



Communiqué
de presse



14 mars 2024,

Zanzibar, Tanzanie

L'aéroport AAKIA de Zanzibar, dont Egis/SEGAP accompagne la gestion et l'exploitation, récompensé pour l'excellence de son service clients

L'aéroport international Abeid Amani Karume (AAKIA) de Zanzibar a remporté le prix 2023 de la qualité des services aéroportuaires (ASQ) dans la catégorie du meilleur aéroport de moins de 2 millions de passagers en Afrique. Les efforts combinés d'Egis et de la joint-venture SEGAP¹, ainsi que de l'Autorité des Aéroports de Zanzibar (ZAA) et des employés de l'aéroport ont été déterminants dans cette victoire.

Le prix ASQ repose sur une évaluation indépendante de l'expérience des clients de l'aéroport par le biais d'enquêtes. Les voyageurs évaluent leur satisfaction le jour de leur voyage. L'enquête couvre 30 indicateurs de performance liés à l'expérience des passagers, tels que la signalétique et la facilité d'orientation dans l'aéroport, le processus d'enregistrement, les offres de shopping, etc. À AAKIA, 350 voyageurs ont participé aux enquêtes chaque trimestre de 2023.



L'aéroport de Zanzibar a rejoint le programme ASQ du Conseil international des aéroports (ACI) en septembre 2022 à l'initiative de Melody Laurençot, Responsable conformité SEGAP. L'objectif est de mesurer et d'améliorer la satisfaction des passagers, les performances commerciales et la qualité globale des services aéroportuaires.

SEGAP, qui accompagne actuellement ZAA dans la gestion et l'exploitation de l'aéroport, a mis en œuvre un ensemble de mesures visant à améliorer l'expérience des passagers. Une équipe dédiée au service client a été mise en place pour mener des enquêtes auprès des passagers et pour identifier les éventuels problèmes opérationnels et de service à l'intérieur des terminaux, tels que la propreté. En outre, un directeur technique de SEGAP a été nommé pour assurer un meilleur contrôle des processus de maintenance. L'ouverture récente de nouveaux services dans le terminal 3 sous l'égide d'Emirates Leisure Retail (boutiques hors taxes, commerces, restaurants...) représente également un changement important en matière de services.

Les employés de l'aéroport ont joué un rôle clé dans le programme. Divers indicateurs de performance ont été définis dans leur travail et les résultats du programme ASQ leur ont été présentés tous les trimestres, leur permettant de prendre conscience des avis des passagers et des marges d'amélioration. L'amabilité du personnel et la propreté du T3 sont parmi les critères les mieux notés. Les voyageurs² ont aussi particulièrement apprécié la qualité du processus de contrôle aux frontières et des passeports, ainsi que la simplicité du contrôle de sécurité et de l'enregistrement, soulignant le temps d'attente limité et la courtoisie du personnel³. Les enquêtes ont par ailleurs évalué le ressenti des passagers avant l'embarquement. Les personnes interrogées ont déclaré se sentir en sécurité, détendues et satisfaites de l'ensemble de leur expérience dans l'aéroport.



A propos de cette distinction, Luis Felipe de Oliveira, directeur général de l'ACI World, s'est dit « ravi de voir AAKIA reconnu pour son expérience client exceptionnelle. Sa victoire aux Airport Service Quality (ASQ) Awards témoigne du travail acharné et du dévouement de toute l'équipe au profit de ses voyageurs et de ses parties prenantes. »

Rob Williams, directeur des aérodromes au sein d'AAKIA pour Egis/SEGAP a indiqué pour sa part : « Cette réussite récompense notre travail d'équipe et notre engagement en faveur de l'excellence en matière d'expérience client. Nous sommes honorés de recevoir cette distinction qui met en valeur l'aéroport de Zanzibar et l'archipel en tant que destination. »

La cérémonie de remise des prix aura lieu en septembre lors de l'édition 2024 du ACI World Customer Experience Summit and Exhibition, à Atlanta (États-Unis).

[1] Joint-venture d'Egis avec le gestionnaire de fonds d'investissement AIIM

[2] Les voyageurs qui transitent par l'aéroport sont principalement des Européens venant de France, d'Italie et d'Allemagne, qui viennent à Zanzibar pour les loisirs et le tourisme. Ils représentaient plus de 70 % du nombre total de visiteurs en 2023. Source : 2023 Annual tourism release, Commission for Tourism of Zanzibar and Office of the Chief Government Statistician of Zanzibar

[3] ASQ Departures, Passenger Satisfaction Report, Zanzibar Airport Performance 2023.

Le groupe Egis

IMAGINER. CONCEVOIR. CONCRÉTISER.
un futur durable

Egis est un acteur international du conseil, de l'ingénierie de la construction et des services à la mobilité. Nous concevons et exploitons des infrastructures et bâtiments intelligents qui répondent aux défis liés à l'urgence climatique et permettent un aménagement du territoire plus équilibré, durable et résilient.

Présent dans 120 pays, Egis met l'expertise de ses 18 000 collaborateurs au service de ses clients et développe des innovations de pointe à la portée de tous les projets. Par la diversité de ses domaines d'intervention, le Groupe est un acteur clé de l'organisation collective de la société et du cadre de vie des citoyens dans le monde entier.

Réussir l'alliance entre l'amélioration de la qualité de vie des populations, le développement économique et social des territoires et la décarbonation massive pour répondre à l'impératif de la neutralité carbone en 2050, telle est notre raison d'être.

Egis fait partie des rares acteurs qui maîtrisent le secteur complexe de l'aviation, de l'amont à l'aval. Notre rôle de partenaire exploitant d'un réseau de 20 aéroports dans le monde nous conforte également dans cette expertise unique. Depuis nos débuts dans l'aviation il y a plus de 50 ans, nous avons accompagné nos clients (aéroports, prestataires de service de navigation aérienne, institutions) sur plus de 4000 projets. Qu'il s'agisse de transformation réglementaire, opérationnelle ou technologique et organisationnelle, nous les aidons à construire l'aviation de demain et les mobilités du futur.

[LinkedIn: Egis](#) | [Instagram: @egisgroup](#) | [X \(Twitter\): @egis](#) | [Facebook: @egisgroup](#)

Contacts presse

Isabelle Mayrand

Directrice de la Communication et des Affaires publiques

Tél. : 06 17 10 29 70

isabelle.mayrand@egis-group.com

Sabine Mendy

Directrice adjointe de Communication

Tél. : 06 25 33 02 64

sabine.mendy@egis-group.com

www.egis-group.com

