

OBJECTIFS POUR 2009

- Elaborer un dépliant relatif aux conditions de délivrance et de renouvellement des documents aéronefs et des titres du PA;
- Intégrer des données relatives à la navigabilité dans le site web de l'OACA ;
- Intégrer l'opération de paiement électronique des redevances dans le site web de l'OACA ;
- Améliorer l'accueil.
- Elaborer un CD-ROM de textes réglementaires relatifs aux aspects PEL-AIR-OPS.



NOUS SOMMES À VOTRE
ÉCOUTE POUR
L'AMÉLIORATION

Contacts

e-mails : smirani.mohamed@oaca.nat.tn;
rached.mahfoudh@oaca.nat.tn;
rachedmahfoudh@yahoo.fr.

Tél : + 216 71 755 000 (ext : 34359)
Fax : + 216 71 230 225



ديوان الطيران المدني والمطارات
OFFICE DE L'AVIATION CIVILE ET DES AEROPORTS
www.oaca.nat.tn



DIRECTION DE LA NAVIGABILITÉ



RÉSULTATS EN BREF

Nombre de réponses reçues :

2007 : 103 dont 76 Personnels Navigants ;
2008 : 119 dont 107 Personnels Navigants ;

Taux de satisfaction par client :

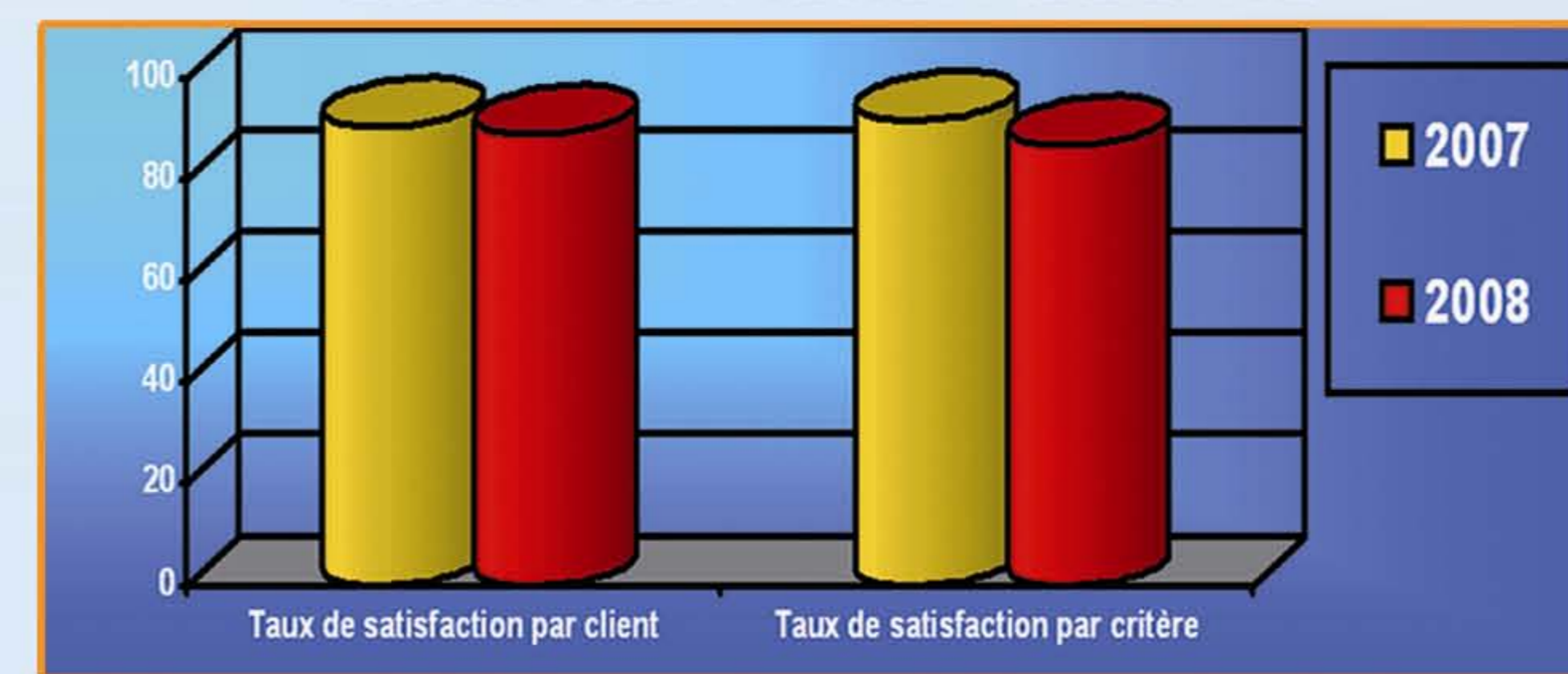
2007 : 90.41 %
2008 : 88.96 %

Taux de satisfaction par critère :

2007 : 91.68 %
2008 : 86.88 %



ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENTS



Bien que l'objectif de l'écoute clients (85 %) a été atteint, le taux de satisfaction par client et le taux de satisfaction par critère ont diminué cette année respectivement de 1.45 % et de 4.8 % à cause des critères suivants :

- La méthode de paiement des redevances ;
- La qualité des documents délivrés ;
- Le manque d'informations concernant les conditions pour l'obtention d'un titre aéronautique et les exigences réglementaires y afférentes.

A cet effet des actions ont été engagées et sont en cours de réalisation en vue d'améliorer les critères précités.

