

OACA
01/012221/25
21/05/2025

تونس في : TUNIS LE :

MADAME
LE DIRECTEUR GENERAL
TAV TUNISIE

Objet : Mission de contrôle : Commercial et Marketing

PJ : Rapport de mission

Faisant suite à la mission de contrôle effectuée par l'équipe OACA à l'aéroport de Monastir Habib Bourguiba, le 24 avril 2025 pour contrôler le périmètre « Commercial et Marketing », nous vous soumettons, le rapport de la mission de contrôle en question pour la prise en charge des points soulevés.

Veuillez, agréer, l'expression de nos meilleures salutations.

L'ADMINISTRATEUR DELEGUE

HABIB TOUMI



RAPPORT - MISSION DE CONTROLE **TAV TUNISIE – AEROPORT DE MONASTIR HABIB BOURGUIBA**

Structure contrôlée	TAV Tunisie Aéroport de Monastir Habib Bourguiba
Périmètre	Commercial Marketing
Responsable OACA	Nabil SEBAL : Directeur de la Cellule de Suivi des Concessions des Aéroports
Responsable TAV Tunisie	Najeh CHAOUCH : Route Development, Statistics & Area Allocation Department
Date	24/04/2025
Référentiel	Contrat de Concession du 18/05/2007

Dispositions contractuelles	Constations/Données collectées	Recommandations / Requêtes
Article 22-2	-TAV Tunisie établi ses autorisations d'occupation temporaire conformément à des cahiers types par nature d'occupation.	-TAV Tunisie doit remettre à l'OACA, les cahiers types actualisés et en vigueur par nature d'activité propres aux terrains, locaux, installations etc... -TAV Tunisie doit transmettre à l'OACA la liste de toutes les autorisations d'occupation en vigueur.
1.7.2 Missions non aéronautiques		-TAV Tunisie doit remettre à l'OACA toutes les autorisations d'occupation temporaire en vigueur sur support électronique.
(c) Activités de promotion	TAV Tunisie a mis en œuvre une stratégie Marketing qui vise à promouvoir les deux aéroports,	-TAV Tunisie doit remettre à l'OACA la stratégie marketing mise en œuvre pour la promotion des deux aéroports.

34

	<p>Monastir Habib Bourguiba et Hammamet Enfidha. Dans ce sens, il a été signalé que TAV Tunisie a réalisé un taux d'évolution du trafic passagers de +31% au titre du 1^{er} trimestre 2025 pour les deux aéroports dû principalement à l'augmentation du trafic régulier à l'AIEM :</p> <p>-Nouvelle compagnie aérienne : Luxair</p> <p>-Vols additionnels : Easy jet</p>	<p>-TAV Tunisie doit remettre les objectifs de trafic de 2025 et les réalisations effectives en présentant le développement des lignes.</p>
Article 24-Renseignements statistiques	<p>-TAV Tunisie n'est pas en train de communiquer les statistiques à l'OACA.</p>	<p>-Conformément au contrat de concession, TAV Tunisie doit communiquer mensuellement à l'OACA les statistiques du trafic des deux aéroports avec les taux d'évolution par rapport à .</p>
Article 26 – Concertation, écoute des usagers et réclamations 26.2 Ecoute des usagers	<p>TAV Tunisie est certifié iso 10002 – Management de la qualité – Satisfaction des clients.</p> <p>Dans ce cadre, TAV Tunisie a mis en place un système de collecte des réclamations.</p> <p>-TAV Tunisie utilise le système ASQ Survey (collecte d'informations instantanée en ligne).</p> <p>-TAV Tunisie n'a pas instauré sur l'aéroport une commission</p>	<p>TAV Tunisie doit nous remettre le rapport de satisfaction client annuel.</p> <p>TAV Tunisie doit fournir la liste des réclamations ainsi que les preuves des actions correctives et préventives y afférentes.</p>

44

	Consultative des Usagers comprenant les représentants des services de la navigation aérienne, des compagnies aériennes réalisant les trafics les plus importants, les chargeurs de fret, les assistants aéroportuaires et les principaux commerçants.	-En l'absence d'un amendement du contrat, TAV Tunisie est dans l'obligation de respecter et d'appliquer les dispositions contractuelles.
Redevances non-aéronautiques	Il a été signalé que TAV Tunisie n'a pas fourni l'état des redevances appliquées	-Il y a lieu de fournir à l'OACA, l'état des redevances par nature d'occupation et par activité -TAV Tunisie doit fournir le taux d'occupation des surfaces, le chiffre d'affaires par activité ainsi que son plan marketing pour développer les recettes extra-aéronautiques. -TAV Tunisie est tenu de fournir le rapport ASQ 2024.
Qualité de service		

Directeur de la Cellule de Suivi des
 Concessions des Aéroports
Nabil SEBAI

FICHE DE PRESENCE

REUNION OACA / TAV / 24/04/25

[illegible]

10