

TEL : +212 (0)5 22 53 90 12
FAX : +212 (0)5 22 53 91 23
SFA : GMMYNYX
Web : www.onda.ma/sia-maroc
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
A 02/17
Date de publication
16 MAR 2017

Objet : ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT /
Object: CUSTOMER SATISFACTION SURVEY
SIA-MAROC – 2017

Le SIA-Maroc lance une enquête de la 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 obtenues.

N.B :

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

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

Les réponses peuvent parvenir au SIA 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

Answers may also reach AIS-Morocco by mail (electronic or postal) to the following addresses :

sia-maroc@onda.ma

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

FIN / END

Cette circulaire comporte une page + 1 Annexe
This circular contains one page + 1 Annexe

**Objet/Object: ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT- 2017
CUSTOMER SATISFACTIONSURVEY - 2017**

Date: 16 MAR 2017

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

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

	1	2	3
Degré de satisfaction/Degree of satisfaction	Peu satisfaisant <i>Not very satisfactory</i>	Satisfaisant <i>Satisfactory</i>	Très satisfaisant <i>Very satisfactory</i>

1/ Généralité/Generality

		Degré de satisfaction Degree of satisfaction		
		1 ☹	2 😐	3 ☺
Attentes vis-à-vis de la qualité globale : exprimer votre opinion <i>Expectations towards the overall quality: express your opinion</i>				
Les attentes par rapport à la qualité globale de l'information aéronautique fournie par le SIA-Maroc ?	<i>Expectations with respect to the overall quality of aeronautical information provided by the AIS of Morocco?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La réponse du SIA-MAROC aux besoins spécifiques des clients	<i>The response of AIS-Morocco to specific customer needs.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des produits et services fournis par le SIA-MAROC : exprimer votre opinion <i>Quality of products and services provided by AIS-Morocco: express your opinion</i>				
Fiabilité des services et produits offerts	<i>Reliability of products and services offered.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté et transparence des informations fournis	<i>Clarity and transparency of the information provided.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valeur perçue des produits et services du SIA-MAROC : exprimer votre opinion <i>Perceived value of products and services of AIS-Morocco: express your opinion</i>				
Le rapport qualité des produits et services offerts par rapport au prix payé	<i>The value for money paid for the products and services offered</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Système de gestion des réclamations du SIA-MAROC : exprimer votre opinion <i>Claim management system of AIS-Morocco: express your opinion</i>				
En cas de problème, le SIA corrige le problème	<i>In case of a problem, AIS correct the problem.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de problème, les réclamations sont traitées sans délais par les services concernés du SIA	<i>In case of a problem, claims are processed immediately by relevant services of AIS</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2/ AIP:

		1 ☹	2 😐	3 ☺
Degré de conformité de l'AIP Maroc avec les SARP de l'OACI	<i>Degree of Moroccan AIP compliance with ICAO SARPs</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suffisance de l'information aéronautique publiée par AIP, SUP-AIP et AIC	<i>Sufficiency of published aeronautical information (AIP, AIP-SUP and AIC)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exactitude de l'information aéronautique publiée par AIP, SUP-AIP et AIC	<i>Accuracy of published aeronautical information (AIP, AIP-SUP and AIC)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nombre de corrections manuscrites figurant dans l'AIP Maroc	<i>Number of hand amendments contained in AIP-Morocco</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degré de compréhension du texte de l'AIP Maroc	<i>Degree of comprehension of Moroccan AIP text</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3/ NOTAM:

		1 ☹	2 😐	3 ☺
Degré de conformité des NOTAM du Maroc avec les SARPs de l'OACI	<i>Degree of Moroccan NOTAM compliance with ICAO SARPs</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais d'annulation ou de remplacement des NOTAM "EST"	<i>Cancellation or replacement deadlines for "EST" NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Degré de compréhension des textes des NOTAM publiés en anglais par le SIA-MAROC	<i>Level of understanding of NOTAM text published in English by the AIS of Morocco?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suffisance de l'information aéronautique publiée par NOTAM	<i>Sufficiency of aeronautical information published by NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Exactitude de l'information aéronautique publiée par NOTAM	<i>Accuracy of aeronautical information published by NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des délais réglementaires de diffusion des NOTAM	<i>Compliance with NOTAM regulatory timeliness requirements</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Délais d'incorporation des NOTAM PERM dans l'AIP-Maroc	<i>Deadlines of incorporating PERM NOTAM in AIP-Morocco</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4/ Cartographie /Charting:

		1 ☹	2 😐	3 ☺
Qualité des cartes aéronautiques relatives aux aérodromes	<i>Quality of aeronautical charts related to aerodromes</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des cartes aéronautiques du monde au 1/1 000 000 (version électronique)	<i>Quality of world aeronautical chart 1/1000 000 (electronic version)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualité des cartes de croisière (version électronique)	<i>Quality of En Route charts (electronic version)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5/ Vos commentaires et suggestions / Your comments and suggestions:

.....

.....

.....

.....

.....

FIN / END