

Questionnaire d'évaluation du système national de certification des produits

Informations générales

Ce questionnaire a pour objectif d'identifier le potentiel d'amélioration du système national de certification des produits.

Notre interlocuteur étant le titulaire de la marque NM, sa collaboration nous permettra de corriger nos écarts et d'aboutir ainsi à sa satisfaction en matière de prestation de service.

Afin d'aller de l'avant dans notre système, nous demandons au titulaire de la marque NM de répondre sincèrement et de ne pas hésiter à donner des exemples particuliers s'il y'a lieu. Les cas concrets décrits nous permettraient de mieux cerner les dysfonctionnements pour les éliminer avec célérité et efficacité.

I. Identification de la société

Nom de la société (optionnel):

Produit certifié et sa marque commerciale.....

Normes marocaines de référence.....

Durée de la certification :

II. Axes d'évaluation

1. Administration

1.1- Comment percevez-vous les délais de traitement de vos dossiers :

- Désignation des agents de vérification

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

- Communication de la décision

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

1.2- Les informations transmises tout au long du processus de suivi de votre certification sont-elles :

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

Si la réponse est « incomplètes », prière d'indiquer les informations nécessaires non transmises :

.....
.....
.....

1.3- Le personnel administratif correspondant est-il disponible

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

Si la réponse est « parfois » ou « rarement », veuillez indiquer la raison :

.....
.....
.....

2. Communication

2.1- Le personnel administratif correspondant est-il en ce qui concerne :

a. l'accueil :

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

b. les modalités d'accès à la DQN (enregistrement à l'entrée, l'attente au téléphone) :

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

c. la communication et l'information :

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

d. l'efficacité :

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

2.2- La communication avec les agents de vérification est-elle en général :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Facile		difficile				Très difficile			

Exemples éventuels :

.....
.....
.....

3. Professionnalisme

3.1- Que pensez-vous du niveau de connaissance technique des agents de vérification qui vous sont proposés

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

Exemples éventuels :

.....
.....
.....

3. - Comment jugez - vous leurs investigations en vérification :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Profondes			Moyennes				Superficielles		

Exemples éventuels :

.....
.....

3.3- Sont-ils objectifs dans leurs déductions :

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

Exemples éventuels :

.....
.....

3.4- Conserveront-ils l'impartialité et l'indépendance exigées pour un agent de vérification tierce partie (S'interdisent-ils par exemple d'offrir ou de recommander des prestations de conseils ou de proposer ou d'envisager d'autres formes de partenariats tout au long du processus de la visite) :

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

Exemples éventuels :

.....
.....

3.5- Que pensez-vous de la prestation du laboratoire réalisant les essais de conformité de vos produits aux normes marocaines les concernant

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
Bonne			Moyenne				Mauvaise		

Commentaires éventuels :

.....
.....
.....

4. Assistance

4.1- Les agents de vérification fournissent-ils des suggestions globales d'amélioration :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Oui Non

Exemples éventuels :

.....
.....

4.2- 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

Exemples éventuels :

.....
.....

5. Ordre d'importance

Prière de classer les axes d'évaluation par ordre d'importance en attribuant le numéro 1 à l'axe le plus important :

- Administration
- Communication
- Professionnalisme
- Assistance

6. Satisfaction globale

6.1- Avez vous atteint les objectifs visés par l'acquisition du droit d'usage de la marque NM pour vos produits

Oui Non

Si oui, comment :

.....
.....
.....

Si non, veuillez indiquer les raisons :

.....
.....
.....

Que recommanderiez -vous pour atteindre ces objectifs

.....
.....
.....

6.2- Choisiriez-vous le système national pour la certification d'autres produits fabriqués par votre société ou pour un autre type de certification (ISO 9001, ISO 14001,...):

Oui Non

Veillez indiquer les raisons :

.....
.....

6.3 - Recommanderiez-vous la certification MCI/SNIMA à une autre société:

Oui Non

Veillez indiquer les raisons :

.....
.....

7. Vous êtes-vous déjà adressé à un autre organisme certificateur

Oui Non

Si oui, lequel :.....

Veillez indiquer les raisons qui ont motivé votre choix :

.....
.....
.....
.....
.....

8. Merci de formuler vos remarques ou suggestions d'amélioration :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

