

NOUS NOUS AMELIORONS GRACE A VOUS...

Le présent questionnaire vous est destiné afin d'identifier le degré d'efficacité de notre prestation ainsi que le potentiel d'amélioration de notre système national de certification.

Ainsi, nous vous prions de répondre avec sincérité et de commenter le plus souvent vos réponses de manière factuelle en citant éventuellement des exemples d'illustration.

Pour nous permettre d'évaluer votre appréciation, nous vous demandons de choisir un chiffre sur l'échelle de 1 à 10 prévue.

Identification de l'entreprise

Nom de l'organisme :

Principaux clients :

.....
.....

Axes d'évaluation

I. Activité pré-audit

1- Les informations transmises tout au long du processus de certification et de suivi sont-elles :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
complètes					incomplètes				

2- L'accueil du personnel administratif correspondant est :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Bon			Moyen				Mauvais		

3- Le personnel administratif correspondant est disponible :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Toujours		Souvent			Parfois		Rarement		

4- Le délai de désignation des auditeurs est :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Correct			Moyen				Long		

5- Le délai de communication du plan d'audit est :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Correct			Moyen				Long		

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Oui					Non				

10- Expliquent-ils les constats non satisfaisants de manière à vous faciliter l'identification des actions correctives et préventives appropriées :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Oui			Parfois				Non		

11- Si vous avez été audité au moins deux fois par les auditeurs SNIMA, comment évaluez-vous chaque prestation d'audit par rapport à la précédente ?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Meilleure			Identique				Moins bonne		

12- Si vous avez été déjà audité par un autre organisme, comment évaluez-vous la prestation d'audit de SNIMA :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Meilleure			Identique				Moins bonne		

Commentaires généraux (exemples...):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

III- Activité post-audit :

1- Le délai fixé pour votre réponse aux écarts (10 jours), est-il :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
correct			moyen				Court		

2- Le délai de la communication de la décision est:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
correct			moyen				long		

3- Le délai de la communication du rapport d'audit est:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
correct			moyen				long		

4- Le délai de la préparation du certificat est :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
correct			moyen				long		

Commentaires généraux (exemples...):

.....

.....

.....

.....

.....

IV- Satisfaction globale

1- Recommanderiez-vous la certification MCI/SNIMA à une autre entreprise :

Oui **Non**

Veillez indiquer les raisons :

.....

.....

2- Choisiriez-vous le système national pour la certification d'autre sites de votre entreprise ou pour un autre type de reconnaissance du site certifié :

Oui **Non**

Veillez indiquer les raisons :

.....

.....

V- Merci de formuler vos remarques ou suggestions d'amélioration

