

Votre avis nous intéresse !

Dans le but d'assurer l'amélioration continue du Système Normalisé d'Observation Indépendante Externe (SNOIE) certifié ISO 9001 : 2015, mis en œuvre au Congo par 7 organisations de la société civile (OSC), pour mener les activités d'Observation Indépendante Externe, le Comptoir Juridique Junior (CJJ) qui assure la Coordination du SNOIE, lance une enquête ouverte afin d'évaluer le niveau de satisfaction des besoins et attentes des différentes parties prenantes du Système.

Cette enquête vise à satisfaire l'exigence 9.1.2 de la norme ISO 9001 :2015 relative au système de management de la qualité.

Nous vous serons reconnaissants de prendre 10 à 15 minutes pour répondre à ce questionnaire.

Informations sur l'enquêté	
A quel groupe d'acteurs appartenez-vous ? (Bien vouloir cocher dans l'une des cases ci-dessous)	
<input type="checkbox"/> Autorités compétentes (MEF)	<input type="checkbox"/> Autres administrations ¹ (à préciser) _____
<input type="checkbox"/> Médias	<input type="checkbox"/> OSC nationale (à préciser) : _____
<input type="checkbox"/> Secteur privé national	<input type="checkbox"/> Institut de formation ² (à préciser) : _____
<input type="checkbox"/> OSC des autres pays (à préciser) : _____	<input type="checkbox"/> Institut non étatique ³ (à préciser) : _____
<input type="checkbox"/> Organisation du secteur privé ⁴ (à préciser) : _____	
<input type="checkbox"/> Organisation internationale ⁵ (à préciser) : _____	
Date

1. Avez-vous déjà entendu parler du SNOIE?
 Oui Non

Si Oui

2. Par quels canaux avez-vous entendu parler du SNOIE ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Téléphone | <input type="checkbox"/> Courriel (mail) |
| <input type="checkbox"/> Bouche à oreille | <input type="checkbox"/> Correspondance formelle |
| <input type="checkbox"/> Journaux (articles de presse écrite ou en ligne) | <input type="checkbox"/> Radio ou télé |
| <input type="checkbox"/> Site web (préciser) : _____ | <input type="checkbox"/> Réunions |
| <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux (préciser) : _____ | <input type="checkbox"/> Plateformes numériques (à préciser) : _____ |
| <input type="checkbox"/> Autres (préciser) : _____ | |

¹ MEF, autres administrations, INRA....

² MEF, autres administrations....

³ SGS, Bureau Véritas,

⁴ UNICONGO, UNIBOIS

⁵ CIDT, FERN, EU, FAO, Client Earth, RainForest UK...

3. Connaissez-vous le domaine d'application du SNOIE ?

Oui Non

4. Avez-vous accès aux informations générées par le SNOIE ?

Oui Non

5. Les informations générées par le SNOIE vous sont-elles utiles ?

Oui Non

6. Si non, quels types d'informations vous auraient été utiles ?

7. Avez-vous des attentes vis-à-vis du SNOIE ?

Oui Non

8. Lesquelles ?

9. A quoi vous servent les informations générées par le SNOIE ?

10. Par quels autres canaux auriez-vous souhaité avoir accès aux informations générées ?


11. Par quels supports aimeriez-vous recevoir les informations du SNOIE ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> SMS | <input type="checkbox"/> Appels téléphoniques |
| <input type="checkbox"/> E-mails | <input type="checkbox"/> Rapports d'OIE |
| <input type="checkbox"/> Fiche de synthèse ou résumé des rapports | <input type="checkbox"/> Note d'information (briefing news) |
| <input type="checkbox"/> Autres (à préciser) : _____ | |

12. Quels autres types d'informations souhaiteriez-vous recevoir du SNOIE ?

13. Trouvez-vous satisfaisant la façon dont le SNOIE répond à vos demandes?

Oui Non

 <p>Système Normalisé Observation Indépendante Externe République du Congo</p>	SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITE	Enregistrement
	ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT	Réfs : EMG-002 Date Création : Juin 2021 Date de révision : Juillet 2022 Version : 00 Page 3 sur 3

14. Sur une échelle de 0 à 10, comment évaluez-vous votre satisfaction vis-à-vis du SNOIE ?

15. Quelle proposition faites-vous pour améliorer le SNOIE ?

