

Enquête de satisfaction des usagers

Cette enquête est effectuée dans le cadre de la démarche qualité de la Direction des Affaires Maritimes avec pour objectif l'amélioration du service par la prise en compte de vos appréciations et commentaires éventuels. Nous vous remercions du temps consacré au renseignement de ce formulaire pour ce qui concerne le processus relatif au **code ISM (code international de gestion de la sécurité)**. Si la réponse à la question posée n'est pas "très bien" ou "bien", merci d'explicitier en commentaires les raisons de cette appréciation.

Quelques informations sur vous

Quel type de flotte avez-vous en exploitation ?

Nombre de navires...

En navigation nationale soumis à CRS:

En navigation nationale soumis à CCS:

En navigation internationale:

Types de navires exploités:

Combien avez-vous d'employés

1 à 5 6 à 10 plus de 10

Avez-vous facilement accès à la réglementation

nationale ? internationale ?

oui non oui non

sans objet sans objet

Et combien de navigants dans la compagnie?

Que pensez-vous de...

| Vos interlocuteurs | très bien | bien | moyen | médiocre | mauvais |
|--|-----------|------|-------|----------|---------|
| La facilité à joindre le(s) responsable(s) du processus de certification ? | | | | | |
| La qualité des réponses à vos attentes ? | | | | | |
| La rapidité des réponses à vos questions ? | | | | | |
| La flexibilité dans la préparation de l'audit ? | | | | | |
| | | | | | |

L'audit

| | très bien | bien | moyen | médiocre | mauvais |
|--|-----------|------|-------|----------|---------|
| Le respect du programme convenu avec l'équipe d'audit ? | | | | | |
| La qualité de réalisation de l'audit ? | | | | | |
| La qualité d'écoute des auditeurs ? | | | | | |
| La clarté et la pertinence des éventuels écarts identifiés en réunion de clôture d'audit ? | | | | | |
| | | | | | |

Les rapports d'audit

| | très bien | bien | moyen | médiocre | mauvais |
|--|-----------|------|-------|----------|---------|
| Délai de réception du rapport d'audit ? | | | | | |
| Délai de réception du document de conformité (D.O.C) ? | | | | | |
| Délai de réception du certificat de gestion de de sécurité (S.M.C) ? | | | | | |
| | | | | | |

Suivi après audit

| | très bien | bien | moyen | médiocre | mauvais |
|--|-----------|------|-------|----------|---------|
| Délai de réponse suite à la réception des propositions d'actions correctives après écart(s) identifié(s) à l'audit ? | | | | | |
| | | | | | |

Synthèse

| | très bien | bien | moyen | médiocre | mauvais |
|---|-----------|------|-------|----------|---------|
| Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, que pensez-vous de l'écoute des Affaires Maritimes par rapport à vos attentes ? | | | | | |
| | | | | | |