



AIRPORTS COUNCIL  
INTERNATIONAL

# Vers une approche orientée client

Xavier MARY – ACI AFRIQUE



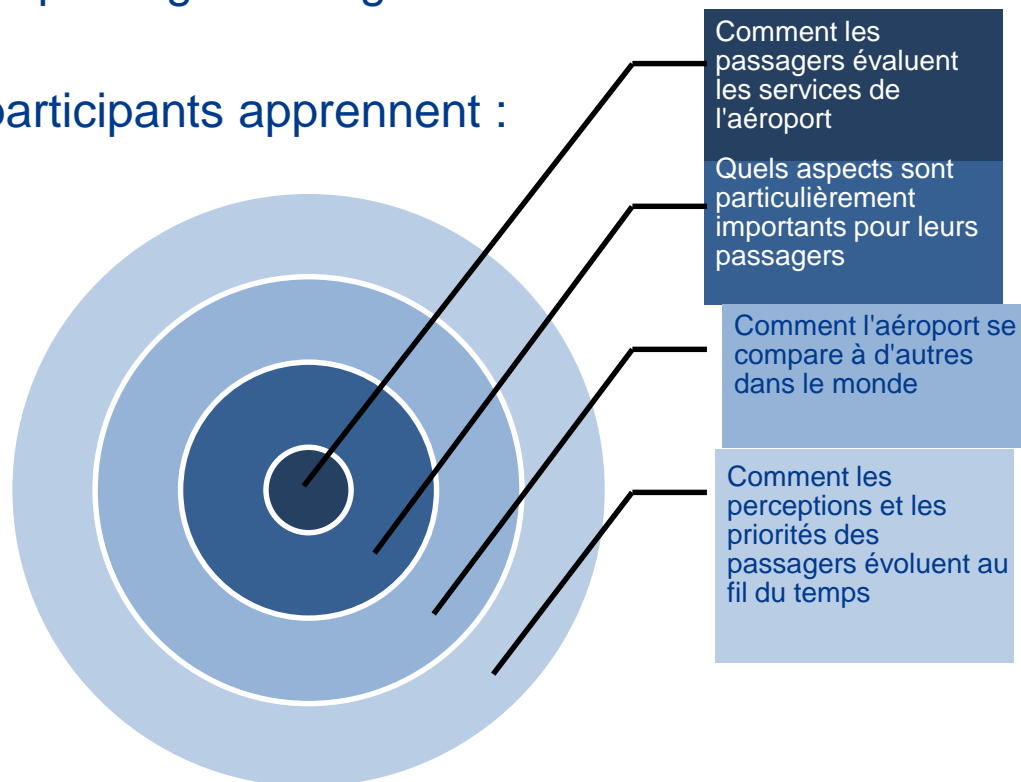
## Introduction aux programmes de qualité du service aéroportuaire / expérience client de l'aéroport d'ACI



# Qu'est-ce que la qualité du service aéroportuaire?



- Programmes de mesure et d'analyse de la satisfaction de la clientèle d'ACI, sur tous les points de contact du voyage d'un passager à travers un aéroport
- Objectif principal : fournir aux aéroports des outils des pistes et des informations de gestion pour mieux comprendre le point de vue des passagers à l'égard des services de l'aéroport
- Les aéroports participants apprennent :
- 



# L'ASQ aide tous les catégories d'aéroports:



## Analyse approfondie de données

Les rapports standard livrés mensuellement, tous les trimestres et chaque année au moyen d'un outil interactif d'analyse en ligne fournissent aux participants toute l'information dont ils ont besoin pour analyser leurs données et les comparer aux résultats des aéroports de leur région et du monde entier.



## Établissement et suivi des cibles avec les intervenants

En fonction des résultats de l'ASQ, les objectifs de service peuvent être fixés; des objectifs et des mesures incitatives peuvent être établis pour motiver les gestionnaires et leurs équipes à l'interne et aux intervenants (p. ex. ententes sur le niveau de service).



## Optimisation des initiatives

Comprendre ce qui est le plus pertinent pour les passagers permet de déterminer où investir et de concentrer les ressources financières et humaines.



## Partager les meilleures pratiques

Des conférences annuelles sont organisées pour discuter de sujets d'actualité et partager des apprentissages sur la façon d'aider à élever les normes de service dans tous les aéroports de l'ASQ.



## Soutien aux organismes de réglementation

Les connaissances de l'ASQ sont souvent utilisées dans les discussions entre les sociétés de gestion aéroportuaire et les organismes de réglementation pour fournir une mesure fiable et cohérente de la qualité du service.



## Marketing

L'ASQ aide les aéroports à informer leurs intervenants (compagnies aériennes, collectivités, autorités, etc.) des réalisations en matière de service aux passagers. De plus, l'ACI récompense les meilleurs acteurs de l'ASQ avec les prestigieux prix annuels ASQ.

# ACI aide les aéroports à être à l'écoute de leurs clients





# ASQ : la confiance des exploitants d'aéroports du monde entier, dans plus de 90 pays





# Excellent service à la clientèle => Excellents aéroports !



**Chez ACI, nous croyons fermement que la seule façon de vraiment comprendre le point de vue du client est de parler aux passagers pendant leur voyage à l'aéroport - tout de suite, juste là.**

- ❖ ASQ est le seul programme mondial de benchmarking mesurant la satisfaction des passagers grâce aux données en direct recueillies pendant qu'ils sont à l'aéroport et leurs expériences en direct.
- ❖ En 2018, l'ASQ a réalisé plus de 650 000 enquêtes détaillées auprès des passagers dans plus de 380 aéroports répartis dans plus de 90 pays à travers le monde, en 48 langues.
- ❖ Les trois quarts des 100 aéroports les plus importants au monde font partie du réseau mondial de l'ASQ
- ❖ ASQ est le programme de benchmarking qui vous donne une comparaison claire des indicateurs avec les autres aéroports de votre choix.



# Monitoring every step of your passengers journey



Le questionnaire de l'Enquête sur les départs de l'ASQ est composé de 55 questions, dont :

- 34 articles où les passagers sont invités à évaluer des sujets spécifiques liés au service et leur satisfaction globale à l'égard de l'aéroport sur une échelle de 1 (pauvre) à 5 (excellent);
- Questions relatives au profil du passager.

**34** Service Attributes  
**18** Segmentation Fields  
**+370** Participating Airports  
**90** Countries  
**+650,000** Passengers per year



Le questionnaire de l'Enquête sur les arrivées de l'ASQ est composé d'un dossier pouvant aller jusqu'à 60 questions (selon que les passagers sont nationaux ou internationaux), y compris :

Les passagers sont invités à évaluer des sujets spécifiques liés au service et leur satisfaction globale à l'égard de l'aéroport sur une échelle de 1 (pauvre) à 5 (excellent) y compris le débarquement, l'immigration, la récupération des bagages, les douanes, l'infrastructure.

Questions relatives au profil du passager.

**37** Service Attributes  
**7** Segmentation Fields  
**12** Participating Airports



- **Le questionnaire d'enquête de l'ASQ est composé d'un potentiel de 50 questions. Quatre domaines d'offres commerciales sont couverts dans cette enquête, notamment :**
- **Magasins hors taxes**
- **Magasins non-Duty Free**
- **Restaurant/restauration**
- **Services payants**

En outre, des informations sont fournies sur les raisons pour lesquelles certains passagers ont choisi de ne pas acheter.

**21** Satisfaction KPI's  
**6** Commercial KPI's  
**9** Passenger Profile Questions

# KPI's of ASQ Departures



## 34 KPI's

Une question porte sur la satisfaction globale  
30 couvrent l'expérience des départs  
3 questions couvrent l'expérience des arrivées  
de l'expérience précédente (Passeport et ID,  
Vitesse de livraison des bagages, Inspection  
personnalisée)

### Access (4):

Transport terrestre, stationnement, disponibilité  
de chariots à bagages, rapport qualité/prix, etc.)

**Check-in (3):** Temps d'attente, efficacité,  
courtoisie et serviabilité du personnel)

**Passport/ID control (2): Temps d'attente et  
courtoisie et serviabilité du personnel)**

**Security (4):** courtoisie et serviabilité du  
personnel, temps d'attente, etc.) Rigueur de  
l'inspection de sécurité, sentiment et sécurité

**Way Finding (4):** facilité de recherche de la  
voie, informations de vol, distance de marche,  
facilité d'établir des correspondances avec  
d'autres vols)

**Airports facilities (11):** courtoisie et serviabilité du  
personnel, des restaurants, de la disponibilité des  
banques ou des changeurs d'argent, des installations de  
magasinage, l'accès à Internet, des salons d'affaires, la  
propreté des toilettes, la disponibilité, le confort d'attente,  
le rapport qualité-prix

**Airport environment (2):** propreté, ambiance

## Overall satisfaction

### 11 questions about :

- ✓ Point le plus important à l'aéroport
- ✓ Meilleure et pire expérience à l'aéroport (aujourd'hui)
- ✓ Mode de transport utilisé pour arriver à l'aéroport
- ✓ Combien de temps avant l'heure de départ prévue de  
votre vol avez-vous arrivé ..?
- ✓ Méthode d'enregistrement (kiosque, mobile, etc...)
- ✓ nationalité
- ✓ Pays de résidence
- ✓ Code postal
- ✓ genre
- ✓ âge
- ✓

# KPI's of ASQ Arrivals



## Experience satisfaction: (5)

- Expérience globale
- Facilite votre arrivée
- Le passager se sent-il en sécurité
- Facilite l'orientation des passagers
- Offre une ambiance agréable

## Deboarding: (5)

- Le temps d'attente avant le débarquement de l'avion
- [Si international] La distance de marche entre l'avion et la zone d'immigration
- [Si domestique avec des bagages] La distance de marche entre l'avion et les carrousels à bagages
- [Si domestique sans bagages] La distance de marche entre l'avion et la sortie de la zone réglementée
- Disponibilité du personnel de l'aéroport si nécessaire

## Immigration (int only): (12)

- Temps d'attente avant d'accéder au système
- La facilité d'utilisation du système
- La clarté des instructions du système
- [Si la machine est utilisée] Temps d'attente avant d'accéder au système
- [Si la machine est utilisée] La facilité d'utilisation du système
- [Si la machine est utilisée] La clarté des instructions du système
- [Si la machine est utilisée] L'utilité du personnel de l'aéroport d'utiliser la machine si nécessaire
- Courtoisie et serviabilité du personnel de l'aéroport dans la gestion des files d'attente
- Temps d'attente avant de parler à l'agent d'immigration
- Rigueur de l'agent d'immigration
- Courtoisie et politesse de l'agent d'immigration
- Configuration/organisation des files d'attente

## Baggage reclaim (if any): (4)

- Distance de marche pour se rendre à la zone de récupération des bagages
- Affichage de vol sur des écrans de carousel
- Temps d'attente avant de récupérer les bagages
- Disponibilité des chariots/chariots

## Customs (int only): (2)

- Temps d'attente pour passer par les douanes
- Configuration/organisation des files d'attente

## Infrastructure: (7)

- Propreté de l'aéroport
- Wi-Fi (Wi-Fi)
- Facilité de trouver votre chemin autour (signalisation)
- Confort des aires d'attente
- Emplacements des toilettes
- La propreté des toilettes
- Nombre de toilettes/urinoirs dans la
- Toilettes

## Overall satisfaction (1)

# KPI's of ASQ Commercial



## Satisfaction (21)

### Experience satisfaction with commercial area: (6)

- Expérience globale
- Besoins satisfaits
- Offre une ambiance agréable
- Est attrayant
- Est divertissant
- Offre une expérience unique

### Main areas (Duty/Tax-Free Shops, Non-Duty Free shops, Restaurants/Eating Facilities, Paid Services): (8)

- Satisfaction générale
- Variété de boutiques
- Variété de produits
- Qualité des produits
- Rapport qualité/prix des produits
- Activités promotionnelles
- Courtoisie et serviabilité du personnel
- Emplacement et proximité des magasins

### Infrastructure of the commercial area: (7)

- Satisfaction générale
- propreté
- Disponibilité des toilettes/toilettes
- Confort de l'aire de repos
- Ambiance de la région
- Accessibilité de la zone
- Facilité de trouver des magasins et des restaurants/installations

## Commercial (6)

- Footfall taux (côté terre)
- Taux de conversion (côté terre)
- Montant dépensé (côté terre)
- Taux de fréquentation (côté piste)
- Taux de conversion (côté piste)
- Montant dépensé (côté piste)

## Profile Questions: (9)

- Principale raison de voyager
- Section de l'avion
- Jambe de voyage
- Habitudes de voyage
- Compagnon de voyage
- Nationalité / Citoyenneté
- Pays de Résidence
- genre
- âge



# Industry leading ASQ Research and Best Practice Reports



# Research Report: La satisfaction des passagers augmente-t-elle les Revenus non aéronautiques aéroportuaires ?



Ce document de recherche explore la relation entre le service à la clientèle et la propension à dépenser.

Il poursuit en déterminant que l'amélioration du service à la clientèle aura un effet positif sur les revenus non aéronautiques générés par l'aéroport.

Un rapport important qui peut guider la prise de décision en matière d'investissement à l'aéroport.

# Research Report: L'influence de la culture sur l'expérience des passagers des aéroports



**The influence of culture  
on perceptions of the airport  
customer experience**



La culture a une influence importante sur le comportement humain. Ce rapport de recherche vise à examiner son influence sur l'évaluation de l'expérience aéroportuaire par les passagers.

Ce rapport vise également à aider la direction de l'aéroport en donnant un aperçu de leurs passagers afin qu'ils puissent ajuster leurs initiatives de service à la clientèle afin d'accroître la satisfaction des passagers.

# Best Practice Report:

## Compagnies aériennes low cost et classiques : attentes des passagers



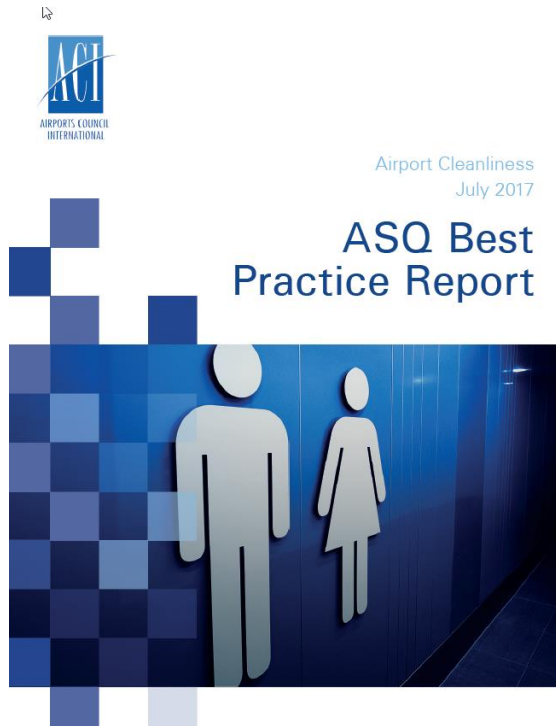
Avec l'augmentation constante du trafic de passagers et la modernisation des terminaux, les aéroports doivent faire un usage optimal de leurs installations et services.

Certains aéroports sont en mesure d'offrir des services à faible coût aux passagers et les compagnies aériennes de cette catégorie utilisent souvent les anciens terminaux de l'aéroport.

Le rapport explore les passagers qui voyagent avec les compagnies aériennes low cost et les différences, le cas échéant, entre eux et ceux qui voyagent avec les compagnies aériennes classiques.



# Best Practice Report: Propreté de l'aéroport



Chaque aéroport est confronté au défi d'allouer ses ressources limitées à divers domaines de besoin. Parfois, ils décideront de l'action à prendre en évaluant l'importance de chaque besoin pour les autres.

Ce rapport sur les pratiques exemplaires aide les aéroports à comprendre l'importance de la propreté des aéroports dans l'expérience des passagers et les raisons pour lesquelles ils devraient y investir.

Le rapport explique également lequel des six passagers est le plus sensible à la propreté de l'aéroport.

# ACI Guide to Passenger Personas: Une nouvelle approche du profilage des passagers



Pour que toute entreprise soit couronnée de succès, il est très important que ces entreprises soient en mesure d'identifier correctement leurs clients et de les approvisionner en conséquence.

Le Guide ACI pour les typologies de passagers peut aider à simplifier cette tâche en décomposant les différents types de passagers qui voyagent à travers un aéroport.

Pour ce faire, on utilise six types, développés par l'ACI, et les informations utilisées sont basées sur les données de l'enquête et les commentaires obtenus des passagers de l'aéroport.

Ce guide humanise les données démographiques que chaque personnage représente et guide la gestion de l'aéroport dans son évaluation des dispositions relatives au service à la clientèle.

# The ICAO Framework: the way forward



ICAO