

# ENQUETE SATISFACTION CLIENT

## AEROPORT INTERNATIONAL GNASSINGBE EYADEMA

Faire de l'Aéroport International GNASSINGBE Eyadema un aéroport de référence en Afrique de l'Ouest, par la qualité des services rendus à ses clients, son trafic et ses performances.

Pour réaliser cette vision, la Société Aéroportuaire de Lomé Tokoin (SALT) a proposé, à travers l'un de ses axes stratégiques, de s'engager avec ses partenaires dans une démarche qualité globale par le contrôle des indicateurs qualité de service à l'escale, car le parcours du passager à l'aéroport est ponctué d'étapes incontournables consommatrices de temps.

Dans ce but, une enquête satisfaction client a été réalisée par la Société Aéroportuaire de Lomé Tokoin, courant Juin 2015 sur les circuits arrivée et départ pour mettre en exergue les forces et surtout les faiblesses des services utilisés par le passager, en terme de temps de traitement et de voir dans quelle mesure répondre aux besoins du passager et se conformer aux standards de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), en son annexe 9.

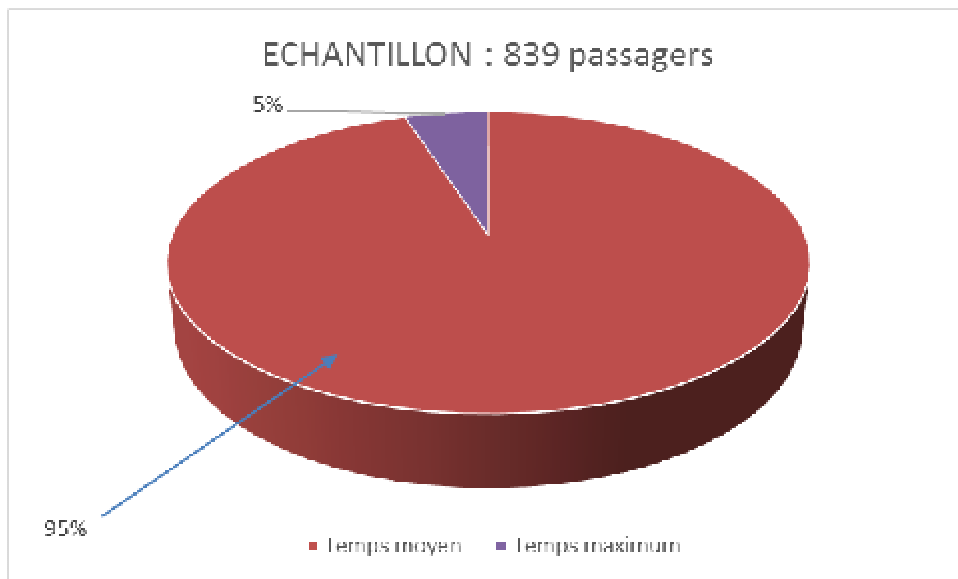
### Résumé

L'objectif consistant à libérer les passagers dans les **45 minutes** suivant leur arrivée et à limiter à **60 minutes** leurs formalités de départ, devrait être atteint dans tous les cas ou cela s'avère possible.

L'enquête a porté sur un échantillon de **839 passagers** répartis sur l'ensemble des plages de vols afin de mesurer l'écoulement du trafic tant à l'arrivée qu'au départ.

Les résultats fournissent un excellent indicateur de qualité et permettent de mieux cerner les dysfonctionnements pour y remédier.

## ANALYSE DES FICHES D'ENQUETE

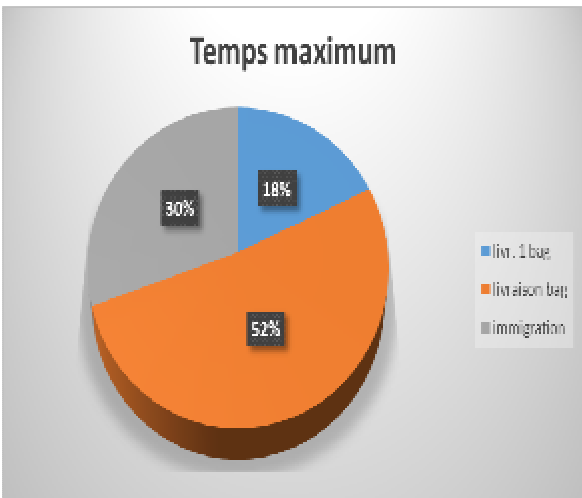
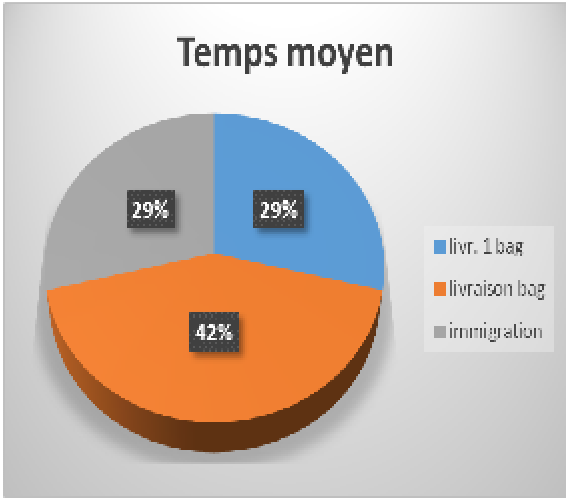


Il ressort de cette analyse que **95%** des enquêtés se situent à un temps global de traitement passager au départ inférieur à **60 minutes** contre **5%** qui vont au-delà.

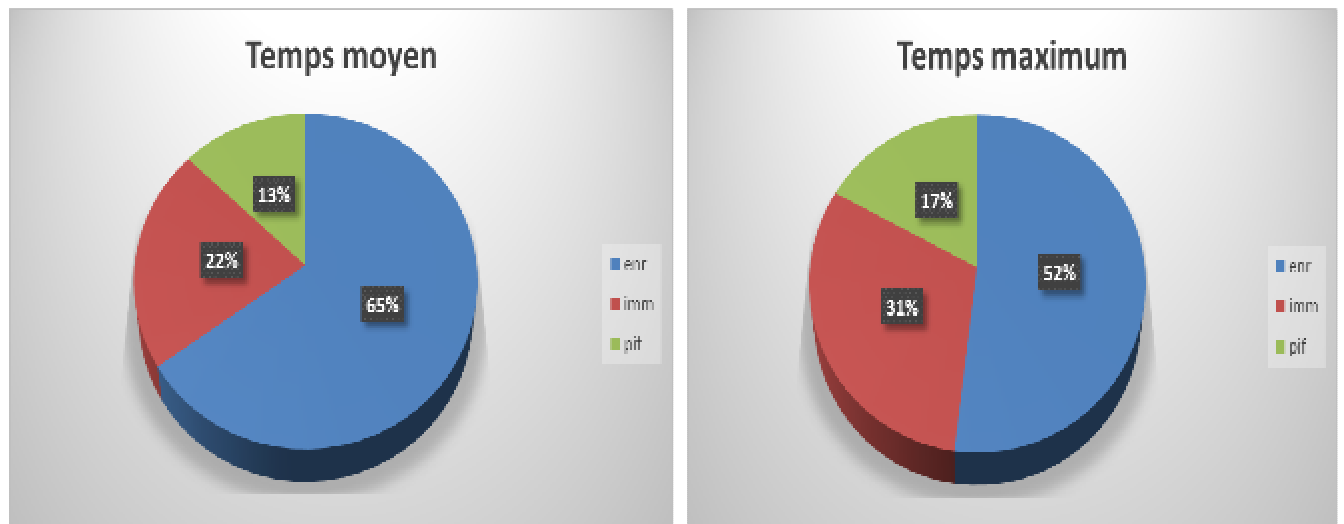
A l'arrivée, de manière générale, un temps global de traitement de **40 minutes** a été enregistré. Cette performance est conforme aux standards de **l'OACI** et de **l'IATA**.



# CIRCUIT PASSAGERS ARRIVEE (Temps de traitement)



## CIRCUIT PASSAGERS AU DEPART (Temps de traitement)



Par contre à l'arrivée, le temps de traitement simultané des vols d'Air France, et ceux d'une autre compagnie, dépasse **60 minutes**.

Le problème se pose avec acuité durant la haute saison, tant à l'arrivée qu'au départ ou le temps de traitement est supérieur à **1 heure**.



Le basculement prochain de l'exploitation dans la nouvelle aérogare apportera un début d'amélioration aux problèmes de :

- Longues files d'attente
- Insuffisance des box d'immigration
- Sous-effectif du personnel
- Faible capacité de carrousels à bagages
- Insuffisance des postes d'inspection filtrage
- Non-respect des franchises de bagages (Bagages de soute et à main)

Il est à noter que la rapidité d'écoulement des flux de trafic, et la rapidité des procédures d'enregistrement, sont parmi les critères de base qui définissent la qualité de service et l'image d'un aéroport.

