

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION CLIENT

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous vous prions de nous aider à améliorer la qualité de nos prestations, en prenant quelques instants pour exprimer votre niveau de satisfaction. Merci d'avance !

Vous êtes :

Compagnie aérienne	Gestionnaire d'aéroport	ANSP	Autre (précisez)
Propriétaire d'aéronef	Exploitant d'aérodrome/hélistation	Prestataire d'assistance en escale	
OMA	ATO/LPO/CEMA	Personnel aéronautique	

Indiquez votre niveau de satisfaction relatif aux points suivants :

APPRÉCIATION GLOBALE	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Votre appréciation globale				
ACCUEIL A L'ANAC	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Qualité de l'accueil téléphonique				
Qualité de l'accueil physique				
DÉLIVRANCE/PUBLICATION DE DOCUMENTS	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Contenu de la documentation ANAC (RAG, guides et procédures)				
Délai écoulé entre la transmission de votre dossier à l'ANAC et la délivrance de votre document				
Réponses obtenues de l'ANAC dans le cadre de votre démarche				
APPRÉCIATION GLOBALE DU TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Traitement de votre dossier				
APPRÉCIATION DES PRESTATIONS DE L'ANAC EN MATIÈRE DE :	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Régulation				
Contrôle et de certification				
Accompagnement				
Qualité de nos prestations				
Conformité de nos prestations avec vos besoins				
APPRÉCIATION GLOBALE DES PRESTATIONS DE L'ANAC	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Impression générale sur nos prestations				
TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Réactivité / Délai de réponse				
Qualité de traitement de la réclamation				
Suivi tout au long du traitement de la réclamation				
Délai de traitement de la réclamation				
Qualité de prise en charge de votre réclamation				
APPRÉCIATION GLOBALE DU TRAITEMENT DE VOTRE RÉCLAMATION	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait
Degré de satisfaction vis-à-vis du traitement de votre réclamation				
SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION				

 Ce document peut être téléchargé sur le site web de l'ANAC : <https://anacgabon.org/qualite-dl/>

Nous vous remercions de votre coopération et vous prions de retourner ce questionnaire :

- soit par courriel à l'adresse suivante : qmanac@anac-gabon.com
- soit par courrier à l'adresse suivante : ANAC / Cellule Qualité
Zone aéroportuaire - Boulevard HASSAN II - BP 2212 Libreville – (GABON)