



**QUESTIONNAIRE A L'ATTENTION DES USAGERS /  
QUESTIONNAIRE FOR OPERATORS**

**DELIVRANCE DES CERTIFICATS, LICENCES,  
APPROBATIONS, AGREMENTS ET AUTORISATIONS /  
ISSUANCE OF CERTIFICATES, LICENSES, APPROVALS AND  
AUTHORIZATIONS**

ANAC TOGO SMQ FORM 010

EDITION N° 02-26/04/2019  
REVISION N° 01-06/04/2020

Page: 1 de 1

Un ou plusieurs documents de certification, de licence, d'approbation, d'agrément et/ou d'autorisation vous ont été délivrés ou renouvelés. *You have been issued or renewed one or more certificates, licenses, approvals and/or authorizations.*  
Dans la perspective de mieux répondre à vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir consacrer quelques instants à répondre à ce questionnaire. *In order to better meet your expectations, we thank you for taking a few moments to answer this questionnaire.*

Veuillez cocher la case correspondant à votre degré de satisfaction sur les conditions de la délivrance de votre document. *Please tick the box corresponding to your degree of satisfaction on the conditions of your document issuance:*

Document(s) délivré(s)/ *Document (s) issued :* \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

	Très satisfait/ <i>Very satisfied</i>	Plutôt satisfait/ <i>Quite satisfied</i>	Plutôt insatisfait/ <i>Quite unsatisfied</i>	Très insatisfait/ <i>Very unsatisfied</i>	S/O <i>N/A</i>
Le contenu de la documentation ANAC (Bulletins d'Information, circulaires, guides, procédures ou autres)/ <i>The content of ANAC documentation (Information Bulletins, Circulars, Guides, Procedures or Other)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai écoulé entre la transmission de votre dossier à l'ANAC et la délivrance de votre document/ <i>The time delay between the transmission of your file to ANAC and the issuance of your document</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les réponses obtenues si vous avez contacté l'ANAC dans le cadre de votre démarche/ <i>Feedback obtained if you contacted ANAC as part of your process</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations disponibles sur le site Web de l'ANAC afin de vous aider dans votre démarche/ <i>The information available on ANAC website in order to help you in your process</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Veuillez donner votre appréciation globale concernant le traitement de votre dossier/*Please provide your overall appraisal on the processing of your file:*

1 - Très satisfait/  
*Very satisfied*

2 - Plutôt satisfait/  
*Quite satisfied*

3 - Plutôt insatisfait/  
*Quite unsatisfied*

4 - Très insatisfait/  
*Very unsatisfied*

Suggestions d'amélioration/*Suggestion for improvement :*

.....  
.....

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous laisser vos coordonnées/*If you wish, you can leave your contact information:*

Nom/ <i>Name</i>	.....		
Société/ <i>Company</i>	.....		
Adresse/ <i>Address</i>	.....		
Téléphone/ <i>Telephone</i>	.....	Fax/ <i>Fax</i>	.....
Courriel/ <i>E-mail</i>	.....		

Ce document peut être téléchargé sur le site web de l'ANAC: [www.anac-togo.tg](http://www.anac-togo.tg), onglet "QUALITE", rubrique « Feedback sur l'ANAC-TOGO et ses activités » /*This document can be downloaded from ANAC's website: www.anac-togo.tg, "QUALITY" tab, under section "Feedback on ANAC-TOGO and its activities".*

Nous vous remercions de votre coopération et vous prions de retourner ce questionnaire/*Thank you for your cooperation and please return this questionnaire :*

▪ soit par courriel à l'adresse suivante/ <i>by email to the following address :</i>	<a href="mailto:smq@anac-togo.tg">smq@anac-togo.tg</a> , <a href="mailto:anac@anac-togo.tg">anac@anac-togo.tg</a>
▪ soit par courrier à l'adresse suivante/ <i>by mail to the following address:</i>	ANAC-TOGO Po.Box : 2699 Lomé-TOGO
▪ soit par fax au numéro suivant/ <i>by fax to the following number :</i>	Fax : +228 22 26 08 60