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](mailto:certification@ssi.gouv.fr%0d) en indiquant « [QUALITE] Retour satisfaction client » dans l’objet du message / *Either by email to* [certification@ssi.gouv.fr](mailto:certification@ssi.gouv.fr%0d) *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)