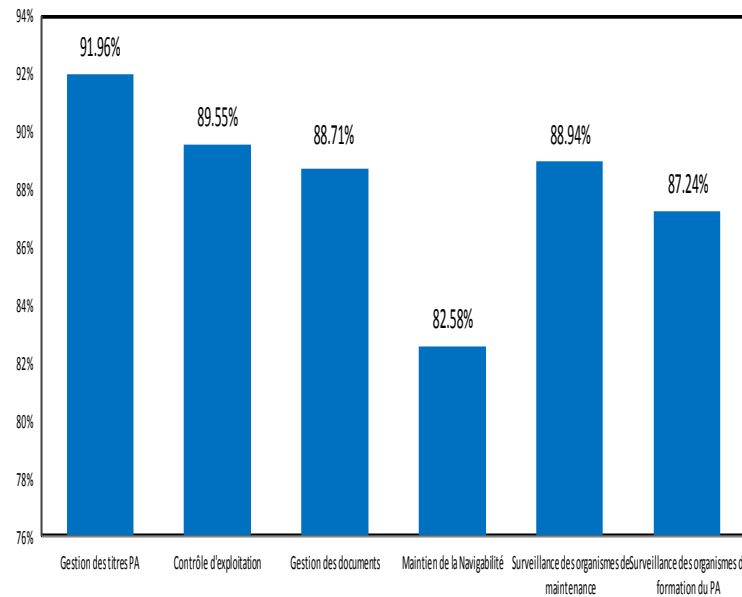


## Présentation :

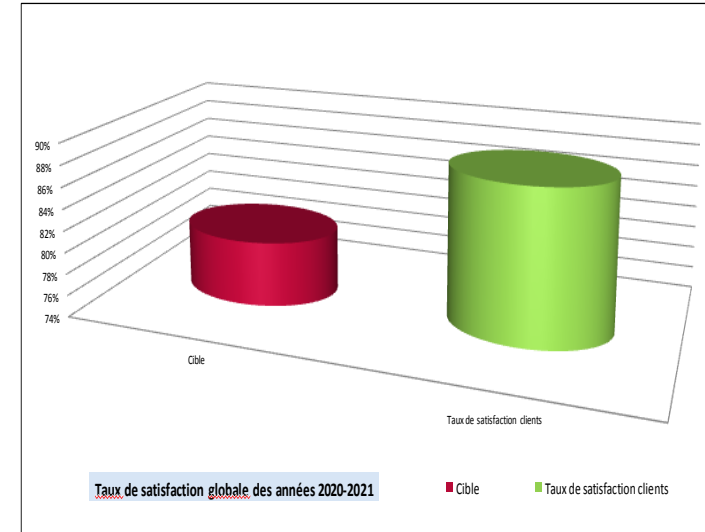
- La mission principale de la DN est de veiller au respect des règlements et règles techniques dans le domaine de l'exploitation technique des aéronefs, la navigabilité des aéronefs, la délivrance des licences du personnel aéronautique et la formation par le contrôle et la supervision desdites activités ainsi que la gestion des registres d'immatriculation de la flotte aérienne conformément aux exigences de l'OACI.
- Dans un cadre de management de la qualité et dans un esprit de quête d'excellence et d'amélioration continue de ses services, la Direction de Navigabilité au sein de l'Office de l'Aviation Civile et des Aéroports a réalisé une étude de satisfaction auprès de sa clientèle :

## RESULTATS SATISFACTION CLIENTS DE LA DIRECTION DE LA NAVIGABILITE DES ANNEES 2020-2021

### Taux de satisfaction des clients de la DN par Processus :



Taux de satisfaction client par processus



- 88.16 % ont exprimé leur satisfaction à l'égard des services fournis par la Direction de la Navigabilité. Un résultat supérieur à la cible souhaitée qui ne peut qu'encourager l'équipe de la DN dans son processus d'amélioration continue.

Pour toute information contactez nous à l'adresse suivante :

OACA - Direction de la Navigabilité  
BP 137-147 1080 TUNIS CEDEX  
Tel: +216 70 102 100 Poste : 3 21 44  
Fax: +216 71 773 942  
Email: [mansour.benamor@oaca.nat.tn](mailto:mansour.benamor@oaca.nat.tn)



Savoir faire



Assistance & Accompagnement



Formation sur site



**Ensemble, nous pouvons  
 améliorer la **sécurité**  
**aérienne****



# Certificat

Référentiel **ISO 9001:2015**

Enregistré sous le n° **01 100 1915638**

Titulaire du certificat:  **ديوان الطيران المدني والمطارات**  
OFFICE DE L'AVIATION CIVILE ET DES AEROPORTS

**OACA- DIRECTION CENTRALE DU TRAFIC AERIEN**  
DIRECTION DE LA NAVIGABILITE

**Siège III : Aéroport International de Tunis Carthage-**  
BP- 137 et 147-TUNIS CEDEX  
Tunisie

Domaine de validité: Supervision de la sécurité dans les domaines de la Navigabilité des Aéronefs (AIR), des Licences du Personnel Aéronautique (PEL) et de l'Exploitation Technique des Aéronefs (OPS).

Par l'audit, la conformité aux exigences de la norme ISO 9001:2015 a été démontrée.

Validité: Ce certificat est valable du 08.12.2019 jusqu'au 07.12.2022.  
Certification initiale 2019

08.12.2019

  
TÜV Rheinland Cert GmbH  
Am Grauen Stein • 51105 Köln



www.tuv.com

 **TÜVRheinland®**  
Precisely Right.