

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 08/16

31 DEC

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

Dans le cadre du suivi du Système de Management de la Qualité conformément à la norme internationale (ISO 9001/Version 2008), 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 ...) de bien vouloir répondre au questionnaire ci-joint.

Ce questionnaire comporte trois parties:

- Partie 1: s'adresse aux SIA, Compagnies aériennes, pilotes...
- Partie 2: s'adresse aux SIA, Bureaux d'Information Aéronautique (BIA), Compagnies aériennes, pilotes...
- Partie 3: s'adresse aux Compagnies aériennes et pilotes.

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 31/05/2017 par :

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

Within the framework of the Quality Management System follow-up in compliance with the international standard (ISO 9001/Version 2008), and in order to be attentive to the needs of its customers, air users (AIS, Aerodrome AIS, Airlines, pilots ...) are kindly requested by Tunisia AIS to answer the herewith attached questionnaire.

This questionnaire contains three parts:

- Part 1: applies to AIS, Airlines, pilots...
- Part 2: applies to AIS, Aerodrome AIS units, Airlines, pilots ...
- Part 3: applies to Airlines and pilots.

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

N.B: Please send answers to AIS before 31/05/2017 by :

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

Cette AIC annule et remplace l'AIC A 10/15/
This AIC cancels and supersedes AIC A 10/15

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

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/ Degree of importance	Peu important/ Not very important	Moyennement important/ Fairly important	Important/ Important	Très important/ Very important
Degré de satisfaction/ Degree of satisfaction	Peu satisfaisant/ Not very satisfactory	Moyennement satisfaisant/ Fairly satisfactory	Satisfaisant/ Satisfactory	Très satisfaisant/ Very satisfactory

Partie 1/ Part 1: Réservée aux SIA, Compagnies aériennes, pilotes.../ Reserved to AIS, Airlines, pilots ...

Evaluation globale du Service d'Information Aéronautique et des Bureaux d'Information Aéronautiques (BIA)/ Overall evaluation of Aeronautical Information Service and Aerodrome AIS units:

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"/>	Délais de traitement des demandes d'abonnement ou réabonnement aux publications d'information aéronautique/ Processing time of subscription or renewal of subscription for aeronautical information publications	<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 réclamations et suggestions des clients/ Handling claims and customers' suggestions	<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 réclamations des clients/ AIS answering time to customers' requests	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires/ Your comments :

.....
.....
.....

Vos suggestions/ Your suggestions :

.....
.....
.....

Service d'Information Aéronautique/ Aeronautical Information Service

1. AMDT AIP, SUP AIP et AIC/ AIP AMDT, AIP SUP and AIC :

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"/>	Exactitude de l'information aéronautique publiée par AMDT AIP, SUP AIP et AIC/ <i>Accuracy of the aeronautical information published by AIP AMDT, AIP SUP and AIC</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"/>

Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion)

.....

.....

Vos suggestions/ Your suggestions :

.....

.....

2. Publication sur CD-ROM/ Publication on CD-ROM :

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"/>	Facilité d'usage du CD-ROM/ <i>Ease 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 de 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"/>

Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion)

.....

.....

Vos suggestions/ Your suggestions:

.....

.....

3. NOTAM:

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"/>	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"/>

Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion))

.....









.....

Vos suggestions/ Your suggestions :

.....

.....

4. Rubrique Service d'Information Aéronautique du site web/ *Aeronautical Information Service section on web site:*

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"/>	Facilité de l'usage de la rubrique service d'information aéronautique du site web/ <i>Ease 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 SIIA sous la rubrique Service d'Information Aéronautique du site web/ <i>Accessibility to the Integrated Information Package under 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"/>	Mise à jour de l'information aéronautique sur le site web/ <i>Updating of aeronautical information on the web site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>









Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ *Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion*)

Vos suggestions/ Your suggestions :

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

Bureau d'Information Aéronautique (BIA)/ Aerodrome AIS units









1. AIP, SUP AIP et AIC de la Tunisie et de l'étranger/ *Tunisian and foreign AIP, AIP SUP and AIC:*

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"/>	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>Updating of documents</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ *Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion*)

Vos suggestions/ Your suggestions:









2. PIB:

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"/>	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"/>

Vos commentaires/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ *Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion*)

Vos suggestions/ Your suggestions :

3. Affichage mural aux Bureaux d'Information Aéronautique (BIA)/ *Wall display information in 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"/>	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"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mise à jour des informations de l'affichage mural/ <i>Updating 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/ Your comments : (Obligatoire pour les clients ayant un degré de satisfaction 1 ou 2 pour un critère/ *Mandatory for customers with degree of satisfaction 1 or 2 for a criterion*)

.....

Vos suggestions/ your suggestions:

.....
