

QUESTIONS RELATIVES AU CONSOMMATEUR

La qualité des relations de l'entreprise avec ses clients est déterminante pour la pérennité de son activité. Cela relève de l'évidence pour la relation client : une entreprise qui ne gère pas sa relation avec ses clients ne peut vivre ; C'est tout aussi vrai de la relation avec les fournisseurs, qui est à gérer dans la durée, dans un souci de bon équilibre, de recherche de gains mutuels, à travers une politique d'achat soucieuse des coûts globaux plus que des seuls prix, respectueuse de principes éthiques et soucieuse du devenir des fournisseurs stratégiques.

Libellé	Critères
Procédures de réclamation	*Taux de non-conformité * Taux d'impayés : Le strict respect des réglementations est essentiel à l'équilibre financier et économique des partenaires. * Taux de satisfaction des clients : La satisfaction est évidemment un gage de sa pérennité.
Transparence et promotion de comportements responsables	*Attention portée aux conditions sociales et environnementales des fournisseurs : L'entreprise ne peut se désintéresser des conditions sociales et environnementales de ses fournisseurs, quel que soit le pays où ils opèrent. Sa responsabilité sociale est engagée et elle doit prendre les mesures appropriées pour s'assurer que les normes mondiales et locales et, plus généralement, les droits humains fondamentaux y sont respectés *Prise en compte de l'ensemble des composantes des coûts dans les achats (oui/non)