

Phone : +(221) 77.519.79.01
 +(221) 33.957.49.37
Fax : +(221) 33.820.06.00
AFTN : GOOOYNYX
E-mail : dakarbni@asecna.org
Web : <https://aim.asecna.aero>



AIC
NR 16/A/22GO
FEBRUARY 09, 2022

BUREAU NOTAM INTERNATIONAL DE L'OUEST AFRICAIN
B.P. 8155 Aéroport International Blaise DIAGNE Dakar/Diass-SENEGAL

BENIN – BURKINA FASO – COTE D'IVOIRE – GUINEE BISSAU – MALI – MAURITANIE – NIGER – SENEGAL – TOGO

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS *CUSTOMERS SATISFACTION SURVEY* *DAKAR NOF – 2021*

1. INTRODUCTION :

- 1.1. La présente AIC a été établie et distribuée aux clients du BNI Dakar dans le cadre du système de gestion de la qualité (ISO 9001-2015).
- 1.2. Les produits concernés par cette enquête sont les NOTAM, AIP SUP, AIC et Checklists qui ont été diffusés par BNI Dakar pendant l'année 2021.
- 1.3. L'enquête satisfaction clients a lieu annuellement

2. OBECTIFS :

- 2.1. Cette enquête vise à recueillir les opinions, recommandations et attentes des clients en vue d'évaluer leurs niveaux de satisfactions vis-à-vis des publications du BNI Dakar.
- 2.2. Les résultats de l'enquête seront traités afin d'améliorer services et produits fournis dans les années futures.

3. FORMULAIRE D'ENQUÊTE

- 3.1. Le formulaire d'enquête est annexé à cette AIC
- 3.2. Pour la transmission à partir d'une adresse e-mail professionnelle, bien vouloir utiliser :

1. INTRODUCTION :

- This AIC has been established and distributed to the customers of Dakar NOF within the framework of the quality management system (ISO 9001-2015).*
- The products concerned by this survey are the NOTAM, AIP SUP, AIC and Checklists that were issued by Dakar NOF during the year 2021.*
- The customer satisfaction survey takes place every year*

2. PURPOSES :

- This survey aims to collect opinions, recommendations and expectations of customers in order to evaluate their satisfaction degrees about the publications issued by Dakar NOF.*
- The results of the survey will be processed in order to improve the provided services and products in the future years.*

3. SURVEY FORM :

- The survey form is attached to this AIC*
- For the transmission from a professional e-mail address, please use :*

GUEYEAm2@asecna.org

Pour la transmission à partir d'une adresse e-mail publique comme Gmail et Yahoo, les clients sont priés d'utiliser :

For the transmission from a public e-mail address such as Gmail and yahoo, please use :

amqueye2002@yahoo.fr

CUSTOMERS SATISFACTION SURVEY FORM

FORMULAIRE D'ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS

DAKAR NOF – 2021

CUSTOMER INFORMATION / INFORMATION SUR LE CLIENT:

Date:	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Organization :	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Name / Nom et prénoms :	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Position / Fonction :	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Email:	<input style="width: 95%;" type="text"/>

Satisfaction level / Niveau de satisfaction:

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

1. NOTAM

	1	2	3	4	5
1.1. Compliance degree with ICAO SARP <i>Degré de conformité avec les SARP de l'OACI</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Cancelling or replacement in time of NOTAM 'EST' <i>Annulation ou remplacement à temps des NOTAM 'EST'</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Comprehension of NOTAM language <i>Degré de compréhension des textes des NOTAM</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Sufficiency of the information <i>Suffisance de l'information</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Accuracy of the information <i>Exactitude de l'information</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6. Use of ICAO Codes and Abbreviations <i>Utilisation des codes et abréviations de l'OACI</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7. Delay of incorporation of the NOTAM PERM into the AIP <i>Délais d'incorporation des NOTAM PERM dans l'AIP</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8. Observations and suggestions concerning NOTAM	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>				

2. AIP SUP

1 2 3 4 5

2.1. Compliance degree with ICAO SARP
Degré de conformité avec les SARP de l'OACI

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

2.2. Sufficiency of the information
Suffisance de l'information

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

2.3. Accuracy of the information
Exactitude de l'information

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

2.4. Observations and suggestions concerning AIP SUP

3. AIC

1 2 3 4 5

3.1. Compliance degree with ICAO SARP
Degré de conformité avec les SARP de l'OACI

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

3.2. Sufficiency of the information
Suffisance de l'information

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

3.3. Accuracy of the information
Exactitude de l'information

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

3.4. Observations and suggestions concerning AIC

--

4. CHECKLISTS & NOTAM LIST

1 2 3 4 5

4.1. Compliance degree with ICAO SARP

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

Degré de conformité avec les SARP de l'OACI

4.2. Accuracy of the checklists (NOTAM, SUP and AIC)

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

Exactitude des checklists (NOTAM, SUP and AIC)

4.3. Accuracy of the NOTAM List

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

Exactitude de la liste des NOTAM

4.4. Observations and suggestions about checklists and NOTAM list

--

5. GENERALITIES

1 2 3 4 5

5.1. Management of customers' claims

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

Gestion des réclamations des clients

5.2. Communication with Dakar NOF

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

Communication avec BNI Dakar

5.3. Reception by e-mail of Dakar NOF's publications

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

Réception par e-mail des publications du BNI Dakar

5.4. Observations and suggestions

--

FIN / END