

CRÉATIVITÉ ET GESTION DE PROJET

DURÉE : 2 HEURES.

SUJET

« L'INNOVATION DE SERVICE À L'AÉROPORT GDE »

L'aéroport Giscard D'Estaing (GDE) est l'un des plus grands d'Europe. Situé au Nord de Paris, l'aéroport enregistre par an, un demi-million de vols et environ 60 millions de passagers. Depuis quelques années, l'aéroport est sous le feu des critiques de la part des passagers : longues attentes pour les bagages, goulots d'étranglement pour le passage à la douane et aux frontières, manque d'amabilité des agents d'accueil, etc ...

Les nombreuses enquêtes de satisfaction confirment que GDE est parmi les aéroports les moins bien notés d'Europe. Pire, GDE a été déclassé de la prestigieuse et reconnue World Airport Awards, ce qui est un comble pour un aéroport de cette taille.

Face à cette situation, les différents acteurs travaillant au sein de l'aéroport expriment leurs propres difficultés pour expliquer ce faible taux de satisfaction :

Un agent de la police des frontières : « Nous sommes souvent un ou deux aux guichets pour contrôler l'arrivée des passagers de plusieurs vols, ils arrivent souvent tous en même temps ... ».

Un passager français voyageant en classe affaires : « Je voyage à travers le monde et je dois dire qu'à chaque fois que je reviens à GDE, je suis effaré de l'attente pour les bagages, la longueur des files, j'ai honte de l'image que l'on donne de l'accueil en France ... ».

Un passager voyageant en classe touristique : « Suite au report de notre vol au lendemain, nous sommes restés toute la nuit à l'aéroport. Les salles de repos étaient bondées. Difficile de trouver une place. Le lendemain, après une nuit inconfortable, j'ai voulu faire ma toilette, les WC étaient insalubres ... ».

Une hôtesse d'accueil au sol : « L'ambiance n'est pas très bonne. Nous changeons souvent de poste, il n'y a même pas de salle pour nous retrouver durant les pauses. On ne fait que passer ici, cela ne crée pas d'esprit d'équipe ... On n'est pas attaché à développer une qualité de service à GDE ... ».

Un agent de sécurité : « Nous sommes anonymes pour l'ensemble des passagers. Notre travail n'est pas apprécié. On nous considère comme des maîtres-chiens. Il faudrait valoriser ce travail... »

Un agent de nettoyage : « Je m'occupe de trois zones A/B/C, il n'y a pas assez de toilettes pour les gens. Je dois nettoyer les 6 toilettes en 3 heures et deux fois par jour. C'est un rythme infernal ... ».

Nouvellement nommé au poste de directeur de l'aéroport GDE, François Exupéry souhaite renverser cette tendance. Il se pose des questions quant à l'amélioration du service.

A peine nommé, il a déjà demandé une enquête de satisfaction : « Ma priorité est l'amélioration de la qualité et la satisfaction client. J'ai déterminé un ensemble de critères comprenant la sécurité, la fiabilité, l'orientation mais aussi la prévenance et l'ambiance du lieu. Je viens de recevoir les premiers chiffres. Ne nous voilons pas la face, ils sont décevants, nous sommes à 85 % de taux de satisfaction, mais il faut dépasser ce constat pour trouver des solutions afin d'améliorer la qualité et la satisfaction ...»

Pour l'épauler, vous venez d'être recruté en tant que stagiaire à l'aéroport GDE pour une mission sur l'innovation dans les services.

Pour vous tester, il vous demande de produire en deux heures un avant-projet pour l'amélioration de la qualité et de la satisfaction client de l'aéroport :

QUESTIONS :

- 1) Caractériser les différents enjeux et problèmes de la faible qualité de service en proposant des pistes explicatives.
- 2) Proposer des solutions inventives pour résoudre ces problèmes.
- 3) Choisir une solution de mise en œuvre et établir un plan d'action sur une certaine période.