**Objet : ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT** /

**Date:** 25 DEC 2014

|  |  |
| --- | --- |
| ***Organisme*** |  |
| ***Domaine d'activité*** |  |
| ***Personne de contact*** |  |
| ***Coordonnées*** |  |

Prière mettre une croix dans la case appropriée

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1** | **2** | **3** |
| ***Degré de* satisfaction** | Peu satisfaisant | Satisfaisant | Très satisfaisant |

**1/ Généralités**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Degré de satisfaction*** | | |
|  | **1**  **☹** | **2**  **😐** | **3**  **☺** |
| ***Attentes vis-à-vis de la qualité globale : exprimer votre opinion*** | | | |
| **Les attentes par rapport à la qualité globale de l’information aéronautique fournie par le SIA-Maroc ?** |  |  |  |
| ***Qualité des produits et services fournis par le SIA-Maroc : exprimer votre opinion*** | | | |
| **Fiabilité des services et produits offerts** |  |  |  |
| **Clarté et transparence des informations fournis** |  |  |  |
| ***Valeur perçue des produits et services du SIA-Maroc : exprimer votre opinion*** | | | |
| **Le rapport qualité des produits et services offerts par rapport au prix payé** |  |  |  |
| ***Système de gestion des réclamations du SIA-Maroc : exprimer votre opinion*** | | | |
| **En cas de problème, le SIA corrige le problème** |  |  |  |
| **En cas de problème, les réclamations sont traitées sans délai par les services concernés du SIA** |  |  |  |

**2/ AIP:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **☹** | **2**  **😐** | **3**  **☺** |
| **Degré de conformité de l'AIP Maroc avec les SARPs de l'OACI** |  |  |  |
| **Suffisance de l'information aéronautique publiée par AIP, sup-AIP et AIC** |  |  |  |
| **Exactitude de l'information aéronautique publiée par AIP, sup-AIP et AIC** |  |  |  |
| **Nombre de corrections manuscrites figurant dans l'AIP Maroc** |  |  |  |
| **Degré de compréhension du texte de l'AIP Maroc** |  |  |  |

**3/ NOTAM:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **☹** | **2**  **😐** | **3**  **☺** |
| **Degré de conformité des NOTAM du Maroc avec les SARPs de l'OACI** |  |  |  |
| **Délais d’annulation ou de remplacement des NOTAM "EST"** |  |  |  |
| **Degré de compréhension des textes des NOTAM publiés en anglais par le SIA-Maroc** |  |  |  |
| **Suffisance de l'information aéronautique publiée par NOTAM** |  |  |  |
| **Exactitude de l'information aéronautique publiée par NOTAM /** |  |  |  |
| **Respect des délais réglementaires de diffusion des NOTAM** |  |  |  |
| **Délais d’incorporation des NOTAM PERM dans l’AIP-Maroc** |  |  |  |

**4/ Cartographie**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **1**  **☹** | **2**  **😐** | **3**  **☺** |
| **Qualité de cartes aéronautiques relatives aux aérodromes** |  |  |  |
| **Qualité des cartes aéronautiques du monde au 1/1 000 000 (versions électroniques)** |  |  |  |
| **Qualité des cartes de croisière (versions électroniques)** |  |  |  |

**5/ Vos commentaires et suggestions**

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

FIN