

PLAN D'ACTION RELATIF AUX RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES PASSAGERS AU NIVEAU DE L'AEROPORT NADOR AL-AROUJ ANNEE 2009

Thèmes	Aspect à améliorer	Action à entreprendre	Responsable	Date de réalisation	Observations
Liaison Ville / aéroport	Signalisation de l'aéroport sur la ville	Faire une tournée pour vérifier la disponibilité des panneaux de signalisation			
		Coordonner avec les autorités locales pour renforcer la signalisation en fonction des résultats de la tournée			
	Bus	Coordonner avec les tours opérateurs pour améliorer les bus			
	Taxi	Faire une mise au point avec les chauffeurs des taxis de l'aéroport et renforcer davantage les contrôles d'exploitation sur le parking des taxis			
	Voiture de location	Communiquer le résultat de l'enquête aux concessionnaires de location et définir les actions d'amélioration			
Chariots à bagages	Etat des chariots	<ul style="list-style-type: none"> - Faire un inventaire des chariots et isoler les chariots défectueux - Fixer une fréquence pour vérifier régulièrement l'état des chariots 			
Signalisation de l'aérogare	Messages sonores d'information	Inviter les compagnies aériennes à sensibiliser leurs hôtesses de la qualité des messages diffusés			
		- Vérifier l'audibilité des messages d'information diffusés au niveau de l'aérogare			
Services d'enregistrement	Rapidité des formalités d'enregistrement	Vérifier la file d'attente au niveau des comptoirs d'enregistrements (moins de 10 m) et coordonner avec l'opérateur d'assistance en escale pour l'ouverture d'un autre comptoir en cas de besoin			

Thèmes	Aspect à améliorer	Action à entreprendre	Responsable	Date de réalisation	Observations
Passage en douane	Informations sur les modalités de change	Mettre en place un dispositif afin de fournir aux passagers les informations nécessaires sur les modalités de change			
Services de police	Courtoisie du personnel de la police	Planifier des séances de sensibilisation sur les Spécificités de l'accueil en aéroport			
Prestations commerciales	Diversité des commerces	Planifier une réunion de sensibilisation des concessionnaires au sujet des résultats de l'enquête et définir les actions d'amélioration pour : - Diversifier les produits afin de répondre aux attentes des passagers et accompagnateurs. - Réviser les prix pratiqués. - Respecter les horaires d'ouverture en fonction des vols			
	Prix pratiqués				
	Qualité des prestations commerciales				
	Qualité des prestations de restauration				

Thèmes	Aspect à améliorer	Action à entreprendre	Responsable	Date de réalisation	Observations
Blocs sanitaires	Propreté	Procéder à des contrôles fréquents			
	Disponibilité des produits d'hygiène	<ul style="list-style-type: none"> - Saisir la société de nettoyage pour que les produits d'hygiène soient disponibles en permanence dans tous les blocs sanitaires, - Procéder à des contrôles fréquents, - Appliquer les pénalités prévues. 			
Standard aéroport	Délai d'attente avant la réponse de l'opérateur	Sensibiliser le personnel du standard sur les techniques de communication et de diffusion de l'information			
	Courtoisie de l'opérateur				
	Qualité de l'information recueillie				
Comptoirs d'information	Courtoisie de l'opérateur	Sensibiliser le personnel du comptoir d'information sur les techniques de communication et de diffusion de l'information			
	Qualité de l'information fournie	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre à la disposition des hôtesse d'information un guide contenant toutes les informations touristiques, transport, numéros de téléphone... - Veiller à la mise à jour du guide en fonction des nouvelles informations demandées par les passagers 			

Thèmes	Aspect à améliorer	Action à entreprendre	Responsable	Date de réalisation	Observations
Livraison bagages	Délai de livraison bagages	Coordonner avec l'opérateur d'assistance en escale pour diminuer le délai de livraison bagages Vérifier le délai réalisé pour chaque vol			
	Qualité du traitement du litige bagage	Inviter l'opérateur d'assistance en escale pour améliorer le service litige bagage			
Services & Éléments de confort	Nombre de sièges au niveau du hall public	Revoir la répartition des sièges au niveau de l'aérogare			
	Nombre de postes de téléphone public	Saisir le département du développement commercial « DDC » pour augmenter le nombre de postes de téléphone public			
	Espace fumeurs	Améliorer la signalisation et l'aération de l'espace fumeurs			
Passagers à mobilité réduite	Equipements adaptés aux PMR	Renforcer l'ensemble des facilitations au profit des PMR			