

Renouvellement de la certification

En raison des nouvelles exigences de la nouvelle version de la norme ISO 9001:2015 et d'un mouvement de personnel du secrétariat technique du Sandre, il a été décidé de reporter la certification Sandre sur les jeux de données géographiques en 2017. L'année 2016 sera donc consacrée à la mise en place de la nouvelle norme, à la démarche qualité pour les données géographiques et au renouvellement de la certification sur le périmètre actuel :



Service d'Administration Nationale des Données et Référentiels sur l'Eau

pour les activités suivantes :
for the following activities:

**GESTION DES JEUX DE DONNEES DE REFERENCE ALPHANUMERIQUES ET
ELABORATION DE DICTIONNAIRES DE DONNEES ET DE SCENARIO D'ECHANGES.**

**MANAGEMENT OF ALPHANUMERIC REFERENCE DATA SETS AND CREATION OF DATA
DICTIONARIES AND EXCHANGE SCENARIO.**

Ce certificat est valable à compter du (année/mois/jour)
This certificate is valid from (year/month/day)

2013-09-27

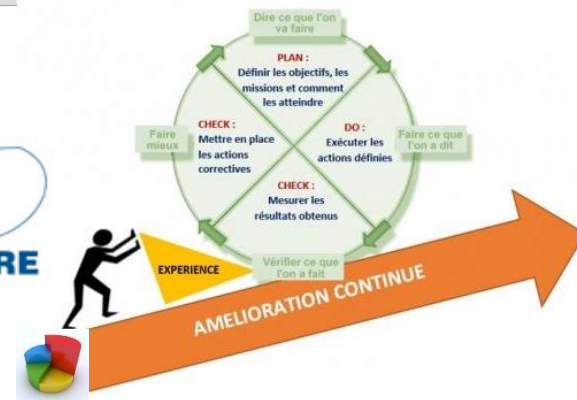
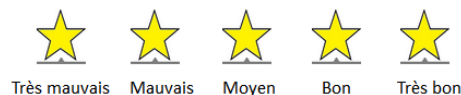
Jusqu'au
until

2016-09-27

Evaluation de la qualité des produits et services

Les normes ISO 9001:2008 et ISO 9001:2015 exigent d'évaluer la qualité des produits et des services Sandre par ses utilisateurs. Pour ce faire, des enquêtes de satisfactions ont été notamment mises en place sur le site du Sandre tous les 2/3 ans. Les résultats des enquêtes se sont révélés à chaque fois peu concluants malgré une simplification continue des formulaires d'enquête. C'est pourquoi, le secrétariat technique du Sandre met en place un nouveau moyen d'évaluation dit « **Dites le nous en un clic** ».

« **Dites le nous en un clic** » est un outil informatique qui permet à un utilisateur de donner son avis - selon l'échelle de très bon à très mauvais – sur un produit ou un service Sandre. Cette échelle peut-être insérée dans un mel adressé à un utilisateur, dans une page Web du site Sandre, dans un document de spécifications, dans une fiche d'une données d'un jeu... Chaque évaluation renvoie à une seule question précise ou générale comme « Etes-vous satisfait du délais du traitement de votre demande de codification ? ». Si l'utilisateur clic sur une note inférieure ou égale à 3/5 ; il peut éventuellement la justifier par une observation. L'utilisateur est éventuellement identifié par son adresse mel. Des statistiques permettent ensuite d'évaluer la qualité d'un service ou un produit Sandre pour décider de l'améliorer ultérieurement.



Evaluation de la qualité des produits et services

« **Dites le nous en un clic** » est testé depuis le 10/06/2016 sur un service Sandre. Il adresse un mel (voir exemple ci-dessous) automatiquement à l'utilisateur qui a demandé un code Sandre :

Sujet : [MDM] Publication de "[849] Emprise XX caractXXre gXXographique de l'information de vigilance crues"

Date : Thu, 9 Jun 2016 16:03:02 +0200

De : MDM du Sandre <mdm@sandre.eaufrance.fr>

Pour : Dimitri MEUNIER



eaufrance



Bonjour,

La demande de nomenclature, "[849] Emprise à caractère géographique de l'information de vigilance crues" que vous avez faite sur le site du [mdm du sandre](#) vient de passer au statut Validé. Cette publication sera disponible très prochainement sur le site internet du Sandre. Vous pouvez retrouver cette demande sur le site du mdm à l'adresse <http://mdm.sandre.eaufrance.fr/node/306476>

Donnez votre avis :



Très mauvais



Mauvais



Moyen



Bon



Très bon

Evaluation de la qualité des produits et services

« Dites le nous en un clic » produit automatiquement des statistiques simples pour le moment :

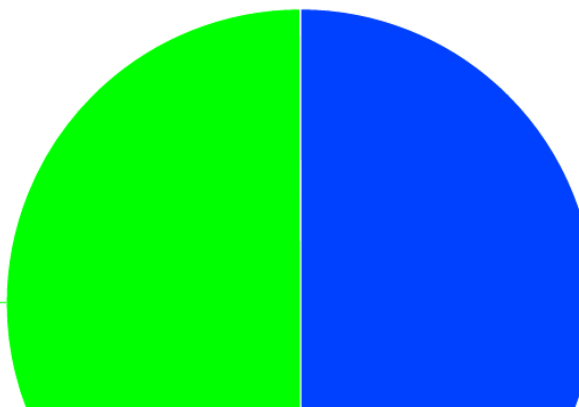
Informations global :	
Nombre d'objectifs :	2
Nombre de produits :	4
Nombre d'avis :	7
Moyenne des avis :	3.57
Nombre d'observations :	1

Objectif :
Traitement de la demande de codification
Fiche

Tableau des avis :		
Note	Pourcentage	Nombre d'avis
Très Bon :	28.57 %	1
Bon :	28.57 %	0
Moyen :	28.57 %	0
Mauvais :	0.00 %	0
mauvais :	14.29 %	0

Diagrammes des notes :

Cliquer pour plus de précisions



Evaluation de la qualité des produits et services

« Dites le nous en un clic » sera généralisé à d'autres produits et services Sandre si ses premiers tests se révèlent bons (à discuter en GPS) – exemple :

The screenshot displays the Sandre website interface, divided into two main sections: a gallery of taxon appellations and a quality evaluation tool.

Left Section: Galerie des Appellations de taxons du Sandre

- Connexion utilisateur:** Includes a login form with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', and a 'Se connecter' button.
- S'abonner aux mises à jour:** A subscription form for updates.
- Galerie:** A grid of images for various taxon appellations, each with a star rating (1-5 stars):
 - Atelecyclidés [3954]: 5 stars
 - Gomphonema lateripunctatum [7684]: 5 stars
 - Fragilaria mesolepta [13562]: 5 stars
 - Nitzschia heufferiana [8923]: 5 stars
 - Mniacées [1337]: 5 stars
 - Chironomus plumosus [3129]: 5 stars
 - Orthogastropoda [22504]: 5 stars
 - Stauroneis borrichii [18186]: 5 stars
 - Aneumastus stroesei [11107]: 5 stars

Right Section: Description des sites d'activités

- Accès au(x) document(s):** A star rating system for document quality, with five stars shown. Legend: Très mauvais, Mauvais, Moyen, Bon, Très bon.
- Menu:** A vertical list of navigation options: Actualités, A propos du Sandre, Documents, Données de référence, Conformité Sandre, Outils et services.
- S'abonner à la lettre d'information:** A form to receive newsletters, including a 'Votre adresse de courriel' field and an 'Envoyer' button.
- Metadonnées:** Technical details about the dictionary, including Type, Statut du document, Version, Créateur, Editeur, and URN.

Abonnement à l'évolution des produit

DICTIONNAIRE DES DONNEES

Acquisition des données des
relations entre les eaux
souterraines et les eaux de
surface

Thème :
INTER-THÈMES

Version :
1Beta4



ce document



Simple clic ou scan

