**Questionnaire pour les clients**

**Guide d’utilisation**

**Objectif :**

|  |
| --- |
| Ce questionnaire a été élaboré afin de mesurer la perception des clients quant à la maturité des pratiques de gestion de développement durable de l’organisation. |

**Instructions :**

|  |
| --- |
| Le questionnaire des clients s’applique à toutes les personnes ou à toutes les entreprises clientes.  La personne-ressource peut utiliser cet outil de mesure de deux manières différentes :   1. Fournir une copie à la partie prenante (format électronique ou format papier) afin qu’elle puisse y répondre; 2. Utiliser le questionnaire pour le remplir lors d’une entrevue téléphonique.   Les données sont ensuite colligées manuellement et analysées.  Dans le questionnaire Web, les nombres entre parenthèses (N) représentent les différents niveaux de maturité auxquels les questions se réfèrent. Ces niveaux de maturité, au nombre de cinq (1 = Pas ou peu concerné, 2 = Réactif, 3 = Accommodant, 4 = Proactif et 5 = Générateur), sont en lien avec le modèle conceptuel à la base de la grille d’autoévaluation. Pour des renseignements sur le mode de calcul des niveaux de maturité, consultez le document nommé « 3-1-1\_Calcul-des-resultats\_Guide.docx».  Cette activité se réalise donc avec trois documents : le questionnaire, les consignes pour l’échantillonnage des parties prenantes et la méthode de calcul des résultats.  De plus, à l’aide de questions spécifiques proposées dans le questionnaire, l’organisation pourra bénéficier d’informations complémentaires :   * Connaître les attentes de la partie prenante consultée quant aux actions futures de l’organisation; * Connaître les enjeux perçus comme prioritaires selon la partie prenante consultée; * Recueillir une information additionnelle sur l’ensemble des sujets traités.   Ces informations complémentaires vous permettront de compléter plus facilement l’exercice relatif aux grilles des enjeux stratégiques (étape 4). |

**Conditions de succès :**

|  |
| --- |
| * Diversité des répondants * Souplesse pour les entrevues téléphoniques |

**Voir les documents en appui :**

|  |
| --- |
| * 2-1-1\_echantillonnage-parties-prenantes\_Outil.doc * 3-1-1\_Calcul-des-resultats\_Guide.docx * \**Manuel de pratiques de gestion du développement durable en entreprise : une approche progressive* *– en appui à la norme BNQ 21000*, Fides, Montréal, ISBN : 978-2-7621-3376-9, chapitre 2 |