

# ÉTUDE DE CAS CLIENT

# L'AÉROPORT TOULOUSE-BLAGNAC

# CERTIFIÉ QUALICERT



## L'AÉROPORT TOULOUSE-BLAGNAC

L'Aéroport Toulouse-Blagnac est une Société Anonyme depuis mars 2007. La mission confiée à la société aéroportuaire est de développer, entretenir, optimiser les installations aéroportuaires et de poursuivre une politique de développement durable. Il contribue aussi à l'essor de son réseau de lignes aériennes au service du développement économique de Toulouse et de sa région.

La société Aéroport Toulouse-Blagnac assure sa mission dans le cadre d'une convention de concession consentie avec l'État jusqu'en 2046.

### Un actionariat public

- État (60%)
- Chambre de Commerce et d'Industrie de Toulouse (25%)
- Conseil Régional de Midi-Pyrénées (5%)
- Conseil Général de la Haute-Garonne (5%)
- Communauté Urbaine du Grand Toulouse (5%)

### Les principaux chiffres de l'activité de Toulouse-Blagnac

- 5<sup>ème</sup> aéroport de France
- Trafic passagers 2010 : 6 400 000
- Un potentiel de 7,8 millions d'habitants à 2 heures de l'aéroport
- 10 millions d'habitants dans un rayon de 300 km

## LES OBJECTIFS

Depuis plus de 10 ans, l'Aéroport de Toulouse-Blagnac a fait le choix en tant que société de services de développer une politique qualité s'appuyant notamment sur la certification de services QUALICERT, délivrée par SGS ICS.

Ce choix vient conforter et crédibiliser la volonté de l'entreprise d'être une entreprise soucieuse de satisfaire ses clients (passagers et compagnies aériennes) et de mieux répondre à leurs attentes.

## LA CERTIFICATION QUALICERT

Le référentiel « Services aux passagers des aéroports français », élaboré conjointement par l'UAF (Union des Aéroports Français) et SGS ICS, est un élément structurant et un point d'appui pour orienter et améliorer la qualité du service rendu aux passagers par les gestionnaires d'aéroport.

La certification de services QUALICERT et son référentiel contribuent fortement à la réalisation de l'ambition de l'Aéroport de Toulouse-Blagnac, qui est de figurer parmi les aéroports régionaux de référence en Europe en matière de qualité à l'horizon 2013.

L'Aéroport de Toulouse-Blagnac s'engage à fournir aux passagers :

- une information claire et pertinente par téléphone, internet et aux points d'informations ;
- un aéroport facile et agréable grâce à des installations et des équipements propres et adaptés ;
- l'assistance d'un personnel courtois, attentif et professionnel ;
- des services adaptés aux besoins personnels et professionnels ;
- des moyens et une organisation adaptée en cas de situation perturbée ;
- une écoute attentive pour améliorer la satisfaction.

## DESRIPTIF DU PROJET

Ce projet partit d'une démarche volontaire est à la fois un projet « terrain » et un projet « pragmatique » sur un an impliquant les services opérationnels suivants :

- les parcs et accès ;
- l'escale ;
- le développement commercial et l'immobilier ;
- la maintenance.

Ce projet implique également tous les niveaux hiérarchiques:

- les directeurs ;
- les responsables de service et de section ;
- les agents.

Les actions et les résultats sont évalués en final par un audit et des visites mystères sur nos installations et nos prestations.

### BÉNÉFICES

La certification de services QUALICERT est un véritable levier :

- pour inscrire notre politique qualité au cœur de nos orientations et de nos actions quotidiennes ;
- pour valoriser le savoir-faire et le savoir-être du personnel au contact des clients ;
- pour améliorer la satisfaction des passagers.

### PRESTATIONS SGS

Le référentiel QUALICERT « Services aux passagers des aéroports français » par son exigence et son positionnement définit un ensemble d'engagements spécifiques mesurables et contrôlables. Notre intérêt est de travailler dans le seul but d'améliorer constamment la qualité de nos services. Notre collaboration avec SGS ICS traduit ainsi la fiabilité et la pérennité de notre démarche de certification.

### L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS pour sa connaissance du domaine de transport des voyageurs, sa forte expérience en matière de certification de services et son approche pragmatique. En outre, SGS est un organisme reconnu internationalement et la marque QUALICERT est connue nationalement dans les domaines de la certification de services.



### TÉMOIGNAGE

Jean DOMERCQ  
Responsable qualité  
et suivi stratégie

### ADRESSE

AÉROPORT DE TOULOUSE-BLAGNAC  
BP 90103  
31703 Blagnac Cedex  
0 825 380 000  
[www.toulouse.aeroport.fr](http://www.toulouse.aeroport.fr)

### SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil Cedex  
t 01 41 24 83 02  
f 01 41 24 84 52  
[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)

**SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNUE COMME LA RÉFÉRENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITÉ ET D'INTÉGRITÉ, SGS EMPLOIE 64 000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RÉSEAU DE PLUS DE 1 250 BUREAUX ET LABORATOIRES A TRAVERS LE MONDE.**