

Rapport de contrôle et fiches de synthèse de la performance sociale et environnementale

Evaluation de la performance sociale et environnementale de plus de 300 familles de produits et 150 familles d'achats de services

Etudes sectorielles et guides de bonnes pratiques achats sur chaque famille d'achats

Qualification et d'évaluation des fournisseurs du Rêve du Dogon au regard de leur performance coeur de métier et de leur niveau de conformité aux conditions d'exécution prévues dans les contrats (suivi marché)

Evaluation du Rêve du Dogon au regard de sa maturité sur les principaux enjeux engageant leur responsabilité RSE

Qualification et évaluation du Rêve du Dogon au regard de son niveau de conformité règlementaire,

Prestation de collecte, stockage et gestion de l'information fournisseurs

Profil du fournisseur



LE RÊVE DU DOGON
Communication par l'objet
contacts@revedudogon.com

Secteur d'activité : Commerce de gros et de détail
Raison sociale : LE REVE DU DOGON
Catégorie juridique : Société commerciale

Dernière évaluation : 20/06/2014 15:45:00 (Contrôlé ACE)

Analyse financière

Chiffre d'affaires : NC

Dépendance économique : NC

Marge : NC

Taux d'endettement :



Année de mise à jour des données : NC

Accédez à l'information sur plus de 100 millions d'entreprises dans le monde :
[Cliquez ici](#)

Note contrôlée

96/100

	Secteur d'activité	Général
Note maximale	96/100	96/100
Note moyenne	93/100	93/100
Note minimale	90/100	90/100

Note auto-déclarée

96/100

	Secteur d'activité	Général
Note maximale	96/100	96/100
Note moyenne	93/100	93/100
Note minimale	90/100	90/100

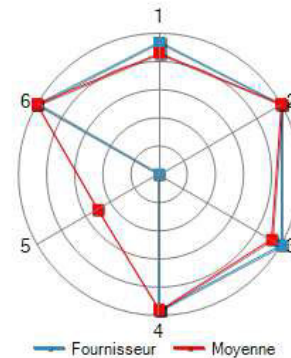
Documents administratifs

Conformités réglementaires :

Exigences client :

Positionnement sectoriel

- 1 - Matières-Substances
- 2 - Référencement catalogue
- 3 - Emballages
- 4 - Engagement de l'entreprise
- 5 - Transport
- 6 - Relation client

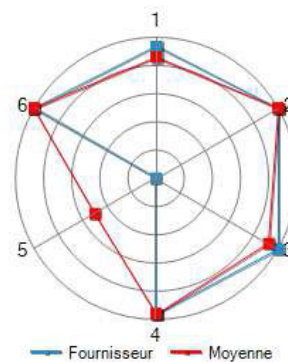


Positionnement par thème

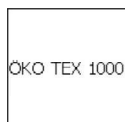
	Secteur d'activité	Classement	Général	Classement	Note
Matières-Substances	86	=	86	=	93
Référencement catalogue	100	=	100	=	100
Emballages	93	=	93	=	100
Engagement de l'entreprise	96	=	96	=	96
Transport	50	--	50	--	0
Relation client	100	=	100	=	100

Positionnement général

- 1 - Matières-Substances
- 2 - Référencement catalogue
- 3 - Emballages
- 4 - Engagement de l'entreprise
- 5 - Transport
- 6 - Relation client



Labels



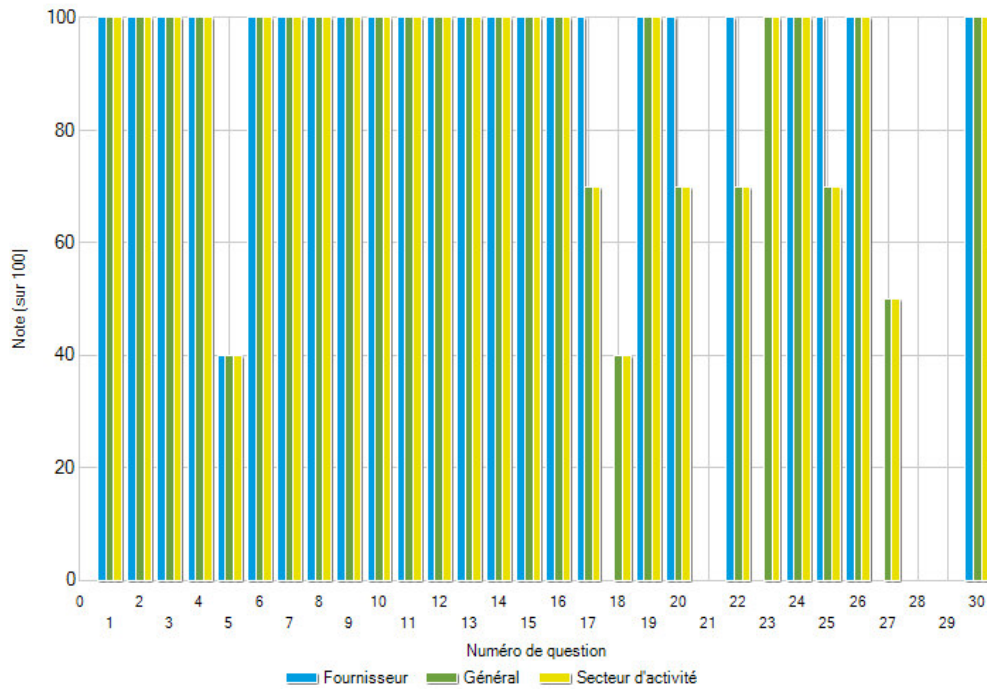
Etat

Evaluation contrôlée client

Evaluation contrôlée ACE

Indice de confiance ACE ●

Positionnement par question



Engagement de l'entreprise

- 1 - Respect de la réglementation REACH et CE N°1272 /2008
- 2 - Respect des principes de l'OIT
- 3 - Engagement dans SA8000, ILO-OSH 2001 et OHSAS 18001
- 4 - Engagement dans un système de management environnemental
- 5 - Label Q Qualiserv®
- 6 - Adhésion à des fédérations ou associations professionnelles

Référencement catalogue

- 7 - Pertinence des produits dits "verts" du référencement
- 8 - Critères développement durable de sélection du référencement
- 9 - Affichage des auto-déclarations environnementales
- 10 - Conformité des auto-déclarations environnementales
- 11 - Impact des supports de communication

Matières-Substances

- 12 - Choix de l'imprimerie pour le marquage du produit
- 13 - Toxicité des encres pour le marquage du produit
- 14 - Certification des équipements électriques et électroniques
- 15 - Traçabilité du bois présent dans les produits
- 16 - Origine du plastique présent dans les produits
- 17 - Certification des produits alimentaires
- 18 - Certification des produits à base de textile
- 19 - Présence de Cadmium dans le métal et son revêtement
- 20 - Présence de métal recyclé
- 21 - Absence de dérivés halogénés dans les produits
- 22 - Présence de matières recyclées dans les produits
- 23 - Conformité de l'étiquetage biodégradable du produit
- 28 - Caractéristiques Made in France
- 29 - PRU Made in France

Emballages

- 24 - Absence de PVC et PS dans l'emballage primaire (emballage de vente)
- 25 - Séparabilité de l'emballage primaire (emballage de vente)
- 26 - Présence de matière recyclée dans l'emballage primaire (emballage de vente)

Transport

- 27 - Impacts liés au transport

Relation client

- 30 - Satisfaction des clients

Critères

Critères essentiels

- ✔ L'entreprise travaille avec des importateurs ayant mis en place et garantissant la mise en place chez leurs fournisseurs d'un respect de la réglementation REACH (sur la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances chimiques et des mélanges) ainsi que le règlement (CE) N°1272/2008 qui intègre les critères de classification et les règles d'étiquetage du système général harmonisé des Nations Unies.
- ✔ Dans la sélection de ses fournisseurs, l'entreprise vérifie systématiquement qu'ils respectent les 4 principes et droits fondamentaux au travail, tirés de la déclaration de l'OIT (1- Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective ; 2- Elimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire; 3- Abolition effective du travail des enfants; 4- Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession).
- ✔ L'entreprise travaille avec des importateurs respectant et garantissant le respect par leurs fournisseurs des exigences propres aux normes SA8000, ILO-OSH 2001, OHSAS 18001 ou équivalent.
- ✔ L'entreprise travaille avec des importateurs ayant mis en place et garantissant la mise en place chez leurs fournisseurs d'un Système de Management Environnemental (SME) ISO 14001 ou EMAS.
- ✔ L'entreprise qualifie la pertinence environnementale et sociale d'un produit à intégrer dans leur référencement catalogue en indiquant que les produits sont titulaires d'un ou plusieurs labels officiels et les fournisseurs titulaires d'une ou plusieurs certifications reconnues.
- ⚠ L'entreprise qualifie la pertinence environnementale et sociale d'un produit à intégrer dans leur référencement catalogue en indiquant que les produits sont autoproclamés "écologiquement ou socialement correct" par le fabricant.
- ✔ L'entreprise qualifie la pertinence environnementale et sociale d'un produit à intégrer dans leur référencement catalogue en indiquant que les produits répondent à un cahier des charges préétabli avec éléments probatoires.
- ⚠ L'entreprise qualifie la pertinence environnementale et sociale d'un produit à intégrer dans leur référencement catalogue en indiquant que les critères et appréciations sont établis en interne.
- ✔ Les critères de sélection de l'entreprise pris en compte pour leur référencement sont basées sur l'origine des matières composant le produit.
- ✔ Les critères de sélection de l'entreprise pris en compte pour leur référencement sont basées sur la durabilité du produit.
- ✔ Les critères de sélection de l'entreprise pris en compte pour leur référencement sont basées sur la présence de matières recyclées.
- ✔ Les critères de sélection de l'entreprise pris en compte pour leur référencement sont basées sur les conditions éthiques de fabrication.
- ✔ Les critères de sélection de l'entreprise pris en compte pour leur référencement sont basées sur la recyclabilité du produit en fin de vie.
- ✔ L'entreprise met en avant les labels et référentiels environnementaux pour les différents produits, au regard de la norme ISO 14024 sur les marquages et déclarations environnementaux, pour identifier clairement les produits les plus respectueux de l'environnement.
- ✔ Les produits sont étiquetés conformément à la norme ISO 14021 (Marquage et déclarations environnementaux – Auto-déclarations environnementales (Étiquetage de type II)).
- ✔ L'entreprise respecte les principes de l'éco-communication (bien choisir son support, document papier ou électronique, optimiser la mise en page, choisir le format optimal, nombre et type de couleurs, limiter les aplats et textes en défoncé, etc...).
- ✔ L'entreprise a dématérialisé les supports afin de réduire l'impact engendré par les supports de communication sur les objets publicitaires..
- ✔ L'entreprise imprime sur des supports recyclés et/ou certifiés.
- ✔ L'entreprise sélectionne son imprimeur sur des critères environnementaux (Imprimerie certifiée Imprim'Vert, Print Environnement ou équivalent).
- ✔ Le marquage des produits a été réalisé par une imprimerie ayant mis en place une bonne gestion des déchets dangereux, la sécurisation de stockage des liquides dangereux, la non utilisation des produits toxiques et la sensibilisation environnementale auprès de la clientèle.
- ✔ L'entreprise s'assure que les matières premières listées ci-dessous ne sont pas employées dans les encres et produits annexes utilisés pour le marquage. Il s'agit des produits cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégorie 1 ou 2. Sont aussi écartés les colorants et pigments composés d'antimoine, d'arsenic, de cadmium, de chrome (VI), de plomb, de mercure, de sélénium.
- Non concerné, pas de produits estampillés « Made in France »
- Non concerné, pas de produits estampillés « Made in France »

Critères secondaires

- ⚠ L'entreprise n'est pas certifiée Q Qualiserv® mais elle atteste avoir mis en place toutes les spécificités liées à son métier et prises en compte dans Q QualiServ®.
- ✔ L'entreprise est membre du 2FPCO (Fédération Française des Professionnels de la Communication par l'objet) ou de l'EPPA (European Promotional Products Association).
- ✔ L'entreprise propose plus de 30 % d'équipements électriques et/ou électroniques qui possèdent des innovations technologiques permettant une consommation énergétique plus respectueuse de l'environnement (énergie solaire, énergie mécanique, etc...).
- ✔ L'entreprise propose plus de 50 % de produits à base de bois issus de forêt gérées durablement (certifié FSC ou PEFC).
- ✔ L'entreprise propose plus de 60 % d'articles de papeterie certifiés FSC et/ou PEFC ou titulaires d'un label ou

référentiel environnemental (Ecolabel européen, NF environnement, Paper by nature, Blauer Engel, etc...).

- L'entreprise propose plus de 30 % de produits à base de plastique recyclé.
- Non concerné, nous ne proposons pas de produits alimentaires dans notre référencement
- L'entreprise propose plus de 30 % de produits à base de textile qui proviennent du commerce équitable et/ou issus de l'agriculture biologique et/ou certifiés OEKO TEX ou équivalent.
- L'entreprise propose plus de 20 % de produits à base de métal qui proviennent d'une filière de recyclage à hauteur d'au moins 50 % pour l'aluminium et au moins 20 % pour les autres métaux.
- L'entreprise propose des produits à base de composés organiques halogénés (dérivés chlorés, bromés, PVC, etc...).
- L'entreprise propose plus de 30 % de produits à base de matière recyclée.
- Non concerné, nous ne proposons pas de produits étiquetés biodégradable
- L'emballage primaire du produit n'est pas constitué de polychlorure de vinyle (PVC) et/ou de polystyrène (PS).
- Les différentes parties de l'emballage primaire sont facilement séparables en éléments d'une seule matière et 100 % recyclable.
- L'emballage primaire contient plus de 60 % de matière recyclée.
- L'entreprise n'a mis en place aucune action visant à réduire l'impact lié au transport et à la logistique des produits proposés.
- L'entreprise a mis en place un indicateur de performance qui permet d'enregistrer et de prendre en compte les réclamations dans le but de mesurer la satisfaction des usagers (clients).

Légende

- Point fort
- Point faible
- Point neutre
- Non concerné
- Non concerné (mais comptabilisé)



Copyright 2013 - Tous droits réservés - Termes légaux

Rapport de contrôle : QM_Objets publicitaires : sociétés spécialisées en communication par l'objet

Fournisseur concerné : LE REVE DU DOGON

Date du contrôle : 20/06/2014 15:44:59

Indice de confiance ACE : ■

Nom du contrôleur : Pelerin Johanna

Note contrôlée : 96/100

Note auto-déclarée : 96/100

Question	Réponse fournisseur	Réponse contrôlée	Modes de preuve	Réponse validée	Commentaire
1. Travaillez-vous avec des importateurs ayant mis en place et garantissant la mise en place chez leurs fournisseurs d'un respect de la réglementation REACH(sur la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances chimiques et des mélanges) ainsi que le règlement (CE) N°1272/2008 qui intègre les critères de classification et les règles d'étiquetage du système général harmonisé des Nations Unies ?	Oui		- Attestation sur l'honneur - Descriptif des différentes actions mises en place pour s'assurer du respect de la réglementation chez l'importateur du produit et son fabricant	Oui	L'ensemble des pièces jointes à cette question atteste du fait que l'entreprise travaille avec des fournisseurs respectant la réglementation REACH et le règlement CE N°1272/2008.
2. Dans la sélection de vos fournisseurs (importateurs et fabricants des produits), vérifiez-vous systématiquement qu'ils respectent les 4 principes et droits fondamentaux au travail, tirés de la déclaration de l'OIT (1- Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective ; 2- Elimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire; 3- Abolition effective du travail des enfants; 4- Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession) ?	Oui		- Questionnaire de sélection des fournisseurs intégrant ce critère	Oui	L'entreprise souhaite s'engager dans une démarche de Responsabilité Sociétale de son Entreprise (RSE). Pour cela depuis début juin, l'entreprise a sollicité ses fournisseurs stratégiques à travers un questionnaire RSE afin de vérifier leur engagement notamment sur les principes et droits fondamentaux au travail, tirés de la déclaration de l'OIT.
3. Travaillez-vous avec des importateurs respectant et garantissant le respect par leurs fournisseurs des exigences propres aux normes sociales SA 8000, et santé/sécurité au travail ILO-OSH 2001, OHSAS 18001 ou équivalent ?	Oui		- Signature d'une charte d'engagement par les fournisseurs	Oui	Certaines entreprises répondent aux exigences de la norme SA8000, d'autres ont mis en place une charte d'éthique ou de conduite reprenant les exigences des normes sociales, santé, sécurité devant être signée par leurs fournisseurs ou partenaires. De plus, la BSCI a mis en place une plate-forme mondiale commune pour toutes les sociétés européennes désireuses de répondre à un système de gestion des normes sociales et environnementales. Être membre de la BSCI est un engagement de traçabilité des fournisseurs et une mise en commun des informations suite aux audits réalisés.
4. Travaillez-vous avec des importateurs ayant mis en place et garantissant la mise en place chez leurs fournisseurs d'un Système de Management Environnemental (SME) ISO 14001 ou EMAS ?	Oui		- Questionnaire de sélection des fournisseurs intégrant ce critère	Oui	En effet, les importateurs et leurs fournisseurs sont certifiés ISO 14001.
5. Etes-vous titulaire du label Q Qualiserv® ?	Non, mais je certifie avoir mis en place toutes les spécificités liées à notre métier et prises en compte dans Q QualiServ®			Oui	-

6. Etes-vous membre de la 2FPCO (Fédération Française des Professionnels de la Communication par l'Objet) ou de l'EPPA (European Promotional Products Association) ou d'une autre fédération ou association professionnelles ?	Oui		- certificat d'adhésion à l'association	Oui	L'entreprise est membre de la 2FPCO et est membre du bureau.
7. Comment qualifiez-vous la pertinence environnementale et sociale d'un produit à intégrer dans votre référencement catalogue ?	Produits titulaires d'un ou plusieurs labels officiels, fournisseurs titulaires d'une ou plusieurs certifications reconnues		- Liste des labels et référentiels officiels sur lesquels vous vous appuyez pour votre référencement	Oui	L'entreprise s'appuie sur des référentiels et des labels (par exemple Label GOTS pour les produits textiles).
	Produits autoproclamés « écologiquement ou socialement correct » par le fabricant		- Exemple de produits référencés "auto proclamés"	Oui	L'entreprise REVE DU DOGON prends en considération les fiche d'évaluation produit de ses fournisseurs.
	Produits répondant à un cahier des charges préétabli avec éléments probatoires			Oui	Le système ETIKEKO permet de valider cette réponse.
	Critères et appréciations établis en interne			Oui	Le système ETIKEKO permet de valider cette réponse.
8. Quelles sont les critères de sélection pris en compte pour votre référencement ?	Origine des matières composant le produit (Origine pétrolière, renouvelable, etc...)		- Liste des labels et référentiels officiels sur lesquels vous vous appuyez pour votre référencement	Oui	La conception fait partie d'un des critères de sélection. (voir fiche ETIKEKO)
	Durabilité du produit		- Liste des labels et référentiels officiels sur lesquels vous vous appuyez pour votre référencement	Oui	La durabilité fait partie d'un des critères de sélection. (voir fiche ETIKEKO)
	Présence de matières recyclées			Oui	La présence de matières recyclées fait partie d'un des critères de sélection. (voir fiche ETIKEKO).
	Conditions éthiques de fabrication			Oui	Les conditions éthiques font parties des critères de sélection.
	Recyclabilité du produit en fin de vie			Oui	La fin de vie du produit fait partie d'un des critères de sélection. (voir fiche ETIKEKO).
9. Mettez-vous en avant les labels et référentiels environnementaux pour les différents produits, au regard de la norme ISO 14020, étiquettes et déclarations environnementales - principes généraux, pour identifier clairement les produits les plus respectueux de l'environnement ?	Oui		- Quelques exemples tirés de votre catalogue - Lien internet vers le catalogue	Oui	Le catalogue produit met en avant les notes ETIKEKO.
10. Les produits sont-ils étiquetés conformément à la norme ISO 14021 ? (Marquage et déclarations environnementaux – Auto-déclarations environnementales (Étiquetage de type II) ?	Oui		- Quelques exemples tirés de votre catalogue	Oui	L'auto déclarations environnementales est conforme.
11. Quelles actions avez-vous entrepris afin de réduire l'impact engendré par vos supports de communication sur les objets publicitaires ?	Respect des principes de l'éco-communication (bien choisir son support, document papier ou électronique, optimiser la mise en page, choisir le format optimal, nombre et type de couleurs, limiter les aplats et textes en défoncé, etc...)		- Liste des principes d'éco-communication que vous vous engagez à respecter	Oui	Le mode de preuve joint n'est pas en relation avec la question et aucun autre mode de preuve ne peut valider cette affirmation.
	Dematérialisation des supports			Oui	Le catalogue est disponible en ligne. Aucun support papier de communication n'est physique.

11. Quelles actions avez-vous entreprises afin de réduire l'impact engendré par vos supports de communication sur les objets publicitaires ?	Impressions sur supports recyclés et/ou certifiés		- Liste des produits utilisés (marque + grammage)	Oui	Un mail confirme que le catalogue est imprimé sur papier labellisé FSC, s'il doit être imprimé. Sinon aucun support papier de communication n'est physique.
	Choix de l'imprimeur sur des critères environnementaux (Imprimerie certifiée Imprim'vert, etc...)			Oui	L'imprimerie tirant le catalogue est certifiée ISO 14001.
12. Le marquage des produits est-il réalisé par une imprimerie ayant mis en place une bonne gestion des déchets dangereux, la sécurisation de stockage des liquides dangereux, la non utilisation des produits toxiques et la sensibilisation environnementale auprès de la clientèle ?	Oui		- Copie de la certification Imprim'Vert ou Print environnement de l'imprimeur - Attestation de conformité	Oui	Les échanges de mail confirme que les fournisseurs de marquage ont mise en place des actions spécifiques face aux risques pouvant être engendrés par certains produits, substances, ect...
13. Vous assurez-vous que les matières premières listées ci-dessous ne sont pas employées dans les encres et produits annexes utilisés pour le marquage. Il s'agit des produits cancérigènes, mutagènes ou toxiques pour la reproduction de catégorie 1 ou 2. Sont aussi écartés les colorants et pigments composés d'antimoine, d'arsenic, de cadmium, de chrome (VI), de plomb, de mercure, de sélénium ?	Oui		- Fiche de données de sécurité (FDS) des encres utilisées - Attestation de conformité	Oui	Les échanges de mail confirme que les fournisseurs de marquage n'emploient pas ces substances.
14. Proposez-vous des équipements électriques et/ou électroniques qui possèdent des innovations technologiques permettant une consommation énergétique plus respectueuse de l'environnement (énergie solaire, énergie mécanique, etc...)?	Oui, plus de 30 % des équipements électriques et/ou électronique du référencement possèdent des innovations technologiques répondant à ce critère		- Certification des produits, notices de fonctionnement	Oui	En effet, par exemple des chargeurs solaires ou des dynamos solaires sont référencés.
15. Proposez-vous des produits à base de bois issus de forêts gérées durablement (certifié FSC ou PEFC) ?	Oui, plus de 50 % des produits à base de bois répondent à ce critère		- Certification du fournisseur	Oui	Sont référencés dans le catalogue des produits à base de bois issus de forêts gérées durablement
16. Proposez-vous des articles de papeterie certifiés FSC et/ou PEFC ou titulaires d'un label ou référentiel environnemental (Ecolabel européen, NF environnement, Paper by nature, Blauer Engel, etc...)?	Oui, plus de 60 % des articles de papeterie répondent à ce critère		- Certification du fournisseur	Oui	Sont référencés dans le catalogue dds articles de papeterie certifiés FSC et/ou PEFC ou titulaires d'un label ou référentiel environnemental
17. Proposez-vous des produits à base de plastique recyclé ?	Oui, plus de 30 % des produits à base de plastique répondent à ce critère		- Attestation sur l'honneur de l'utilisation de matière recyclée dans la fabrication du produit.	Oui	Sont référencés dans le catalogue des produits à base de plastique recyclé.
18. Proposez-vous des produits alimentaires issus du commerce équitable ou certifiés AB ou équivalent ?	Non concerné, nous ne proposons pas de produits alimentaires dans notre référencement		- Attestation sur l'honneur	Oui	-
19. Proposez-vous des produits à base de textile qui proviennent du commerce équitable et/ou issus de l'agriculture biologique et/ou certifiés OEKO TEX ou équivalent ?	Oui, plus de 30 % des produits à base de textile proposés répondent à ce critère		- Certification des produits référencés dans cette catégorie	Oui	La réponse est validée grâce à d'autres modes de preuves provenant des fournisseurs.
20. Proposez-vous des produits à base de métal qui proviennent d'une filière de recyclage à hauteur d'au moins 50% pour l'aluminium et au moins 20% pour les autres métaux ?	Oui, plus de 20 % des produits à base de métal proposés répondent à ce critère		- Attestation sur l'honneur de l'utilisation de matière recyclée dans la fabrication du produit.	Oui	Sont référencés dans le catalogue des produits à base d'aluminium recyclé.

21. Proposez-vous des produits à base de composés organiques halogénés (dérivés chlorés, bromés, PVC, etc...) ?	Oui			Oui	-
22. Proposez-vous des produits à base de matière recyclée ?	Oui, plus de 30 % des produits répondent à ce critère		- Attestation sur l'honneur d'absence de ces substances	Oui	Sont référencés dans le catalogue des produits à base de matière recyclée.
23. Concernant les produits étiquetés biodégradables, vous assurez-vous qu'ils sont conformes à la norme EN 13432 (présomption de biodégradation) ainsi qu'à la norme ISO 14852 (tests de biodégradation) ?	Non concerné, nous ne proposons pas de produits étiquetés biodégradable			Oui	-
24. L'emballage primaire (emballage de vente) du produit est-il constitué de polychlorure de vinyle (PVC) et/ou de polystyrène (PS) ?	Non			Oui	La réponse est validée, la page 5 du catalogue faisant référence au conditionnement valide cela.
25. Les différentes parties de l'emballage primaire (emballage de vente) sont-elles facilement séparables en éléments d'une seule matière et 100% recyclable ?	Oui, les éléments sont séparables en une seule matière 100 % recyclable		- Fiche technique de chaque emballage	Oui	La réponse est validée, la page 5 du catalogue faisant référence au conditionnement valide cela.
26. L'emballage primaire (emballage de vente) contient-il de la matière recyclée ?	Oui, l'emballage primaire contient plus de 60 % de matière recyclée (en masse)		- Certificat de conformité de la part du fournisseur d'emballage	Oui	La réponse est validée, la page 5 du catalogue faisant référence au conditionnement valide cela.
27. Avez-vous mis en place des actions visant à réduire l'impact lié au transport et à la logistique des produits proposés ?	Aucune action de réalisée en vue de réduire l'impact lié au transport et à la logistique des produits			Oui	-
28. Les produits estampillés « Made in France » prennent-ils leurs caractéristiques essentielles en France ?	Non concerné, pas de produits estampillés « Made in France »			Oui	-
29. Les produits estampillés « Made in France » ont-ils 50% à 100% du prix de revient unitaire (PRU) qui sont acquis en France ?	Non concerné, pas de produits estampillés « Made in France »			Oui	-
30. Avez-vous mis en place un indicateur de performance qui permettrait d'enregistrer et de prendre en compte les réclamations dans le but de mesurer la satisfaction des usagers (clients) ?	Oui		- Baromètre de satisfaction - Résultat d'enquêtes relatives à la satisfaction client	Oui	Les usagers ont été sollicité pour répondre à un questionnaire. Les résultats du questionnaire ont été exploré afin d'en faire un indicateur de performance.