

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](http://www.oaca.nat.tn)  
E-mail: [tunisia-ais@oaca.nat.tn](mailto:tunisia-ais@oaca.nat.tn)



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

A 13/20

17 DEC 20

**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 01/07/2021 par :

- FAX : (216) 71 783 621
- E-mail : [tunisia-ais@oaca.nat.tn](mailto:tunisia-ais@oaca.nat.tn)  
[samiha.querchi@oaca.nat.tn](mailto:samiha.querchi@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 01/07/2021 by :

- FAX : (216) 71 783 621
- E-mail: [tunisia-ais@oaca.nat.tn](mailto:tunisia-ais@oaca.nat.tn)  
[samiha.querchi@oaca.nat.tn](mailto:samiha.querchi@oaca.nat.tn)

Cette AIC comporte 01 page et 01 annexe/ *This AIC includes 01 page and 01 annex*  
Cette AIC annule et remplace l'AIC A 07/19/ *This AIC cancels and supersedes AIC A 07/19*

**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](mailto:tunisia-ais@oaca.nat.tn)  
[samiha.querchi@oaca.nat.tn](mailto: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/ 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, aux Bureaux d'Information Aéronautique (BIA), 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/ 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"/>	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"/>	Professionnalisme du personnel du SIA et des BIA et son aptitude à répondre aux demandes des clients/ <i>Willingness of AIS and Aerodrome AIS units 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, Airlines, pilots...**

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

Degre d'importance/ Degree of importance				CRITERES/ CRITERIONS	Degre 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"/>	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"/>	Lisibilité des cartes aéronautiques/ <i>Legibility 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"/>	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"/>	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"/>	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"/>	Mise à jour de la rubrique NOTAM sur le site web/ <i>Up-dating of NOTAM 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 la rubrique "Service d'Information Aéronautique" EXC NOTAM sur le site web/ <i>Up-dating of the "Aeronautical Information Service" section EXC NOTAM 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: Réservee aux Compagnies aériennes et pilotes/ Reserved to Airlines and pilots**

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

Degre d'importance/ Degree of importance				CRITERES/ CRITERIONS	Degre 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"/>
<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:**

.....

.....

.....

.....

.....