



Commission Aviation de Transport

Géraldine Chouteau, DSM/AERO/CC
15/04/2021

Préparation du vœu pluriannuel émis en 2020

1/3

Rappel du vœu :

- Le Conseil Supérieur de la Météorologie demande à Météo-France de recueillir le niveau de satisfaction des compagnies aériennes sur les services rendus, au moyen d'un plan d'actions à conduire sur deux années (2020 et 2021) visant à faire évaluer l'ergonomie et le niveau d'utilisation de l'outil AEROWEB-Pro et objectiver la qualité des produits/services perçue par les compagnies aériennes.
 - Le Conseil Supérieur de la Météorologie demande à Météo-France de procéder par ordre de priorité en 2020 à :
 - une enquête sur l'ergonomie et le niveau d'utilisation d'Aéroweb-Pro ;
 - un recensement des produits et services destinés aux compagnies aériennes ;
 - élaborer une approche méthodologique en vue de mener courant 2021 l'enquête de satisfaction sur la qualité des services rendus.
-

Préparation du vœu pluriannuel émis en 2020

2/3

1. Enquête sur l'ergonomie et le niveau d'utilisation d'Aéroweb-Pro
 - Enquête réalisée en 2020. Les résultats ont été présentés lors de la dernière commission du 7 décembre 2020
 2. Recensement des produits et services destinés aux compagnies aériennes
 - Recensement en cours de finalisation
 3. Elaborer une approche méthodologique en vue de mener courant 2021 l'enquête de satisfaction sur la qualité des services rendus
 - Propositions à discuter en séance
 - Selon l'option retenue, cette enquête pourrait ne pas avoir lieu en 2021
-

Préparation du vœu pluriannuel émis en 2020

3/3

Propositions d'approche méthodologique pour l'enquête de satisfaction sur la qualité des services rendus

- Etude quantitative sur le principe de celle réalisée pour Aéroweb Pro (questionnaire mis à disposition sur le site + emailing).
 - Etude qualitative sur la base d'entretiens réalisés par Météo-France (interlocuteur à définir) avec des pilotes de plusieurs compagnies aériennes, extérieurs à la commission.
 - Pour ces deux types d'étude, le questionnaire sera conçu en interne à Météo-France puis partagé avec les président et vice-président de commission pour avis.
 - A noter que ces deux approches sont complémentaires, la première nécessitant de faire appel à un sous-traitant, de disposer du budget adéquat et de tenir compte du planning de passation de marché public (forme simplifiée).
-