

La Politique Qualité des Aéroports de la Côte d'Azur

L'univers aéroportuaire est devenu de plus en plus concurrentiel tant pour attirer de nouvelles compagnies aériennes et développer la desserte aérienne que pour augmenter notre attractivité auprès des passagers. Dans ce contexte, avec la perspective de la mise en place d'une société aéroportuaire, la politique qualité fait partie intégrante de notre stratégie. Elle constitue un de ses facteurs clés de succès. C'est pourquoi nous nous sommes engagés dans une démarche de qualité totale avec la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur, en utilisant comme fil conducteur le modèle EFQM. Cela nous a permis d'obtenir le Diplôme de Reconnaissance de l'Excellence en 2003 puis le Prix Européen de Finaliste (catégorie secteur public) en 2005. Notre ambition est claire : figurer parmi les aéroports leaders en Europe pour la qualité de nos services. Pour cela, la démarche d'amélioration continue des Aéroports de la Côte d'Azur s'appuie sur **6 axes clés** :

ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT

Mesures régulières de la **satisfaction de nos 6 catégories de clients** (passagers, compagnies aériennes escales et développement commercial, administrations et prestataires de services, les entreprises locales et les équipages d'aviation d'affaires) associées à des plans d'actions.

BAROMÈTRE SOCIAL

Mesure annuelle et anonyme de la **satisfaction du personnel**.

CERTIFICATIONS DE NOS ACTIVITÉS

- **ISO 9001** pour nos processus et les services que nous rendons à nos clients. Cette certification doit être complétée par une approche terrain à travers une certification de services aux passagers (objectif : obtention en 2008).
- **ISO 14001** pour la maîtrise des impacts de toutes nos activités sur l'environnement.
- **Certification OACI et OHSAS 18001** en santé et sécurité au poste de travail (objectif : obtention en 2007).

INDICATEURS QUALITÉ

Indicateurs permettant **d'évaluer l'efficacité de nos processus** et l'atteinte des objectifs quantifiés que nous nous fixons et que nous déployons dans les 3 niveaux de notre organisation : il n'y a pas de progrès sans mesure.

INTÉGRATION DES PARTIES PRENANTES

Mise en oeuvre et déploiement d'une approche intégrée avec nos partenaires du transport aérien, déclinée concrètement dans le cadre du **Comité Local de Qualité Aéroportuaire (CLQA)**.

BENCHMARKING

Recherche de points de référence afin de se comparer, avec les **meilleurs aéroports européens** de taille équivalente, sur nos savoir-faire et nos résultats, en vue d'améliorer nos services et nos performances.

Ces éléments sont la base de notre Système de Management de la Qualité qui a pour objectifs :

- d'identifier de façon plus précise et plus personnalisée les services à proposer à nos clients,
- d'ajuster le niveau de Qualité de service à leurs attentes et plus globalement d'améliorer leur satisfaction,
- d'améliorer, de façon méthodique et continue, nos processus et nos résultats,
- de garantir et d'accroître notre professionnalisme.