modification unilatérale des termes du contrat n'est apportée à moins que cette éventualité ainsi que ses circonstances et conditions n'aient été convenues au préalable. Les accords devraient définir la procédure de discussion entre les deux parties pour toute modification nécessaire à la mise en œuvre de l'accord ou à la suite de circonstances imprévisibles, comme indiqué dans l'accord.

**RESPECT** : les accords doivent être respectés.

**INFORMATIONS** : les échanges d'informations se font dans le strict respect du droit de la concurrence et des autres lois en vigueur, et les parties devraient prendre des précautions raisonnables afin de s'assurer que les informations fournies sont correctes et ne sont pas trompeuses.

**CONFIDENTIALITÉ** : la confidentialité des informations doit être respectée, sauf si ces informations sont déjà publiques ou ont été obtenues par la partie destinataire, de manière indépendante, en toute légalité et de bonne foi. Toute information confidentielle est utilisée par la partie destinataire exclusivement aux fins pour lesquelles elle a été communiquée.

**RESPONSABILITÉ POUR RISQUE** : toutes les parties contractantes de la chaîne d'approvisionnement devraient supporter leurs propres risques entrepreneuriaux.

**DEMANDE JUSTIFIABLE** : les parties contractantes ne recourent pas à la menace pour obtenir des avantages injustifiés ou pour transférer un coût injustifié.

dedicated 2015

## Réception de plaintes

**6.g Quel est le statut des plaintes que votre entreprise a reçues depuis le 20 novembre 2017 ? [saisissez un nombre dans chaque case ci-dessous]**

**6.g Quel est le statut des plaintes que votre entreprise a reçues depuis son affiliation ? [saisissez un nombre dans chaque case ci-dessous]**

La/les plainte(s) a/ont été résolue(s)

La/les plainte(s) n'a/n'ont pas été résolue(s) et est/sont toujours en suspens

La/les plainte(s) n'a/n'ont pas été résolue(s) (la résolution du conflit n'a pas été possible)

dedicated 2015

## Réception de plaintes

**6.h Sur le nombre total de plaintes résolues depuis le 20 novembre 2017, quel est le mécanisme qui a permis de résoudre le conflit en dernier recours ? [veuillez indiquer le nombre de conflits résolus pour chaque mécanisme de résolution utilisé]**

**[exemple : pour résoudre une plainte, vous avez utilisé la voie commerciale, puis le service de résolution interne des conflits et enfin la médiation. La plainte a finalement été résolue par médiation. La médiation est donc considérée comme l'option qui a permis de résoudre le conflit.]**

**6.h Sur le nombre total de plaintes résolues depuis votre affiliation, quel est le mécanisme qui a permis de résoudre le conflit en dernier recours ? [veuillez indiquer le nombre de conflits résolus pour chaque mécanisme de résolution utilisé]**

[exemple : pour résoudre une plainte, vous avez utilisé la voie commerciale, puis le service de résolution interne des conflits et enfin la médiation. La plainte a finalement été résolue par médiation. La médiation est donc considérée comme l'option qui a permis de résoudre le conflit.]

	Nombre de plaintes reçues par votre entreprise qui ont été résolues depuis le <u>20 novembre 2017</u>	Nombre de plaintes reçues par votre entreprise qui ont été résolues <u>en moins de quatre mois</u>
Voie commerciale (porter l'affaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie commerciale du partenaire concerné)	<input type="text"/> plaintes	<input type="text"/> plaintes
Service de résolution interne des conflits auprès du partenaire commercial	<input type="text"/> plaintes	<input type="text"/> plaintes
Médiation	<input type="text"/> plaintes	<input type="text"/> plaintes
Arbitrage	<input type="text"/> plaintes	<input type="text"/> plaintes
Procédures juridictionnelles conformes aux règles et réglementations nationales	<input type="text"/> plaintes	<input type="text"/> plaintes

  


dedicated 2015



**Degré de satisfaction et répercussion sur les affaires**

7.a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 est la valeur la plus faible et 10 la plus élevée, indiquez le degré de satisfaction globale de votre entreprise par rapport à la SCI. [saisissez un nombre]

/10



## Degré de satisfaction et répercussion sur les affaires

---

### 7.b La SCI vous a-t-elle aidé à... [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles ; pas de réponse possible]

Améliorer la communication au quotidien avec vos partenaires commerciaux

Gérer les conflits

Améliorer les procédures internes de votre entreprise

Autre

Je ne sais pas




## Degré de satisfaction et répercussion sur les affaires

---

### 7.c Quelles difficultés avez-vous eues avec la SCI ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles ; pas de réponse possible] Votre réponse nous aidera à améliorer la SCI.

Mes partenaires commerciaux n'étant pas affiliés, je ne peux utiliser le système de la SCI

La SCI ne m'a pas aidé à résoudre les violations des principes de bonnes pratiques

La SCI ne m'a pas aidé à résoudre les conflits dus aux violations des principes de bonnes pratiques avec mes partenaires commerciaux

Je crains et/ou j'ai subi des représailles

Autre






**Les informations que vous nous fournissez resteront confidentielles. Afin de nous aider à assurer une gestion adéquate de l'enquête et à éliminer les doublons éventuels, nous vous saurions gré de nous fournir les données demandées ci-dessous.**

**Nom de l'entreprise (entreprise exploitée au niveau national) :**

**Pays :**

Autriche	Allemagne	Pays-Bas
Belgique	Grèce	Pologne
Bulgarie	Hongrie	Portugal
Croatie	Irlande	Roumanie
Chypre	Italie	Slovaquie
République tchèque	Lettonie	Slovénie
Danemark	Lituanie	Espagne
Estonie	Luxembourg	Suède
Finlande	Malte	Royaume-Uni
France		

dedicated 2015



## Conclusion

# ENQUÊTE DE MISE EN CONFORMITÉ DE LA SUPPLY CHAIN INITIATIVE - 2018

**Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez consacré et pour avoir bien voulu rassembler les données et chiffres relatifs à la mise en œuvre de la « Supply Chain Initiative – Together for good trading practices ».**

**Pour toute question sur le contenu de cette enquête, veuillez envoyer un courrier électronique à [info@supplychaininitiative.eu](mailto:info@supplychaininitiative.eu)**

**Pour toute difficulté technique, veuillez contacter [jose.arias@dedicated.be](mailto:jose.arias@dedicated.be)**

**Veillez cocher la case « Valider », puis cliquer sur « Suivant »**

Valider

---

dedicated 2015

