**Questionnaire pour les clients**

**BIENVENUE AU SONDAGE  
  
EN DÉVELOPPEMENT DURABLE**

**DE L’ENTREPRISE :** **Inscrire le nom de l'entreprise**



***DÉMARCHE BNQ 21000***

**Questionnaire pour les clients**

**INSTRUCTIONS**

L'organisation reconnait l'importance de votre participation au diagnostic en développement durable dans le cadre de la démarche BNQ 21000. Nous vous invitons à transmettre votre perception du niveau d'intégration des pratiques de développement durable au sein de votre organisation.

Vos réponses sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que pour les besoins du présent sondage.

Veuillez répondre à toutes les questions. Certaines questions sont ouvertes et d’autres sont à choix multiples.

Nous vous invitons à inscrire vos commentaires dans les espaces réservés à cette fin. Ils seront considérés avec grand intérêt lors de l'analyse des données.

***Merci de votre participation. La direction***

***L'usage du masculin désigne aussi bien le genre féminin que masculin.***

# ENJEUX TRANSVERSAUX

## Mission, vision, valeurs

1. Connaissez-vous la mission de l’organisation pour laquelle vous êtes client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Si oui, la mission a-t-elle été un critère qui a influencé votre choix comme client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Aussi, comment en avez-vous pris connaissance? Avez-vous d’autres commentaires à formuler à ce sujet?

|  |
| --- |
|  |

1. Connaissez-vous la vision de l’organisation pour laquelle vous êtes client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Si oui, la vision a-t-elle été un critère qui a influencé votre choix comme client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

1. Connaissez-vous les valeurs de l’organisation pour laquelle vous êtes client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Si oui, les valeurs ont-elles été un critère qui a influencé votre choix comme client?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

## Stratégie de l’organisation

1. Connaissez-vous les grandes orientations de développement (stratégie d’affaires) de l’organisation pour laquelle vous êtes client? **Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Si oui, comment en avez-vous pris connaissance? Avez-vous d’autres commentaires à formuler sur ce sujet?

|  |
| --- |
|  |

## L’éthique des affaires

1. Dans ses relations d’affaires avec vous, l’organisation dont vous êtes le client démontre-t-elle un comportement qu’on pourrait qualifier d’éthique en toutes circonstances?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

Si oui, cet aspect éthique influence-t-il votre choix en tant que client?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

Avez-vous des commentaires additionnels à formuler sur ce sujet?

|  |
| --- |
|  |

## Responsabilité sur les produits et les services

1. Les produits ou les services proposés par l’organisation dont vous êtes le client sont :

abordables

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

de qualité

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

fiables

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

sécuritaires

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

responsables (ex. : respect de l’environnement, produits recyclables…)

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

1. Le service à la clientèle de l’organisation dont vous êtes le client est :

bien organisé

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

rapide

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

bien encadré

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

efficace

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

équitable

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

attentif

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

transparent

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

responsable dans ses recommandations (ex. : respect de l’environnement, recyclage…)

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

1. L’information (lettres, directives, publicités, promotions, étiquetages, communications…) produite par l’organisation à votre égard est :

utile

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

lisible

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

professionnelle

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

précise

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

respectueuse

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

1. Avez-vous déjà fait appel à la garantie ou formulé une plainte relativement à un produit ou à un service de l’organisation? Si vous avez répondu « Non », « Ne sais pas » ou « Ne s’applique pas », passez à la question no 11.

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

1. La politique entourant l’application des garanties est-elle :

facile à trouver?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

facile à comprendre?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

facile à utiliser?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

bien prise en charge par l’organisation?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

1. L’organisation a-t-elle mis en place un système pour recevoir les plaintes et les réclamations?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Avez-vous déjà utilisé ce système?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

Avez-vous des commentaires à formuler à cet égard?

|  |
| --- |
|  |

1. L'organisation a-t-elle mis en place un processus pour tenir compte des commentaires de la clientèle pour améliorer ses produits ou services?

**Oui**

**Non**

**Ne sais pas**

**Ne s’applique pas**

1. L’organisation met-elle tout en œuvre pour respecter ses engagements?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

14. L’offre de produits et de services est en harmonie avec les préoccupations environnementales et sociales auxquelles l’organisation est confrontée (analyse du cycle de vie, produits et services durables, emballage minimal et recyclable, évènements écoresponsables…)?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

15. L’organisation partage-t-elle son expertise et participe-t-elle à des échanges avec ses clients dans une perspective d’amélioration continue de part et d’autre?

 **Pas du tout** **Plutôt non** **Cela dépend** **Plutôt oui** **Tout à fait** **Ne sais pas** **Ne s’applique pas**

Parmi les enjeux qui ont été traités dans le sondage, veuillez cocher les deux (2) enjeux que vous jugez les plus importants?

 Vision, mission et valeurs  
 Éthique des affaires  
 Stratégie d'affaires  
 Gouvernance  
 Responsabilité des produits et services  
 Pratiques d'approvisionnement

Quelles sont vos attentes quant aux actions futures de l’organisation sur cet enjeu?

|  |
| --- |
|  |

Avez-vous d’autres commentaires à formuler

|  |
| --- |
|  |

**Merci de votre collaboration.**