

QUESTIONNAIRE CLIENT

Vous avez fait travailler un membre certifié GLOBAL COUNCIL

Q1. Concernant la prestation du membre : avez-vous été globalement....

- Très satisfait..... 1
 Plutôt satisfait..... 2
 Plutôt pas satisfait..... 3 → poser Q2
 Pas du tout satisfait..... 4 → poser Q2

Q2. Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous n'avez pas été satisfait ?

Ecrire en clair

Q3. Diriez-vous que le membre a... ?

- Totalement respecté ses engagements 1
 Partiellement respecté ses engagements . 2 → poser Q4
 Pas du tout respecté ses engagements.... 3 → poser Q4

Q4. Pour quelles raisons n'a-t-il pas complètement respecté ses engagements ?

Ecrire en clair

Q5. Diriez-vous que le membre était... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Ne sait pas / non concerné
Aimable	1	2	3	4	5
Disponible	1	2	3	4	5
Compétent	1	2	3	4	5
Attentif à vos demandes particulières	1	2	3	4	5
Attentifs aux contraintes de votre métier, de votre secteur ¹	1	2	3	4	5
Indépendant ²	1	2	3	4	5

¹ Il a bien pris en compte les contraintes du secteur dans la réalisation de sa mission

² à votre connaissance, le membre n'a cédé à aucune influence, ni à aucune pression, de qui que ce soit, dans l'exercice de sa mission

Plus précisément, concernant l'intégrité dont a pu faire preuve le membre :

Q6. Dans le cadre de sa prestation, le membre a-t-il selon vous travaillé... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Ne sait pas / non concerné
Dans le respect des lois	1	2	3	4	5
Dans le respect des règles ou des coutumes légales de votre profession	1	2	3	4	5
Dans le respect du code déontologique de sa profession	1	2	3	4	5

Q7. Avez-vous le sentiment que le membre a travaillé dans les règles de l'art de sa profession ?

- Oui, tout à fait..... 1
 Oui, plutôt..... 2
 Non, plutôt pas..... 3
 Non, pas du tout..... 4
 Je ne sais pas 5

Q8. Parmi les phrases suivantes laquelle correspond le mieux à votre sentiment ?

- Le membre a totalement privilégié mes intérêts allant même jusqu'à négliger les siens 1
 Le membre a totalement privilégié mes intérêts sans pour autant négliger les siens..... 2
 Le membre a plutôt privilégié ses intérêts..... 3
 Le membre a totalement privilégié ses intérêts..... 4

Et concernant les informations qu'a pu vous transmettre le membre :

Q9. Concernant l'état d'avancement de sa prestation : diriez-vous que le membre vous a spontanément tenu informé... ?

- Suffisamment 1
 Pas suffisamment..... 2
 Vraiment pas suffisamment..... 3

Q10. Dans sa communication, diriez-vous... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Ne sait pas / non concerné
Le membre était précis	1	2	3	4	5
Le membre utilisait un langage simple (sans jargon)	1	2	3	4	5

Q11. A votre connaissance, le membre a-t-il rencontré des difficultés dans la réalisation de sa prestation ?

Oui..... 1 → poser Q12
 Non..... 2

Q12. Dans ce cadre, diriez-vous que le membre... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout	Ne sait pas / non concerné
Vous a <u>spontanément</u> , tenu informé de la (des) difficulté(s) rencontrée(s)	1	2	3	4	5
Vous a <u>rapidement</u> , tenu informé de la (des) difficulté(s) rencontrée(s)	1	2	3	4	5
A été <u>clair</u> dans l'explication sur l'origine de la (des) difficulté(s)	1	2	3	4	5
A été <u>transparent</u>	1	2	3	4	5

Q13. Le membre vous a-t-il transmis la charte éthique de GLOBAL COUNCIL ?

Oui..... 1 → poser Q14
 Non..... 2

Q14. A quel moment vous l'a t-il transmise ?

Au début de votre relation commerciale..... 1
 En vous communiquant son projet d'intervention/devis..... 2
 Après que vous ayez accepté de travailler avec lui et avant qu'il ne commence à travailler..... 3
 Au cours de sa prestation 4
 A la toute fin de la mission 5

Q15. A votre connaissance, le membre a-t-il respecté le secret professionnel ?

Oui..... 1
 Non..... 2
 Je ne sais pas 3

Concernant les ressources auxquelles le membre a éventuellement fait appel :

Q16. Le membre a-t-il fait intervenir des collaborateurs ?

Oui..... 1 → poser Q18 et Q19
 Non..... 2

Q17. Le membre a-t-il fait intervenir des sous-traitants ?

Oui..... 1 → poser Q20 et Q21
 Non..... 2

Q18. Diriez-vous qu'avec ses collaborateurs, le membre a eu un comportement éthique ?

- Oui, tout à fait..... 1
- Oui, plutôt..... 2
- Non, plutôt pas 3
- Non, pas du tout..... 4
- Je ne sais pas 5

Q19. Avez-vous eu le sentiment que les collaborateurs du membre avaient les mêmes valeurs que les siennes ?

- Oui, tout à fait..... 1
- Oui, plutôt..... 2
- Non, plutôt pas 3
- Non, pas du tout..... 4
- Je ne sais pas 5

Q20. Diriez-vous qu'avec ses sous-traitants, le membre avait un comportement éthique ?

- Oui, tout à fait..... 1
- Oui, plutôt..... 2
- Non, plutôt pas 3
- Non, pas du tout..... 4
- Je ne sais pas 5

Q21. Avez-vous eu le sentiment que les sous-traitants du membre avaient les mêmes valeurs que les siennes ?

- Oui, tout à fait..... 1
- Oui, plutôt..... 2
- Non, plutôt pas 3
- Non, pas du tout..... 4
- Je ne sais pas 5

Concernant la pérennité de la relation :

Q22. Avez-vous l'habitude de faire travailler des sociétés qui sont certifiées GLOBAL COUNCIL ?

- Oui, souvent..... 1 → poser Q23
- Oui, de temps en temps 2 → poser Q23
- Oui, rarement 3 → poser Q23
- Non, jamais 4

Q23. Et par rapport aux sociétés que vous faite travailler habituellement et qui ne sont pas certifiées GLOBAL COUNCIL, avez-vous senti une différence en travaillant avec un membre certifié GLOBAL COUNCIL ?

- Oui, tout à fait..... 1 → poser Q24
- Oui, plutôt..... 2 → poser Q24
- Non, plutôt pas 3
- Non, pas du tout..... 4
- Je ne sais pas 5

Q24. En mieux ou en moins bien ?

- En mieux 1
- En moins bien 2
- Je ne sais pas 3

Q25. Recommanderiez-vous ce membre certifié ?

- Oui, certainement..... 1
- Oui, probablement..... 2
- Non, probablement pas 3
- Non, certainement pas 4

Q26. Feriez-vous appel, dans le cadre de futures missions, à d'autres membres certifiés GLOBAL COUNCIL ?

- Oui, certainement..... 1
- Oui, probablement..... 2
- Non, probablement pas 3
- Non, certainement pas 4