

Charte Engagement Qualité 2017

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.

Un nouvel objectif : Aéroport Sourire Perpignan arboré par chacun de nos collaborateurs pour le service au client.

Ponctualité

REDUCTION DES RETARDS

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

2016 : 0.27% des vols retardés entre 15 et 30 minutes et 0.0% des vols retardés de plus de 30 minutes.

Objectif 2017 : 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

2016 : Taux contrôlé de 99.5%.

Objectif 2017 : Atteindre 100% de satisfaction.

Satisfaction Générale

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%.

2016 : Taux de satisfaction client de 93.08%.

Objectif 2017 : Maintien à minima 90% de satisfaction.

Propreté

GENERALE

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

2016 : Taux de satisfaction client de 97.91 %.

Objectif 2017 : à minima 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%.

2016 : Taux de satisfaction client de 79.80 %.

Objectif 2017 : 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%.

2016 : Taux de satisfaction client de 93.96 %.

Objectif 2017 : à minima 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%.

2016 : Taux de satisfaction client de 76.62 %.

Objectif 2017 : Atteindre 85% de satisfaction.

2016 avec la fin du réaménagement de la plateforme a apporté une amélioration 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.