

Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**

Toulouse – 23 Mars 2010

> DOSSIER CONFÉRENCE





> 6^{èmes} Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Mardi 23 mars 2010

Centre de Congrès Pierre Baudis, Toulouse.

Auditorium Saint-Exupéry

> Pourquoi un événement national dédié à la qualité de services en aéroport et la satisfaction des clients passagers ?

La qualité de service en aéroport est d'autant plus d'actualité en 2010 qu'elle fait l'objet d'attention de la presse. Elle est aujourd'hui plus que jamais dans les préoccupations des pouvoirs publics et au cœur de la stratégie des aéroports : nouveau mode de consommation des passagers plus mobiles et plus exigeants, concurrence mondiale aéroportuaire, volonté des clients et partenaires d'une meilleure qualité de service pour les passagers, image de marque à valoriser...

Face à ces évolutions, les aéroports doivent mener en matière de qualité des actions individuelles et collectives, très volontaristes et perceptibles par les clients :

Ces Assises sont l'occasion pour tous ces professionnels de communiquer et d'échanger sur les travaux effectués en matière de qualité de service dans les aéroports, d'en connaître l'impact sur leurs clients, leurs métiers, leurs personnels et leurs partenaires.

> La qualité en aéroport : une affaire placée au niveau national depuis 10 ans. Historique de la démarche :

En **2000**, ce sont les prémices de la mobilisation des aéroports pour la qualité de services. C'est avec l'Iso 9001 que les aéroports français mettent « le pied à l'étrier » et le premier aéroport certifié est celui de Nantes. C'est d'ailleurs à Nantes que se sont organisées les trois premières Assises Nationales de la Qualité en Aéroport. Les Assises de la Qualité ont pour particularité de rassembler les gestionnaires d'aéroport et leurs partenaires autour du « client commun » : le passager. Des travaux sont alors menés dans le cadre d'ateliers afin de trouver des réponses concrètes aux besoins des passagers et à leurs attentes. La notion d'aéroport comme « lieu de vie » et non plus comme simple passage vers le voyage, est instaurée. Lors des premières Assises, une charte engageant les différents partenaires est signée, il s'agit de la « première pierre » qui conduira petit à petit, 8 ans plus tard à l'élaboration du référentiel de certification de services.

En **2002** on note l'apparition de la remise des Trophées de la Qualité, attribués aux meilleurs projets qualité avec un impact direct sur le client.

En **2004** de véritables engagements de services concrets sont pris et signés par l'ensemble de la profession. Les comités locaux de qualité -rendez-vous entre les différents partenaires- sont mis en place sur les grandes plates-formes.

En **2006** les Assises se déroulent à Lyon et une large part est laissée aux témoignages de clients et des réponses qui peuvent leur être apportées. Un élargissement du référentiel de certification étendu aux partenaires est entrevu.

En **2008**, lors des Assises de Nice, la présentation du référentiel de certification qui est un engagement fort de la part des gestionnaires d'aéroport, est le point d'orgue de la journée.

> En 2010, à Toulouse : des Assises orientées sur l'aéroport, ses partenaires et leur client commun : le passager.

> Pour quel public ?

Cette rencontre professionnelle à destination des acteurs et décideurs du transport aérien et du tourisme : *aéroports, compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté, services de l'Etat, commerces et services, sociétés de restauration, tours opérateurs, transports de personnes, agences de voyages, interprofession, offices de tourisme, Conseils Régionaux et Généraux, Communes, parlementaires...* est organisée dans le cadre du Comité National de la Qualité en Aéroport (CNQA) par l'Union des Aéroports Français (UAF).

Ces Assises ont lieu tous les deux ans depuis 2000 et rassemblent environ 250 personnes, directeurs généraux, directeurs et opérationnels.

BONNE JOURNÉE !



Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**

Toulouse – 23 Mars 2010

> LES SPONSORS



UNION DES AÉROPORTS FRANÇAIS



www.toulouse.aeroport.fr

Tous au service
du client



6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport
Toulouse - 23 Mars 2010

> Les sponsors de ces 6^{èmes} Assises Nationales de la Qualité en Aéroport

Une vraie mobilisation au service du client, 28 partenaires ont sponsorisé ces Assises, malgré un contexte difficile pour les entreprises du secteur du transport aérien.



Partenaire media : **aéroport**

Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**
Toulouse – 23 Mars 2010

> LE PROGRAMME DE LA JOURNÉE





> Programme de la journée

8h30-9h

Accueil des participants

9h00-9h15

Discours d'accueil

Par Jean-Michel Vernhes, président du directoire de l'aéroport de Toulouse-Blagnac

9h15-9h30

Discours d'ouverture des Assises

Introduction des travaux

Par Claude Terrazoni, président de l'UAF-Les Aéroports Français

Par Maurice Portes, président du Comité National Qualité en Aéroport

9h30-10h15

Le référentiel étendu aux partenaires : un outil pour répondre aux exigences des clients ?

Table ronde de représentants de compagnies aériennes, de commerces, de sociétés de restauration, de loueurs, de la Police aux Frontières, d'assistants en escale ou de Tour Opérateurs.

Thème : *Quels sont les engagements apportés par ces partenaires ? Que pourrait apporter ce référentiel étendu dans la relation du partenaire avec le gestionnaire et dans la relation que le partenaire a avec le passager. Comment ce référentiel peut-il s'articuler avec les propres engagements de ces partenaires ? Comment impliquer les personnels dans cette démarche pour améliorer la qualité de services globale ?*

Ces partenaires se sont réunis dans le cadre d'ateliers regroupant l'ensemble des métiers et services présents sur l'aéroport :

- > **Atelier 1** – Compagnies aériennes, représenté par **Yves EZANNO**, secrétaire général, BAR France
- > **Atelier 2** – Commerces et Services, représenté par **Laurent LECUYER**, directeur adjoint aéroports de Province, Relay
- > **Atelier 3** – Restauration, représenté par **Philippe VEILLON**, directeur marketing, Eliance-Elior
- > **Atelier 4** – Transport de personnes, représenté par **Olivier VAN PETEGHEM**, directeur des Marchés réceptifs, Europcar
- > **Atelier 5** – sûreté et contrôle aux frontières, représenté par **Fernand GONTIER**, contrôleur général, sous-directeur de l'immigration irrégulière et des services territoriaux, DPAF
- > **Atelier 6** – Assistants et Tours opérateurs, représenté par **Mathieu COMPIEGNE**, directeur QSE, Groupe Europe Handling.

10h15-10h45

L'accueil chez Disneyland Resort Paris : derrière le rêve, la réalité des attentes clients

Par Annabel Altmann, senior manager qualité opérationnelle et communication visiteurs, Disneyland Resort Paris.

***Thème :** Par beaucoup d'aspects, Disneyland Resort Paris est très proche des aéroports (on y trouve notamment les normes et la gestion de la sécurité, des postes d'inspection à l'entrée, des parkings, des liaisons ville-parc, de la gestion de l'attente aux manèges, de la restauration, les boutiques...) Quels sont les outils de mesure utilisés chez Disney ? Comment sont gérées les réclamations ?...*

10h45-11h15

Pause

11h15-12h15

La satisfaction des clients : le graal pour un aéroport ?

Par Catherine Ballester, benchmarking quality, aéroport de Rome,
Par Erick Perruche, directeur de la qualité et démarche de progrès, Aéroports de Lyon,
Par Damien Kobel, directeur, DKMA.

***Thème :** quelles sont les grandes tendances de la qualité en aéroport : benchmarking international, le comportement des passagers et leurs attentes ; pourquoi les aéroports veulent se comparer aux autres aéroports ? Focus sur les aéroports de Lyon et Rome.*

12h30-14h15

Déjeuner

14h30-15h

Le partenariat dans les aéroports : une équipe gagnante !

Par Daniel Herrero, ancien rugbyman et entraîneur de rugby

15h-15h30

Le regard et les attentes des passagers envers les aéroports

Par Arnaud Deblauwe, rédacteur en chef adjoint et
Par Isabelle Bourcier, chargée d'études, magazine *Que Choisir* ?

***Thème :** en se basant sur l'enquête effectuée auprès des lecteurs du magazine et publiée cet été, les journalistes de *Que Choisir* ? vont tenter de parler de tendances, et dégager ce qui est commun aux aéroports : forces et faiblesses. Qu'est ce que les passagers souhaitent voir améliorer sur les aéroports ? Quelles sont les pistes d'améliorations et des idées nouvelles d'amélioration de la qualité de service.*

15h30-15h50

Certification de services : retour d'expérience et outils

Par Alain Vial-Pradel, responsable qualité totale, aéroports de la Côte d'Azur,
Par Jean Domercq, responsable qualité et suivi stratégie, Aéroport de Toulouse et
Par Valérie Perrier, responsable Pôle méthodes et Standards, Aéroports de Paris.

***Thème :** chaque aéroport apporte son retour d'expérience dans le cadre de la certification de services, éprouvée pour les aéroports de la Côte d'Azur : bilan, impact sur les clients et les personnels, utilité de cet outil, et sur le projet de mise en place de la certification, par l'aéroport de Toulouse : clés de succès, les risques et les apports.*

15h50-16h15

Remise des Trophées de la qualité en Aéroport

Présentée par Michel Ragot, responsable projet CNQA

Prix du Jury, remis par Pierre-Yves Bissauge, directeur adjoint de la DTA

Prix d'honneur, remis par Claude Terrazzoni, Président de l'UAF et de la CCI de Toulouse.

Grand Prix de la Qualité en Aéroport, remis par Maurice Portes, président du CNQA.

16h15-16h30

Synthèse des travaux et perspective

Par Maurice Portes, président du Comité National Qualité en Aéroport

> Journée animée par Frédéric BENIADA, journaliste et écrivain, spécialiste des questions aéronautiques - France Info, France Inter.



Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**
Toulouse – 23 Mars 2010

> LES BIOGRAPHIES DES INTERVENANTS





> Biographie des intervenants

Annabel Altmann a eu un parcours professionnel international en hôtellerie et restauration de 1989 à 1992. Elle est entrée à Disneyland Paris en 1992.

Après avoir occupé divers postes opérationnels dans les métiers de service entre 1992 et 1996, elle est devenue responsable Qualité Clients dans les Hôtels puis les parcs entre 1996 et 2002.

Elle est actuellement Senior Manager Qualité Opérationnelle et Communication Visiteurs et ce, depuis septembre 2002.



Catherine Ballester est arrivée à Aeroporti di Roma en 2000, après avoir travaillé notamment à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris et aux Aéroports de Paris.

Elle est responsable du benchmarking et des standards de qualité au sein du département Qualité et Environnement d'Aeroporti di Roma.

Elle coordonne en particulier l'European Airports Benchmarking Group on Service Quality, groupe de réflexion sur la qualité créé en 2007 avec les principaux aéroports Européens.

Elle est diplômée de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris, titulaire d'un DEA en Economie à l'Université de Paris-Dauphine et d'une licence en Espagnol à l'Université de la Sorbonne.



Erick Perruche, Ingénieur de formation, a rejoint les Aéroports de Lyon en tant que Directeur qualité et démarche de progrès fin 2004.

Dans le cadre de sa fonction, il est en charge de l'écoute client, du benchmarking, des certifications et est garant de l'amélioration continue. Il est l'auteur d'articles de presse et d'ouvrages sur la qualité de service et la maintenance.

Il est également un membre actif des groupes de travail qui ont élaboré les référentiels d'engagements de services.

En 2008, l'Aéroport Lyon-Saint Exupéry a obtenu le 1^{er} prix aux Assises Nationales de la Qualité avec son concept innovant : Airport Helper.

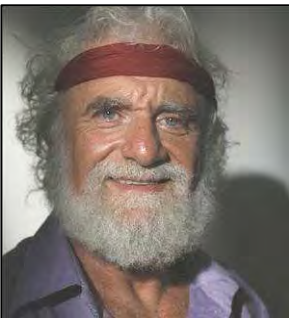


Damien Kobel, Directeur



Damien Kobel est un spécialiste du transport aérien ayant 15 ans d'expérience dans l'analyse de marché et dans les services de consultation.

En 2005, il a fondé la société DKMA qui se spécialise dans l'élaboration de mesures de qualité ainsi que dans des projets de prévisions de trafic. DKMA a développé et gère le programme d'indices qualité « Airport Service Quality » en coopération avec l'association des aéroports ACI.

Avant de créer DKMA, il a travaillé pour l'aéroport de Zurich, supervisant des projets internationaux tels la construction du nouvel aéroport de Bangalore en Inde ou le développement d'aéroports régionaux au Chili. Dans son activité précédente, Monsieur Kobel a été actif dans le conseil en entreprise, gérant des projets de développement de compagnies aériennes ou d'entreprises d'assistance au sol.



Daniel Herrero est un ancien joueur et entraîneur prestigieux du Rugby Club Toulonnais. Son Palmarès:

-  Finaliste du championnat de France 1971 (joueur)
-  Champion de France 1987 (entraîneur)

Aujourd'hui, il est écrivain, chroniqueur et consultant d'entreprise.

Isabelle BOURCIER a une formation universitaire en transport aérien (DESS Transports aériens IFURTA, Aix en Provence – 2000). Elle a été chargée d'études de 2001 à 2006 au sein du département Commercial de l'aéroport Nantes Atlantique (en charge de l'analyse quantitative et qualitative des statistiques de trafic, et de la réalisation d'Etudes marketing, Socio-économiques, de marché...). Elle est aujourd'hui chargée d'Etudes depuis 2007 au sein du département Enquêtes et Tests de Services de l'association UFC Que Choisir (en charge de toutes les enquêtes Satisfaction ou fiabilité encartées dans le magazine, ainsi que des tests de services sur Internet).



Valérie PERRIER est responsable du Pole Méthodes et Standards au sein de la Direction Satisfaction Clients d'Aéroports de Paris.

En charge depuis 2006 du suivi et de l'amélioration de la qualité de service délivrée aux clients des aéroports parisiens, elle a participé à l'élaboration du référentiel des engagements de services de l'UAF.

Elle est membre de la Commission Qualité de l'Alfa ACI et du Comité National Qualité de l'UAF.

Diplômée de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble et titulaire d'un DESS en Sciences de l'information et de la Communication de la Sorbonne (CELSA), elle a occupé différentes fonctions dans le domaine de la communication, des ressources humaines et du marketing.



Alain Vial-Pradel a commencé sa carrière en qualité de chercheur sous contrat au Ministère de la Défense (DRET), il a ensuite été directeur d'Etudes Environnement Novartis à Bâle (Suisse), avant d'être responsable Sécurité des Produits et Environnement (*Mölnlicke groupe SCA: Peaudouce, Nana*).

Il a ensuite intégré la CCI de Nice Côte d'Azur où il a d'abord été consultant en environnement puis chef du département développement industriel.

Il est aujourd'hui responsable de la démarche qualité totale. Membre du comité de direction des aéroports, il a, dans le cadre de ses fonctions la charge de la mise en place, du maintien et de la cohérence des certifications des Aéroports de la Côte d'Azur (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, UAF/01, OACI/SGS). Son service assure le traitement des réclamations écrites passagers. Il est animateur et chef de projets (ANQA 2008...).

Il est titulaire d'un doctorat en environnement. Il est enseignant expert en qualité et en développement durable : Assesseur européen du Prix Européen d'Excellence selon le modèle EFQM, « *European Foundation for Quality Management* ») et est auditeur IRCA qualité et environnement (ISO 9001 et 14001) de 2000 à 2005.



Jean DOMERCQ, ingénieur de formation, a rejoint l'Aéroport Toulouse-Blagnac depuis 10 ans.

Sa fonction de « Responsable qualité et suivi stratégie » l'a conduit à piloter, cette dernière année, le projet de certification de services de l'Aéroport Toulouse-Blagnac.

Il est d'autre part président de la commission qualité de l'Alfa-Aci et membre du comité national de la qualité de l'UAF.



Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**
Toulouse – 23 Mars 2010

> LES TROPHÉES DE LA QUALITÉ





> Les Trophées de la Qualité

Trois Trophées sont remis :

- ⇒ 1^{er} prix de la qualité en aéroport
- ⇒ Prix d'honneur
- ⇒ Prix du jury

Les dossiers présentés :

- ⇒ **Aéroport de Lyon** : Service Level Agreements (SLA) ou signature de charte collaborative avec les partenaires autour de 8 engagements de services réciproques.
- ⇒ **Aéroport de Toulouse** : application des engagements de services, travail avec les partenaires sur l'extension du référentiel, charte des Services, communication dédiée
- ⇒ **Aéroport de Marseille** : « Phrase book », recueil de mots et phrases clés en anglais pour améliorer l'accueil des clients étrangers. Le Phrase Book regroupe l'ensemble des métiers de l'aéroport.
- ⇒ **Aéroport de la Guadeloupe** : Dispositif « rush été ».
- ⇒ **Aéroport de Roissy CDG** : Protocole d'accord sur l'accueil des passagers et accompagnants à Paris Charles de Gaulle.
- ⇒ **Aéroports de Centre Ouest** (Angoulême, Bergerac, Limoges et Poitiers) : ACO, mise en réseau et partenariat de 4 aéroports géographiquement proches.

Rappel des critères :

- ⇒ Réponse aux besoins directs du client
- ⇒ Concertation des partenaires et acteurs locaux
- ⇒ Caractère innovant et original de la démarche et/ou de l'action
- ⇒ Efficacité de l'action

LYON : un travail de fond sur la relation du gestionnaire avec les partenaires (compagnies aériennes), dans la lignée des engagements de services.

Points à retenir :

- ⇒ Un grand projet avec des acteurs difficiles à convaincre, des différences difficiles à surmonter
- ⇒ Une charte officielle signée par 80% des compagnies de la plate forme
- ⇒ Des choix d'engagements intéressant directement les passagers

TOULOUSE : un travail de fond et global sur les engagements de services. Points à retenir :

- ⇒ Identification, distinction et intégration des sous-traitants dans le service au client (logo sur les vêtements)
- ⇒ Intégration des engagements de services dans les contrats d'appels d'offres des sous-traitants
- ⇒ Travail sur l'extension des engagements de services aux partenaires, qui fera l'objet de travaux ultérieurs pour les aéroports.

MARSEILLE : un « Phrase Book » intéressant directement les passagers et touchant l'ensemble des partenaires de la plate-forme. Il répond aussi aux engagements de services étendus, et à la volonté des pouvoirs publics de mieux accueillir le passager dans les aéroports. Ce guide est complété par un CD permettant de connaître la prononciation des textes en anglais. Certains métiers (sûreté et assistance PHMR) bénéficient d'un fascicule pratique permettant de le mettre dans une poche et de trouver rapidement les items les concernant. Des sessions de formation « Phrase Book Training » sont également proposées par le gestionnaire. Ce guide peut se décliner sur l'ensemble des plates-formes françaises.

GUADELOUPE : mise en place d'un dispositif très complet visant à limiter les effets du « rush » d'été (représentant 25% du trafic annuel de l'aéroport) sur les retards et la qualité de services.

- ⇒ Un important travail en amont permet de préparer l'ensemble de l'aéroport à l'été, par des études prévisionnelles, des dispositifs pour les accès à l'aéroport,
- ⇒ le recrutement de personnels et d'hôtesse d'accueil (polos jaunes) permettant d'orienter les passagers,
- ⇒ une communication adaptée (campagnes pour l'enregistrement le matin, ou le mode d'emploi aéroportuaire)...
- ⇒ Une politique de lancement de programmes d'enquêtes de satisfaction des passagers, ainsi que la création d'un comité local qualité sont également au programme de 2010.

ROISSY-CDG : mise en place d'un protocole d'accord sur l'accueil des passagers, signé par les partenaires de la plate-forme (Aéroport de Roissy, Air France, services de l'Etat, AOC, Bar). Ce protocole porte sur :

- ⇒ l'accueil des passagers (instant sourire), avec des sessions de formation associées
- ⇒ mieux communiquer entre partenaires concernés,
- ⇒ le système de détaxe accéléré PABLO (douane),
- ⇒ améliorer le passage des PMR

Un focus sera porté sur la partie « accueil » :

- ⇒ un travail conséquent a été mené auprès des partenaires de l'aéroport en matière de formation pour l'accueil des passagers.
- ⇒ Les agents sont dotés de carnets à souches à feuillets détachables comportant le plan des aérogares et terminaux (niveaux arrivées ou départs avec services, boutiques et informations pour se repérer...), des parcs et accès, des notions d'orientation en anglais, des numéros utiles...

AEROPORTS DE CENTRE OUEST (ANGOULEME, BERGERAC, LIMOGES ET POITIERS) : un projet commun (ACO) à ces quatre aéroports a été proposé pour ces Trophées de la Qualité. Pour le passager, il consiste essentiellement à devenir un réseau offrant un panel de destinations plus varié. Un dépliant adapté a été créé en vue de valoriser cette association.

Tous au service du client



**6^{èmes} Assises Nationales
de la Qualité en Aéroport**
Toulouse – 23 Mars 2010

> DES PROJETS A L'AEROPORT DE TOULOUSE-BLAGNAC





> Des projets à l'Aéroport Toulouse-Blagnac



pour répondre à une ambition

« Figurer parmi les aéroports régionaux de référence en Europe
en matière de qualité de service »



Des Infrastructures pour un nouveau départ

L'Aéroport Toulouse-Blagnac a changé de dimension avec la mise en service, le 10 mars dernier, de son nouveau terminal, le Hall D, destiné au trafic européen et international. Avec le Hall D, l'Aéroport Toulouse-Blagnac double pratiquement sa superficie et porte sa capacité à 8,5 millions de passagers. Il s'agit de préparer l'avenir en se dotant d'un terminal équipé des technologies les plus récentes et offrant une qualité de service comparable à celle des plus grands aéroports européens. Après 4 ans de chantier, l'Aéroport Toulouse-Blagnac est entré dans la phase opérationnelle, avec l'ambition de répondre efficacement aux attentes des passagers et des compagnies aériennes qui vont l'utiliser.



Avec la mise en service du Hall D, les parcs autos prennent également une autre dimension. Aussi, un nouveau parking couvert a été mis en chantier en octobre 2009, afin de répondre à une forte demande des automobilistes en matière de stationnement de proximité. Grâce à ses 7 niveaux, il accueillera 3 200 véhicules au printemps 2011.

Le futur parc autos accompagnera le développement de l'aéroport en offrant un accès direct au Hall D, auquel il fera face.

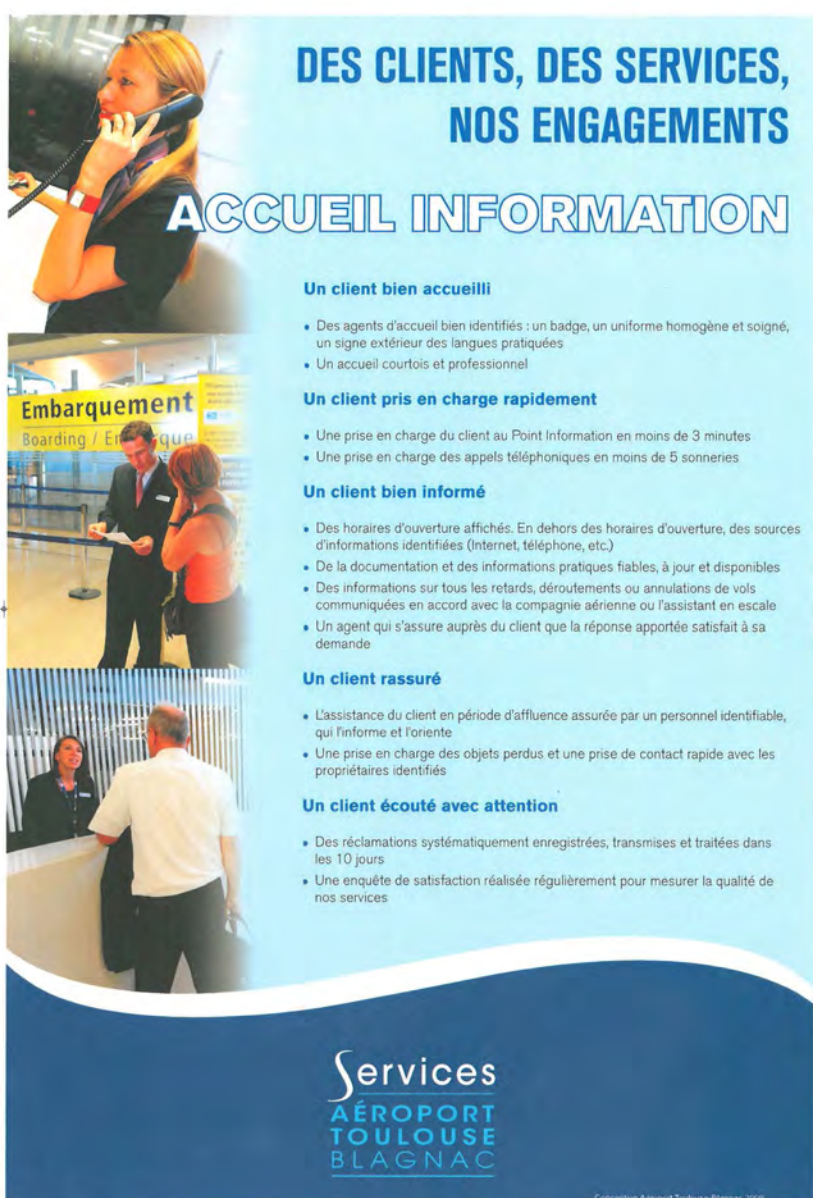
Nouveau terminal, nouveau parc autos, ce changement de dimensions n'a qu'un seul objectif, accompagner le développement de l'aéroport en assurant plus de confort, de fluidité et de services à ses nombreux clients.

Une Certification de Services et une Charte des Services pour un nouvel élan

L'Aéroport Toulouse-Blagnac se positionne comme une véritable entreprise de services avec la satisfaction du passager et la qualité de l'offre au cœur de sa réflexion.

Cette volonté se traduit par la mise en œuvre du projet de Certification de Services aux passagers suivant le référentiel de l'UAF (Union des Aéroports Français) dont la seule finalité est d'assurer aux passagers une meilleure qualité de service au quotidien. Avec l'obtention de ce certificat, l'Aéroport de Toulouse-Blagnac deviendra le 3^{ème} aéroport certifié.

De plus, la création d'une Charte de Services autour d'un signe symbolisant la lettre « S » du mot Services répond à la volonté de positionner notre aéroport comme une entreprise de services et de différencier ainsi les lieux et les services offerts.



DES CLIENTS, DES SERVICES, NOS ENGAGEMENTS

ACCUEIL INFORMATION

- Un client bien accueilli**
 - Des agents d'accueil bien identifiés : un badge, un uniforme homogène et soigné, un signe extérieur des langues pratiquées
 - Un accueil courtois et professionnel
- Un client pris en charge rapidement**
 - Une prise en charge du client au Point Information en moins de 3 minutes
 - Une prise en charge des appels téléphoniques en moins de 5 sonneries
- Un client bien informé**
 - Des horaires d'ouverture affichés. En dehors des horaires d'ouverture, des sources d'informations identifiées (Internet, téléphone, etc.)
 - De la documentation et des informations pratiques fiables, à jour et disponibles
 - Des informations sur tous les retards, déroutements ou annulations de vols communiquées en accord avec la compagnie aérienne ou l'assistant en escale
 - Un agent qui s'assure auprès du client que la réponse apportée satisfait à sa demande
- Un client rassuré**
 - L'assistance du client en période d'affluence assurée par un personnel identifiable, qui l'informe et l'oriente
 - Une prise en charge des objets perdus et une prise de contact rapide avec les propriétaires identifiés
- Un client écouté avec attention**
 - Des réclamations systématiquement enregistrées, transmises et traitées dans les 10 jours
 - Une enquête de satisfaction réalisée régulièrement pour mesurer la qualité de nos services

Services
AÉROPORT
TOULOUSE
BLAGNAC

Conception Aéroport Toulouse-Blagnac, 2009

