

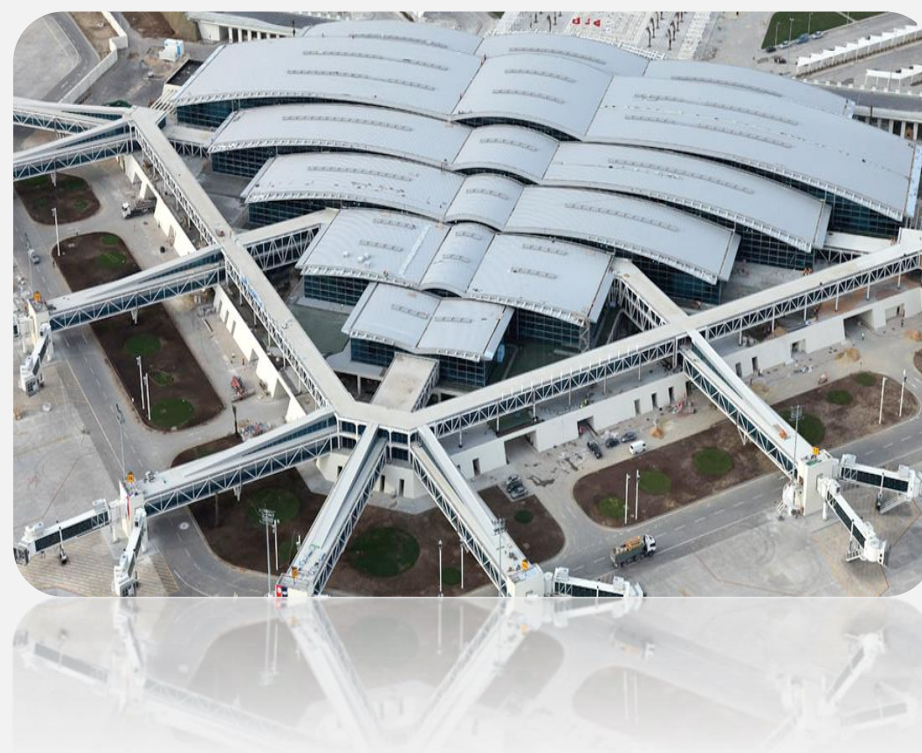
## Premier Semestre 2024



L'ASQ peut être considérée comme la deuxième étape importante pour évaluer la qualité opérationnelle à la suite de l'étude sur le niveau de service (LoS). Du point de vue des opérations, en tant que membre de l'industrie de l'accueil et des services, ASQ a une importance vitale pour les unités opérationnelles de TAV afin de mieux comprendre les attentes de nos clients.

### Préambule

L'enquête sur la qualité du service aéroportuaire (ASQ) est l'un des outils les plus populaires aujourd'hui pour mesurer la perception des passagers pour les services aéroportuaires. En plus d'être une étude comparative reconnue à l'échelle internationale, il s'agit d'une initiative de l'ACI (Conseil International des Aéroports) et largement utilisée par les aéroports mondiaux.



Ainsi, l'enquête ASQ a été réalisée par TAV Tunisie S.A\ Département Développement des routes, statistiques et de l'affectation des zones avec une forte collaboration des deux aéroports de TAV Tunisie en suivant la même méthodologie et en recueillant un minimum de 350 réponses par semestre pour assurer un échantillon représentatif avec l'utilisation des ressources internes.





# Enquête de Satisfaction des Passagers



a member of  
Groupe ADP

استبيان المسافرين

/ENQUÊTE PASSAGERS AU DÉPART/  
PASSENGER SURVEY DEPARTURE

As part of TAV Tunisie efforts and commitment to improve the quality of services experienced by passengers, we kindly appreciate to fill in this brief questionnaire. This survey is intended to help TAV Tunisie team to satisfy your needs, priorities and expectations better. Your views regarding your experience in our airport are very significant to us. / Dans le cadre de l'amélioration continue et de l'engagement de TAV Tunisie vis-à-vis de la qualité de ses services fournis aux passagers, nous vous remercions de bien vouloir remplir ce bref questionnaire. Ce sondage est destiné à mieux répondre à vos besoins, priorités et attentes. Le feedback de votre passage dans notre aéroport est très important pour nous. / في إطار التزام تاف تونس بتحسين جودة الخدمات التي يبر بها الركاب، نود منكم التفضل بملئ هذا الاستبيان الموجز والذي يهدف إلى مساعدة فريق تاف تونس على تلبية إحتياجاتكم وأولوياتكم وتحسينكم بشكل أفضل. أراكم وتعبيركم تهنا العلية.

Airlines/ Compagnies aériennes/الخطوط الجوية:	Date - التاريخ: Time - Heure - الوقت:
Arriving / Departing / Transfer - Arrivée/départ/Transfert - الوصول/المغادرة:	Flight - Vol - الرحلة: Gate - Porte - البوابة:
Business / Leisure / Other - Affaires/loisirs/autre - أعمال/ترفيه/أخرى:	First / Economic/ Business Class - Première/Affaires/économique - الدرجة الأولى/ أعمال / الاقتصادية
Nationality / Nationalité/الجنسية:	Country of residence - Pays de résidence - بلد الإقامة:
Male/Female - Homme/ femme - ذكر / أنثى:	Age group - Groupe d'age - الشريحة العمرية: 16-21/22-25/26-34/35-44/44-54/55-64/65-75/other

QUESTION LIST FOR PASSENGERS - LISTES DES QUESTIONS POUR LES PASSENGERS - فئات الأسئلة للركاب			???	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★
1	ACCESS - ACCÈS مدخل -	Services provided before arrival at the Airport (web site, Airport App, etc.) - Services fournis avant l'arrivée à l'Aéroport (site internet, Airport App, etc.) - الخدمات المقدمة قبل الوصول إلى المطار (الموقع الإلكتروني، تطبيق المطار، إلخ)						
2		Availabilities of Parking Lots - Disponibilité du parking - توفر المواقف بمأوى السيارات						
3		Attitude of Carpark personnel - Attitude du personnel du parking - معاملة موظفي مأوى السيارات						
4	PASSPORT AND SECURITY - PASSEPORT ET SÉCURITÉ - مراقبة الجوازات و التفتيش الأمني	Waiting time at Passport - Temps d'attente contrôle de Passeport - مدة الانتظار عند مراقبة الجوازات						
5		Attitude of Passport personnel - Courtoisie et serviabilité d'agent d'inspection - معاملة موظف التفتيش الأمني						
6		Waiting time at Security Process - Temps d'attente à l'inspection de sécurité - مدة الإنتظار عند التفتيش الأمني						
7		Attitude of of Security personnel - Courtoisie et serviabilité d'agent de sécurité - معاملة موظف الجمارك						
8	AIRPORT TERMINAL FACILITIES - FACILITÉS AÉROPORTUAIRES - مرافق المطار	Waiting time for Check-in process - Le temps d'attente à la file d'enregistrement - مدة الانتظار عند تسجيل						
9		Attitude of Check-in personnel - Attitude de l'agent d'enregistrement - معاملة موظف التسجيل						
10		Airport/Terminal signage - Signalisation aéroport / terminal - اللوحات الإرشادية						
11		Efficiency of Flight Information Monitors - Efficacité d'Écrans d'information de vols - شاشات عرض معلومات الرحلات						
12		Baggage Carts - Chariots à bagages - عربات الأمتعة						
13		Bank / ATM and Exchange facilities - Disponibilité des banques / DAB / change - توفر خدمات البنوك / مكائنات الصراف الآلي / مكاتب الصراف						
14		Wi-fi						
15		Seating availability at gates - Disponibilité des Chaises aux portes D'embarquement - توفر مقاعد الانتظار بقاعات الرحيل						
16		Terminal Heating, Cooling & Ventilation - Climatisation Chaud, Froid & Ventilation du Terminal - التكييف والتدفئة بالمحطة الجوية						
17		Lighting & power socket - Eclairage & prise de courant - الإضاءة ومناشب الكهرباء						
18		Public Address System (Announcement) -Système de sonorisation (Annonces) - وضوح النداءات الصوتية						
19		Attitude of Airport personnel (excluding check-in, passport and security) - Courtoisie et serviabilité d'agent (à l'exception sécurité, enregistrement, passeport, ..) - معاملة الموظفين باستثناء التسجيل والجوازات والتفتيش الأمني						
20	FOOD AND BEVERAGE - NOURRITURES & BOISSONS - الأطعمة والمشروبات	Availability of eating facilities - Disponibilité des espaces de restauration - توفر نقاط خدمة الأطعمة						
21		Attitude of personnel in eating facilities - Attitude du personnel de restauration - معاملة موظفي المطاعم						
22	SHOPPING - MAGASINS - مرافق التسوق	Shopping facilities - Magasins / boutiques souvenirs - توفر المتاجر						
23		Attitude of personnel in shopping facilities - Attitude du personnel des magasins / boutiques souvenirs - معاملة موظفي المتاجر						
24		Duty Free facilities - Disponibilité Duty Free (magasin sous douanes) - خدمات السوق الحرة						
25		Attitude of personnel in Duty Free Shops - Attitude du personnel Duty Free - معاملة موظفي السوق الحرة						
26	CLEANING - PROPRETE- النظافة	Terminal Cleanliness - Propreté du terminal de l'aéroport - نظافة المطار						
27		Washrooms / toilets availability - Disponibilité des Salles d'eau & toilettes - توفر دورات المياه						
28		Washrooms / toilets cleanliness - Propreté des Salles d'eau & toilettes - نظافة دورات المياه						
29		Reasonable noise level - Niveau sonore raisonnable - مستوى الضجيج						
30	ARRIVAL FACILITIES - FACILITÉS A L'ARRIVEE - مرافق الوصول	Passport and Visa process in Arrival - Le processus de traitement des passeports et des visas à l'arrivée - الجمارك وجواز السفر في منطقة الوصول						
31		Baggage delivery in Arrivals - Livraison des bagages à l'arrivée - وصول الامتعة						
32		Customs Control - contrôle douanier - التفتيش الجمركي						
33		Meet & Greet facilities in arrival waiting area - accueil & rencontre dans la zone d'attente d'arrivée - مرافق الاستقبال والترحيب في منطقة انتظار الوصول						

Other comments  
Commentaires supplémentaires  
تعليقات إضافية

# Aéroport International Monastir Habib Bourguiba

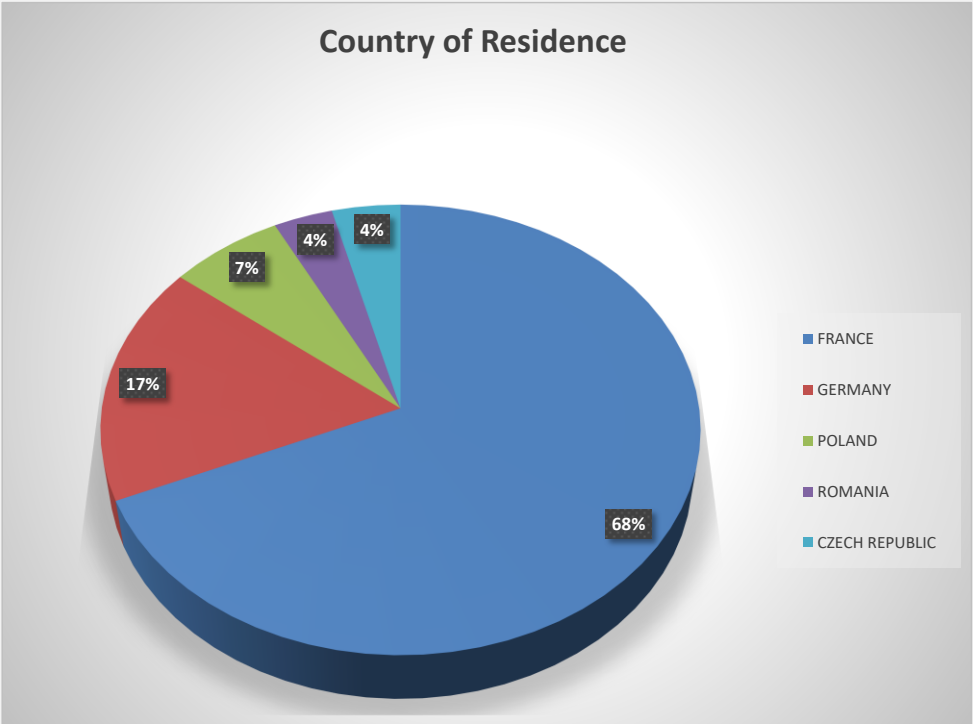
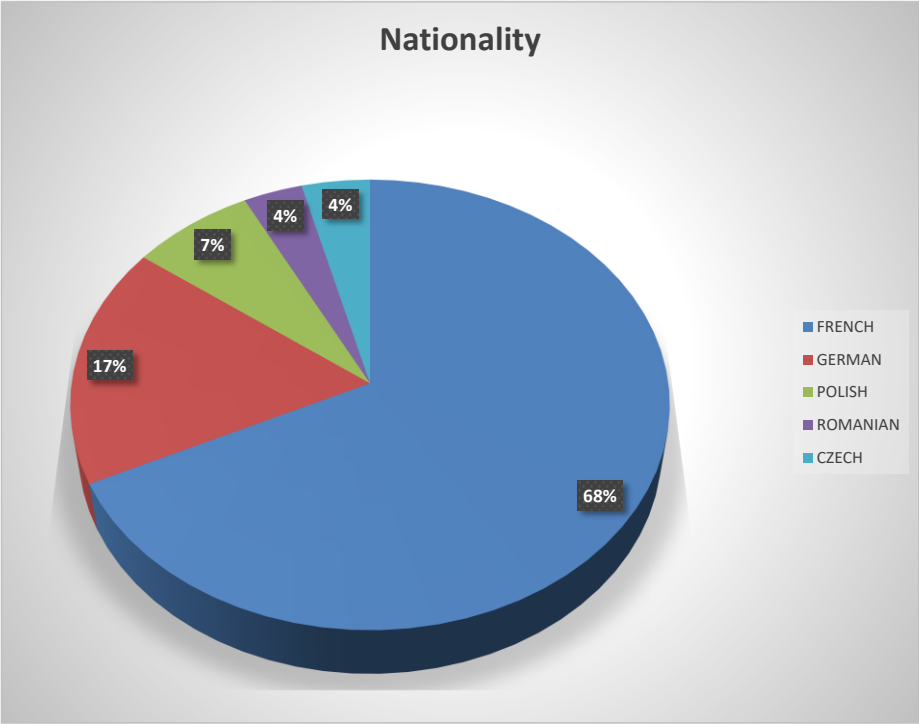
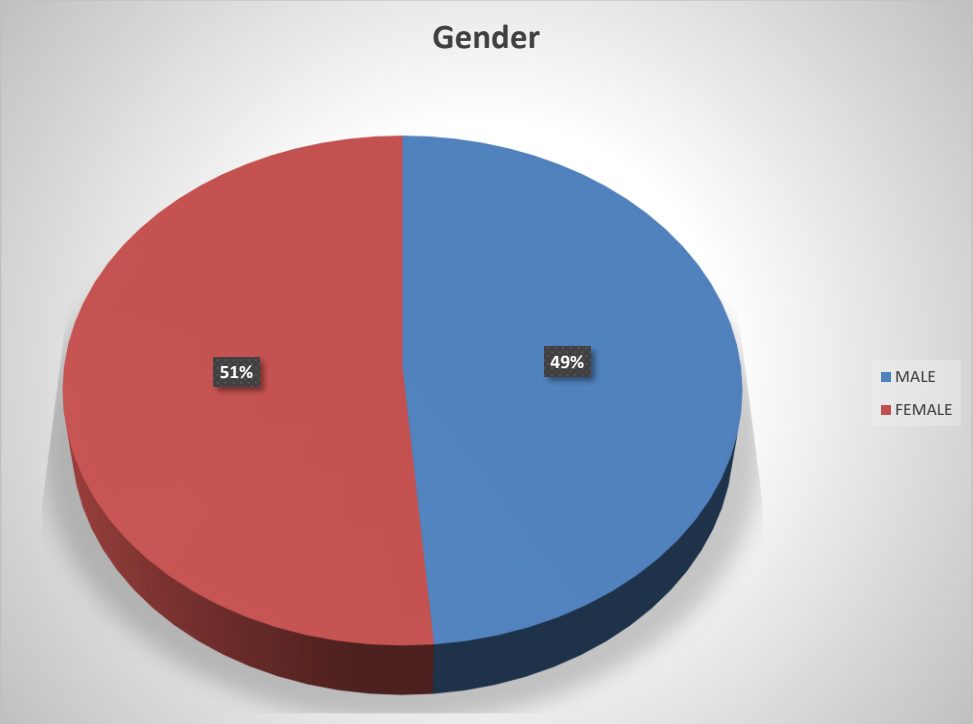
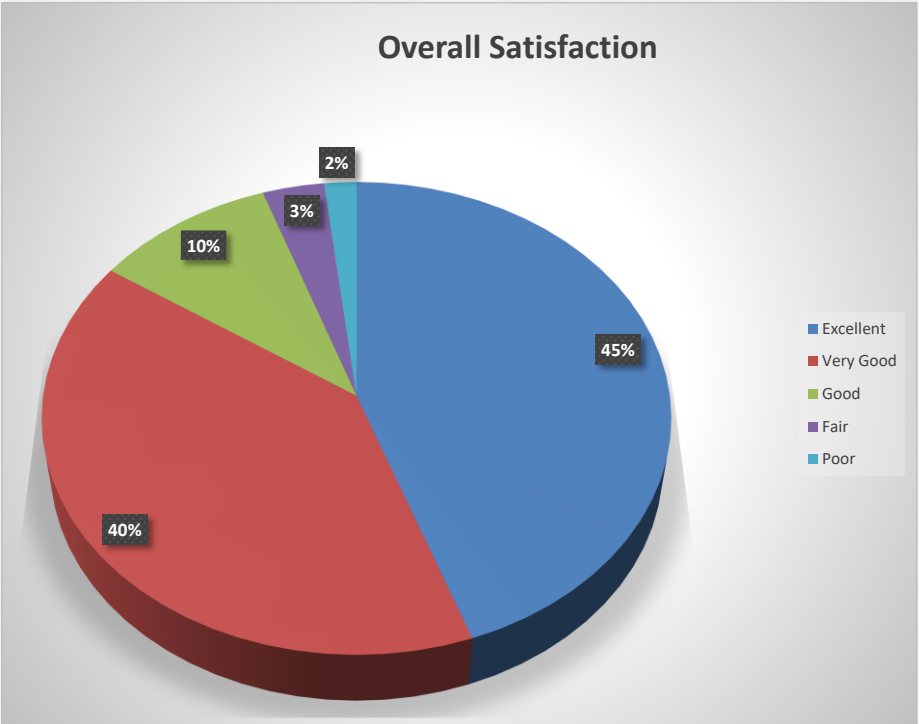
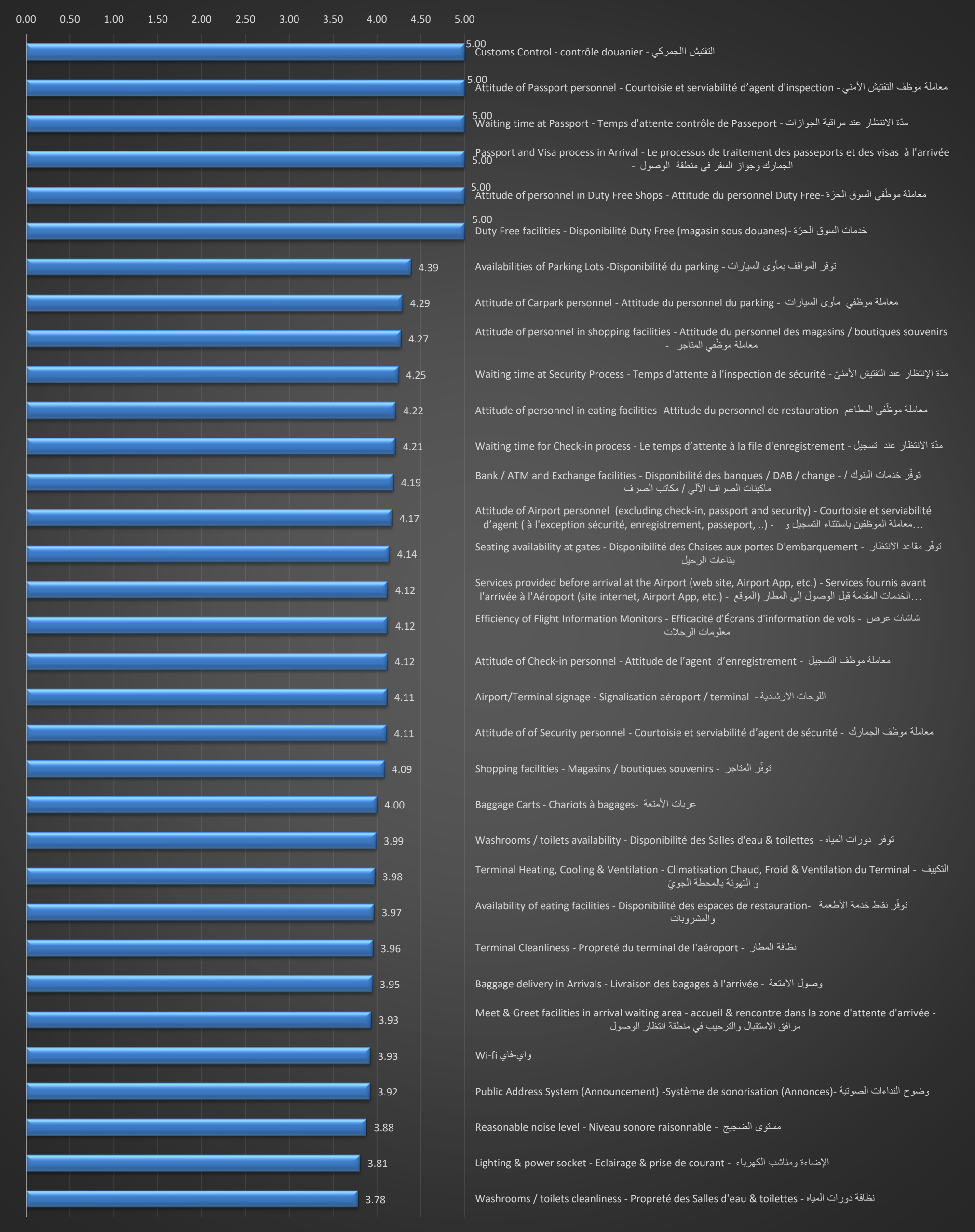


Tableau récapitulatif de la satisfaction

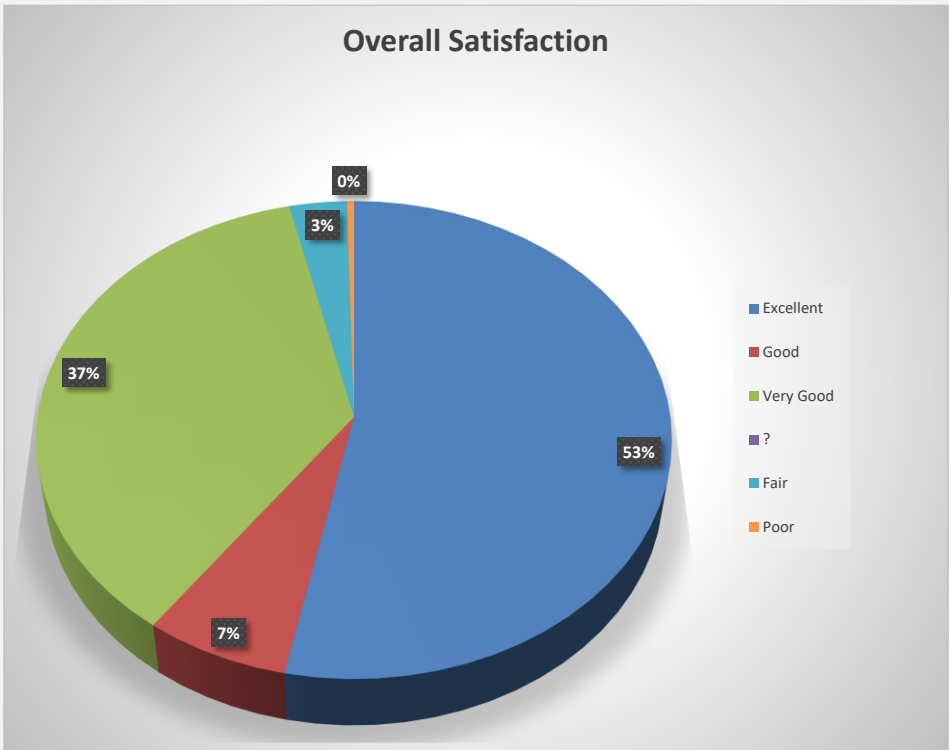
AVERAGE		4.28
ACCESS		4.27
1	Services provided before arrival at the Airport (web site, Airport App, etc.) - Services fournis avant l'arrivée à l'Aéroport (site internet, Airport App, etc.) - (الخدمات المقدمة قبل الوصول إلى المطار (الموقع الإلكتروني ، تطبيق المطار ، إلخ -	4.12
2	Availabilities of Parking Lots -Disponibilité du parking - توفر المواقف بمأوى السيارات	4.39
3	Attitude of Carpark personnel - Attitude du personnel du parking - معاملة موظفي مأوى السيارات	4.29
PASSPORT AND SECURITY		4.59
4	Waiting time at Passport - Temps d'attente contrôle de Passeport - مدّة الانتظار عند مراقبة الجوازات	5.00
5	Attitude of Passport personnel - Courtoisie et serviabilité d’agent d’inspection - معاملة موظف التفتيش الأمني	5.00
6	Waiting time at Security Process - Temps d'attente à l'inspection de sécurité - مدّة الإنتظار عند التفتيش الأمني	4.25
7	Attitude of of Security personnel - Courtoisie et serviabilité d’agent de sécurité - معاملة موظف الجمارك	4.11
AIRPORT TERMINAL FACILITIES		4.06
8	Waiting time for Check-in process - Le temps d’attente à la file d’enregistrement - مدّة الانتظار عند تسجيل	4.21
9	Attitude of Check-in personnel - Attitude de l’agent d’enregistrement - معاملة موظف التسجيل	4.12
10	Airport/Terminal signage - Signalisation aéroport / terminal - اللوحات الارشادية	4.11
11	Efficiency of Flight Information Monitors - Efficacité d’Écrans d'information de vols - شاشات عرض معلومات الرحلات	4.12
12	Baggage Carts - Chariots à bagages- عربات الأمتعة	4.00
13	Bank / ATM and Exchange facilities - Disponibilité des banques / DAB / change- توفّر خدمات البنوك / ماكينات الصراف الآلي / مكاتب الصرف-	4.19
14	Wi-fi واي-فاي	3.93
15	Seating availability at gates - Disponibilité des Chaises aux portes D'embarquement - توفّر مقاعد الانتظار بقاعات الرحيل	4.14
16	Terminal Heating, Cooling & Ventilation - Climatisation Chaud, Froid & Ventilation du Terminal - التكييف و التهوية بالمحطة الجويّ	3.98
17	Lighting & power socket - Eclairage & prise de courant - الإضاءة ومناشب الكهرباء	3.81
18	Public Address System (Announcement) -Système de sonorisation (Annonces)- وضوح النداءات الصوتية	3.92
19	Attitude of Airport personnel (excluding check-in, passport and security) - Courtoisie et serviabilité d’agent ( à l'exception sécurité, enregistrement, passeport, ..) - معاملة الموظفين باستثناء التسجيل و الجوازات و التفتيش الأمني	4.17
FOOD AND BEVERAGE		4.09
20	Availability of eating facilities - Disponibilité des espaces de restauration- توفّر نقاط خدمة الأطعمة والمشروبات	3.97
21	Attitude of personnel in eating facilities- Attitude du personnel de restauration- معاملة موظفي المطاعم	4.22
SHOPPING		4.59
22	Shopping facilities - Magasins / boutiques souvenirs - توفّر المتاجر	4.09
23	Attitude of personnel in shopping facilities - Attitude du personnel des magasins / boutiques souvenirs - معاملة موظفي المتاجر	4.27
24	Duty Free facilities - Disponibilité Duty Free (magasin sous douanes)- خدمات السوق الحرة	5.00
25	Attitude of personnel in Duty Free Shops - Attitude du personnel Duty Free- معاملة موظفي السوق الحرة	5.00
CLEANING		3.90
26	Terminal Cleanliness - Propreté du terminal de l'aéroport - نظافة المطار	3.96
27	Washrooms / toilets availability - Disponibilité des Salles d'eau & toilettes - توفر دورات المياه	3.99
28	Washrooms / toilets cleanliness - Propreté des Salles d'eau & toilettes - نظافة دورات المياه	3.78
29	Reasonable noise level - Niveau sonore raisonnable - مستوى الضجيج	3.88
ARRIVAL FACILITIES		4.47
30	Passport and Visa process in Arrival - Le processus de traitement des passeports et des visas à l'arrivée - الجمارك وجواز السفر في منطقة الوصول	5.00
31	Baggage delivery in Arrivals - Livraison des bagages à l'arrivée - وصول الامتعة	3.95
32	Customs Control - contrôle douanier - التفتيش الجمركي	5.00
33	Meet & Greet facilities in arrival waiting area - accueil & rencontre dans la zone d'attente d'arrivée - مرافق الاستقبال والترحيب في منطقة انتظار الوصول	3.93



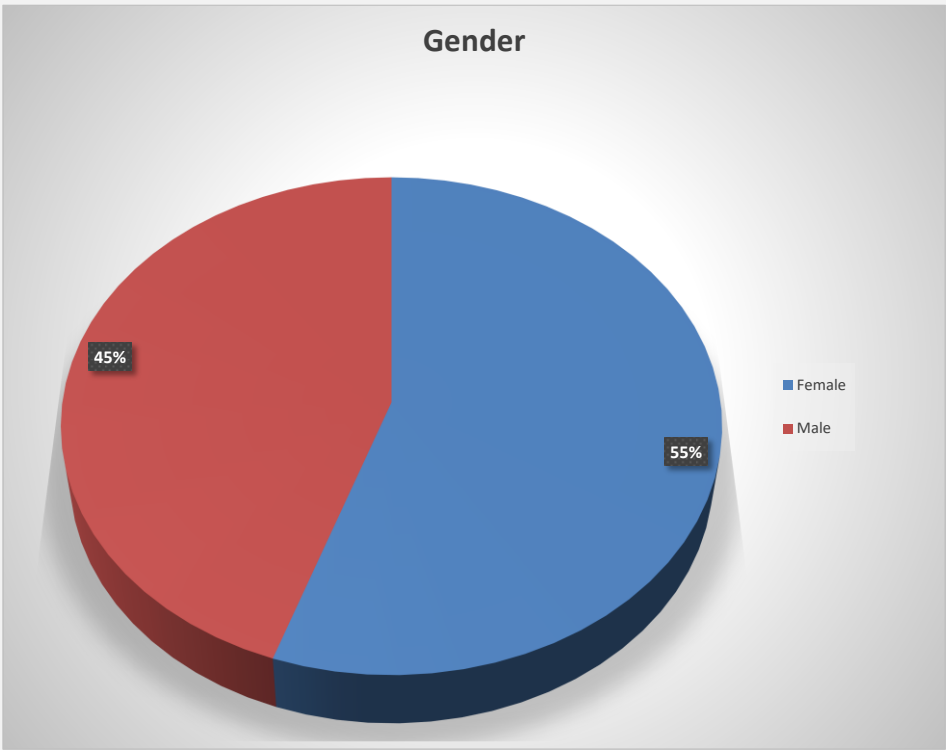


# Aéroport International Enfidha Hammamet

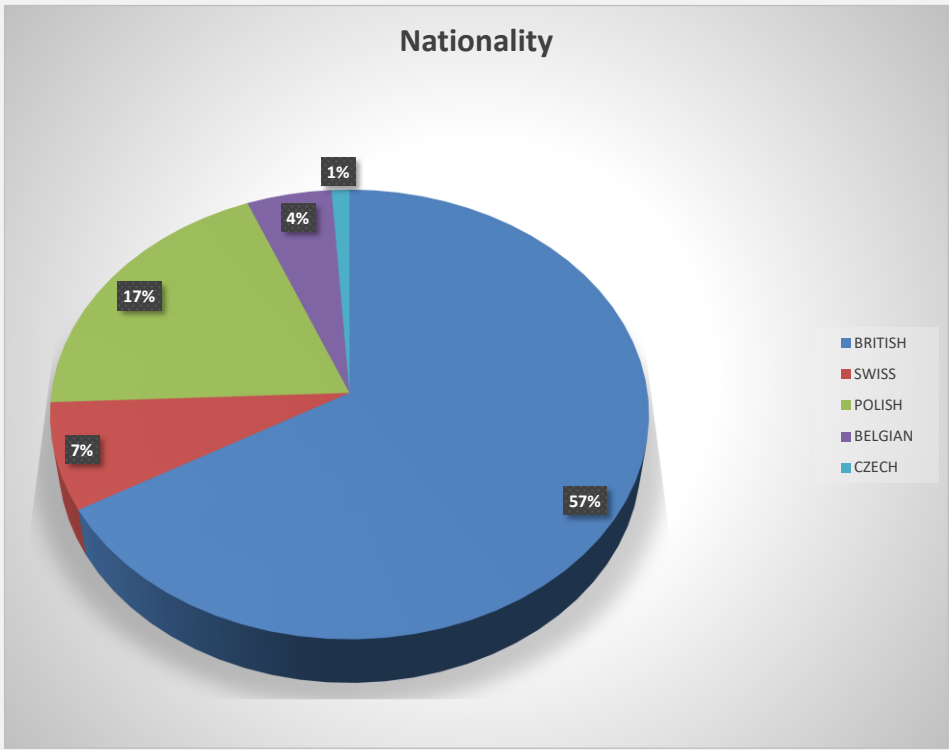
Overall Satisfaction



Gender



Nationality



Country of Residence

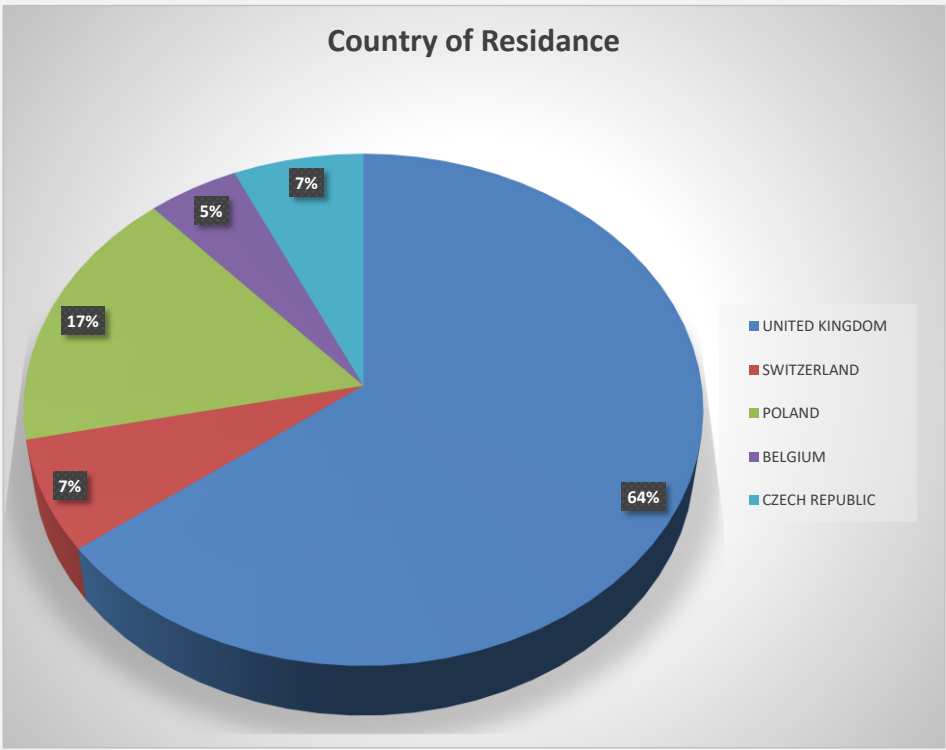


Tableau récapitulatif de la satisfaction

AVERAGE		4.33
ACCESS		4.42
1	Services provided before arrival at the Airport (web site, Airport App, etc.) - Services fournis avant l'arrivée à l'Aéroport (site internet, Airport App, etc.) - (الخدمات المقدمة قبل الوصول إلى المطار (الموقع الإلكتروني ، تطبيق المطار ، إلخ -	4.10
2	Availabilities of Parking Lots -Disponibilité du parking - توفر المواقف بمأوى السيارات	4.61
3	Attitude of Carpark personnel - Attitude du personnel du parking - معاملة موظفي مأوى السيارات	4.55
PASSPORT AND SECURITY		4.45
4	Waiting time at Passport - Temps d'attente contrôle de Passeport - مدّة الانتظار عند مراقبة الجوازات	5.00
5	Attitude of Passport personnel - Courtoisie et serviabilité d’agent d’inspection - معاملة موظف التفتيش الأمني	5.00
6	Waiting time at Security Process - Temps d'attente à l'inspection de sécurité - مدّة الإنتظار عند التفتيش الأمنيّ	3.94
7	Attitude of of Security personnel - Courtoisie et serviabilité d’agent de sécurité - معاملة موظف الجمارك	3.86
AIRPORT TERMINAL FACILITIES		4.16
8	Waiting time for Check-in process - Le temps d’attente à la file d’enregistrement - مدّة الانتظار عند تسجيل	4.00
9	Attitude of Check-in personnel - Attitude de l’agent d’enregistrement - معاملة موظف التسجيل	4.08
10	Airport/Terminal signage - Signalisation aéroport / terminal - اللوحات الارشادية	4.02
11	Efficiency of Flight Information Monitors - Efficacité d’Écrans d’information de vols - شاشات عرض معلومات الرحلات	4.02
12	Baggage Carts - Chariots à bagages- عربات الأمتعة	4.29
13	Bank / ATM and Exchange facilities - Disponibilité des banques / DAB / change - توفّر خدمات البنوك / ماكينات الصراف الآلي / مكاتب الصرف-	4.38
14	Wi-fi واي-فاي	4.14
15	Seating availability at gates - Disponibilité des Chaises aux portes D'embarquement - توفّر مقاعد الانتظار بقاعات الرحيل	4.09
16	Terminal Heating, Cooling & Ventilation - Climatisation Chaud, Froid & Ventilation du Terminal - التكييف و التهوية بالمحطة الجويّ	4.17
17	Lighting & power socket - Eclairage & prise de courant - الإضاءة ومناشب الكهرباء	4.32
18	Public Address System (Announcement) -Système de sonorisation (Annonces)- وضوح النداءات الصوتية	4.15
19	Attitude of Airport personnel (excluding check-in, passport and security) - Courtoisie et serviabilité d’agent ( à l'exception sécurité, enregistrement, passeport, ..) - معاملة الموظفين باستثناء التسجيل و الجوازات و التفتيش الأمنيّ	4.22
FOOD AND BEVERAGE		4.19
20	Availability of eating facilities - Disponibilité des espaces de restauration- توفّر نقاط خدمة الأطعمة والمشروبات	4.10
21	Attitude of personnel in eating facilities- Attitude du personnel de restauration- معاملة موظفي المطاعم	4.28
SHOPPING		4.62
22	Shopping facilities - Magasins / boutiques souvenirs - توفّر المتاجر	4.13
23	Attitude of personnel in shopping facilities - Attitude du personnel des magasins / boutiques souvenirs - معاملة موظفي المتاجر	4.35
24	Duty Free facilities - Disponibilité Duty Free (magasin sous douanes)- خدمات السوق الحرّة	5.00
25	Attitude of personnel in Duty Free Shops - Attitude du personnel Duty Free- معاملة موظفي السوق الحرّة	5.00
CLEANING		4.13
26	Terminal Cleanliness - Propreté du terminal de l'aéroport - نظافة المطار	4.23
27	Washrooms / toilets availability - Disponibilité des Salles d'eau & toilettes - توفر دورات المياه	4.09
28	Washrooms / toilets cleanliness - Propreté des Salles d'eau & toilettes - نظافة دورات المياه	4.01
29	Reasonable noise level - Niveau sonore raisonnable - مستوى الضجيج	4.18
ARRIVAL FACILITIES		4.63
30	Passport and Visa process in Arrival - Le processus de traitement des passeports et des visas à l'arrivée - الجمارك وجواز السفر في منطقة الوصول	5.00
31	Baggage delivery in Arrivals - Livraison des bagages à l'arrivée - وصول الامتعة	4.22
32	Customs Control - contrôle douanier - التفتيش الجمركي	5.00
33	Meet & Greet facilities in arrival waiting area - accueil & rencontre dans la zone d'attente d'arrivée - مرافق الاستقبال والترحيب في منطقة انتظار الوصول	4.31

