Retour client

*Customer feedback*

 **Date** :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom de l’organisation** : ***Company name***: |       | [ ]  Commanditaire *Sponsor*[ ]  Développeur *Developer* |
| Renseigné par :*Filled by:* |       |
| **Référence du rapport de certification :*****Certification report reference***: |       | **Certificateur :*****Certifier:*** |       |
| Nature des travaux réalisés / *Type of work* :[ ]  Certification CC[[1]](#footnote-1) de produits et systèmes / *CC certification for products and systems*[ ]  Certification CC de profils de protection / *CC certification for protection profiles* [ ]  Certification CC de sites / *CC certification for sites*[ ]  Surveillance CC / *CC surveillance*[ ]  Maintenance CC / *CC maintenance*[ ]  CSPN[[2]](#footnote-2) de produits / *CSPN for products*[ ]  Maintenance CSPN de produits / *CSPN maintenance for products* |
|  | Très satisfaisant /*Very satisfactory* | Plutôt satisfaisant *Somewhat satisfactory* | Plutôt insatisfaisant*Somewhat unsatisfactory* | Très insatisfaisant*Very unsatisfactory* | Sans Objet*Not applicable* |

Informations sur la certification (CC & CSPN)

*Certification information (CC & CSPN)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informations sur les critères d’évaluation*Evaluation criteria information*  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Informations sur le fonctionnement du schéma*Certification body organization information* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Informations sur la reconnaissance internationale*International recognition information* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Très satisfaisant /*Very satisfactory* | Plutôt satisfaisant *Somewhat satisfactory* | Plutôt insatisfaisant*Somewhat unsatisfactory* | Très insatisfaisant*Very unsatisfactory* | Sans Objet*Not applicable* |

Préparation à l’évaluation (CC & CSPN)

*Evaluation setup (CC & CSPN)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Conseils donnés sur l’organisation du projet*Advice on project organization* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Temps de traitement du dossier de demande d’évaluation*Application form processing time* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Déroulement de la réunion de démarrage (CC)*Launch meeting conduct (CC)* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Qualité du rapport de la réunion de démarrage (CC)*Launch meeting report quality (CC)* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

Evaluation (CC & CSPN)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Écoute et disponibilité du certificateur*Certifier attention and availability* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Déroulement des éventuelles réunions *Meetings conduct (if any)* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Réactivité du certificateur face aux problèmes*Certifier reactivity in front of problems* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

Certification (CC & CSPN)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Délai de validation du RTE *Time for ETR validation* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Délai de signature du certificat ou de la lettre de refus*Time for reception of certificate or refusal letter* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Informations sur les possibilités de maintenance et surveillance*Information about maintenance and surveillance options* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Maintenance (CC & CSPN)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informations sur la maintenance*Maintenance information* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Temps de traitement du dossier de demande de maintenance*Maintenance application form processing time* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Ecoute et disponibilité du certificateur*Certifier attention and availability* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Délai de signature du rapport de maintenance ou du refus*Time for reception of maintenance report signature or refusal letter* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:       |

Surveillance (CC)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informations sur la surveillance*Surveillance information* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Temps de traitement du dossier de demande de surveillance*Surveillance application form processing time* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Ecoute et disponibilité du certificateur*Certifier attention and availability*  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Délai de validation du RTE*Time for ETR validation* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Délai de signature du rapport de surveillance*Time for reception of surveillance report signature* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Avis général sur le projet réalisé*Global opinion about the evaluated project* | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

Commentaires / Comments:

Souhaitez-vous faire partie du Comité des utilisateurs de la certification ?

*Do you wish to be a member of Certification user comity?*

Si oui, indiquer les adresses emails à partir desquelles le centre de certification pourra vous contacter :

*If yes, please indicate the emails to be contacted by the certification body:*

Marché visé par le projet de certification

*Certification project targeted market*

Merci d’indiquer si l’obtention de ce certificat correspond à une démarche volontaire ou si le(s) donneur(s) d’ordre impose(nt) le recours à ce processus :

*Please indicate whether the reception of this certificate corresponds to a voluntary approach or if the sponsors require this process:*

Le centre de certification de l’ANSSI vous remercie d’avoir consacré quelques minutes pour remplir cette enquête de satisfaction client qui vise à améliorer la qualité du service rendu.

*The ANSSI certification body thanks you for having spent few minutes to fill this customer satisfaction survey, which aims at improving the quality of our services.*

Merci de renvoyer ce formulaire :

*Please send this document:*

* Soit par courriel à certification@ssi.gouv.fr en indiquant « [QUALITE] Retour satisfaction client » dans l’objet du message / *Either by email to* certification@ssi.gouv.fr *with «*[QUALITE] Retour satisfaction client*» in the email subject field;*
* Soit par courrier postal à / Or by mail to:

Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale

Agence nationale de la sécurité des systèmes d’information

Centre de Certification

51, boulevard de La Tour-Maubourg

75700 PARIS 07 SP

France

1. CC : Critères Communs / *Common criteria* [↑](#footnote-ref-1)
2. CSPN : Certification de sécurité de premier niveau / *First Level Security Certification* [↑](#footnote-ref-2)