

## **CHARTRE QUALITE DE SERVICES AVIATION D'AFFAIRES ET PRIVEE**

**Dans le cadre de la politique d'amélioration continue de la qualité de service, We Care- Nous Veillons, les aéroports du groupe Edeis s'engagent sur la performance des prestations dédiées aux compagnies d'aviation d'affaires et privées.**

Selon Edeis Concession, une escale privilégiée repose sur les principes fondamentaux suivants : La performance de l'organisation des opérations d'exploitation, l'implication des collaborateurs sur le terrain, l'assurance de la réactivité face aux demandes des clients et l'aptitude à dépasser la simple prestation de service grâce à de réelles valeurs ajoutées.

Le groupe Edeis Concession décline ses engagements de qualité de services, dédiés à l'aviation d'affaires et privée, à travers 4 objectifs :

### **I. Maintenir la flexibilité des services Opérations sur chaque aéroport**

- 1.1 Offrir un service d'assistance en escale permanent et disponible 24h/24, 7J/7, toute l'année ;
- 1.2 Être flexible en répondant à l'ensemble des demandes de mouvements prioritaires jusqu'à une heure avant l'atterrissage sur la piste (PPR 1H) ;
- 1.3 Faciliter les relations avec les Opérations en disposant d'un contact direct par téléphone et Internet ;
- 1.4 Anticiper les demandes des équipages et passagers en présentant une liste des principaux partenaires dans les aéroports (contacts et tarifs).

### **II. Veiller à la performance continue des équipes**

- 2.1 Délivrer les formations réglementaires, à l'ensemble des collaborateurs du groupe ;
- 2.2 Garantir la réactivité des services d'exploitation en organisant un système d'astreintes permanent et en valorisant la polyvalence des agents d'escale ;
- 2.3 Faire signer chaque année la « Charte de bonne conduite Edeis » à tous les membres du personnel pour renforcer les valeurs fondamentales du groupe, la courtoisie et la confidentialité.

### **III. Garantir l'information des clients grâce à des relais de communication efficaces**

- 3.1 Mettre en ligne des informations actualisées, claires et pertinentes sur les sites Internet des aéroports ;
- 3.2 Ecouter activement les clients grâce au déploiement d'enquêtes de satisfaction client dans les aéroports, suivies et analysées mensuellement ;
- 3.3 Suivre des indicateurs permettant d'évaluer objectivement la performance du travail des équipes ;
- 3.4 Rebondir sur les objections clients par la mise en place d'actions correctives dans l'organisation.

### **IV. Dépasser les attentes clients grâce à des services à forte valeur ajoutée**

- 4.1 Mettre à disposition des infrastructures dédiées à l'aviation d'affaires et privée dont, au minimum, une salle équipage, des espaces détente et un salon VIP ;
- 4.2 Guider les équipages et passagers vers les points clefs du tourisme local à travers un livret d'accueil leur facilitant la découverte des régions d'implantation ;
- 4.3 Enfin, Edeis Concession s'engage à respecter une équité de traitement envers l'ensemble de ses clients.