

ANNEXE 27

FEUILLE DE ROUTE CLIENTS 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Engagements 2016-2020

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Décliner le plan stratégique Connect 2020. ✓✓✓✓ • Prendre des engagements de service auprès des passagers et des compagnies. ✓✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • Programme <i>Connecting Clients</i> validé en 2016 • Engagements de la marque Paris Aéroports - <i>Paris vous aime</i> - vis-à-vis des voyageurs (5 engagements) et des compagnies aériennes (5 engagements) |
|--|---|

Passagers

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Plus de destinations à partir de et vers Paris. ✓✓✓✓ • Un très haut niveau de services grâce à la diffusion d'une culture de l'excellence opérationnelle, partagée avec la communauté aéroportuaire. ✓✓✓ • L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport. ✓✓✓ • Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux. ✓✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • Objectif atteint à 100 % • 38 nouvelles routes ouvertes en 2016 • Diffusion de la culture clients en interne et auprès de nos partenaires depuis 2008. • Poursuite de nos programmes collaboratifs et de sensibilisation de nos partenaires. • Comités opérationnels de la qualité . • Sessions de sensibilisation et de réflexion toute l'année à l'Université du Service. • Nouveaux services et commerces diversifiés. • <i>Paris Worldwide</i>. • <i>Lounge Instant Paris</i> et nouvelle offre hôtelière. • 387 nouveaux commerces, comprenant de nouveaux restaurants. • Déploiement d'espaces culturels. • My Paris Aéroport. • <i>Smart check-in</i>. • Enregistrement automatique des bagages en 2016. |
|---|--|

Compagnies

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la ponctualité des vols. ✓✓✓ • Fluidifier le parcours clients. ✓✓✓ • Optimiser les correspondances. ✓✓✓ • Personnaliser l'accueil. ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Airport Collaborative Decision Making</i> - certification obtenue et maintenue à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010 et obtenue à Paris-Orly en 2016. • Compte à rebours pour les compagnies aériennes. • Enregistrement et dépose bagage automatique, contrôles automatisés. • + 4 points d'amélioration du temps de livraison des bagages. • 90 bornes d'orientation et 12 stèles d'information transport en 2016. • Affichage des temps d'attente en salle de livraison bagages. • PIF mutualisés. • Simplification des parcours et amélioration des outils d'orientation. • Gilets bleus. • PHMR : nouvelle offre d'accompagnement et nouveaux services. • Label <i>Welcome Chinese Program</i> depuis 2015. • Airport Helpers®. |
|---|--|

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

- Accompagner leur développement.



- 3 milliards d'euros d'investissements sur cinq ans pour la rénovation et l'accroissement de la capacité de nos terminaux.
- Création de l'observatoire de la connectivité.
- Participation au salon IATA.
- Programme ambitieux de soutien à l'activité Cargo.

Entreprises des plates-formes

- Amélioration de la satisfaction des entreprises.



- Poursuite des programmes engagés.
- Programme en plusieurs volets d'aménagement et de sécurisation des sites.
- Volet du site parisaeroports.fr réservé aux entreprises.

- Standards de qualité.



- Poursuite des programmes engagés.
- Amélioration de la performance énergétique des bâtiments.
- Amélioration de la qualité de vie.

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint