
TEL : +212 (0)5 22 53 90 12
FAX : +212 (0)5 22 53 91 23
SFA : GMMMYNYX
Web : www.sia-aviation.gov.ma
E-Mail : sia-maroc@onda.ma

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

AIC
Série A
N°02
01JUL 2010

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

Dans le cadre de la démarche qualité mise en place par la DNA conformément à la norme internationale (ISO 9001/Version 2008) et pour être à l'écoute de ses clients, la Direction de la Navigation Aérienne sollicite les usagers de l'air de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint.

A la lumière de vos réponses, la DNA entreprendra les actions d'amélioration qui s'imposent pour vous satisfaire.

N.B : Réponses à expédier au courriel :
smq.dna@gmail.com

As part of the quality control set up by DNA in compliance with the international standard (ISO 9001/version 2008), and in order to be attentive to the needs of its customers, Airspace users are kindly requested by Air Navigation Direction (DNA) to answer the herewith attached questionnaire.

According to your answers, DNA will undertake improvement actions that are essential for your satisfaction.

N.B: Answers to be mailed to :
smq.dna@gmail.com

FIN / END

Cette circulaire comporte 1 page + 1 annexe (2 Pages)
This AIC includes 1 page + 1 annex (2 Pages)

QUESTIONNAIRE DE MESURE DE SATISFACTION CLIENT /
QUESTIONNAIRE OF MEASURING CUSTOMER SATISFACTION

Date: 01/07/2010









Organisme / Organism :
Domaine d'activité / Activity field
Personne de contact / Person of contact:
Coordonnées / Coordinates

Prière mettre une croix dans la case appropriée / *Please put a cross in the puts fitting.*

Prière axer vos réponses sur la gestion du trafic en route / please focus your answers on air traffic management

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

1/ Gestion de trafic aérien / Air Traffic Management:

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"/>	Disponibilité des procédures / Procedures availability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procédures départ/arrivée /Departure - Arrival Procedures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Information de trafic fournie / Provided traffic Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Séparation assurée / Ensured separation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Collationnement des messages /Read back messages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement des urgences/Emergency procedures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assistance à la navigation/Air navigation assistance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Analyse de la situation de trafic / Air traffic situation analysis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Phraséologie claire / Clear phraseology	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interaction contrôleur – pilote / controller - pilot Interaction	<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 réponse / Answer delay	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gestion des priorités / Priorities management	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rapidité de résolution de conflits / conflits resolution speed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Débit de communication / Communication debit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2/ Equipements et installations / Equipments, Facilities:

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 émission/réception de fréquence/ Frequency quality (transmission/reception)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Etat des aides à la navigation/Nav-aids status	<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 informations météo (ATIS, VOLMET)/ Meteorological information availability (ATIS, VOLMET)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Signalisations aux niveaux des aires de manœuvres/ Manœuvring areas markings	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilité de l'application Easy Flight Plan disponible dans les aéroports Mohamed V, Marrakech et Agadir/ Need to Easy Flight Plan application available at Mohamed V, Marrakech and Agadir airports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilité de l'application Quick Taxes disponible dans le Salon Aviation d'Affaire de l'aéroport Mohamed V/ Need to Quick Taxes application available at Mohamed V aviation business hall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Utilité de l'application Suivi de la disponibilité des parkings disponible dans les aéroports Mohamed V, Marrakech, Agadir, Fès, Rabat et Oujda/ Need to follow-up of parking's availability application available at Mohamed V, Marrakech, Agadir, Fes, Rabat and Oujda airports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement des réclamations Claims processing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires / Your comments:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vos suggestions : Your suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....