

المكتب الوطني للمطارات
Office National Des Aéroports

OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

**Enquête qualité:
Baromètre de satisfaction de la
clientèle**

**Aéroport de Nador Al-Aroui
2009**

« Concessionnaires »



PLAN



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



1. Introduction



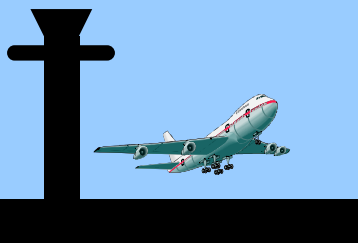
- ◆ L'ONDA a mis en place un baromètre de satisfaction de sa clientèle (PAX, Cies aériennes & Concessionnaires) au niveau de l'aéroport de NADOR Al-Aroui;
- ◆ Cet outil est un système de veille de la qualité des prestations fournies par l'ONDA;
- ◆ Les résultats de ces mesures permettent d'identifier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



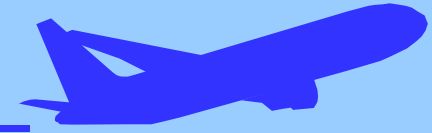
2. Clientèle ciblée



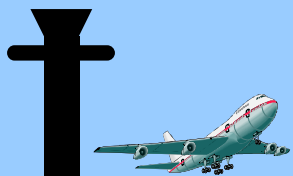
Concessionnaires : **10**



3. Prestations mesurées



- ❖ Services administratif et financier
- ❖ Traitement des réclamations
- ❖ Programme des vols
- ❖ Service d'entretien fourni par l'aéroport
- ❖ Sûreté et sécurité



4. Identification de la clientèle



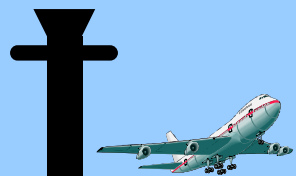
Noms des concessionnaires	Domaine d'activité
FRENAD SERVICES	PARKING A VOITURES
BANQUE POPULAIRE	BANQUE
BMCE	GUICHET DE CHANGE
AIR LINE SERVICE EXPRESS	SUPERVISION DES VOLS
RIF AIRWAYS	BILLETERIE
MARHANDLING	HANDLING
BUDAS CATERING	RESTAURATION
STARS AVIATION SERVICES	SUPERVISION ET ASSISTANCE DES VOLS
POOL CARBURANT ASSISTANCE	PETROLIER
RECORD CARS	LOCATION DE VOITURE
Total	10





5. EVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTELE

**La taille réduite de l'échantillon
(10 Concessionnaires), 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	10	0	0	10
Gestion de la facturation	6	1	3	10

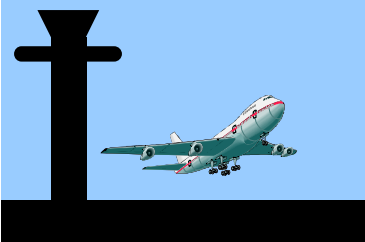


TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



Satisfaction vis-à-vis du traitement des réclamations:

	SATISFAITS	PAS SATISFAITS	INDIFFERENTS	BASE
Qualité de l'enregistrement des réclamations	8	1	1	10
Qualité de traitement des réclamations	7	1	2	10



PROGRAMME DES VOLS



Satisfaction vis-à-vis du programme des vols

	SATISFAITS	PAS SATISFAITS	INDIFFERENTS	BASE
Informations fournies sur le programme des vols	9	0	1	10
Messages sonores d'information	9	0	1	10





SERVICE D'ENTRETIEN FOURNI PAR L'AEROPORT

Satisfaction vis-à-vis du service d'entretien fourni par l'aéroport:

	SATISFAITS	PAS SATISFAITS	INDIFFERENTS	BASE
Bâtiments	8	1	1	10
Signalisation de l'emplacement de votre local	7	3	0	10
Électricité	8	2	0	10
Électronique	3	2	5	10



SURETE ET SECURITE



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

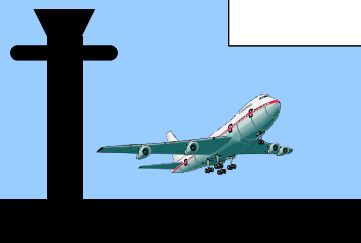
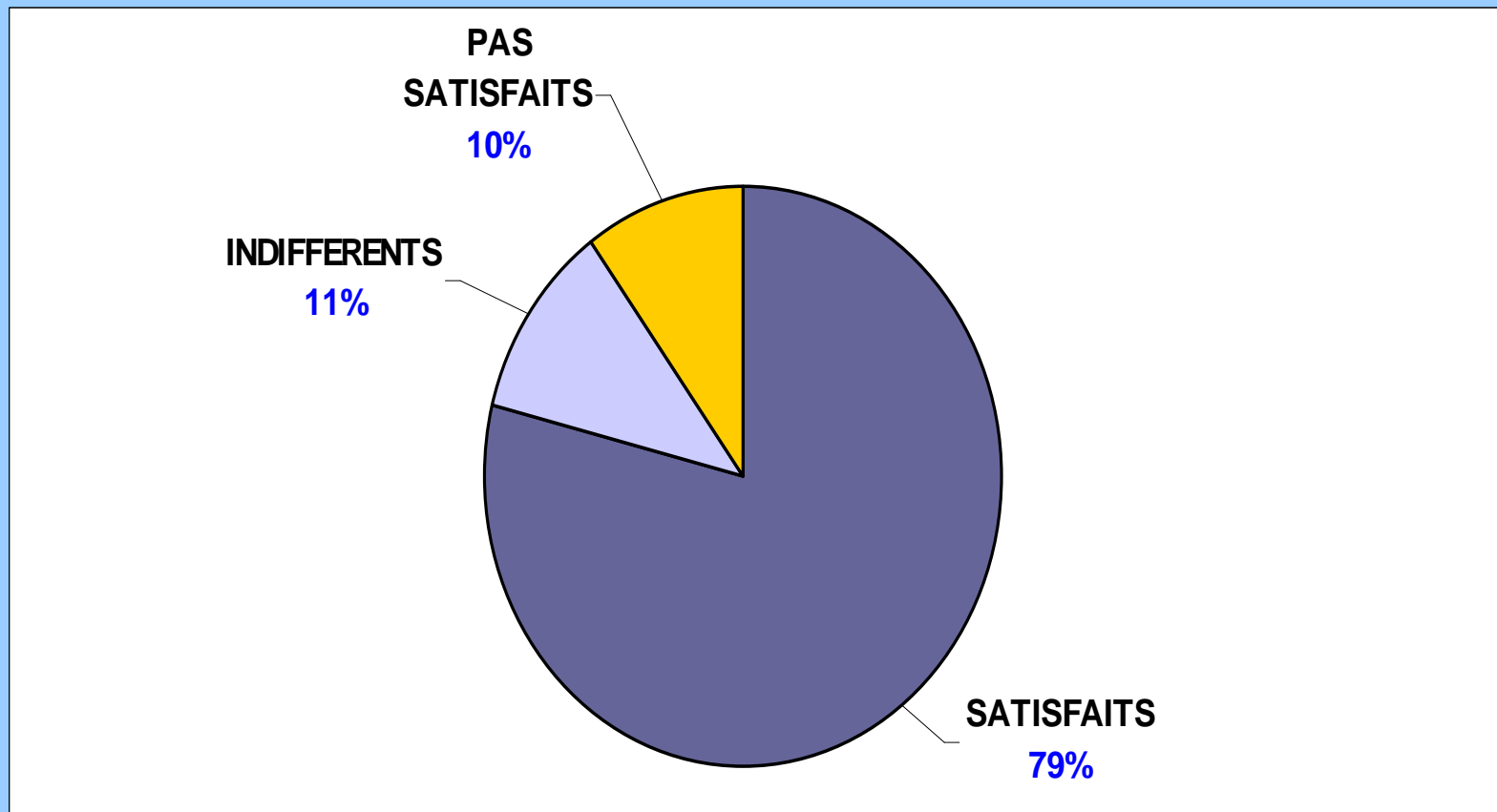
	SATISFAITS	PAS SATISFAITS	INDIFFERENTS	BASE
Sûreté de l'aéroport	9	1	0	10
Sécurité de l'aéroport	9	1	0	10
Modalités d'acquisition des titres d'accès	9	0	1	10
Délais d'acquisition des titres d'accès	9	1	0	10



SATISFACTION GLOBALE



Niveau général de satisfaction de l'aéroport



SATISFACTION GLOBALE ANNEES 2008 & 2009



Comparaison du niveau de satisfaction

