

## Notre mission, notre cœur de métier

La CCIMP est gestionnaire de l'Aéroport Marseille Provence depuis 1934, concession de l'État renouvelée pour 30 ans en 1987

### Les missions de l'Aéroport Marseille Provence :

assurer la réalisation, l'exploitation, l'entretien et le développement des ouvrages, terrains, bâtiments, installations et services nécessaires au fonctionnement de la plate-forme aéroportuaire, en particulier :

- **La mise à disposition** de terrains, bâtiments et prestations associées au bénéfice des entreprises exerçant leurs activités sur l'Aéroport.
- **Les services aux passagers** : aérogares, informations sur les vols et les services, gestion des parcs autos et autres services.
- **Les services d'escale** : gestion des salles d'embarquement, banques d'enregistrement, aires de stationnement et moyens d'accès, supervision opérationnelle tout en veillant à l'application des normes de sûreté.

### 2006 : Quelques chiffres

Trafic passagers : 6 115 943 passagers, + 4,4%, 3<sup>ème</sup> aéroport de Provence  
114 934 mouvements d'avions dont 89 806 commerciaux  
Spécificité : 2<sup>ème</sup> aéroport mondial (après Paris) pour le trafic passagers avec l'Afrique du Nord et la Corse  
1<sup>ère</sup> aérogare Low-cost (mp2) et 1<sup>ère</sup> base Ryanair en France  
Desserte Aérienne :

- 107 villes reliées en direct vers 43 pays (régulier - charter)
- 53 destinations charters
- 25 liaisons quotidiennes de et vers Paris
- 31 compagnies aériennes régulières

Aéroport International, ouvert H24  
Domaine aéroportuaire : 500 hectares  
CA(HT) : 85,4 millions d'euros  
Investissements (PE) : 37,1 millions d'euros  
Capacité d'autofinancement annuelle : 19,8 millions d'euros  
Nombre de salariés sur la plate-forme : 5 240 personnes dont 354 à la CCIMP

## Communiquer

Impliquer l'ensemble de la hiérarchie et du personnel dans la démarche qualité

- **Nouveaux collaborateurs** : le parcours découverte leur permet de se familiariser avec la démarche qualité de l'Aéroport Marseille Provence (AMP).
- **Formation** : parcours Performa CCIMP, familiarisation avec la politique Qualité de la CCIMP et de l'AMP.
- **Communication des résultats** des enquêtes de satisfaction en interne et en externe, de l'écoute client et des actualités Qualité (intranet, internet, revue Qualité, revue CSS...).
- **Fenêtre sur Piste** : Espace dédié à la qualité dans le journal interne de l'Aéroport Marseille Provence diffusé auprès de tous les collaborateurs et partenaires de la plate-forme (événement, étape, démarche, nouveauté ...).
- **Qualiaero**, accessible par tous sur l'intranet AMP (système documentaire, actions et résultats Qualité).
- **Comité Local Qualité** : délégation du Comité National Qualité de l'UAF\* pour une sensibilisation et des actions communes des partenaires et de l'AMP pour satisfaire le client tout au long de son parcours sur l'aéroport.

\* Union des Aéroports Français



Ref : maqaer(10) 24.10.2007 - SQRC - SF / GF

### 6 procédures obligatoires

- Maîtrise des documents PC-AER01
- Maîtrise des enregistrements relatifs à la Qualité PC-AER09
- Audit interne Qualité PC-AER06
- Maîtrise des produits non conformes  
PC-AER02 - Traitement des réclamations clients  
PC-AER03 - Manuel ConStanSe  
PC-AER04 - Traitement des dysfonctionnements Qualité
- Gestion des actions préventives PC-AER05
- Gestion des actions correctives PC-AER05

L'actualisation de l'organigramme de l'AMP est sous la responsabilité de la Direction des Ressources Humaines, il est consultable sur la base documentaire ACROBAT.  
L'organigramme CCI est consultable sur l'intranet CCIMP.

Un aéroport facile et réactif

aéroport  
marseille provence  
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE

## Manuel Qualité

### L'AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE

développe, gère, maintient  
de manière permanente  
des infrastructures et services  
aéroportuaires attractifs  
et performants, par la mise  
à disposition de moyens  
techniques et humains adaptés  
aux besoins du marché aérien.

### NOS OBJECTIFS QUALITÉ

Un aéroport **facile** et **réactif** :

- Satisfaire le client
- Anticiper. Observer. Écouter. Réagir
- Contribuer au développement régional



\* Le monde en bleu

## La Politique Qualité de l'Aéroport

Notre engagement Qualité est simple : nous œuvrons pour un **aéroport facile et réactif**.

Facile en adoptant une démarche orientée 100% client et réactif en améliorant chaque jour la qualité de services.

Notre réactivité, notre écoute du client mais aussi du marché font de Marseille Provence un aéroport innovant. Nous adaptons nos standards Qualité à la nature des nouveaux services offerts tout en assurant l'efficacité et l'attractivité.

► **Un objectif minimum de 90% de nos clients et partenaires satisfaits.**

Ceci se traduit par une écoute permanente des besoins et exigences de nos clients et partenaires.

Notre certification Iso 9001 vs 2000, renouvelée chaque année depuis le 28 septembre 2000, récompense les efforts de chacun.

Nous devons capitaliser sur nos acquis et poursuivre notre dynamique de progrès **tout en nous assurant que la chaîne de service que nous formons avec nos partenaires fidélise et satisfait notre clientèle.**

Nous devons maintenant améliorer les relations entre nos processus en tenant compte des impératifs et priorités de nos interlocuteurs internes. **Aller vers une logique d'ensemble et une performance collective** : un engagement fort de notre Comité de Direction.

Je compte sur chacun d'entre vous pour poursuivre les actions engagées et je vous remercie pour votre implication et votre motivation à satisfaire chaque jour nos clients.

Pierre Régis  
Directeur Général  
Aéroport Marseille Provence

### Orientation 100% clients

• **Satisfaction clients** : Proposer les services qui correspondent aux besoins des clients (B to C / B to B)\*

→ Taux de satisfaction clients : 95% Passagers départ / arrivée et clientèle professionnelle  
90% Clientèle attendant / accompagnant.

• **Qualité constante** : Contrôle des Standards de Service (ConStanSe)

• **Maîtrise des processus** : Assurer la qualité et la maîtrise des prestations offertes aux clients (B to C/B to B)\*

→ Taux de réalisation des objectifs : 85%

• **Ecoute clients**

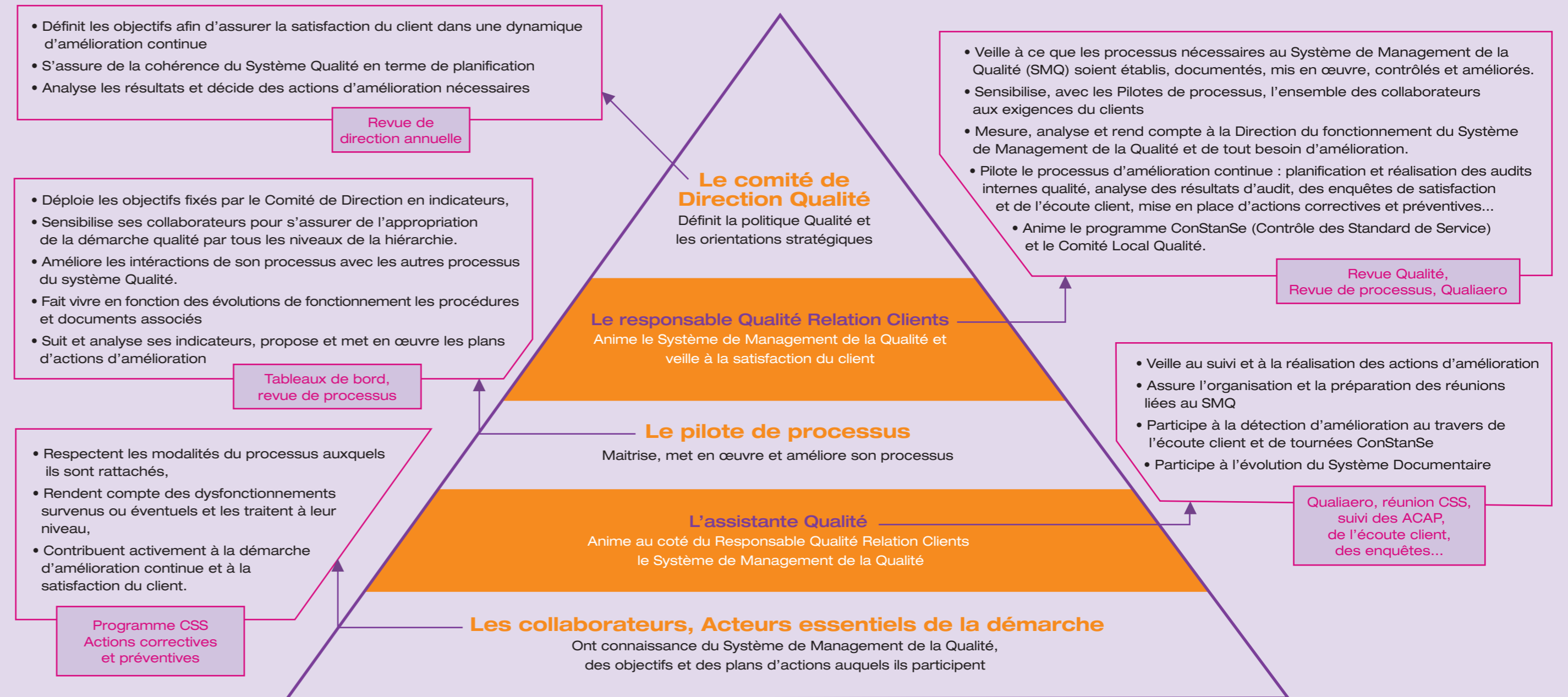
→ Taux de réclamation (hors ecp) : < 1.5 pour 10 000 passagers

→ Taux de demande / réclamation e.chèque parking (ecp) :  
< 2.5% du nombre de ecp B to C vendus

\* B to B = partenaires, clients professionnels (Business to Business)  
B to C = clients grand public (Business to Consumers)

## Les acteurs du système qualité

Le Service Qualité est à votre disposition pour vous soutenir dans l'évolution et l'animation de vos processus et de vos actions qualité



# PILOTER SON PROCESSUS

## Politique Qualité définie par la Direction Générale :

- Un aéroport facile
- Un aéroport réactif

## Aéroport facile

- Fiabilité et disponibilité de l'information,
- Signalétique claire et adaptée,
- Facilité de stationnement et offres de services et produits adaptés,
- Accessibilité,
- Aérogare confortable, propre et fonctionnelle,
- Accueil courtois, personnalisé et bienveillant en fonction des spécificités de la clientèle,
- Fluidité des contrôles.

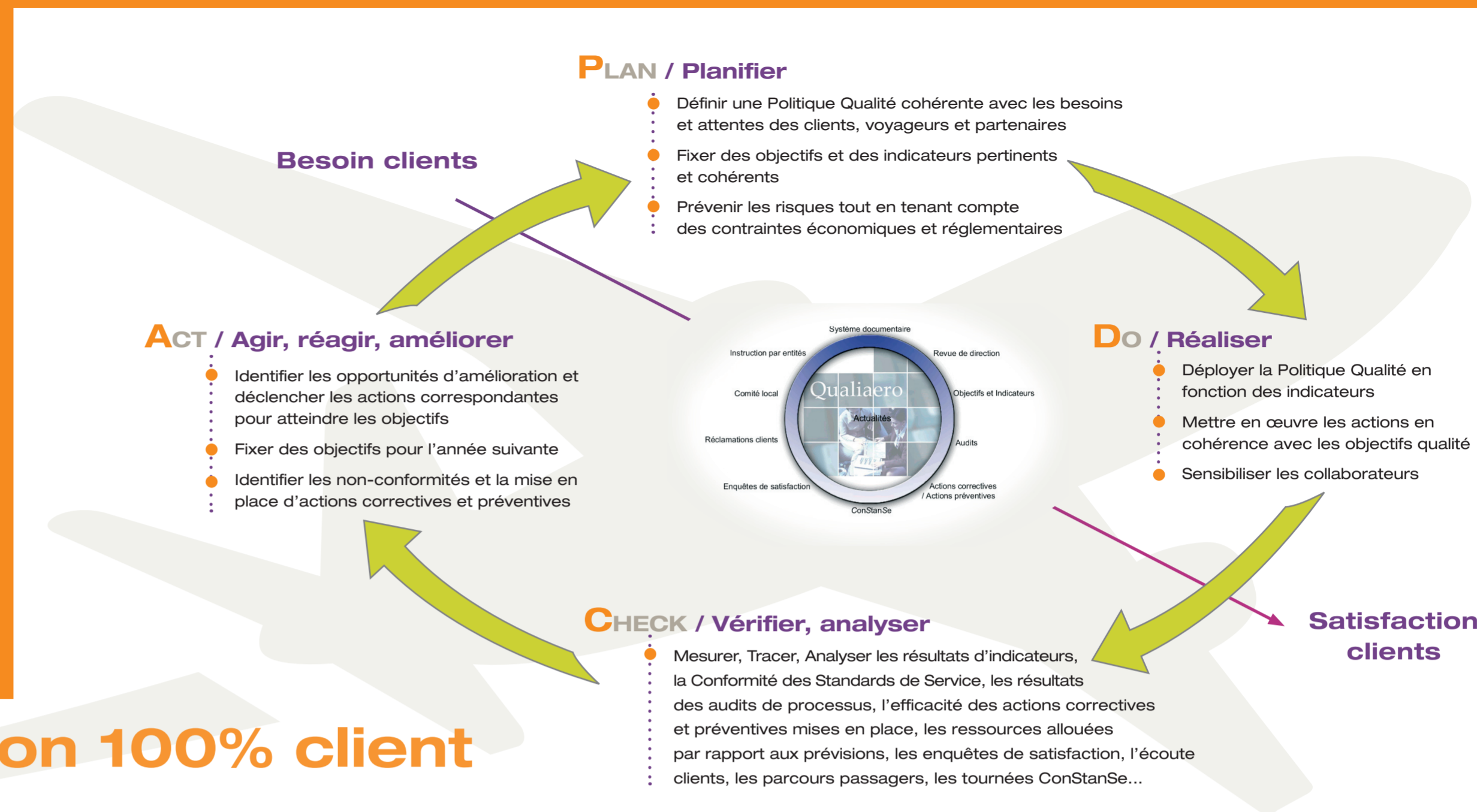
## Aéroport réactif

- Anticiper, regarder, écouter,
- Relever et corriger rapidement les dysfonctionnements,
- Réagir aux aléas, s'adapter,
- Respecter les délais négociés,
- Planifier les interventions en limitant les nuisances :
  - d'exploitation pour le client professionnel
  - d'utilisation pour le client public,
- Imaginer les besoins de demain.

## Nos points forts :

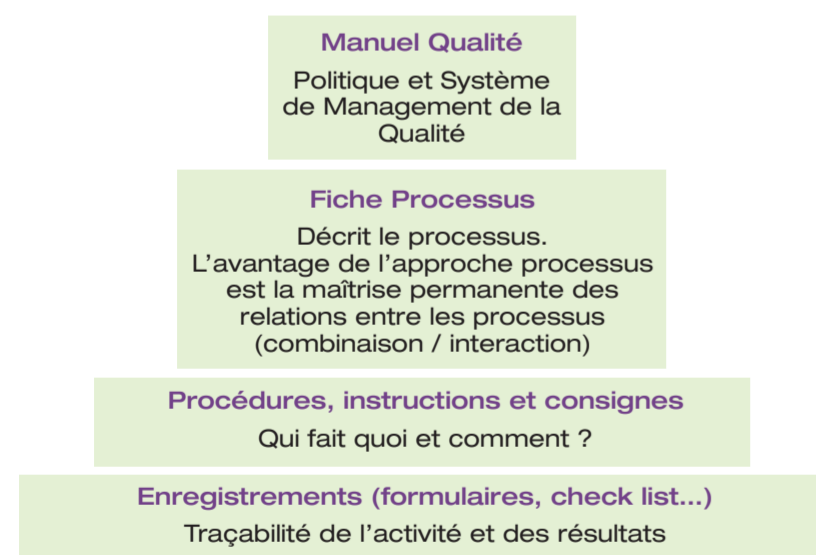
- Le client au cœur de la préoccupation de chacun
- Un aéroport performant et innovant
- Un aéroport au service du client (aérogare mp², e.chèque parking, cap évason, SOS Parcs, consigne gratuite, objets interdits en cabine...)
- Des équipes techniques conscientes des contraintes d'exploitation de chacun (surveillance des délais d'intervention, MTBF\* et MTTB\* sur les équipements critiques du parcours...)
- Dynamisme du système qualité
- L'implication des équipes dans l'atteinte des objectifs fixés et la satisfaction du client

\*MTBF : Temps moyen entre deux pannes (mean time before failure)  
\*MTTB : Temps moyen de réparation (mean time to repair)



## Orientation 100% client

## Notre système documentaire



Un processus (P) est un ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée (DE) en éléments de sortie (DS), en fonction de finalités et d'objectifs définis. Il permet une vision transversale des services fournis par l'entreprise à l'ensemble des clients.

- ⚙️ (DE) Qui me donne quoi, quand, comment ?
- ⚙️ (P) Qu'est-ce que j'en fais ? Qu'est-ce que je réalise ?
- ⚙️ (DS) Qu'est-ce que je donne, à qui, quand et comment ?

Les processus de management déterminent la politique et déploient les objectifs généraux.

Les processus de réalisation (opérationnels) sont au cœur du métier et apportent directement au client le service attendu.

Les processus supports sont utiles à l'organisation pour la réalisation et le bon déroulement des processus de réalisation.

Une procédure est une manière spécifiée d'exercer une activité ou un processus (explique le fonctionnement des ressources d'un processus).

Une action corrective élimine les causes de non-conformité afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.

⚙️ Qu'est-ce que je peux faire pour résoudre le problème qui pénalise l'atteinte de mon objectif ?

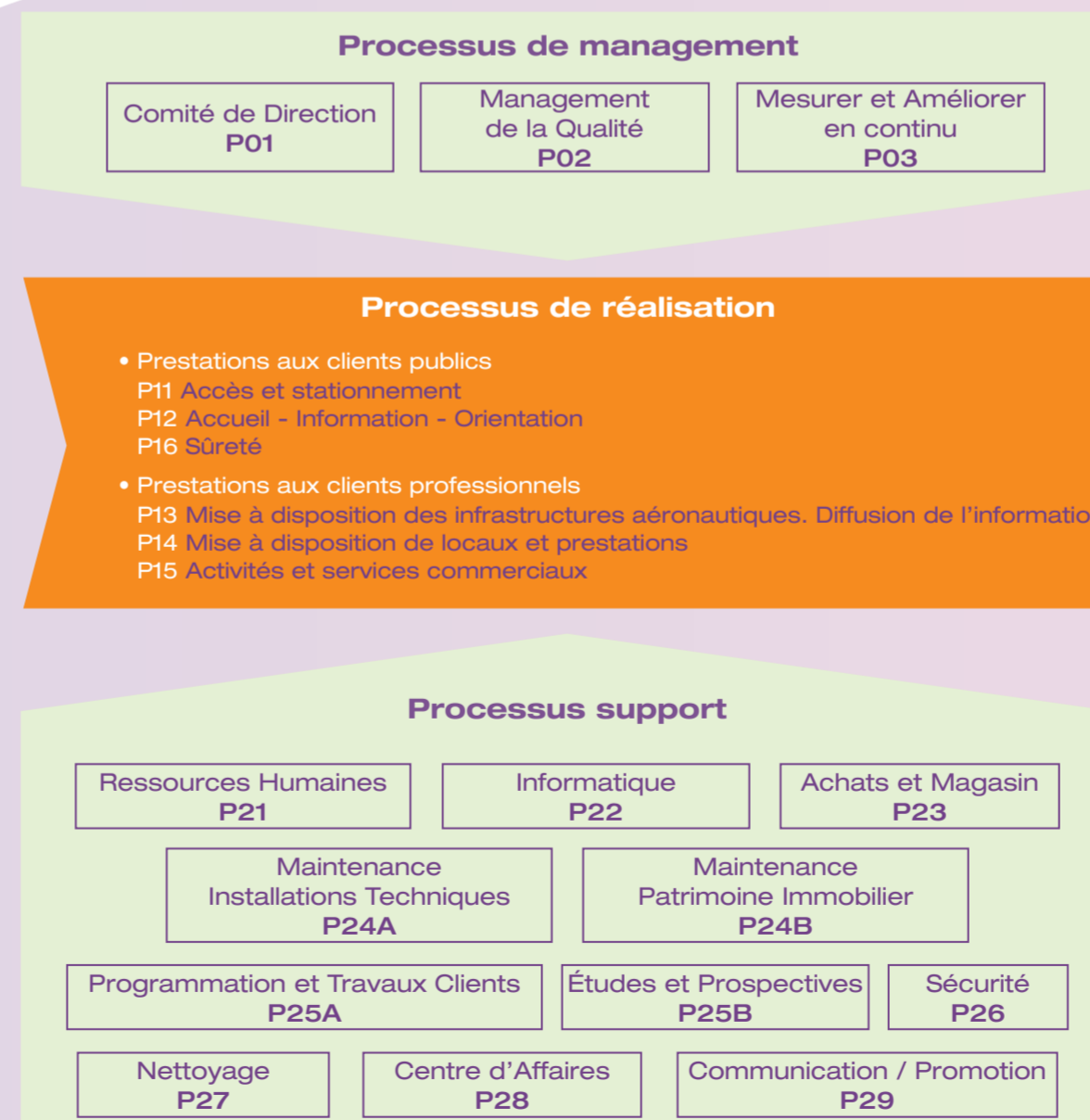
Une action préventive élimine les causes de non-conformité potentielles afin d'éviter qu'elles ne surviennent.

⚙️ Qu'est-ce qui peut faire que je ne pourrai pas atteindre mon objectif ?

Une action d'amélioration permet de devenir de plus en plus performant.

⚙️ Que faire pour être encore meilleur ?

## Réflexion collective



💡 Quelles conséquences mon processus et mes actions ont sur les autres processus ?

## Transversalité

## Performance collective