



Enquête de satisfaction des clients 2020: Nous tenons à remercier nos clients pour leur évaluation positive de nos services et pour leurs précieux commentaires, qui nous aideront à nous améliorer encore.

skyguide a mené une enquête de satisfaction auprès de ses clients en novembre 2020. L'objectif de l'enquête était d'obtenir des informations sur nos prestations de services et sur l'évolution des besoins de nos clients, notamment en ce qui concerne notre plateforme skybriefing.

L'analyse a montré que le taux de satisfaction globale des clients se situe à un niveau élevé. La capacité de sauvegarder des données de plan de vol et de briefing ainsi que la vitesse du système sont jugées bonnes. En particulier, la convivialité de skybriefing a été jugée très bonne par les participants à l'enquête. L'étendue, la qualité et la disponibilité de l'information sont évaluées positivement dans tous les domaines.

Nous avons également reçu des commentaires individuels que nous sommes en train d'analyser plus en détail afin de pouvoir élaborer des éventuelles actions d'amélioration et de pouvoir planifier leur réalisation. Il s'agit, entre autres, de disposer d'une fonctionnalité de tri des informations utiles pour le briefing plus performante, d'optimiser la génération des PDF et d'implémenter une fonction de notification de diverses informations.

Nous avons déjà mis en oeuvre une amélioration notable suite à l'arrêt du service SmartNOTAM à fin 2020. En effet, il est désormais possible de filtrer les NOTAM avec ou sans NOTAM "miscellaneous" dans les paramètres de recherche des briefings. Le nombre de NOTAM dans les briefings peut être réduit avec ce filtre sans pour autant supprimer des restrictions opérationnelles importantes. La plupart des NOTAM divers sont des obstacles et des feux d'obstacles. Une autre amélioration concrète sera déjà mise en oeuvre lors de la prochaine date AIRAC du 17 juin 2021, à savoir le produit eVFR Manual peut à nouveau être téléchargé sous forme de fichier ZIP dans skybriefing.

Nous vous rappelons que le service de skybriefing est fourni par skyguide sur mandat de la Confédération suisse. L'application web couvre les exigences de base de la préparation au vol telles que prescrites par la Confédération. skybriefing offre un accès non discriminatoire et gratuit aux aérodromes suisses et peut également être utilisé depuis n'importe quel endroit via Internet. Le développement d'une APP pour skybriefing, fréquemment mentionné dans le sondage, ne fait actuellement pas partie du mandat de la Confédération et n'est par conséquent pas envisagé. Néanmoins, skybriefing possède des interfaces ouvertes qui peuvent être utilisées par les fournisseurs de logiciels et d'APP. Ces interfaces permettent d'accéder aux données NOTAM de source officielle et aux fonctions de plan de vol. Les développeurs ou fournisseurs de logiciels intéressés sont invités à nous contacter à tout moment.

Nous tenons à remercier tous les clients qui ont participé à l'enquête en ligne et leur souhaitons à tous de "happy landings" pour la saison de vol 2021.

Costas Cavillier,
Head of Operations Services