

ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS
USERS SATISFACTION SURVEY
AERODROME DU PAYS DE MONTBELIARD

Usagers Basés
Based users or not users
Usagers Non Basés
Version n°2 - Juillet 2009

Nom (facultatif) - *Name (optional)* :

Fonction (facultatif) - *Function (optional)* :

Société / Compagnie / Association / Aéro-Club / Privé (1) - *Company / Association / Aéro-Club / Private* :

Adresse - *Address* :

SERVICE AFIS (Renseignements obligatoires)

AFIS SERVICE (*Mandatory information*)

Critères <i>Criteria</i>	Très mécontent <i>Very unhappy</i>	Plutôt mécontent <i>Rather unhappy</i>	Plutôt satisfait <i>Rather satisfied</i>	Très satisfait <i>Very satisfied</i>	Service non utilisé <i>Service not used</i>
La qualité des informations données (pertinences, précisions) <i>Quality info received (pertinence accuracy)</i>					
La qualité des services sur la piste (balisage, panneau, marquage) <i>Quality of services on the runway (lighting, signing, marking)</i>					
Les horaires proposés (2) <i>Opening hours</i>					
La qualité des relations humaines (accueil, services proposés et rendus, disponibilité) <i>Quality of human relations welcome, services offered and given, availability</i>					
Les tarifs pratiqués (redevances, taxes, ouvertures exceptionnelles, ...) <i>Prices landing fees, taxes special opening</i>					

Nos points forts / Our strong points
(Ce que vous avez apprécié) (*what you have appreciated*)

Nos points faibles / Our weak points:
(Ce qu'il faudrait améliorer ou modifier) (*What must be improved or modified*)

Vos suggestions et vos attentes vis-à-vis du service AFIS / Your suggestions and expectations regarding the AFIS SERVICE

(1) : rayer les mentions inutiles. / *cross out unnecessary*

(2) : service AFIS (tour de contrôle) ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (toute l'année).

Possibilité d'ouverture du service AFIS et / ou SSLIA en dehors des horaires sur demande. *PPR on request*

PRESTATIONS SSLIA – SERVICE INCENDIE (Renseignements facultatifs)

FIRE SERVICE (Optional information)

Critères/ criteria	Très mécontent Very unhappy	Plutôt mécontent Rather unhappy	Plutôt satisfait Rather satisfied	Très satisfait Very satisfied	Service non utilisé Service not used
L'accueil et la disponibilité du service <i>Welcome and availability</i>					
La réactivité du personnel <i>Reaction of staff</i>					
Les horaires proposés (2) <i>Opening hours</i>					
La qualité des services rendus <i>Quality of services given</i>					

Vos suggestions et vos attentes vis-à-vis du SSLIA
Your suggestions and expectations regarding SSLIA :

(2) : service SLIA ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 (toute l'année).
Possibilité d'ouverture du SSLIA en dehors des horaires sur demande (avitaillement uniquement).

AUTRES PRESTATIONS (Renseignements facultatifs)

OTHER SERVICES (Optional information)

Critères/ criteria	Très mécontent Very unhappy	Plutôt mécontent Rather unhappy	Plutôt satisfait Rather satisfied	Très satisfait Very satisfied	Service non utilisé Service not used
L'avitaillement <i>Refueling</i>					
Le tractage et groupe de démarrage <i>Pushback and GPU</i>					
L'infrastructure (pistes, parking, ...) <i>Airfield (runway, standing, ...)</i>					
Le bâtiment d'accueil et ses locaux <i>Terminal building and premises</i>					

Vos commentaires éventuels, nos points forts et points faibles et vos attentes vis-à-vis de l'aérodrome
Your eventual suggestions strongs points and weak points

Fait à - At : ,
Le - Date :

Cachet et signature/ Stamp and signature

Formulaire à retourner par fax, par courrier ou par mail aux
coordonnées suivantes / email to the following addresses:

Syndicat Mixte de l'Aérodrome
du Pays de Montbéliard
8, Avenue des Alliés - 25200 Montbéliard
Fax : 03 81 31 87 89

E mail : lilian.bugnion@agglo-montbeliard.fr
Ou directement aux agents du service AFIS (tour)
Or directly to AFIS SERVICES
Fax : 03 81 90 53 44
E mail : afis@agglo-montbeliard.fr