

TEL : (216) 70 102 100
(216) 71 115 800
(216) 71 848 000
FAX : (216) 71 783 621
AFS : DTTCYNYX
Web Site : www.oaca.nat.tn
E-mail: tunisia-ais@oaca.nat.tn



SERVICE D'INFORMATION AERONAUTIQUE
CENTRE DE LA NAVIGATION AERIEENNE
AEROPORT INTERNATIONAL DE TUNIS-CARTHAGE
1080 TUNIS CEDEX

A 07/18

05 OCT

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

Dans le cadre du Système de Management de la Qualité, et pour être à l'écoute de ses clients, le SIA Tunisie sollicite les usagers de l'air (SIA, Bureaux d'Information Aéronautique, Compagnies aériennes, pilotes, contrôleurs aériens ...) de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint.

Ce questionnaire comporte trois parties:

- Partie 1: concerne l'évaluation globale du Service d'Information Aéronautique et des Bureaux d'Information Aéronautique.
- Partie 2: concerne l'évaluation des produits du Service d'Information Aéronautique.
- Partie 3: concerne l'évaluation des produits des Bureaux d'Information Aéronautique.

A la lumière de vos réponses, le SIA Tunisie entreprendra les actions d'amélioration nécessaires afin de satisfaire ses clients.

N.B: Prière communiquer les réponses au SIA avant le 31/03/2019 par :

- FAX : (216) 71 783 621
- E-mail : tunisia-ais@oaca.nat.tn
samiha.guerchi@oaca.nat.tn

Within the framework of Quality Management System, and in order to be attentive to the needs of its customers, air users (AIS, Aerodrome AIS units, Airlines, pilots, air traffic controllers ...) are kindly requested by Tunisia AIS to answer the herewith attached questionnaire.

This questionnaire contains three parts:

- Part 1: applies to overall evaluation of Aeronautical Information Service and Aerodrome AIS units.
- Part 2: applies to Aeronautical Information Service products.
- Part 3: applies to Aerodrome AIS units products.

According to your answers, Tunisia AIS will undertake necessary improvement actions to satisfy its customers.

N.B: Please send answers to AIS before 31/03/2019 by :

- FAX : (216) 71 783 621
- E-mail: tunisia-ais@oaca.nat.tn
samiha.guerchi@oaca.nat.tn

Cette AIC annule et remplace l'AIC A 08/16/
This AIC cancels and supersedes AIC A 08/16

Cette AIC comporte 01 page et 01 annexe/
This AIC includes 01 page and 01 annex

FIN/ END

REPUBLIQUE TUNISIENNE
OFFICE DE L'AVIATION CIVILE ET DES AEROPORTS



AERONAUTICAL INFORMATION SERVICE
CENTRE DE LA NAVIGATION AERIENNE
AEROPORT INTERNATIONAL DE TUNIS-CARTHAGE
1080 TUNIS CEDEX
TUNISIA

FAX : (216) 71 783 621

E-mail : tunisia-ais@oaca.nat.tn
samiha.querchi@oaca.nat.tn

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

Date: .../.../...

Organisme/ *Organism*:

Personne de contact/ *Person of contact*:

E-mail:

Prière de cocher la case appropriée/ *Please tick the appropriate box*

	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>

Partie 1/ Part 1: Réservée aux SIA, Compagnies aériennes, pilotes, contrôleurs aériens .../ *Reserved to AIS, Aerodrome AIS units, Airlines, pilots, Air traffic controllers...*

Evaluation globale du Service d'Information Aéronautique et des Bureaux d'Information Aéronautique/

Overall evaluation of Aeronautical Information Service and Aerodrome AIS units:

Degré d'importance/ <i>Degree of importance</i>				CRITERES/ <i>CRITERIONS</i>	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"/>	Exhaustivité du formulaire "Demande d'abonnement ou réabonnement aux produits du SIA"/ <i>Completeness and clarity of the order form for "Subscription or renewal of subscription for AIS products"</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Aptitude du personnel du SIA à répondre aux demandes des clients/ <i>Willingness of AIS staff to acknowledge the forwarded requests</i>	<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 traitements des demandes des clients/ <i>Processing time of customer requests</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Efficacité des moyens de communication avec le personnel du SIA/ <i>Efficiency of the means of communication with AIS staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

.....

.....

.....

.....









.....

.....

.....

Partie 2/ Part 2: Réservee aux SIA, Compagnies aériennes, pilotes.../ Reserved to AIS units, Airlines, pilots...

Produits du Service d'Information Aéronautique/ Aeronautical Information Service products:

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"/>	Professionalisme et compétence du personnel du SIA/ <i>Professionalism and competence of AIS staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ponctualité de livraison des publications/ <i>Delivery punctuality of publications</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clarté des cartes aéronautiques/ <i>Clarity of aeronautical charts</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Intégrité des publications aéronautiques/ <i>Integrity of aeronautical publications</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Annulation ou remplacement à temps des NOTAM "EST"/ <i>Cancellation or replacement in time of "EST" NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Degré de compréhension du NOTAM/ <i>Degree of NOTAM comprehension</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Facilité de l'usage du CD-ROM/ <i>Easiness of the CD-ROM use</i>	<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 réception du CD ROM/ <i>CD ROM reception time</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	État du CD-ROM (endommagé, non exploitable)/ <i>State of the CD-ROM (damaged, unreadable)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Facilité de l'usage de la rubrique "Service d'Information Aéronautique" du site web/ <i>Easiness of use of the "Aeronautical Information Service" section on the web-site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Accessibilité aux éléments SIAA sous la rubrique "Service d'Information Aéronautique" du site web/ <i>Accessibility to the Integrated Information Package under "Aeronautical Information Service" section of the web-site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour de l'information aéronautique sur le site web/ <i>Up-dating of aeronautical information on the web-site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires et suggestions/ Your comments and suggestions:

.....

.....

.....

.....









.....









.....

.....

Partie 3/ Part 3: réservée aux Compagnies aériennes et pilotes/ Reserved to Airlines and pilots

Produits des Bureaux d'Information Aéronautique (BIA)/ Aerodrome AIS units products

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"/>	Disponibilité des documents dans les BIA/ <i>Availability of documents in Aerodrome AIS</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour des documents/ <i>Up-dating of documents</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Temps de réponse aux demandes d'établissement de PIB/ <i>Answering time to PIB establishment requests</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Conformité du PIB à la demande/ <i>Conformity of the PIB with its request</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Qualité de l'affichage mural des informations/ <i>Quality of the wall display information</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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"/>	Mise à jour des informations de l'affichage mural/ <i>Up-dating of the wall display information</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suffisance des informations de l'affichage mural/ <i>Sufficiency of the wall display information</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires et suggestions/ Your comments and suggestions:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....