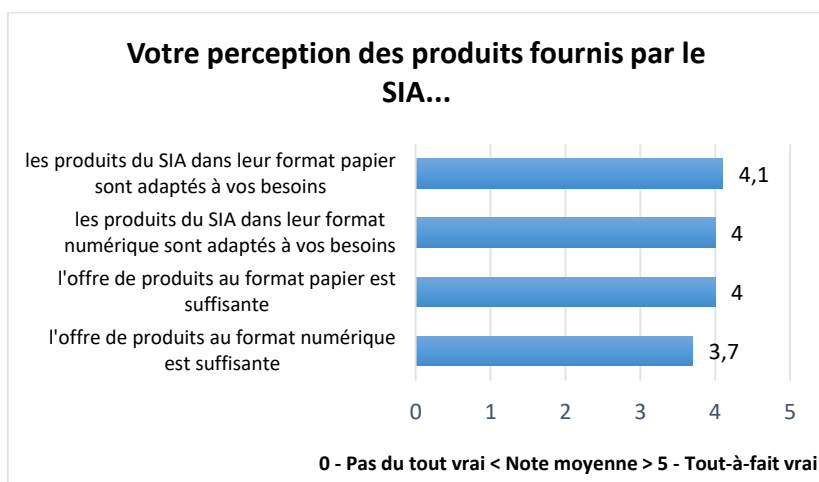
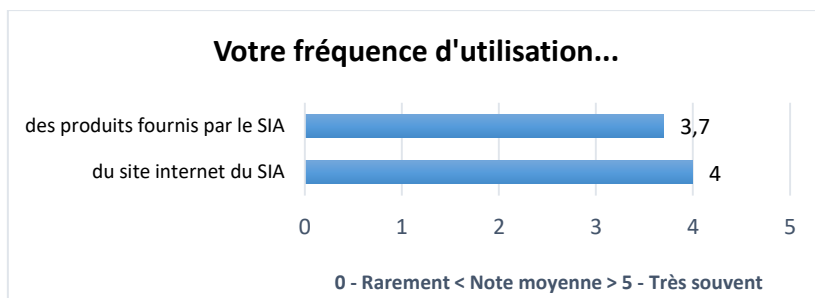
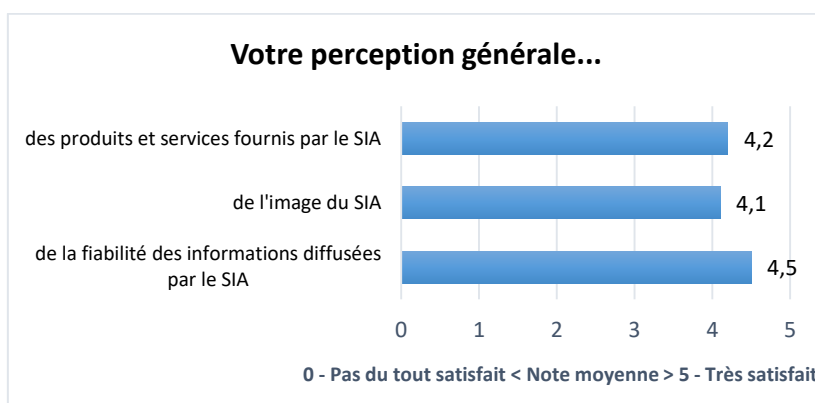


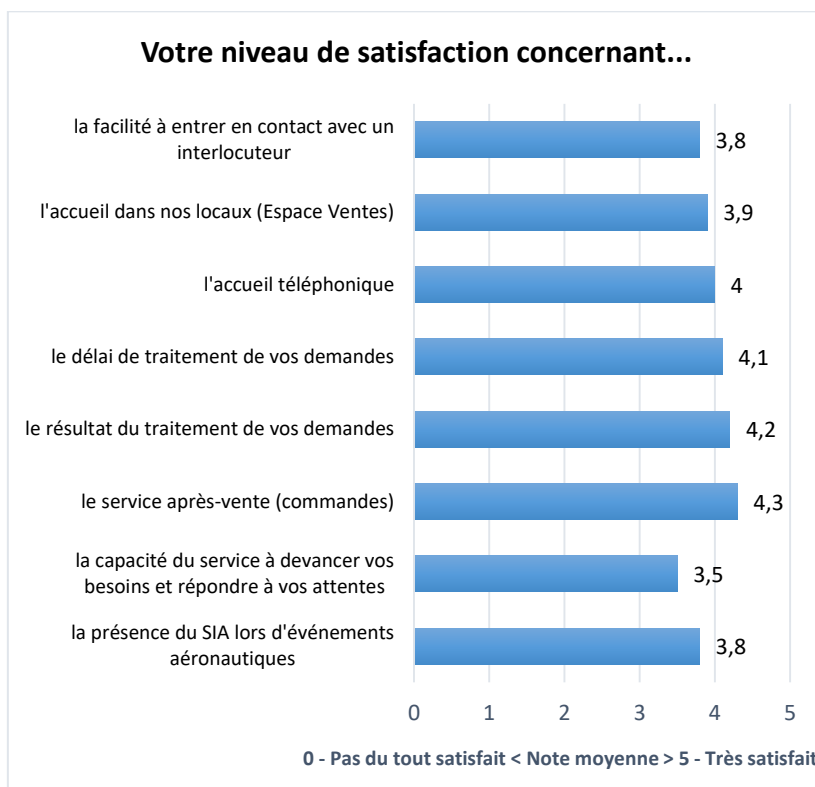
- Résultats de notre enquête de satisfaction 2019 -

Notre système de management de la qualité, certifié ISO 9001, nous conduit chaque année à mesurer la satisfaction de nos clients concernant nos produits et services, ainsi que notre relation client. C'est aussi l'occasion de recueillir leurs nouvelles attentes.

Nous tenons à remercier pour leur disponibilité l'ensemble des 1470 clients ayant participé en novembre 2019 à cette enquête. De nombreux commentaires ont été formulés et chacun d'entre eux a été lu et analysé. Vous trouverez ci-après la synthèse des résultats et les principaux axes pour lesquels des actions d'amélioration sont dès à présent engagées.

La synthèse des résultats





Les actions d'amélioration en cours

Dans le cadre du programme AIM (Aeronautical Information Management), la DSNA (Direction des Services de la Navigation Aérienne) a présenté aux principaux usagers le 23 janvier 2019 une feuille de route à 5 ans du programme. Cette feuille de route est mise à jour régulièrement en fonction de l'avancement des projets déjà lancés et aussi des nouvelles attentes des usagers.

Les principaux projets en cours pouvant répondre à une partie de vos attentes sont les suivants :



Le projet SOFIA permet à la DSNA de renforcer le niveau de service fourni aux utilisateurs des données aéronautiques tout en mettant en place un socle de technologies innovantes de communication et en s'appuyant sur des standards d'échange. Certains besoins remontés à l'occasion de cette enquête seront intégrés dans la feuille de route SOFIA.

Pour l'instant, le projet SOFIA se décline en plusieurs composantes :

→ SOFIA Drones

Ce projet consiste à mettre à disposition des pilotes de drones de loisir, professionnels et de la Défense, les informations et données de restrictions de vol sous la forme de web services de visualisation interactive et d'accès aux données. Depuis décembre 2016, une carte est disponible sur www.geoportail.gouv.fr pour la

France métropolitaine. La création et publication de la carte Réunion et la mise à jour de certaines données de la carte métropole sont les prochaines étapes de ce projet (courant 2020).

→ SOFIA Briefing

Ce projet concerne la modernisation des outils actuels (OLIVIA et NOTAM Web) de préparation, de dépôt de plan de vol et de consultation d'informations aéronautiques répondant aux standards européens préconisés pour les outils briefing intégrés. La première version prévue en 2020 proposera des fonctionnalités similaires à OLIVIA mais avec un classement des NOTAM selon un ordre pertinent au niveau opérationnel.

→ SOFIA VAC

Ce projet aboutira, dans une première version en 2020, à la mise à disposition d'une application sur tablette affichant les cartes VAC du SIA.



Le projet **SEPIA** vise à remplacer l'actuel outil de traitement de l'Information aéronautique (NOPIA), avec des fonctionnalités nouvelles répondant aux demandes des utilisateurs, tout en assurant la continuité de la production opérationnelle et l'amélioration des performances. En outre, le nouvel outil se conformera aux nouvelles exigences réglementaires et proposera des formats standards d'échanges de données.

Par ailleurs, depuis la fin de notre enquête de satisfaction, nous avons fait évoluer le site internet du SIA et mis en place le [téléchargement gratuit de produits numériques via la boutique en ligne](#) : cartes grand format, exports de données AIP, mais aussi l'eAIP dans sa totalité.



Nous vous invitons à continuer de nous faire part de vos attentes en matière de produits et services d'information aéronautique en écrivant à sia-qualite@aviation-civile.gouv.fr.

Merci encore de votre participation et rendez-vous lors de la prochaine enquête prévue en fin d'année 2020.