

Phone : +(261) 20.22.581.13  
          +(261) 20.22.581.14  
Fax :    +(262) 20.22.581.15  
AFTN :   FMMMYNYX  
E-mail :  [madagascarbni@asecna.org](mailto:madagascarbni@asecna.org)  
Web :     [www.ais-asecna.org](http://www.ais-asecna.org)



**AIC**  
**N° 09/A/13FM**  
**June 06<sup>th</sup> 2013**

**BUREAU NOTAM INTERNATIONAL D'ANTANANARIVO**  
B.P. 46 Ivato Aéroport Antananarivo - MADAGASCAR

**MADAGASCAR – ILE DE LA REUNION – UNION DES COMORES**

## **Enquête de satisfaction client**

*Customer satisfaction survey*  
*ANTANANARIVO NOF – 2013*

### **1- INTRODUCTION :**

**1-1** Dans le cadre de l'application du système de management de qualité et conformément aux normes ISO 9000, les modalités de réalisation de l'enquête de satisfaction client viennent d'être établies au sein du BNI d'Antananarivo.

### **2- OBJECTIFS :**

**2-1** Cette enquête vise à collecter les avis, recommandations et attentes des usagers aéronautiques.

**2-2** Les résultats de l'enquête seront exploités pour améliorer les prestations de services du BNI Antananarivo.

### **3- FORMULAIRE D'ENQUETE :**

**3-1** Le formulaire d'enquête est annexé à la présente AIC (N°09/A/13FM) et téléchargeable sur [www.ais-asecna.org](http://www.ais-asecna.org).

**3-2** Les usagers sont priés de remplir, de préférence électroniquement, ledit formulaire et de retourner le formulaire rempli à l'adresse e-mail [madagascarbni@asecna.org](mailto:madagascarbni@asecna.org) avant le 30 Septembre 2013.

NB : Le formulaire électronique est compatible avec les versions 7 ou ultérieures du logiciel Acrobat Reader.

### **1- INTRODUCTION :**

**1-1** *In application of the quality management system and in accordance with the standards of ISO 9000, the methods of achievement of the customer satisfaction survey have been established within the NOTAM office of Antananarivo.*

### **2- PURPOSES :**

**2-1** *This survey aims to collect opinions, recommendations and expectations of the aeronautical users.*

**2-2** *The results of the survey will be exploited in order to improve the services provided by the NOTAM Office of Antananarivo.*

### **3- SURVEY FORM :**

**3-1** *This survey form is annexed to this AIC (N°09/A/13FM) and downloadable on [www.ais-asecna.org](http://www.ais-asecna.org).*

**3-2** *The users are kindly asked to fill in, electronically in preference, this form and return the filled form by email [madagascarbni@asecna.org](mailto:madagascarbni@asecna.org) before September 30th 2013.*

NB: *The electronic form is compatible with the versions 7 or later of the Acrobat Reader software.*

**CETTE AIC COMPORTE UNE PAGE ET DEUX ANNEXES**  
**THIS AIC HAS ONE PAGE AND TWO ANNEXES**

**ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT**  
**CUSTOMER SATISFACTION SURVEY**  
**ANTANANARIVO NOF - 2013**

Date : Organisme / Organism : Domaine d'activité / Field of activity : Nom / Name : Fonction / Position : Téléphone / Phone number : Email : ☞ **Prière de cocher la case appropriée / Please check the appropriate box :**

**Degré de satisfaction**  
*Degree of satisfaction:*

**Peu satisfaisant / Not very satisfactory****Satisfaisant / Satisfactory****Très satisfaisant / Very satisfactory****1 – NOTAM publiés par BNI Antananarivo***NOTAM published by Antananarivo NOF*

1-1 **Degré de conformité des NOTAM avec les SARP de l'OACI**  
*Degree of NOTAM compliance with ICAO SARP*

  

1-2 **Annulation ou remplacement à temps des NOTAM "EST"**  
*Cancelling or replacement in time of NOTAM "EST"*

  

1-3 **Degré de compréhension des textes des NOTAM**  
*Comprehension of NOTAM language*

  

1-4 **Suffisance de l'information aéronautique publiée par NOTAM**  
*Sufficiency of the aeronautical information published by NOTAM*

  

1-5 **Exactitude de l'information aéronautique publiée par NOTAM**  
*Accuracy of the aeronautical information published by NOTAM*

  

1-6 **Utilisation des codes et abréviations de l'OACI**  
*Use of ICAO Codes and Abbreviations*

  

1-7 **Délais d'incorporation dans l'AIP des informations publiées**  
*Time limit of incorporation of the published information into the AIP*

			
<b>2 – SUP AIP &amp; AIC</b>			
<b>2-1 Degré de conformité avec les SARP de l'OACI</b> <i>Degree of AIP SUP and AIC compliance with ICAO SARP</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2-2 Suffisance de l'information aéronautique publiée par SUP AIP et AIC</b> <i>Sufficiency of the published aeronautical information (SUP AIP and AIC)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2-3 Exactitude de l'information aéronautique publiée par SUP AIP et AIC</b> <i>Accuracy of the published aeronautical information (SUP AIP and AIC)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3 – PUBLICATIONS SUR PAPIER / PAPER PUBLICATIONS</b>			
<b>3-1 La qualité du papier utilisé pour l'impression des SUP AIP, AIC et listes des NOTAM valides</b> <i>Quality of paper used for AIP SUP, AIC and list of valid NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3-2 Délais de réception des SUP AIP, AIC par courrier</b> <i>Receiving time of AIP SUP and AIC by mail</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3-3 Qualité de l'emballage</b> <i>Package quality</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4 – GENERALITES / GENERALITIES</b>			
<b>4-1 Gestion des réclamations et suggestions des clients</b> <i>Management of claims and customers' suggestions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4-2 Communication avec les clients</b> <i>Communication with the customers</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5 – VOS COMMENTAIRES / YOUR COMMENTS****6 – VOS SUGGESTIONS / YOUR SUGGESTIONS**