

---

**TEL** : +212 (0) 22 53 90 12  
**FAX** : +212 (0) 22 53 91 23  
**SFA** : GMMYNYX  
**Web** : [www.sia-aviation.gov.ma](http://www.sia-aviation.gov.ma)  
**E-Mail** : [sia-maroc@onda.ma](mailto:sia-maroc@onda.ma)

**ROYAUME DU MAROC**  
MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT ET DU TRANSPORT  
ADMINISTRATION DE L'AIR  
DIRECTION DE L'AÉRONAUTIQUE CIVILE  
**SERVICE D'INFORMATION AÉRONAUTIQUE**  
B.P 21 AÉROPORT DE CASABLANCA MOHAMMED V  
NOUASSEUR

**AIC**  
Série A  
**N°01**  
25 FEB 2010

---

**Objet : QUESTIONNAIRE DE MESURE DE SATISFACTION CLIENT /**  
*Object : QUESTIONNAIRE OF MEASURING CUSTOMER SATISFACTION*

---

Dans le cadre du maintien du certificat ISO 9001ver2008 de notre système de management de la qualité et afin d'être à l'écoute de ses clients et collaborateurs, le SIA-Maroc vous sollicite de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint ou à le télécharger à partir des sites web : [www.sia-aviation.gov.ma](http://www.sia-aviation.gov.ma) ou [www.onda.ma/sia-maroc](http://www.onda.ma/sia-maroc)

A la lumière de vos réponses, le SIA Maroc entreprendra les actions d'amélioration qui s'imposent pour satisfaire les attentes de ses clients et collaborateurs.

**N.B** : Les réponses peuvent parvenir au SIA par courrier (électronique ou postal) aux adresses suivantes :

- [sia-maroc@onda.ma](mailto:sia-maroc@onda.ma)
- [msabbari@sia-aviation.gov.ma](mailto:msabbari@sia-aviation.gov.ma)
- [mouti.quality@gmail.com](mailto:mouti.quality@gmail.com)
- Office National Des Aéroports,  
BP 21, Aéroport Casablanca Mohammed V  
Nouasseur - Maroc

In order to maintain its QMS (quality management system) certificate of compliance with the international standard (ISO 9001ver2008), and so as to be attentive to the needs of its customers and partners, Moroccan AIS is kindly requesting you to answer the herewith attached questionnaire or downloadable from websites: [www.sia-aviation.gov.ma](http://www.sia-aviation.gov.ma) or [www.onda.ma/sia-maroc](http://www.onda.ma/sia-maroc)

According to your answers, Moroccan AIS will undertake improvement actions that are essential to satisfy its customers.

**N.B** : Answers are to be forwarded to AIS by mail (electronic or postal) to following addresses:

- [sia-maroc@onda.ma](mailto:sia-maroc@onda.ma)
- [msabbari@sia-aviation.gov.ma](mailto:msabbari@sia-aviation.gov.ma)
- [mouti.quality@gmail.com](mailto:mouti.quality@gmail.com)
- Office National Des Aéroports,  
BP 21, Casablanca Mohammed V Airport  
Nouasseur - Morocco

**Cette circulaire comporte une page + 1 annexe (4 pages)**  
*This circular contains one page + 1 annex (4 pages)*

**Annexe 1 à l'AIC N°01/10**  
Annex 1 to AIC N°01/10

**OBJET :** QUESTIONNAIRE DE MESURE DE SATISFACTION CLIENT /  
QUESTIONNAIRE OF MEASURING CUSTOMER SATISFACTION









**Date :** 25 FEB 2010

<b>Organisme / Organism :</b>	
<b>Domaine d'activité / Field of activity</b>	
<b>Personne de contact / Person of contact :</b>	
<b>Coordonnées/ Coordinates:</b>	









Prrière mettre une croix dans la case appropriée /  
Please put a cross in the appropriate box:

	1	2	3	4
<b>Degré d'importance / Degree of importance</b>	Peu important / Not very important	Moyennement important / Fairly important	Important / important	Très important / Very important
<b>Degré de satisfaction / Degree of satisfaction</b>	Peu satisfaisant / Not very satisfactory	Moyennement satisfaisant / Fairly satisfactory	Satisfaisant / Satisfactory	Très satisfaisant / Very satisfactory









**1/ AIP, SUP AIP & AIC :**

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction /Degree of satisfaction			
1	2	3	4		1	2	3	4
								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de conformité de l'AIP Maroc avec les SARP de l'OACI / Degree of Moroccan AIP compliance with ICAO SARP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suffisance de l'information aéronautique publiée par AIP, SUP AIP et AIC / Sufficiency of the published aeronautical information (AIP, SUP AIP and AIC).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exactitude de l'information aéronautique publiée par AIP, SUP AIP et AIC / Accuracy of the published aeronautical information (AIP, SUP AIP and AIC).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La fréquence de publication d'amendement d'AIP / Frequency of AIP amendment publication.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nombre de corrections manuscrites figurant dans l'AIP Maroc Number of handwritten corrections appearing in Moroccan AIP.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de compréhension du texte de l'AIP Maroc Degree of comprehension of Moroccan AIP text.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité des cartes aéronautiques / Quality of the aeronautical Charts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>









## 2/ Publication sur support papier / Publication on paper support :

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La qualité du papier utilisé pour l'impression des amendements d'AIP, suppléments d'AIP, AIC et listes des NOTAM valides / <i>Quality of paper used for AIP AMDT, SUP AIP, AIC and list of valid NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Délais de réception des amendements AIP, SUP AIP, AIC par courrier / <i>Receiving delay of AIP AMDT, SUP AIP and AIC by mail.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité de l'emballage / <i>Package quality.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prix des publications d'information aéronautique / <i>Price of the aeronautical information publications.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modalités de règlement des factures d'achat des publications / <i>Regulation terms of buying invoices of publication.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>









## 3/ NOTAM :

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de conformité des NOTAM du Maroc avec les SARP de l'OACI / <i>Degree of Moroccan NOTAM compliance with ICAO SARP.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annulation ou remplacement à temps des NOTAM "EST" / <i>Cancelling or replacement in time of NOTAM "EST".</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de compréhension des textes des NOTAM du Maroc / <i>Comprehension of Moroccan NOTAM language.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suffisance de l'information aéronautique publiée par NOTAM / <i>Sufficiency of the aeronautical information published by NOTAM.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exactitude de l'information aéronautique publiée par NOTAM / <i>Accuracy of the aeronautical information published by NOTAM.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilisation des codes et abréviations de l'OACI pour la diffusion des NOTAM / <i>Use of ICAO Codes and Abbreviations for NOTAM distribution.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Délais de réception des NOTAM pour être exploités / <i>Delay of reception of NOTAM to be exploited.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Délais d'incorporation par amendement des informations publiées par NOTAM dans l'AIP / <i>Delay of incorporation by amendment of information published by NTM in the AIP.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>









#### 4/ Information diffusée sur Internet / Information broadcast on Internet :

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité du Site Web du SIA Maroc : <a href="http://www.sia-aviation.gov.ma">www.sia-aviation.gov.ma</a> / Quality of Moroccan Aeronautical Information Service web site : <a href="http://www.sia-aviation.gov.ma">www.sia-aviation.gov.ma</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Facilité de l'usage des rubriques du site web SIA Maroc / Easiness of the use of Moroccan AIS web-site items	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La rubrique NOTAM du Site Web SIA Maroc / The NOTAM item of Moroccan AIS web-site.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 5/ Guide et cartes VFR

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suffisance de l'information publiée dans le guide VFR / Sufficiency of the published information in the VFR guide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exactitude de l'information publiée dans le guide VFR / Accuracy of the published information in the VFR guide.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La fréquence de publication des éditions du guide VFR (une fois tous les deux ans) / Frequency of publication of VFR Guide editions (once every two years).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de compréhension du texte du guide VFR / Degree of comprehension of VFR Guide text.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité des cartes aéronautiques du Monde au 1/1 000 000 / Quality of World Aeronautical Charts : 1/1000 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Disponibilité des cartes aéronautiques du Monde au 1/1 000 000 / Availability of World Aeronautical Charts 1/1000 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 6/ Généralités / Generalities :

Degré d'importance / Degree of importance				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestion des réclamations et suggestions des clients / Management of claims and customers' suggestions.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Communication avec les clients / Communication with the customers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7/ Vos commentaries / your comments :**

**8/ Vos suggestions / your suggestions :**

FIN/END