

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 DES TRANSPORTS
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°02/13
Date de publication
16 MAY 2013

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

Pôle Navigation Aérienne – 2013

<p>Dans le cadre de la démarche du système de management de la qualité conformément à la norme internationale (ISO 9001/Version 2008) et pour être à l'écoute de ses clients, le Pôle Navigation Aérienne Maroc (PNA) sollicite les usagers de l'air de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint.</p> <p>A la lumière de vos réponses, le PNA Maroc entreprendra les actions d'améliorations qui s'imposent pour satisfaire ses clients.</p> <p>N.B : Les réponses peuvent parvenir au PNA à l'adresse email : smq.pna.onda@gmail.com</p>	<p><i>As part of a quality management system approach, 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 Moroccan Air Navigation Pole (PNA) to answer the here with attached questionnaire.</i></p> <p><i>According to your answers, Moroccan PNA will undertake improvement actions that are essential to satisfy its customers.</i></p> <p><i>N.B: Answers are to be forwarded to PNA to email address: smq.pna.onda@gmail.com</i></p>
---	---

- ◆ Cette circulaire annule et remplace / *This circular cancels and supersedes :*
AIC 02/09 (24/04/09) – AIC 02/10 (01/07/10) – AIC 02/11 (24/03/11) – AIC 02/12 (15/03/12)

FIN / END

Cette circulaire comporte une page + 2 Annexes /
This circular contains one page + 2 Annexes







Annexe / annex AIC 02/13

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







Date: 16 MAY 2013







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

Prière de mettre une croix dans la case appropriée / *Please put a cross in the putsfitting.*
 Prière axer vos réponses sur **la fourniture des services CNS/ATMen route et approche** /
Please focus youranswers on provision of en routeand approachCNS/ATM services.

	1		2		3	
Degré d'importance/ Degree of importance		Peu important / Not veryimportant		Important / Important		Très important / Very important
Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction		Peu satisfaisant/ Not very satisfactory		Satisfaisant/ Satisfactory		Très satisfaisant/ Very satisfactory

1) Services ATM/ ATM services

<i>Degré d'importance / Degree of importance</i>			CRITERES / CRITERIONS	<i>Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction</i>		
1	2	3		1	2	3
						
Contrôle de la circulation aérienne / Air traffic control						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Processus d'identification RADAR / <i>RADAR identification process</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Maitrise de la situation de trafic / <i>Control of the air traffic situation</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Phraséologie appropriée / <i>Appropriatephraseology</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Collationnement des messages / <i>Hear back – read back messages</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Délais de réponse / <i>Answer'sdelays</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Débit de communication / <i>Communication rate</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Séparation assurée / <i>Separationensured</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Information de trafic fournie / <i>Traffic Information provided</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interaction contrôleur – pilote / <i>Controller-pilot interaction</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Coordination entre organismes ATC assurée / <i>Coordination between ATC units ensured</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Assistance à la navigation aérienne / <i>Air navigation assistance</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement des urgences / <i>Emergencies processing</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Degré d'importance / Degree of importance				Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction		
1	2	3	CRITERES / CRITERIONS	1	2	3
						
Gestion de l'espace aérien / Air space management						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Disponibilité des procédures de navigation aérienne / <i>Air navigation procedures availability</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procédures départ/arrivée / <i>Departure - Arrival Procedures</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Les parties prenantes ont été consultées et leurs opinions ont été prises en compte lors de la conception / <i>Stakeholders were consulted and their point of view considered at design</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Structures des voies aériennes (orientation / capacité / disponibilité / conflit) / <i>Airways structures (orientation / capacity / availability / conflict)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2) Services CNS/ CNS services

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité émission-réception des fréquences radio / <i>Radio frequencies transmission - reception quality</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Disponibilité de la fréquence d'urgence / <i>Availability of Emergency frequency</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité de guidage des aides à la navigation d'en route / <i>Quality of enroute NAVAIDS guidance</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité de guidage des aides à la navigation d'atterrissage / <i>Quality of landing NAVAIDS guidance</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Disponibilité des informations météo (ATIS, VOLMET...) / <i>Availability of meteorological information (ATIS, VOLMET...)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité des informations météo (ATIS, VOLMET...) / <i>Quality of meteorological information (ATIS, VOLMET...)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Questions communes / Common issues

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traitement des réclamations/ <i>Claims processing</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Vos commentaires / Your comments :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vos suggestions/ Your suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIN / END