



ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE

BUREAU AFRIQUE OCCIDENTALE ET CENTRALE (WACAF)
Séminaire Régional de l'OACI sur la Coordination ATS/MET/Pilotes
(Yaoundé, Cameroun, 23 – 25 August 2010)



Point 3 de l'Ordre du Jour : Renseignements météorologiques destinés aux organismes
ATS

RESULTATS DE L'ENQUETE SATISFACTION CLIENT 2009/2010 SUR LA QUALITE DE L'ASSISTANCE METEOROLOGIQUE EN ZONE ASECNA

Note présentée par la Direction de l'Exploitation

SOMMAIRE

Cette note présente les résultats de l'enquête 2009/2010 sur la qualité de l'assistance météorologique délivrée par l'ASECNA à la navigation aérienne. Elle donne l'appréciation des pilotes sur la précision de la prévision des principaux paramètres météorologiques.

I. CONTEXTE:

Tous les deux ans, une enquête sur la qualité de l'assistance météorologique est réalisée par la Direction de l'Exploitation auprès des compagnies aériennes fréquentant l'espace géré par l'Agence. Cette activité est effectuée dans le cadre de la surveillance de la 'Satisfaction du client' (Cf. DOC OACI 9873, Article 8.2.1).

Le questionnaire a été conçu en français et en anglais avec la collaboration de l'IATA. Il est libellé en 4 volets essentiels :

- le domaine d'activité des compagnies interrogées ;
- l'utilité de chacun des produits et renseignements météorologiques ;
- la qualité des informations fournies ;
- les suggestions visant à améliorer les prestations.

II. RESULTATS DE L'ENQUETE 2009/2010 :

Au 20 janvier 2010, quatre vingt quatorze (94) réponses provenant de **58 compagnies aériennes ont été enregistrées**. Parmi les 58 compagnies, **34 sont membres de l'IATA**. La liste de ces compagnies aériennes est jointe en annexe.

1. Utilité des produits météorologiques d'assistance à la navigation aérienne :

- Les **TAF**, les **METAR/SPECI** et les **SIGMET** sont d'une grande utilité pour 100% des pilotes ;

- Les cartes de temps significatif prévu (**TEMSI**), les renseignements **SIGMET**, les **vents et températures prévus en altitude** sont importants pour **plus de 96%** des pilotes ;
- Les **exposés verbaux** et les **VOLMET** sont toujours nécessaires (**plus de 82%** des équipages qui se sont prononcés).

2. Les paramètres et phénomènes météorologiques les mieux pronostiqués par les centres ASECNA :

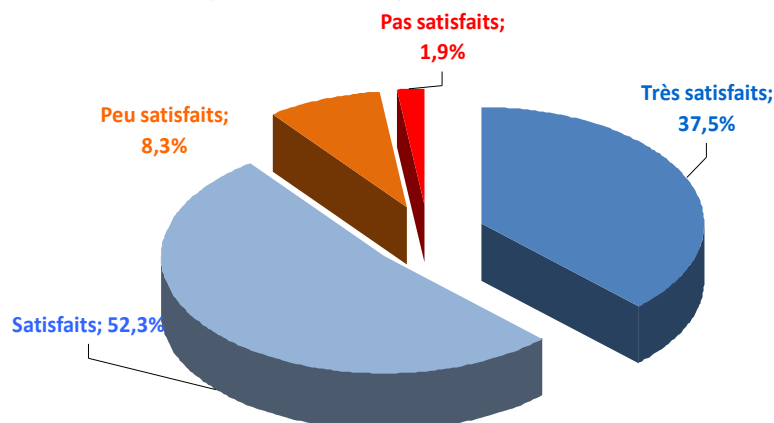
Les cinq premiers paramètres ou phénomènes météo les **mieux pronostiqués** dans les centres ASECNA sont dans l'ordre : **la pression au sol, la température au sol, le vent en surface, la température en altitude et le vent en altitude.**

3. Les paramètres et phénomènes météorologiques dont la prévision nécessite des efforts supplémentaires :

Les cinq paramètres ou phénomènes météo **les moins bien pronostiqués** dans les centres ASECNA sont dans l'ordre critique décroissant: **le cisaillement de vent en approche, la turbulence en air clair, le givrage en altitude, les lignes de grain, les rafales de vent en surface.**

4. Degré de satisfaction des usagers :

Les équipages sont en **général satisfaits à 89,8%** de l'assistance météorologique délivrée par les centres ASECNA (**contre 80% en 2007/2008**). **Cependant, certains équipages affichent leur insatisfaction des prestations reçues dans certains centres.**



5. Constat sur le briefing destiné aux pilotes :

Des 94 réponses enregistrées, 32 équipages, soit 34% seulement, affirment que les **dossiers de vols sont retirés par les commandants de bord ou tout autre personnel navigant technique**. Cette situation est très préoccupante pour les prévisionnistes étant donné l'importance de l'exposé verbal pour une meilleure compréhension de l'évolution du temps sur le parcours et à destination.

III. OBSERVATIONS DE L'ASECNA

1. Les centres ASECNA ont du mal à fournir des données fiables sur **le cisaillement de vent, la turbulence en air clair, le givrage en altitude, les rafales de vent mais également les lignes de grain**. En effet, il est difficile au système SADIS de réaliser des prévisions fiables des phénomènes orageux sur l'Afrique Centrale et Occidentale.
2. **Les lignes de grains figurent parmi les cinq (5) premiers phénomènes ou paramètres météorologiques dont la prévision n'est pas satisfaisante.** Cette situation

préoccupante peut s'expliquer par fait que les cartes prévues des conditions météorologiques dangereuses (TEMSI) fournies par SADIS ne sont pas toujours fiables en ce qui concerne les phénomènes orageux sur nos régions. En même temps, il est interdit aux prévisionnistes de fournir aux équipages évoluant au-delà de FL 250, les cartes TEMSI autres que celles du SADIS.

3. De nombreuses compagnies aériennes **n'envoient que des personnels non qualifiés pour récupérer les dossiers de vols**, ce qui exclut le nécessaire briefing avant le vol ;
4. Des problèmes de **coordination ATM/MET/COM** sont à l'origine de quelques situations litigieuses.

Annexe : Liste des compagnies aériennes ayant participé à l'enquête :

Compagnies aériennes	Membre IATA (X)	Nombre de réponses
Africa West	X	1
AFRIQIYAH	X	2
Air Affaires Gabon		1
Air Algérie	X	3
Air Austral	X	2
Air Burkina	X	4
Air France	X	4
Air Ivoire	X	3
Air Madagascar	X	12
Air Mali	X	2
Air Mauritius	X	1
Air Service Comores	X	1
Air ZARA		1
ARIC	X	3
Armée de l'Air Béninoise	X	1
Armée de l'Air Centrafricaine		1
Armée de l'Air du Niger		1
Armée de l'Air Française	X	2
Armée de l'Air Sénégalaise		2
Brussels Airlines	X	2
CEIBA International		1
CHC ESSO	X	1
Comoros Aviation International	X	1
Comoros Island Airlines	X	1
Delta Airlines	X	1
DETAERO		1
Direction de l'Air		1
ETHIOPIAN	X	2
EXAS		1
Forces aériennes camerounaises		1
Gabon Airlines		2
GS Aviation		1
HELI MISSION		1
Inter Air aéro Bénin	X	1
JETRAN	X	1
Kenya Airways	X	4
King Air Services		1
Mauritania Airways		3
Middle East Airlines (Liban)	X	1
Minair (RCA)		1
MTW	X	1
PROTOCOLE AVIATION (Cargo)		1
RACGAE (Burkina)		1
RJM		1
Royal Air Maroc (RAM)	X	1

SA Airlink	X	1
Sénégalair	X	1
SIMER		1
SOMAGEC		1
South African Airlines	X	1
TAB	X	1
TACV	X	1
THS Niger		1
Toumaï Air Tchad		1
Turkish Airlines	X	1
UNHAS (RCA)		1
VIAJES GUINEA LINEAS AEREAS	X	1
Virgin Nigeria	X	1
Total	34X	94