

Charte Engagement Qualité 2016

Transdev Aéroport Perpignan poursuit l'Amélioration Continue de sa Qualité de Service et de ses performances de prestations.

Nos engagements : Une information précise et adaptée, des équipements opérationnels et contrôlés, des services appropriés, la satisfaction clientèle, des personnels formés sur l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite, sur les formations métiers, les obligations, la sûreté, la sécurité, la gestion de la sécurité aérienne. Du personnel impliqué et réactif sur la Qualité de service au client.

PONCTUALITE

REDUCTION DES RETARDS

Réduction des retards liés à l'assistance commerciale, compris entre 15 et 30 minutes et supérieurs à 30 minutes.

2015 : 0.40% des vols retardés entre 15 et 30 minutes et 0.0% des vols retardés de plus de 30 minutes.

Objectif 2016 : Nombre de retards inférieur à 1.5 % sur la totalité des vols assistés.

INFORMATION CLIENT

Nous nous engageons à fournir une information clientèle par voie de téléaffichage juste et fiable

2015 : Taux contrôlé de 96.3%.

Objectif 2016 : Atteindre 100% de satisfaction.

SATISFACTION GENERALE

CLIENTS

Nous nous engageons pour garantir la Qualité de Service, des informations et de l'accueil. A minima, la satisfaction globale attendue est de 80%.

2015 : Taux de satisfaction client de 85.14%.

Objectif 2016 : Atteindre 90% de satisfaction.

PROPRETE

GENERALE

Nous nous engageons pour garantir la propreté et le confort de l'Aéroport. A minima, la satisfaction attendue est de 80%.

2015 : Taux de satisfaction client de 71.24 %.

Objectif 2016 : 95% de satisfaction.

ABORDS

Nous nous engageons pour garantir la propreté extérieure à l'approche du terminal. A minima, la satisfaction attendue est de 75%.

2015 : Taux de satisfaction client de 58.92 %.

Objectif 2016 : Atteindre 85% de satisfaction.

INTERIEURE

Nous nous engageons pour garantir la propreté de l'aérogare (sols, assises, ...). A minima, la satisfaction attendue est de 80%.

2015 : Taux de satisfaction client de 67.75 %.

Objectif 2016 : 85% de satisfaction.

SANITAIRES

Nous nous engageons pour garantir l'entretien, l'hygiène et le confort des sanitaires. A minima, la satisfaction attendue est de 85%.

2015 : Taux de satisfaction client de 56.44 %.

Objectif 2016 : Atteindre 85% de satisfaction.

2015 a été une année de transition. Les travaux d'aménagement de l'accueil au passager engagés ont eu un impact sur les taux relevés.

2016 avec la fin du réaménagement de la plateforme doit apporter une amélioration conséquente de la Qualité de service et de la satisfaction clientèle.

Le système de management de la Qualité de Transdev Aéroport Perpignan est en constante amélioration

Une analyse annuelle de la satisfaction des clients est effectuée à la suite des éléments réceptionnés, réclamations, suggestions, et des enquêtes de satisfaction menées. A l'issue un plan d'action est développé, engagé et suivi.