

Notre stratégie client

Aéroports de Paris

Assises de la Qualité 2015
Lyon le 22 octobre 2015

DOCUMENT PUBLIC



Une progression au cours des 5 dernières années réelle et reconnue

➤ Progression à CDG (satisfaction globale – enquête ACI)

2010
3,5

+0,29 pt

2014
3,70



➤ Progression à Orly (satisfaction globale – enquête ACI)

2010
3,36

+0,17 pt

2014
3,53



CDG : Une **croissance 3,5 fois plus forte** que celle des aéroports européens comparables (> 40 MPax annuels)



Skytrax 2015 : La plus forte progression globale pour CDG, avec des points forts de compétitivité

Paris-CDG = **World's Most Improved Airport**

Passage de la 95^{ème} à la 48^{ème} place



Best Leisure Amenities (10^{ème})



Best Airport Shopping (5^{ème})



S4 : Best Airport Terminal (6^{ème})

Pour autant, vis-à-vis de nos clients passagers, nous sommes encore loin des meilleurs en satisfaction client globale

➤ Meilleure progression, mais nous ne sommes que 48^{ème} dans le classement international Skytrax

➤ Dans l'enquête ACI, nous restons en deçà de la moyenne

The World's Top 100 Airports - 2015

2014 Rating		2014 Rating	
1	Singapore Changi	1	Cape Town Airport
2	Incheon Intl Airport	2	Madrid Barajas
3	Munich Airport	3	Durban Intl Airport
4	Hong Kong Intl	4	Abu Dhabi Intl Airport
5	Tokyo Intl Haneda	5	Cincinnati
6	Zurich Airport	6	Shanghai Hongqiao
7	Central Japan Intl	7	London City Airport
8	London Heathrow	8	Denver Intl Airport
9	Amsterdam Schiphol	9	Dusseldorf Airport
10	Beijing Capital	10	Lima Airport
11	Vancouver Intl Airport	11	San Francisco Intl
12	Kansai Intl Airport	12	Barcelona Airport
13	Frankfurt Airport	13	Vienna Intl Airport
14	Narita Intl Airport	14	Dubai Intl Airport
15	Auckland Intl Airport	15	London Gatwick
16	Copenhagen Airport	16	Gimpo Intl Airport
17	Taiwan Taoyuan	17	Gold Coast Airport
18	Helsinki-Vantaa	18	Toronto Pearson
19	Kuala Lumpur Intl	19	Atlanta
20	Brisbane Airport	20	Hamburg Airport
21	Sydney Airport	21	Bahrain Intl Airport
22	Hamad Intl Airport	22	Bangkok Airport
23	Cologne / Bonn	23	Paris CDG Airport
24	Johannesburg Airport	24	Oslo Airport
25	Melbourne Airport	25	Chengdu Airport
		26	
		27	
		28	
		29	
		30	
		31	
		32	
		33	
		34	
		35	
		36	
		37	
		38	
		39	
		40	
		41	
		42	
		43	
		44	
		45	
		46	
		47	
		48	
		49	
		50	

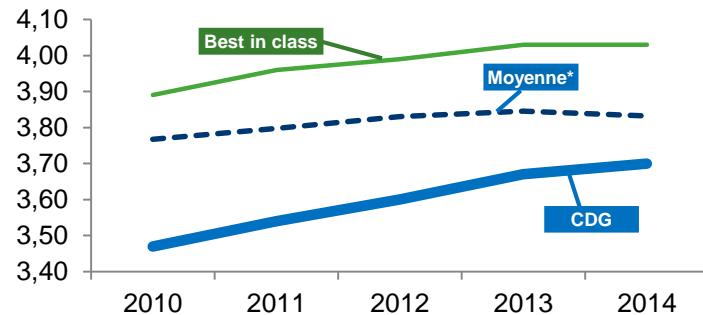
LHR

CDG

Classement Skytrax des aéroports mondiaux en 2015

Nos concurrents continuent de progresser, il nous faut donc accélérer...

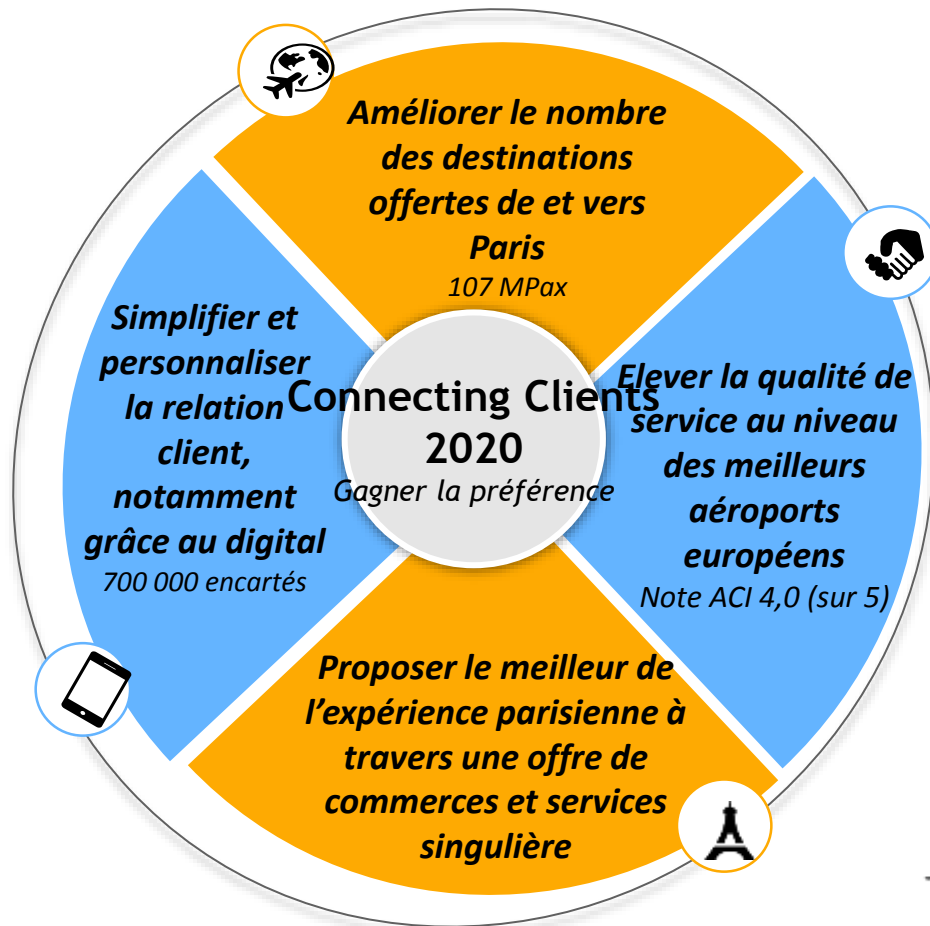
CDG comparé aux aéroports européens de taille équivalente (+40 Mpax / an)



À l'échelle mondiale, CDG est classé 18^{ème} / 20 dans sa catégorie

Source : Données ACI – 2014
* Échantillon : FRA, LHR, MAD, AMS et CDG

Notre ambition d'ici 2020 : gagner la préférence des clients et rejoindre les meilleurs aéroports européens



B. Connecting Clients

Elever la qualité de service au niveau des meilleurs aéroports européens



1



Accélérer pour rattraper notre retard dans les classements internationaux

- Sept projets prioritaires d'amélioration des terminaux
- Huit projets d'amélioration de process transverses
- Chasse aux inacceptables



2



Diffuser une culture de l'excellence opérationnelle

- Prise en compte de la vision client dans notre approche des process
- Elargissement de l'application des méthodes collaboratives et d'amélioration continue
- Gestion innovante des flux via des outils digitaux



3



Mobiliser la communauté aéroportuaire

- Des projets emblématiques pour fédérer la communauté : **Ponctualité** **Hospitalité**
- Engagements pris au nom de la communauté aéroportuaire et communiqués aux clients