



Sommaire

1	OBJET	2
2	CHAMP D'APPLICATION	2
3	DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	2
4	DÉFINITIONS	2
5	DESCRIPTION DU PROCESSUS	2
5.1	LE DISPOSITIF D'ENQUÊTE	2
5.2	DÉCISION	2
5.3	COLLECTE ET RECUEIL DES DONNÉES.....	2
5.4	EXPLOITATION DES DONNÉES ET ANALYSE DES RESULTATS	3
5.5	REVUE DU DISPOSITIF D'ENQUÊTE.....	3
6	MAÎTRISE DES ENREGISTREMENTS	3
7	MISE À JOUR DU DOCUMENT	3
8	ANNEXES	3

DIFFUSION	
Ministre des Pêches et de l'Economie Maritime	X
Direction de la Marine Marchande	X
Responsable Qualité de la DMM	X

Approbateur	Vérificateur	Pagination
Le directeur de la Marine Marchande	Le responsable qualité de la DMM	1/5

Direction de la Marine Marchande	Procédure « Enquêtes de satisfaction clients »	PSMM 20 du 18/07/2010
--	--	--------------------------

1 Objet

La présente procédure définit les dispositions adoptées pour planifier, réaliser et analyser les enquêtes de satisfaction des usagers de la Direction de la Marine Marchande.

2 Champ d'application

Cette procédure s'applique aux enquêtes de satisfaction des usagers des services de la DMM et donneurs d'ordres pour l'ensemble des attributions qui lui sont dévolues.

3 Documents de référence

ISO 9001 : 2000 paragraphe 8.2.1

Manuel qualité de la DMM

4 Définitions

Sans objet

5 Description du processus

5.1 LE DISPOSITIF D'ENQUETE

Le dispositif d'enquête de satisfaction des clients comprend quatre éléments :

L'enquête de satisfaction des usagers de l'Administration de la DMM sur les conditions générales de la Direction ; elle est réalisée annuellement au cours du mois de décembre : formulaire FSMM 20 – 1 ;

L'enquête de satisfaction des stagiaires en formation continue, mise en œuvre systématiquement « à chaud » à la fin de chaque stage : formulaire FSE 50 – 3 ;

L'enquête de satisfaction des donneurs d'ordres qui a pour objectif essentiel de mesurer de manière globale et « à froid » leur perception de la prestation administrative de la DMM : formulaire FSMM 20 - 4

5.2 DECISION

La direction décide une fois par an du déclenchement et du champ couvert par les enquêtes de satisfaction des élèves usagers sur les services administratifs rendus par la DMM, l'objectif étant de couvrir au moins 50 % des usagers ayant sollicité des services.

5.3 COLLECTE ET RECUEIL DES DONNEES

La collecte des informations est basée sur des questionnaires définis selon le type de client et le type de service.

Les enquêtes « Conditions générales » et « Donneurs d'ordres » sont mises en œuvre par le responsable qualité.

Direction de la Marine Marchande	Procédure « Enquêtes de satisfaction clients »	PSMM 20 du 18/07/2010
--	--	--------------------------

5.4 EXPLOITATION DES DONNEES ET ANALYSE DES RESULTATS

Le responsable qualité centralise les données recueillies et en fait la synthèse au moyen d'un logiciel approprié. Le compte rendu de cette synthèse est analysé lors de la revue de direction et donne lieu, le cas échéant, à la mise en œuvre des actions qualité pertinentes.

De nombreux items de ces enquêtes sont aptes à alimenter les indicateurs de performance de certains processus.

5.5 REVUE DU DISPOSITIF D'ENQUETE

Le dispositif d'enquête de satisfaction est revu chaque fois que nécessaire afin de garantir son adéquation aux évolutions des services et des exigences des clients.

6 Maîtrise des enregistrements

Nom de l'enregistrement	Conservation		Identification	Stockage Lieu	Accès	Destruction	
	Resp.	Durée				Responsable	Moyen
Décision de déclenchement enquête services	RQ	1an	Nom + date	RQ	Direction	RQ	M
Compte rendu annuel d'enquête	RQ	5 ans	Nom + date/année	RQ	Direction	RQ	M

7 Mise à jour du document

La présente procédure est mise à jour par le Directeur de la Marine Marchande.

8 Annexes

ANNEXE 1 : Formulaire FSMM 20 – 1 d'enquête de satisfaction des usagers sur les conditions générales de la DMM ;

ANNEXE 4 : Formulaire FSMM 20 – 2 d'enquête de satisfaction des donneurs d'ordre.

Direction de la Marine Marchande	Procédure « Enquêtes de satisfaction clients »	PSMM 20 du 18/07/2010
--	--	--------------------------

DMM FSMM 20 - 1	FORMULAIRE D'ENQUETE DE SATISFACTION USAGERS « CONDITIONS GENERALES »	Version 1			
		18/07/2010			
USAGER :		ANNEE :			
Nom (facultatif) :		Prénom (facultatif) :			
Pour chaque thème, cocher la case correspondant à votre choix de 1 (pas du tout satisfait) à 4 (tout à fait satisfait)					
THEMES		1	2	3	4
ACCUEIL					
INFORMATION ET COMMUNICATION					
RELATION AVEC L'ADMINISTRATION					
LOCAUX ET ENVIRONNEMENT					
DILIGENCE ET CELERITE					
PROFESSIONALISME					
COMMENTAIRES PERSONNELS ET SUGGESTIONS :					

Direction de la Marine Marchande	Procédure « Enquêtes de satisfaction clients »	PSMM 20 du 18/07/2010
--	--	--------------------------

DMM FSMM 20 - 2	FORMULAIRE D'ENQUETE DE SATISFACTION « DONNEURS D'ORDRES »	Version 1			
		18/07/2010			
ENTITE :		NOM ET QUALITE DU RESPONSABLE :			
PRESTATIONS CONCERNEES		NOMBRE DE PRESTATIONS			
Pour chaque thème, cocher la case correspondant à votre choix de 1 (pas du tout satisfait) à 4 (tout à fait satisfait)					
THEMES		1	2	3	4
LA PERTINENCE DU PLAN D'ACTION					
NOTRE CAPACITE DE PLANIFICATION ET DE REALISATION					
NOS CONSEIL (par rapport à vos attentes)					
NOTRE REACTIVITE ET EFFICACITE					
VOTRE PERCEPTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS					
VOTRE PERCEPTION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXES					
LA CLARTE DE NOS NOTES TECHNIQUES					
COMMENTAIRES PERSONNELS ET SUGGESTIONS :					