



ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE

Première réunion du Groupe Afrique - Océan indien de planification et de mise en œuvre du système de l'Aviation (AASPG/1)

Libreville, Gabon, 3 - 7 novembre 2025

Point 4 de l'ordre du jour : Mise en œuvre des objectifs, cibles et indicateurs de sécurité et de la navigation aérienne, y compris les priorités fixées dans les plans régionaux de sécurité de l'aviation et de la navigation aérienne

4.7. Autres initiatives de sécurité de l'aviation et de navigation aérienne

Enquête satisfaction clients sur la qualité de l'assistance météorologique à la navigation aérienne dans les centres ASECNA

(Note présentée par ASECNA)

RESUME	
<p>L'ASECNA comme fournisseur d'assistance météorologique a créé et mis en place un système qualité bien organisé, avec les procédures, les processus et les moyens qu'il faut pour permettre la gestion de la qualité des renseignements météorologiques destinés aux usagers.</p> <p>Cette note de travail présente ainsi la procédure de l'ASECNA pour évaluer le niveau de satisfaction de ses clients sur la qualité de l'assistance MET conformément aux exigences qualité (Orientation client et satisfaction client). Elle présente également les résultats de l'enquête de satisfaction client (ESC) de l'année 2023 initiée par la Direction générale suivi des actions mise en œuvre ou en cours de mise en œuvre pour donner suite aux constats des usagers de l'air.</p> <p>Cette enquête a pour objectif de recueillir l'avis des usagers de l'air sur deux points : l'accueil au bureau MET et la qualité des services MET. Elle vise également à identifier les domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées, en se basant sur les besoins des utilisateurs finaux.</p> <p>La suite à donner est au paragraphe 3 de la présente note.</p>	
REFERENCE(S)	Annexe 3 OACI, § 2.2 Norme ISO 9001 : 2015 : §5.1.2 et § 9.1.2 Système de Gestion de la Qualité (SGQ) de l'ASECNA
<i>Objectifs stratégiques</i>	A – Sécurité B – Capacité et efficacité

1 INTRODUCTION

- 1.1 Pour permettre à l'Agence de mieux répondre aux attentes des Compagnies aériennes, des exploitants d'aéronefs et des pilotes commandants de bord en matière d'assistance météorologique, la Direction de l'Exploitation procède tous les deux ans à des enquêtes sur l'appréciation des renseignements et de l'information météorologique fournis par les centres opérationnels ASECNA.
- 1.2 Cette enquête porte sur l'accueil au bureau MET, l'appréciation de la qualité des services MET fournis dans nos centres opérationnels et l'appréciation des usagers sur les améliorations prévues par l'Agence.
- 1.3 Cette enquête de satisfaction client (ESC) est réalisée à l'aide de formulaires dans le but de mieux comprendre les attentes des usagers des services MET. Ce formulaire de l'enquête est mis à la disposition des chefs d'exploitation de toutes les compagnies aériennes et des pilotes opérant dans chaque État membre de l'ASECNA.
- 1.4 L'ESC 2025 a été lancée le 29 août 2025 auprès des centres opérationnels. Les formulaires qui seront renseignés par les exploitants d'aéronefs et pilotes commandants de bords, sont attendus au Siège pour exploitation.
- 1.5 Cette note, présente ainsi les résultats de l'ESC 2023 ainsi que l'état de mise en œuvre des actions issues des constats de cette enquête.

2. ANALYSE

- 2.1. Durant la campagne 2023, cent quatre-vingts (180) réponses provenant de quatre-vingt-sept (87) compagnies aériennes ont été enregistrées. Parmi les 87 compagnies aériennes, quarante-neuf (49) sont membres de l'IATA.
- 2.2. Accueil au bureau Météo :
 - 47 % des usagers ont exprimé le caractère « très courtois » de l'accueil par nos prévisionnistes-protectionnistes, contre 60% au cours de l'enquête précédente de 2021.
 - 53% des usagers ont exprimé le caractère « courtois » de nos Prévisionnistes-Protectionnistes ;
- 2.3. Sollicitation et réception de briefing dans les centres ASECNA :
 - 64% des usagers sollicitent « Très souvent » et « Souvent » le briefing MET contre 31% en 2021. Une amélioration significative de 33%.
 - 76% des usagers reçoivent dans les délais « Très souvent » et « Souvent » le briefing MET contre 39% en 2021, une amélioration significative de 37%.
 - 24 % des usagers ont reçu le briefing « quelque fois » hors délais.
- 2.4. Qualité des protections fournies dans les centres ASECNA
 - Protections météorologiques sous forme de dossier de vol :
 - 100% des usagers disent qu'ils reçoivent les dossiers de vol dans les délais (78%

- très souvent et 28 % souvent)
- 95,5 % des usagers se déclarent « très satisfaits » et « satisfaits » des dossiers de vols fournis par les centres ASECNA contre 94 % en 2021.
- Le taux de dossiers de vols non conformes est de 5 %, ce qui représente une amélioration par rapport à l'année 2021, où il était de 10 %. Les 5% signalent dossiers illisibles et autres raisons
- 38% des usagers souhaitent recevoir en ligne les dossiers de vol. Ce taux est en légère augmentation par rapport à l'enquête satisfaction de l'année 2021 (37%). La demande est croissante, et parmi les compagnies aériennes qui souhaitent la fourniture des dossiers de vol en ligne figurent ROYAL AIR MAROC, ETHIOPIAN AIRLINES, ASKY, TURKISH AIRLINES, AIR COTE D'IVOIRE, BRUSSELS AIRLINES, AIR SENEGAL, AIR FRANCE.
- Protections météorologiques sous forme téléphonique
 - Cette forme de protection MET est peu utilisée dans les centres ASECNA, car 35% des usagers l'utilisent « très souvent » et « souvent ».
 - 65% des usagers n'ont « jamais » et « rarement » utilisé cette forme de protection contre 48% en 2021 ; ce qui démontre une sollicitation décroissante de demande de protections de vols par téléphone.
- Protections météorologiques sous d'exposé verbale :
 - 24% des usagers utilisent « très souvent » contre 28% en 2021 et 27% « souvent » contre 17% en 2021.

2.5. Qualité des paramètres et phénomènes prévus dans les centres ASECNA

L'analyse des résultats révèle que l'objectif cible (97 %) a été atteint et dépassé concernant la satisfaction relative à la prévision de l'occurrence des différents phénomènes météorologiques.

- Entre 2021 et 2023, une légère variation dans les taux de satisfaction a été observée pour la plupart des paramètres et phénomènes météorologiques ;
- Le taux de satisfaction pour la prévision des plafonds bas a diminué, passant de 100 % en 2021 à 98 % en 2023, indiquant une légère dégradation ;
- Il y a eu une légère amélioration du taux de satisfaction pour les prévisions des orages (99%) et de la visibilité (99%) par rapport à l'année 2021 ;
- La catégorie "Autres phénomènes" a subi une dégradation significative de la satisfaction, passant de 95 % en 2021 à 90 % en 2023.

Ces résultats révèlent une performance globalement stable.

2.6. Evaluation des améliorations envisagées par l'ASECNA

- Les équipages ont bien apprécié, au même taux (96,1 %) que lors de l'enquête précédente, les améliorations envisagées par l'ASECNA

En somme, l'enquête satisfaction clients sur la qualité des services MET de l'année 2023 donne :

- ✓ ***Le taux de satisfaction des prévisions des paramètres et phénomènes MET de 98,30 % ;***
- ✓ ***Le taux de satisfaction des protections des vols en 2023 de 99.5 %.***

Des mesures ont été prises dans les centres concernés pour répondre aux 1,7 % de cas de non-satisfaction attribués à des prévisions inexactes et aux 0.5% de non-satisfaction attribués aux protections des vols.

2.7. Actions mise en œuvre

La prise en compte des retours de l'enquête de satisfaction client 2023 est déterminante pour améliorer continuellement la qualité de l'assistance météorologique et ainsi contribuer à la sécurité de la Navigation Aérienne. Ainsi nous avons :

- poursuivi la mise en œuvre le projet d'acquisition et installation des ATIS et VOLMET dans la zone ASECNA ;
- optimisé l'assistance météorologique aux exploitants et aux membres d'équipage de conduite avec l'acquisition des systèmes modernes ;
- amélioré l'environnement de travail ;
- optimiser les moyens de détection, suivi et prévision des phénomènes dangereux ;
- Amélioré les méthodes de détection du cisaillement du vent
- poursuivi le renforcement en anglais du personnel MET
- poursuivi les compétences du personnel MET.

3. SUITE À DONNER PAR LA RÉUNION

La réunion est invitée à :

- a) prendre connaissance des informations contenues dans cette note de travail ;
- b) encourager les usagers, à se rendre eux-mêmes, aux bureaux MET pour la protection des vols (retrait des dossiers des vols, consultations et exposés verbaux), particulièrement dans les temps critiques ;
- c) demander aux Bureaux régionaux de l'OACI de travailler à l'élaboration d'une fiche harmonisée d'enquête satisfaction client pour la région AFI ; et
- d) encourager tous les ANSP de la région AFI à réaliser selon une périodicité définie à l'échelle de la région, en relation avec les usagers, des enquêtes de satisfaction.