

## **Satisfaction de la clientèle 2012: skyguide à nouveau bien notée**

**Genève, le 9 août 2012.** Les pilotes octroient une bonne note aux services suisses de la navigation aérienne: selon les résultats de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle 2012, 89% des pilotes interrogés dans les trois principaux segments de clientèle – compagnies aériennes, Forces aériennes et aviation légère – sont satisfaits ou très satisfaits des prestations de skyguide.

### **Augmentation de la satisfaction en particulier chez les Forces aériennes**

L'enquête de skyguide sur la satisfaction de la clientèle 2012 est la quatrième du genre, après celles de 2003, 2007 et 2010. Plus de 1100 pilotes appartenant aux trois principaux segments de clientèle ont été sondés: compagnies aériennes, Forces aériennes et aviation légère. Il en résulte que la satisfaction des clients est globalement en hausse. Parmi les pilotes interrogés, 89% se déclarent satisfaits ou très satisfaits des services suisses de la navigation aérienne (contre 67% en 2007 et 88% en 2010). Ce sont les pilotes des compagnies aériennes qui sont le plus satisfaits, suivis de leurs collègues de l'aviation légère. L'amélioration la plus forte est à relever parmi les pilotes militaires, dont le taux de satisfaction global passe de 79% en 2010 à 86% en 2012.

### **Prestations bien notées dans tous les domaines**

Le critère le mieux noté par les pilotes est celui de la sécurité. En effet, le taux de satisfaction de 92% montre que les trois segments de clientèle voient dans skyguide une entreprise sûre et fiable. Skyguide a aussi obtenu de bonnes notes dans le domaine de l'efficacité et de la flexibilité, puisque 78% des pilotes estiment qu'elle gère l'espace aérien de façon efficace. S'agissant de la ponctualité des vols, le taux de satisfaction a également augmenté, atteignant 64% en 2012.

### **La satisfaction des clients est très importante pour skyguide**

Alex Bristol, chef des opérations à skyguide, se réjouit des bons résultats enregistrés et de cette tendance positive: «L'opinion de nos clients montre que nous sommes sur la bonne voie. Pour une entreprise de service public telle que la nôtre, la satisfaction de la clientèle revêt une grande importance, mais nous voulons continuer à nous améliorer encore.»

skyguide  
swiss air navigation services ltd  
media relations  
CH-1215 Genève 15

#### Contact:

phone: +41 22 417 40 08  
e-mail: [presse@skyguide.ch](mailto:presse@skyguide.ch)  
internet: [www.skyguide.ch](http://www.skyguide.ch)

---

Skyguide est responsable des services de la navigation aérienne en Suisse et dans une partie de l'espace aérien adjacent. Forte de 1400 collaboratrices et collaborateurs actifs sur 14 sites en Suisse, skyguide accompagne en toute sécurité et efficacité près de 3270 avions civils et militaires par jour – 1,2 million par an – à travers l'espace aérien le plus dense et complexe d'Europe. Skyguide prône l'amélioration continue, l'innovation ciblée et la coopération créative. Avec ses homologues d'Allemagne, de Belgique, de France, du Luxembourg et des Pays-Bas, skyguide forme l'alliance FABEC en charge de gérer l'espace aérien d'Europe centrale. Skyguide est une société anonyme à but non lucratif basée à Genève, dont la majorité du capital-actions est détenue par la Confédération.

---