

**Indagine sull'adesione alla Supply Chain Initiative**

*Introduzione*

**La metodologia dell'indagine via web garantisce la riservatezza delle risposte delle diverse imprese. Soltanto la società incaricata della ricerca potrà accedere al questionario svolto da ciascuna impresa e alle relative risposte.

Una volta completata l'indagine, verrà condiviso un rapporto europeo basato sui dati anonimi aggregati con tutte le società partecipanti.

La preghiamo di compilare il questionario entro il 30 settembre 2014.

Si prega di notare che il testo delle domande potrebbe leggermente variare rispetto a quello utilizzato nel Quadro, al fine di facilitare il lavoro di analisi.

La definizione di "Principle of Good Practice" fa riferimento ai principi di buona prassi introdotti per le relazioni verticali della filiera di approvvigionamento alimentare e adottati il 29 novembre 2011.**

*Dati dell'impresa*

**1. Per quale paese sta compilando l'indagine? [Contrassegni la casella corrispondente (è possibile una sola risposta)]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Austria |

 |

|  |
| --- |
| Germania |

 |

|  |
| --- |
| Paesi Bassi |

 |
|

|  |
| --- |
| Belgio |

 |

|  |
| --- |
| Grecia |

 |

|  |
| --- |
| Polonia |

 |
|

|  |
| --- |
| Bulgaria |

 |

|  |
| --- |
| Ungheria |

 |

|  |
| --- |
| Portogallo |

 |
|

|  |
| --- |
| Croazia |

 |

|  |
| --- |
| Irlanda |

 |

|  |
| --- |
| Romania |

 |
|

|  |
| --- |
| Cipro |

 |

|  |
| --- |
| Italia |

 |

|  |
| --- |
| Slovacchia |

 |
|

|  |
| --- |
| Repubblica ceca            |

 |

|  |
| --- |
| Lettonia |

 |

|  |
| --- |
| Slovenia |

 |
|

|  |
| --- |
| Danimarca |

 |

|  |
| --- |
| Lituania |

 |

|  |
| --- |
| Spagna |

 |
|

|  |
| --- |
| Estonia |

 |

|  |
| --- |
| Lussemburgo                 |

 |

|  |
| --- |
| Svezia |

 |
|

|  |
| --- |
| Finlandia |

 |

|  |
| --- |
| Malta |

 |

|  |
| --- |
| Regno Unito |

 |
|

|  |
| --- |
| Francia |

 |   |   |

|  |
| --- |
| **2. Quali sono le dimensioni della sua impresa nel paese indicato?dipendenti nel 2013 [contrassegni una sola casella]** |
|

|  |
| --- |
| meno di o pari a 250 |
| più di 250 |

 |

|  |
| --- |
| **Fatturato nel 2013 [contrassegni una sola casella]** |
|

|  |
| --- |
| meno di o pari a 50 milioni di euro |
| più di 50 milioni di euro |

 |

|  |
| --- |
| **Bilancio nel 2013 [contrassegni una sola casella]** |
|

|  |
| --- |
| meno di o pari a 43 milioni di euro |
| più di 43 milioni di euro |

 |

|  |
| --- |
| **3. In quale segmento dell filiera produttiva alimentare opera la sua azienda nel paese indicato? [Contrassegni le caselle corrispondenti; sono possibili più risposte]** |
|

|  |
| --- |
| Agricoltura |
| Vendita all'ingrosso |
| Produzione |
| Vendita al dettaglio |

 |

*Rispetto degli impegni operativi*

|  |
| --- |
| **4.a) Sono stati introdotti percorsi di formazione per garantire il rispetto dei Principles of Good Practice?[Contrassegni una casella; è possibile una sola risposta]** |
|

|  |
| --- |
| Sì |
| In parte |
| No |

 |

|  |
| --- |
| **b) Quanti dei suoi dipendenti sono stati formati? [Specifichi un numero]** |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **dipendenti** |  |

 |

|  |
| --- |
| **5. Quando è prevista la conclusione della formazione? [Contrassegni la casella corrispondente; è possibile una sola risposta)]** |
|

|  |
| --- |
| < 3 mesi |
| Da 3 a 6 mesi |
| > 6 mesi |

 |

**6. La sua impresa sta utilizzando il modulo di e-learning fornito dal gruppo di Governance e sviluppato da SAI?
[Contrassegni la casella corrispondente; è possibile una sola risposta]**

|  |
| --- |
| Sì |
| No |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **7. Su una scala da 1 a 10, dove 1 corrisponde a scarso e 10 a molto elevato, valuti il modulo di e-learning fornito dal gruppo di Governance e sviluppato da SAI[Una sola risposta per ogni criterio]** |

 |

|  |
| --- |
|  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Efficienza |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **/10** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Chiarezza |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **/10** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Utilità |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **/10** |  |

 |

|  |
| --- |
| **8.a) La sua azienda ha comunicato ai partner commerciali la sua partecipazione alla Supply Chain Initiative? [Contrassegni una casella; è possibile una sola risposta]** |
|

|  |
| --- |
| Sì |
| No |

 |

|  |
| --- |
| **b) Quali degli strumenti sotto elencati ha utilizzato per comunicare ai suoi partner commerciali l'impegno della sua azienda nella Supply Chain Initiative?[Contrassegni le caselle corrispondenti, sono possibili più risposte]** |
|

|  |
| --- |
| Lettera/email |
| Sito web |
| Avviso scritto nelle sale riunioni |
| Avviso scritto nei contratti |
| Menzione nel documento di bilancio |
| Altro |

 |

|  |
| --- |
| **Misuriamo ora l'efficacia delle opzioni di risoluzione delle controversie fornite dalla Supply Chain Initiative.9.a) La sua azienda ha presentato reclami nei confronti di partner commerciali per presunte infrazioni dei Principles of Good Practice dal momento della sua adesione all'iniziativa ad oggi?** |
|

|  |
| --- |
| Sì |
| No |

 |

**9.b) Quanti reclami ha sporto? [Indichi il numero nella casella sottostante]**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **reclami** |

|  |
| --- |
| **10. Quando ha sporto reclamo dopo la sua adesione, quali sono stati i principi di buona prassi oggetto della presunta infrazione?[Contrassegni le caselle corrispondenti; sono possibili più risposte]** |
|

|  |
| --- |
| **CONSUMATORI:** I partecipanti dovrebbero sempre tenere conto degli interessi dei consumatori e della sostenibilità globale della filiera di approvvigionamento nei loro rapporti BtoB. I partecipanti dovrebbero garantire la massima efficienza e ottimizzazione delle risorse nella distribuzione delle merci lungo tutta la filiera di approvvigionamento. |
| **LIBERTÀ DI CONTRATTO:** I partecipanti sono entità economiche indipendenti, che operano nel rispetto della libertà e legittimità reciproca di stabilire una propria strategia e una propria politica di gestione, nonché di decidere in piena autonomia se aderire o meno a un determinato contratto. |
| **EQUO TRATTAMENTO:** Le parti contraenti dovrebbero svolgere i loro scambi commerciali responsabilmente, in buona fede e con la dovuta diligenza professionale. |
| **CONTRATTI SCRITTI:** I contratti dovrebbero essere scritti, a meno che ciò non sia impossibile o laddove eventuali accordi verbali siano accettabili e convenienti per entrambe le parti. Dovrebbero essere chiari e trasparenti, e affrontare il maggior numero di elementi rilevanti e prevedibili, fra cui i diritti delle parti e le modalità di interruzione del contratto. |
| **PREVEDIBILITÀ:** Non saranno apportate modifiche unilaterali ai termini contrattuali se non nel caso in cui tale eventualità, e relative modalità, sia stata concordata anticipatamente. I contratti dovrebbero inoltre illustrare le modalità di discussione fra le parti di eventuali modifiche necessarie all'implementazione del contratto o dovute a circostanze imprevedibili, secondo quanto stabilito nel contratto stesso. |
| **CONFORMITÀ:** I contratti devono essere rispettati. |
| **INFORMAZIONI:** Nel caso dello scambio di informazioni, lo scambio avverrà nella stretta ottemperanza delle leggi in materia di concorrenza e delle altre leggi applicabili, e le parti faranno quanto ragionevolmente il loro potere per garantire che le informazioni fornite siano corrette e non fuorvianti. |
| **RISERVATEZZA:** La riservatezza delle informazioni va rispettata a meno che esse non siano già di dominio pubblico o siano state ottenute autonomamente dalla parte ricevente, legittimamente e in buona fede. Le informazioni confidenziali saranno utilizzate dalla parte ricevente solo per gli scopi per le quali sono state comunicate. |
| **RESPONSIBILITÀ DEI RISCHI:** Tutte le parti contraenti coinvolte nella filiera di approvvigionamento dovrebbero sostenere i propri rischi di impresa, nella misura più indicata. |
| **RICHIESTA GIUSTIFICABILE:** Nessuna parte contraente avanzerà minacce per ottenere vantaggi ingiustificati o trasferire costi ingiustificati. |

 |

|  |
| --- |
| **11.a) Dal momento della sua adesione alla Supply Chain Initiative, la sua azienda ha subito rappresaglie commerciali da partner aderenti alla stessa iniziativa dopo l'attivazione di uno dei canali di risoluzione delle controversie offerti? [Contrassegni una casella; è possibile una sola risposta]** |
|

|  |
| --- |
| Sì |
| No |

 |

**b) Quante volte (in rapporto al numero totale di reclami presentati)? [Specifichi un numero]**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **casi** |

|  |  |
| --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **12. Nella somma totale dei reclami presentati dopo la sua adesione, quanti sono stati risolti e quanti sono stati risolti in quattro mesi?Indichi un numero di risoluzioni per ogni canale di risoluzione delle dispute utilizzato. Si assicuri che il numero di risoluzioni fornito corrisponda al numero di reclami precedentemente indicato:**  |

 |

|  |
| --- |
| **Se sono stati adottati più canali, faccia riferimento all'ultimo che ha condotto alla risoluzione della controversia.** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|   | **Numero di reclami sollevati dalla sua azienda e risolti dalla sua adesione ad oggi** |   | **Numero di reclami sollevati dalla sua azienda e risolti entro quattro mesi** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|  Percorso commerciale (trasferimento del problema ad un livello superiore della gerarchia del partner commerciale) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Ufficio interno addetto alla risoluzione delle controversie del partner commerciale |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Mediazione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Arbitrato |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Metodi giurisdizionali previsti dalle leggi e dai regolamenti nazionali |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|   |  |  |  |

|  |
| --- |
| **13.a) La sua azienda ha ricevuto reclami da partner commerciali per presunte infrazioni dei Principles of Good Practice dalla sua adesione ad oggi?** |
|

|  |
| --- |
| Sì |
| No |

 |

|  |
| --- |
|  |
| **b) Quanti reclami ha ricevuto? [Specifichi un numero]** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | **reclami** |

 |

**14. Laddove la sua azienda abbia ricevuto reclami dopo la sua adesione, quali sono stati i principi di buona prassi oggetto della presunta infrazione?
[Contrassegni le caselle corrispondenti; sono possibili più risposte]**

|  |
| --- |
| **CONSUMATORI:** I partecipanti dovrebbero sempre tenere conto degli interessi dei consumatori e della sostenibilità globale della filiera di approvvigionamento nei loro rapporti BtoB. I partecipanti dovrebbero garantire la massima efficienza e ottimizzazione delle risorse nella distribuzione delle merci lungo tutta la filiera di approvvigionamento. |
| **LIBERTÀ DI CONTRATTO:** I partecipanti sono entità economiche indipendenti, che operano nel rispetto della libertà e legittimità reciproca di stabilire una propria strategia e una propria politica di gestione, nonché di decidere in piena autonomia se aderire o meno a un determinato contratto. |
| **EQUO TRATTAMENTO:** Le parti contraenti dovrebbero svolgere i loro scambi commerciali responsabilmente, in buona fede e con la dovuta diligenza professionale. |
| **CONTRATTI SCRITTI:** I contratti dovrebbero scritti, a meno che ciò non sia impossibile o laddove eventuali accordi verbali siano accettabili e convenienti per entrambe le parti. Dovrebbero essere chiari e trasparenti, e affrontare il maggior numero di elementi rilevanti e prevedibili, fra cui i diritti delle parti e le modalità di interruzione del contratto. |
| **PREVEDIBILITÀ:** Non saranno apportate modifiche unilaterali ai termini contrattuali se non nel caso in cui tale eventualità, e relative modalità, sia stata concordata anticipatamente. I contratti dovrebbero inoltre illustrare le modalità di discussione fra le parti di eventuali modifiche necessarie all'implementazione del contratto o dovute a circostanze imprevedibili, secondo quanto stabilito nel contratto stesso. |
| **CONFORMITÀ:** I contratti devono essere rispettati. |
| **INFORMAZIONI:** Nel caso dello scambio di informazioni, lo scambio avverrà nella stretta ottemperanza delle leggi in materia di concorrenza e delle altre leggi applicabili, e le parti faranno quanto ragionevolmente il loro potere per garantire che le informazioni fornite siano corrette e non fuorvianti. |
| **RISERVATEZZA:** La riservatezza delle informazioni va rispettata a meno che esse non siano già di dominio pubblico o siano state ottenute autonomamente dalla parte ricevente, legittimamente e in buona fede. Le informazioni confidenziali saranno utilizzate dalla parte ricevente solo per gli scopi per le quali sono state comunicate. |
| **RESPONSIBILITÀ DEI RISCHI:** Tutte le parti contraenti coinvolte nella filiera di approvvigionamento dovrebbero sostenere i propri rischi di impresa, nella misura più indicata. |
| **RICHIESTA GIUSTIFICABILE:** Nessuna parte contraente avanzerà minacce per ottenere vantaggi ingiustificati o trasferire costi ingiustificati. |
|

|  |
| --- |
| **15. Nella somma totale dei reclami ricevuti dopo la sua adesione, quanti sono stati risolti e quanti sono stati risolti in quattro mesi?Indichi un numero di risoluzioni per ogni canale di risoluzione delle dispute utilizzato. Si assicuri che il numero di risoluzioni fornito corrisponda al numero di reclami precedentemente indicato:**  |

 |

|  |
| --- |
| **Se sono stati utilizzati diversi canali, faccia riferimento all'ultimo, che ha condotto alla risoluzione della disputa** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|   | **Numero di reclami ricevuti dall'azienda e risolti dal momento della sua adesione ad oggi** |   | **Numero di reclami ricevuti dalla sua azienda e risolti entro quattro mesi** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|  Percorso commerciale (trasferimento del problema ad un livello superiore della gerarchia del partner commerciale) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Ufficio interno addetto alla risoluzione delle controversie del partner commerciale |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Mediazione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Arbitrato |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
| Metodi giurisdizionali previsti dalle leggi e dai regolamenti nazionali |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **reclami** |  |

 |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |
|   | **0** |  |  |

*soddisfazione ed effetti sulle attività aziendali*

|  |
| --- |
| **16. Dalla nostra adesione alla Supply Chain Initiative, la sua azienda ha percepito un miglioramento nelle prassi commerciali?[Contrassegni la casella corrispondente, è possibile una sola risposta]** |
|

|  |
| --- |
| Sì, un grande miglioramento |
| Sì, un certo miglioramento |
| No |

 |
|  |
| **17. Su una scala da 1 a 10, dove 1 corrisponde a scarso e 10 a molto elevato, indichi la soddisfazione complessiva della sua azienda nei confronti dell'iniziativa.[Contrassegni la casella corrispondente; è possibile una sola risposta]** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | **/10** |

 |

*Conclusione*

|  |
| --- |
| **Le informazioni fornite rimarranno confidenziali. Per aiutarci a garantire un'adeguata gestione dell'indagine e prevenire potenziali ripetizioni, la preghiamo di fornirci le informazioni seguenti.Nome dell'azienda (azienda operante a livello nazionale)** |
|  |

|  |
| --- |
| **Paese** |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Austria |

 |

|  |
| --- |
| Germania |

 |

|  |
| --- |
| Paesi Bassi |

 |
|

|  |
| --- |
| Belgio |

 |

|  |
| --- |
| Grecia |

 |

|  |
| --- |
| Polonia |

 |
|

|  |
| --- |
| Bulgaria |

 |

|  |
| --- |
| Ungheria |

 |

|  |
| --- |
| Portogallo |

 |
|

|  |
| --- |
| Croazia |

 |

|  |
| --- |
| Irlanda |

 |

|  |
| --- |
| Romania |

 |
|

|  |
| --- |
| Cipro |

 |

|  |
| --- |
| Italia |

 |

|  |
| --- |
| Slovacchia |

 |
|

|  |
| --- |
| Repubblica ceca            |

 |

|  |
| --- |
| Lettonia |

 |

|  |
| --- |
| Slovenia |

 |
|

|  |
| --- |
| Danimarca |

 |

|  |
| --- |
| Lituania |

 |

|  |
| --- |
| Spagna |

 |
|

|  |
| --- |
| Estonia |

 |

|  |
| --- |
| Lussemburgo                 |

 |

|  |
| --- |
| Svezia |

 |
|

|  |
| --- |
| Finlandia |

 |

|  |
| --- |
| Malta |

 |

|  |
| --- |
| Regno Unito |

 |
|

|  |
| --- |
| Francia |

 |   |   |

 |

|  |
| --- |
| **In che settore opera all'interno della sua azienda?** |
|

|  |
| --- |
| Legale |
| Vendite |
| Procurement |
| Istituzionale |

 |

**Grazie per il tempo che ci ha dedicato e per il suo contributo nella raccolta di dati e informazioni relativi all'attuazione della Supply Chain Initiative. - Insieme, per buone prassi commerciali.

In caso di domande sul contenuto dell'indagine, può inviare un'e-mail a****jimbert@eurocoop.coop** **In caso i problemi tecnici, può contattare****ariane.valsamis@dedicated.be** **Contrassegni la casella "Convalida" e prema "Invio"**