

TEL : +212 (0)5 22 53 90 12  
FAX : +212 (0)5 22 53 91 23  
SFA : GMMMYNYX  
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 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**  
**A 09/14**  
Date de publication  
25 DEC 2014

**Objet : ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT /**  
*Object: CUSTOMER SATISFACTION SURVEY*  
**SIA-MAROC – 2015**

Le SIA-Maroc lance une enquête satisfaction clients et vous prie de bien vouloir renseigner le questionnaire ci-joint.

A la lumière de vos réponses, le SIA Maroc établira un plan d'action d'amélioration du SMQ et vous communiquera les résultats obtenus.

**N.B :**

Le questionnaire en annexe peut aussi être renseigné en ligne en cliquant sur le lien suivant :

<http://www.onda.ma/sia-maroc/frESC.html>

Les réponses peuvent aussi parvenir au SIA par Fax au +212 522 539123 ou par courrier (électronique ou postal) aux adresses suivantes:

*Moroccan AIS is launching a customer satisfaction survey and willing you to fill the attached questionnaire.*

*According to your answers, Moroccan AIS will undertake QMS improvement actions and will share the results with you.*

**N.B :**

*The attached questionnaire can also be filled online by clicking on the following link:*

<http://www.onda.ma/sia-maroc/enESC.html>

*Answers may also reach AIS-Morocco by Fax to +212 522 539123 or by mail (electronic or postal) to the following addresses :*

*Emails :*

[sia-maroc@onda.ma](mailto:sia-maroc@onda.ma)  
[mouti.quality@gmail.com](mailto:mouti.quality@gmail.com)

*Postal mail :*

Office National Des Aéroports, BP 21,  
Aéroport Casablanca Mohammed V – Nouasseur- Maroc

FIN / END

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

Objet : ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT /




Date: 25 DEC 2014

|                            |  |
|----------------------------|--|
| <b>Organisme</b>           |  |
| <b>Domaine d'activité</b>  |  |
| <b>Personne de contact</b> |  |
| <b>Coordonnées</b>         |  |




Prière mettre une croix dans la case appropriée

|                              |                  |              |                   |
|------------------------------|------------------|--------------|-------------------|
|                              | <b>1</b>         | <b>2</b>     | <b>3</b>          |
| <b>Degré de satisfaction</b> | Peu satisfaisant | Satisfaisant | Très satisfaisant |

**1/ Généralités**




|  | Degré de satisfaction  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
| <i>Attentes vis-à-vis de la qualité globale : exprimer votre opinion</i>                               |  |  |  |
| Les attentes par rapport à la qualité globale de l'information aéronautique fournie par le SIA-Maroc ? | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Qualité des produits et services fournis par le SIA-Maroc : exprimer votre opinion</i>              |  |  |  |
| Fiabilité des services et produits offerts   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Clarté et transparence des informations fournis  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Valeur perçue des produits et services du SIA-Maroc : exprimer votre opinion</i>                    |  |  |  |
| Le rapport qualité des produits et services offerts par rapport au prix payé                           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Système de gestion des réclamations du SIA-Maroc : exprimer votre opinion</i>                       |  |  |  |
| En cas de problème, le SIA corrige le problème   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| En cas de problème, les réclamations sont traitées sans délai par les services concernés du SIA        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**2/ AIP:**




|  | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|--|--|--|--|
| Degré de conformité de l'AIP Maroc avec les SARPs de l'OACI              | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Suffisance de l'information aéronautique publiée par AIP, sup-AIP et AIC | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Exactitude de l'information aéronautique publiée par AIP, sup-AIP et AIC | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

|   |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nombre de corrections manuscrites figurant dans l'AIP Maroc | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Degré de compréhension du texte de l'AIP Maroc              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**3/ NOTAM:**

|   | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|---|--|--|--|
| Degré de conformité des NOTAM du Maroc avec les SARPs de l'OACI                 | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Délais d'annulation ou de remplacement des NOTAM "EST"                          | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Degré de compréhension des textes des NOTAM publiés en anglais par le SIA-Maroc | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Suffisance de l'information aéronautique publiée par NOTAM                      | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Exactitude de l'information aéronautique publiée par NOTAM /                    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Respect des délais réglementaires de diffusion des NOTAM                        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Délais d'incorporation des NOTAM PERM dans l'AIP-Maroc                          | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**4/ Cartographie**

|   | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|---|--|--|--|
| Qualité de cartes aéronautiques relatives aux aérodromes                          | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Qualité des cartes aéronautiques du monde au 1/1 000 000 (versions électroniques) | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Qualité des cartes de croisière (versions électroniques)                          | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**5/ Vos commentaires et suggestions**

.....

.....

.....

.....

.....

FIN

Object: CUSTOMER SATISFACTION SURVEY




Date: 25<sup>th</sup> DEC, 2014

|                    |  |
|--------------------|--|
| Organism :         |  |
| Field of activity  |  |
| Person of contact: |  |
| Coordinates:       |  |




**Please put a cross in the appropriate box:**

|                               |                       |              |                   |
|-------------------------------|-----------------------|--------------|-------------------|
|                               | <b>1</b>              | <b>2</b>     | <b>3</b>          |
| <i>Degree of satisfaction</i> | Not very satisfactory | Satisfactory | Very satisfactory |

**1/ General**




|  | <i>Degree of satisfaction</i>  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
| <i>Expectations towards the overall quality: express your opinion</i>  |  |  |  |
| Expectations with respect to the overall quality of aeronautical information provided by the AIS of Morocco? | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Quality of products and services provided by AIS-Morocco: express your opinion</i>                        |  |  |  |
| Reliability of products and services offered.  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Clarity and transparency of the information provided.  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Perceived value of products and services of AIS-Morocco: express your opinion</i>                         |  |  |  |
| The value for money paid for the products and services offered   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| <i>Claim management system of AIS-Morocco: express your opinion</i>  |  |  |  |
| In case of a problem, AIS-Morocco corrects the problem.  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| In case of a problem, claims are processed immediately by relevant services of AIS                           | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**2/ AIP:**




|   | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|---|--|--|--|
| Degree of Moroccan AIP compliance with ICAO SARPs                         | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Sufficiency of published aeronautical information (AIP, AIP-supp and AIC) | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Accuracy of published aeronautical information (AIP, AIP-supp and AIC)    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

|  |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Number of hand amendments contained in AIP-Morocco | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Degree of comprehension of Moroccan AIP text       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**3/ NOTAM:**

|  | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|--|--|--|--|
| Degree of Moroccan NOTAM compliance with ICAO SARPs        | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Cancellation or replacement deadlines for "EST" NOTAM      | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Level of understanding of NOTAM text published in English  | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Sufficiency of aeronautical information published by NOTAM | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Accuracy of aeronautical information published by NOTAM    | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Compliance with NOTAM regulatory timeliness requirements   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Deadlines of incorporating PERM NOTAM in AIP-Morocco       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**4/ Charting:**

|  | 1<br> | 2<br> | 3<br> |
|--|--|--|--|
| Quality of aeronautical charts related to aerodromes                   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Quality of world aeronautical charts 1/1 000 000 (electronic versions) | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |
| Quality of En Route charts (electronic versions)                       | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   |

**5/ Your comments and suggestions:**

.....

.....

.....

.....

.....

END