

المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

OFFICE NATIONAL DES AÉROPORTS

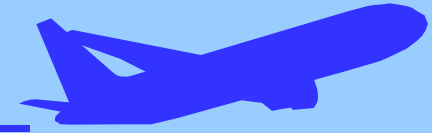
Enquête qualité: Baromètre de satisfaction de la clientèle

Aéroport de Nador Al-Aroui 2009

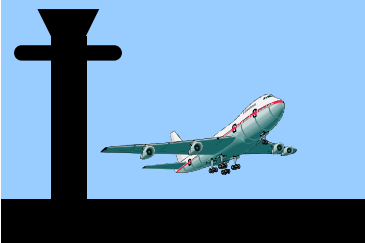
« Compagnies Aériennes »



PLAN



1. Introduction
2. Clientèle ciblée
3. Prestations mesurées
4. Identification de la clientèle
5. Niveau de satisfaction de la clientèle



1. Introduction



- ◆ L'ONDA a mis en place un baromètre de satisfaction de sa clientèle (PAX, Cies aériennes & Concessionnaires) au niveau de l'aéroport de Nador Al Aroui;
- ◆ Cet outil est un système de veille de la qualité des prestations fournies par l'ONDA;
- ◆ Les résultats de ces mesures permettent d'identifier les points de dysfonctionnement de l'offre de services, et de définir la conduite rapide d'actions correctives nécessaires.



2. Clientèle ciblée



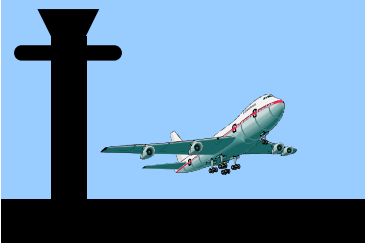
Compagnies Aériennes : 07



3. Prestations mesurées



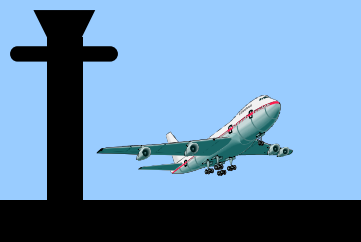
- ❖ Services administratif et financier
- ❖ Traitement des réclamations
- ❖ Service d'enregistrement
- ❖ Opérations aéroportuaires
- ❖ Traitement des vols
- ❖ Sûreté et sécurité



4. Identification de la clientèle



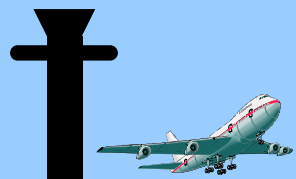
| Noms des compagnies | Présence Stand/Agence | Types de vols |
|---------------------|-----------------------|------------------|
| JET 4 YOU | NON | Réguliers |
| JET AIR FLY | NON | Réguliers |
| ANDALOUS | NON | Charters |
| RYNAIR | NON | Réguliers |
| ATLAS BLUE | NON | Réguliers |
| HLX | NON | Réguliers |
| GERMANIA | NON | Charters |
| Total | | 7 |





5. EVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE

**La taille réduite de l'échantillon (07 Compagnies),
impose la présentation des résultats selon les effectifs
et non selon les pourcentages**



SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER



Satisfaction vis-à-vis du service administratif et financier

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|--|------------|----------------|--------------|------|
| Relations avec le personnel administratif et financier | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Gestion de la facturation | 5 | 0 | 2 | 7 |

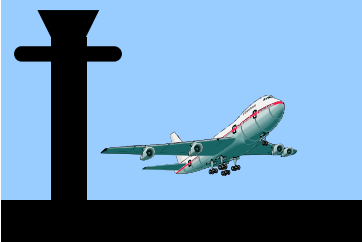


TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



Satisfaction vis-à-vis du traitement des réclamations:

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|--|------------|----------------|--------------|------|
| Qualité de l'enregistrement des réclamations | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Qualité de traitement des réclamations | 5 | 0 | 2 | 7 |

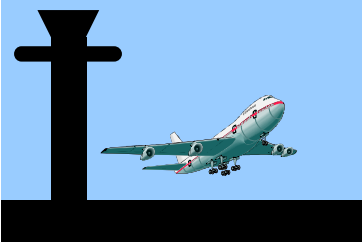


SERVICE D'ENREGISTREMENT



Satisfaction vis-à-vis du service d'enregistrement:

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|---|------------|----------------|--------------|------|
| État des comptoirs d'enregistrement | 3 | 4 | 0 | 7 |
| État des bascules | 3 | 2 | 2 | 7 |
| État des convoyeurs (départ et arrivée) | 3 | 0 | 4 | 7 |
| Messages sonores d'information | 2 | 4 | 1 | 7 |



OPERATIONS AEROPORTUAIRES



Satisfaction vis-à-vis des opérations aéroportuaires:

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|--|------------|----------------|--------------|------|
| Stationnement des avions | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Circulation des aéronefs sur les aires de mouvements | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Circulation des véhicules sur les aires de trafic | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Équipement d'aide à la radionavigation | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Balisage nocturne de la piste | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Signalisation diurne sur la piste | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Sécurité sur la piste | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Informations fournies sur la réalisation des travaux | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Gestion des travaux | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Éclairage parking avion | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Relations avec le contrôleur local de l'aérodrome (CLA) | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Relations avec le contrôleur d'approche | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Relations avec le contrôleur de mise en route | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Informations fournies par les services météo | 7 | 0 | 0 | 7 |
| Assistance du service sécurité incendie et sauvetage | 6 | 0 | 1 | 7 |
| Fiabilité des informations fournies par le bureau de piste | 5 | 0 | 2 | 7 |



TRAITEMENT DES VOLS



Satisfaction vis-à-vis du traitement des vols

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|--|------------|----------------|--------------|------|
| Qualité du service pétrolier (Avitaillement en carburant) | 4 | 2 | 1 | 7 |
| Qualité d'affectation des banques d'enregistrement | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Qualité d'affectation des salles d'embarquement | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Qualité d'affectation parking avion | 4 | 0 | 3 | 7 |
| Qualité d'affectation du tapis de livraison de bagages | 5 | 2 | 0 | 7 |
| Qualité de fonctionnement de l'antenne médicale | 5 | 0 | 2 | 7 |
| Qualité des interventions des services d'entretien | 3 | 2 | 2 | 7 |
| Qualité d'affectation des créneaux horaires (SLOT) | 7 | 0 | 0 | 7 |



SURETE ET SECURITE

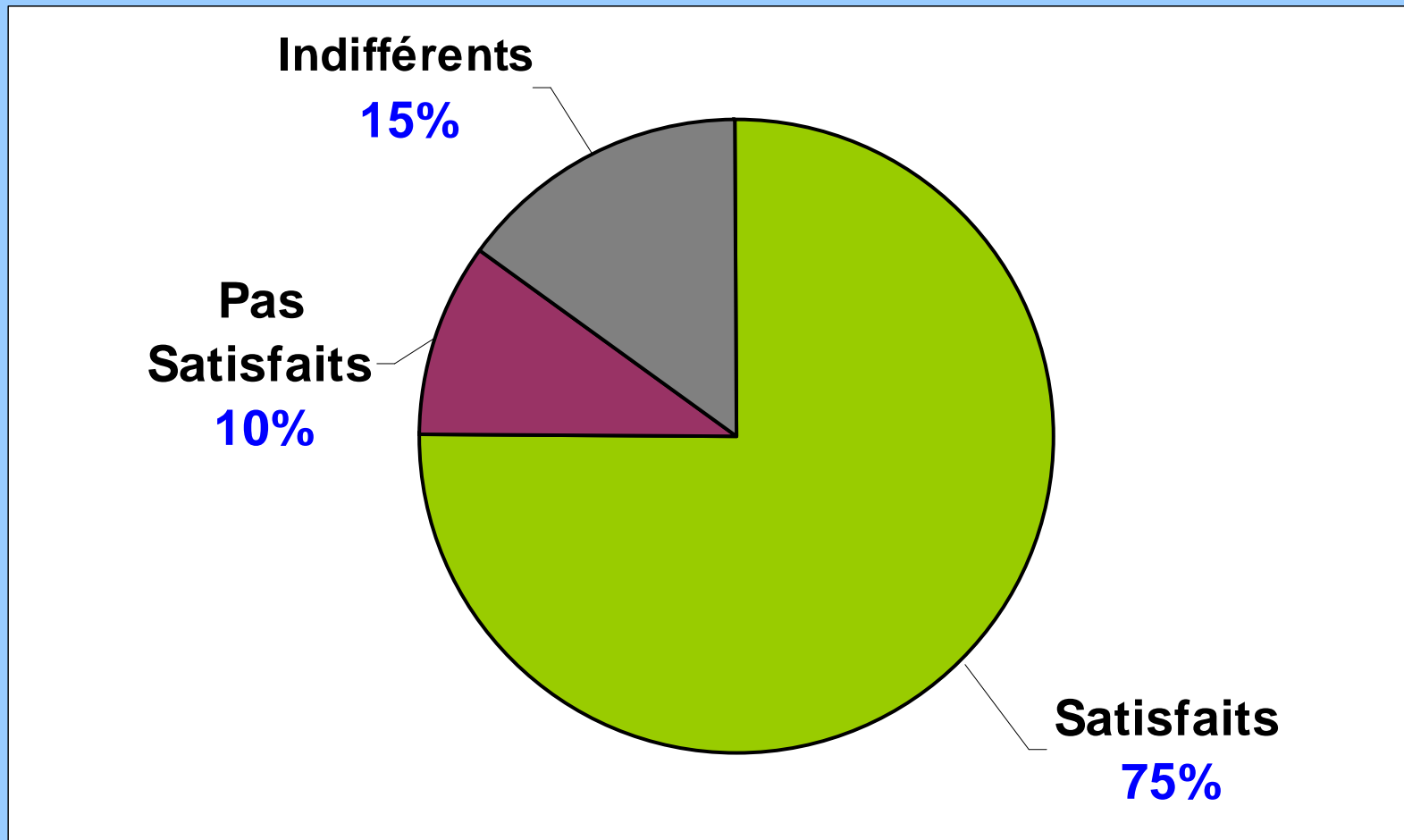


Satisfaction vis-à-vis de la sûreté et de la sécurité

| | SATISFAITS | PAS SATISFAITS | INDIFFERENTS | BASE |
|--|------------|----------------|--------------|------|
| Sûreté de l'aéroport | 4 | 3 | 0 | 7 |
| Sécurité de l'aéroport | 5 | 2 | 0 | 7 |
| Modalités d'acquisition des titres d'accès | 5 | 2 | 0 | 7 |
| Délais d'acquisition des titres d'accès | 5 | 2 | 0 | 7 |



SATISFACTION GLOBALE





SATISFACTION GLOBALE ANNEES 2008 & 2009

Comparaison du niveau de satisfaction

