|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| OLAS_MAIN_Logo | F010 – Fiche de satisfaction clients sur le fonctionnement de l'accréditation A compléter par l’organisme d’évaluation de la conformité audité | | | LogoILNAS-2 |
| 20.01.2017 | Version 10 | Page 1 de 3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organisme audité |  | n° d'identification | |  | |
| Référentiel(s) d’accréditation | Norme : ISO/IEC 17021-1 et ISO/IEC 27006 | |  | |  |
| Type d’audit | obtention | extension | | surveillance | |
| complémentaire | prolongation | |  | |
| Dates de l'audit | Choisir date de l’audit | | | | |
| Formulaire renseigné  par : |  | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Appréciation** **de la qualité de la prestation de l'OLAS** | |
| Organisation de l’audit dans des délais raisonnables | satisfait  insatisfait |
| Gestion de votre dossier par le responsable | satisfait  insatisfait |
| Durée de l’audit | satisfait  insatisfait |
| Nombre d’auditeurs dans l’équipe d’audit | satisfait  insatisfait |
| Valeur ajoutée de votre audit | satisfait  insatisfait |
| Délai de prise de décision d’accréditation :  (**60 jours ouvrés :** 15 jours ouvrés max pour les actions correctives de l’OEC + 15 jours ouvrés max pour le retour du rapport d’audit + 30 jours ouvrés max pour la réunion du Comité d’accréditation suite à l’audit (sauf en cas de non-conformité majeure)  *REM :* *exception* : pas de réunion de mi-juillet à mi-septembre, ou si impossible de garantir le quorum. | satisfait  insatisfait |
| Qualité du site internet de l’OLAS | satisfait  insatisfait |
| Système d’accréditation compréhensible | satisfait  insatisfait |
| Vos remarques et commentaires sont les bienvenus | Click here to enter text. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation du responsable d'audit** | | **Nom de l’auditeur :** Click here to enter text. | |
| Réception du programme d’audit 5 jours ouvrés avant l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Préparation de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Technique d’audit du responsable d’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Compréhension de votre métier par l'auditeur | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Connaissance du référentiel d'accréditation | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Justification des écarts levés par rapport à la norme | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Pertinence et fondement des conclusions | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Atmosphère lors de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Transmission du rapport d’audit final en temps utile | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualité du rapport final | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualités personnelles | Points forts  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir | | Qualités à développer davantage  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir |
| Remarques éventuelles | Click here to enter text. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation de l’auditeur technique no. 1** | | **Nom de l’auditeur :** Click here to enter text. | |
| *Le cas échéant,* réception du programme d’audit 5 jours ouvrés avant l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Préparation de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Compréhension en technique d’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Connaissances techniques du domaine audité | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Justification des écarts levés par rapport à la norme | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Pertinence et fondement des conclusions | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Atmosphère lors de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualités personnelles | Points forts  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir | | Qualités à développer davantage  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir |
| Remarques éventuelles | Click here to enter text. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation de l’auditeur technique no. 2** | | **Nom de l’auditeur :** Click here to enter text. | |
| *Le cas échéant,* réception du programme d’audit 5 jours ouvrés avant l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Préparation de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Compréhension en technique d’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Connaissances techniques du domaine audité | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Justification des écarts levés par rapport à la norme | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Pertinence et fondement des conclusions | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Atmosphère lors de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualités personnelles | Points forts  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir | | Qualités à développer davantage  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir |
| Remarques éventuelles | Click here to enter text. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation de l’auditeur technique no. 3** | | **Nom de l’auditeur :** Click here to enter text. | |
| *Le cas échéant,* réception du programme d’audit 5 jours ouvrés avant l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Préparation de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Compréhension en technique d’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Connaissances techniques du domaine audité | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Justification des écarts levés par rapport à la norme | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Pertinence et fondement des conclusions | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Atmosphère lors de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualités personnelles | Points forts  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir | | Qualités à développer davantage  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir |
| Remarques éventuelles | Click here to enter text. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Appréciation de l’auditeur technique no. 4** | | **Nom de l’auditeur :** Click here to enter text. | |
| *Le cas échéant,* réception du programme d’audit 5 jours ouvrés avant l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Préparation de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Compréhension en technique d’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Connaissances techniques du domaine audité | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Justification des écarts levés par rapport à la norme | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Pertinence et fondement des conclusions | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Atmosphère lors de l’audit | excellente  bonne  passable  insuffisante | | |
| Qualités personnelles | Points forts  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir | | Qualités à développer davantage  *(veuillez en choisir 3 au maximum)*  Veuillez choisir  Veuillez choisir  Veuillez choisir |
| Remarques éventuelles | Click here to enter text. | | |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions** |
| Click here to enter text. |