

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Enquête de mise en conformité de la « Supply Chain Initiative »**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *Introduction* |  |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | **La méthodologie en ligne garantit la confidentialité des réponses fournies par les entreprises. Seul l’institut de recherche aura accès au questionnaire et aux réponses des entreprises.  Un rapport européen basé sur des données anonymes consolidées sera transmis aux entreprises lorsque l’enquête sera terminée.  Veuillez remplir ce questionnaire pour le 30 septembre 2014 au plus tard.  Veuillez noter que la formulation des questions peut légèrement différer de celle utilisée dans le Cadre afin de faciliter le travail d’analyse.  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.** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | *Démographie de l’entreprise* |  |  | |

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

|  |
| --- |
| **2. Quelle est la taille de votre entreprise dans ce pays ?  salariés en 2013 [cochez une case]** |
| |  | | --- | | ≤ 250 salariés | | > 250 salariés | |

|  |
| --- |
| **Chiffre d’affaires en 2013 [cochez une case]** |
| |  | | --- | | ≤ 50 millions € | | > 50 millions € | |

|  |
| --- |
| **Bilan en 2013 [cochez une case]** |
| |  | | --- | | ≤ 43 millions € | | > 43 millions € | |

|  |
| --- |
| **3. À quel maillon de la chaîne d’approvisionnement alimentaire votre entreprise est-elle active dans ce pays ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]** |
| |  | | --- | | Agriculture | | Vente en gros | | Industrie | | Vente au détail | |

*Respect des engagements procéduraux*

|  |
| --- |
| **4. a) Une formation a-t-elle été mise en place pour assurer le respect des principes de bonnes pratiques ? [cochez une case ; une seule réponse possible]** |
| |  | | --- | | Oui | | En partie | | Non | |

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

|  |
| --- |
| **5. Quand la fin de la formation est-elle prévue ? [cochez une case ; une seule réponse possible]** |
| |  | | --- | | Avant 3 mois | | Dans 3 à 6 mois | | Dans plus de 6 mois | |

|  |
| --- |
| **6. Votre entreprise utilise-t-elle le module d’apprentissage en ligne fourni par le groupe de gouvernance et mis au point par SAI ? [cochez une case ; une seule réponse possible]** |
| |  | | --- | | Oui | | Non | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **7. Sur une échelle de 1 à 10, où 1 est la valeur la plus faible et 10 la plus élevée, évaluez le module d’apprentissage en ligne fourni par le groupe de gouvernance et mis au point par SAI. [un choix par critère]** | |

|  |
| --- |
|  |
| |  | | --- | |  | | |
| Efficacité | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Clarté | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |
| |  | | --- | |  | | |
| Utilité | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **/10** |  | |

|  |
| --- |
| **8.a) Votre entreprise a-t-elle fait part à ses partenaires commerciaux de son engagement dans le cadre de la « Supply Chain Initiative » ? [cochez une case ; une seule réponse possible]** |
| |  | | --- | | Oui | | Non | |

**b) Lesquels des moyens ci-dessous avez-vous utilisés pour faire part à vos partenaires commerciaux de l’engagement de votre entreprise envers la « Supply Chain Initiative » ?  
[cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]**

|  |
| --- |
| Lettre/courrier électronique |
| Site Internet |
| Avis écrit dans les salles de réunion |
| Clause dans les contrats |
| Mention dans le rapport annuel |
| Autre |

|  |
| --- |
| **Nous mesurons l’efficacité des solutions de résolution des conflits proposées par la « Supply Chain Initiative ».  9.a) Depuis son affiliation, votre entreprise a-t-elle déposé des plaintes auprès de partenaires commerciaux pour non-respect supposé des principes de bonnes pratiques ?** |
| |  | | --- | | Oui | | Non | |
|  |
| **9.b) Combien de plaintes votre entreprise a-t-elle déposées ? [saisissez un nombre dans la case ci-dessous]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **plaintes** | |

|  |
| --- |
| **10. Si votre entreprise a déposé des plaintes après son affiliation, quels sont les principes de bonnes pratiques dont le non-respect est supposé ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]** |
| |  | | --- | | **CONSOMMATEURS :** les parties contractantes s’efforcent de toujours prendre en compte les intérêts du consommateur et la pérennité générale de la chaîne d’approvisionnement dans leurs relations interentreprises. Les parties contractantes s’efforcent de garantir une efficience 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 commerciale, 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 commerciaux. | | **DEMANDE JUSTIFIABLE :** les parties contractantes ne recourent pas à la menace pour obtenir des avantages injustifiés ou pour transférer un coût injustifié. | |

|  |
| --- |
| **11.a) Depuis 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 | |

|  |
| --- |
|  |
| **b) À combien de reprises (par rapport au nombre total de plaintes qu’elle a déposées) ? [saisissez un nombre]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **cas** | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **12. Sur le nombre total de plaintes déposées depuis votre affiliation, combien ont été résolues et, parmi celles-ci, combien l’ont été en moins de quatre mois ? Veuillez indiquer le nombre de plaintes résolues pour chaque mécanisme de résolution des conflits utilisé. Veuillez vous assurer que le nombre de plaintes résolues corresponde au nombre de plaintes que vous avez indiqué plus haut :** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Si plusieurs mécanismes ont été utilisés, veuillez indiquer le dernier en date à avoir débouché sur la résolution du conflit.** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues depuis votre affiliation** |  | **Nombre de plaintes déposées par votre entreprise qui ont été résolues en moins de quatre mois** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Voie commerciale (porter l’affaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie commerciale du partenaire concerné) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Service de résolution interne des conflits auprès du partenaire commercial | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Médiation | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitrage | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Procédures juridictionnelles conformes aux règles et réglementations nationales | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

|  |
| --- |
| **13.a) Votre entreprise a-t-elle reçu des plaintes de partenaires commerciaux pour non-respect supposé des principes de bonnes pratiques depuis son affiliation ?** |
| |  | | --- | | Oui | | Non | |

|  |
| --- |
|  |
| **13.b) Combien de plaintes a-t-elle reçues ? [saisissez un nombre]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **plaintes** | |

|  |
| --- |
| **14. Si votre entreprise a reçu des plaintes après son affiliation, quels sont les principes de bonnes pratiques dont le non-respect est supposé ? [cochez des cases ; plusieurs réponses possibles]** |
| |  | | --- | | **CONSOMMATEURS :** les parties contractantes s’efforcent de toujours prendre en compte les intérêts du consommateur et la pérennité générale de la chaîne d’approvisionnement dans leurs relations interentreprises. Les parties contractantes s’efforcent de garantir une efficience 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 commerciale, 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 commerciaux. | | **DEMANDE JUSTIFIABLE :** les parties contractantes ne recourent pas à la menace pour obtenir des avantages injustifiés ou pour transférer un coût injustifié. | |

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **15. Sur le nombre total de plaintes reçues depuis votre affiliation, combien ont été résolues et, parmi celles-ci, combien l’ont été en moins de quatre mois ? Veuillez indiquer le nombre de plaintes résolues pour chaque mécanisme de résolution des conflits utilisé. Veuillez vous assurer que le nombre de plaintes résolues corresponde au nombre de plaintes que vous avez indiqué plus haut :** | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Si plusieurs mécanismes ont été utilisés, veuillez indiquer le dernier en date à avoir débouché sur la résolution du conflit.** | | | |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **Nombre de plaintes reçues par votre entreprise qui ont été résolues depuis votre affiliation** |  | **Nombre de plaintes reçues par votre entreprise qui ont été résolues en moins de quatre mois** |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Voie commerciale (porter l’affaire à un niveau plus élevé de la hiérarchie commerciale du partenaire concerné) | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Service de résolution interne des conflits auprès du partenaire commercial | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Médiation | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Arbitrage | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
| Procédures juridictionnelles conformes aux règles et réglementations nationales | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **plaintes** |  | |  |  |
| |  | | --- | |  | | | | |
|  | **0** |  |  |

*Degré de satisfaction et répercussion sur les affaires*

**16. Depuis votre affiliation à la « Supply Chain Initiative », votre entreprise a-t-elle remarqué une amélioration de ses activités commerciales ?  
[cochez une case ; une seule réponse possible]**

|  |
| --- |
| Oui, dans une grande mesure |
| Oui, dans une certaine mesure |
| Non |

|  |
| --- |
|  |
| **17. 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 l’initiative. [cochez une case ; une seule réponse possible]** |
| |  |  | | --- | --- | |  | **/10** | |

*Conclusion*

|  |
| --- |
| **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 | |  |  | |

|  |
| --- |
| **Votre fonction dans l’entreprise :** |
| |  | | --- | | Fonction juridique | | Ventes | | Achats | | Direction | |

**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**[**jimbert@eurocoop.coop**](mailto:jimbert@eurocoop.coop) **Pour toute difficulté technique, veuillez contacter**[**ariane.valsamis@dedicated.be**](mailto:ariane.valsamis@dedicated.be) **Veuillez cocher la case « Valider », puis cliquer sur « Envoyer »**