
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
23 APR 2009

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

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

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

N.B : Les réponses peuvent parvenir à la DNA par :
e-mail : smq.dna@gmail.com

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

According to your answers, Moroccan DNA will undertake improvement actions that are essential to satisfy its customers.

N.B: Answers are to be forwarded to DNA by :
e-mail : smq.dna@gmail.com

Cette circulaire comporte une page + 1 annexe (2 pages)
This circular contains one page + 1 annex (2 pages)

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









Date:

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 to put a cross in the puts fitting.

	1	2	3	4
Degré d'importance / <i>Degree of importance</i>	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 / <i>Degree of satisfaction</i>	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 / <i>Degree of importance</i>				CRITERES / CRITERIONS	Degré de satisfaction / <i>Degree of satisfaction</i>			
1 	2 	3 	4 		1 	2 	3 	4 
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Disponibilité des procédures / Availability of the 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"/>	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 / Traffic Information provision	<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 / Separation ensured	<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 / Hear back – 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 / Appropriate 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 / Management of the priorities	<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 / conflicts resolution rapidity	<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 / Appropriate communication	<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 operability	<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, VOLMAET) / Availability of meteorological information (ATIS)	<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 au niveau des aires de manœuvres / Manoeuvre area marking	<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 / 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 / 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 / Parking's availability follow-up application at Mohamed V, Marrakech, Agadir, Fès, Rabat and Oujda airports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires :

Your comments

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vos suggestions :

Your suggestions

.....

.....

.....

.....

.....

.....