

Tel : +(261) 20.76.581.13
 +(261) 33.23.370.01
 Fax : NIL
 AFTN : FMMYNYX
 E-mail : aim-fmmm@asecna.org
 AntananarivoNOF@gmail.com
 Web : https://aim.asecna.aero



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

**AIC
 NR 16/A/24FM
 25 OCT 2024**

LA REUNION* - MADAGASCAR - MAYOTTE* - UNION DES COMORES

* The AIC, AMDT, AIP and AIP SUP concerning these islands are published on <https://sia.aviation-civile.gouv.fr>

AIC 05/A/19FM IS REPLACED BY THIS AIC

ANTANANARIVO NOTAM OFFICE
ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS
CUSTOMERS SATISFACTION SURVEY

<i>Effective date :</i>	25 OCT 2024
<i>Validity :</i>	31 JAN 2025

1. INTRODUCTION :

La présente circulaire d'information aéronautique a été conçue et distribuée aux clients du BNI d'Antananarivo dans le contexte du système de management de qualité et conformément à la disposition du document ISO 9001-2015 §9.1.2 qui stipule que « L'organisme doit surveiller la perception des clients sur le niveau de satisfaction de leurs besoins et attentes. »

2. OBJECTIFS :

Cette enquête vise à recueillir les informations qui sont relatives aux niveaux de satisfaction et aux observations des clients par rapport aux publications (NOTAM, AIP SUP, AIC) et aux services fournis par le BNI d'Antananarivo.

Le BNI d'Antananarivo tiendra compte des informations collectées pour améliorer la qualité de ses produits et services.

3. FORMULAIRE

Le formulaire d'enquête est annexé à cette AIC.

Les clients sont priés de remplir ce formulaire, de préférence électroniquement, et de transmettre le formulaire rempli et enregistré aux deux adresses e-mail ci-après AntananarivoNOF@gmail.com et aim-fmmm@asecna.org.

1. INTRODUCTION :

This aeronautical information circular has been designed and distributed to the customers of Antananarivo NOF in the context of the quality management system and in conformance to the provision of the document ISO 9001-2015 §9.1.2 stipulating that « the organization shall monitor customer perception as to whether the organization has met customer needs and expectations. »

2. PURPOSES :

This survey aims to collect information that concerns the customers' satisfaction levels and customers' remarks regarding the publications (NOTAM, AIP SUP, AIC) and services provided by Antananarivo NOF.

Antananarivo NOF will take into account the collected information in order to improve the quality of the provided products and services.

3. SURVEY FORM :

The survey form is attached to this AIC.

The customers are kindly requested to fill in this form electronically in preference and send the filled and saved form to the two e-mail addresses AntananarivoNOF@gmail.com and aim-fmmm@asecna.org.

THIS AIC HAS 1 PAGE AND 1 APPENDIX

FORMULAIRE D'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS CUSTOMERS SATISFACTION SURVEY FORM

ANTANANARIVO NOF

INFORMATION SUR LE CLIENT / CUSTOMER INFORMATION :

Date : _____

Position : _____

Organization : _____

1 NOTAM / SUP / AIC



1.1 Compréhension des informations :
Understanding of the information :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.2 Complétude des informations et des données :
Completeness of the information and data :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.3 Fiabilité des informations :
Reliability of the information :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.4 Cohérence des informations :
Coherence of the information :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.5 Réception des NOTAM par e-mail et RSFTA :
Reception of the NOTAM by e-mail and AFTN :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.6 Disponibilité des NOTAM sur <https://ais.asecna.aero> :
Availability of NOTAM on <https://ais.asecna.aero> :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.7 Disponibilité des SUP et AIC sur <https://aim.asecna.aero> :
Availability of SUP and AIC on <https://aim.asecna.aero> :

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.8 Observations / Remarks

2 SERVICES



2.1 Réponse aux réclamations :
Response to the claims :

2.2 Satisfaction des demandes de service :
Satisfaction of the service requests :

2.3 Communication avec le BNI Antananarivo :
Communication with Antananarivo NOTAM Office :

2.4 Observations / Remarks

NIVEAU DE SATISFACTION / SATISFACTION LEVEL :

Niveau /Level	Smiley	Meaning / Signification	Pourcentage / Percentage
1		non satisfaisant / <i>not satisfactory</i>	0...20%
2		peu satisfaisant / <i>somewhat satisfactory</i>	21...40%
3		satisfaisant / <i>satisfactory</i>	41...60%
4		très satisfaisant / <i>very satisfactory</i>	61...80%
5		entièrement satisfaisant / <i>Entirely satisfactory</i>	81...100%