

## L'Aéroport de La Réunion Roland Garros récompensé par les voyageurs pour ses mesures sanitaires en 2021



Les voyageurs ont parlé et décerné à l'aéroport de La Réunion Roland Garros un Airport Service Quality Award dans la catégorie « meilleur aéroport de la zone Afrique pour ses mesures de sécurité sanitaire » en 2021. Au cours de l'année écoulée, 370 000 voyageurs ont participé à l'enquête organisée par l'Airport Service Quality (ASQ, service d'ingénierie du conseil international des aéroports, ACI) auprès de 400 aéroports dans 95 pays. L'aéroport de La Réunion Roland Garros fait partie des 46 plateformes les mieux notées, à travers le monde, pour la qualité des mesures sanitaires mises en œuvre. L'attention portée au ressenti du client est devenue encore plus nécessaire avec la crise sanitaire, qui a généré des idées anxiogènes au sujet du voyage aérien. Depuis le début de la pandémie, les aéroports du monde entier se sont mobilisés pour garantir la sécurité sanitaire de leurs installations et vérifier l'efficacité de leurs pratiques. En 2021, l'enquête proposée aux voyageurs par ASQ a donné une importance particulière aux questions sur les nouvelles mesures sanitaires liées à la Covid-19.

### Des efforts reconnus par Airports Council International

En janvier 2021, l'aéroport de La Réunion Roland Garros avait été un des premiers aéroports français à obtenir l'Airport Health Accreditation, délivrée par Airports Council International aux plateformes mettant en œuvre des mesures optimales pour empêcher la diffusion du virus. Le 5 janvier dernier, il a d'autre part été le premier aéroport de l'océan Indien à recevoir l'Airport Customer Experience Accreditation, qui reconnaît l'engagement d'un aéroport dans l'amélioration de l'expérience client au sein de ses installations. Cette accréditation, qui fait référence dans le monde, est délivrée au travers de sa démarche d'écoute de la satisfaction client tout le long de leur parcours voyage par des modèles d'enquête standardisés pour toute l'industrie aéroportuaire.

« Délivrer une expérience client unique et un niveau de service irréprochable constitue une de nos priorités stratégiques, souligne Guillaume Branlat, Président du directoire de la Société Aéroportuaire. La méthodologie proposée par l'Airport Service Quality a fait ses preuves et nous permet de structurer une démarche engagée depuis plusieurs années, en lien étroit avec l'Union des Aéroports Français ».

Contact info : Service communication - 02 62 48 74 84 / 06 92 59 43 35