

# Lettre d'information



Bulletin d'information des compagnies aériennes

numéro 3 – juin 1999



## En marche vers une qualité maîtrisée

Dire qu'un prestataire, quel qu'il soit, doit fournir des produits ou services de qualité peut sembler du domaine de l'évidence, en effet, quel client demanderait de la " mauvaise qualité " ? Et la tradition de " l'ouvrage bien fait " n'est-elle pas ancestrale ?

Cependant la perception de la qualité peut être très subjective et variable d'un client à un autre ! Les exigences mêmes sont différentes et dépendent étroitement du produit vendu par la compagnie aérienne à ses passagers.

D'un autre point de vue la problématique est celle de la correspondance entre le niveau de service fourni et le coût de ce service. Toutefois il existe des références communes à toutes les compagnies aériennes : celles-ci doivent pouvoir être mesurées de façon objective.

SAPSER a entrepris de maîtriser la qualité de ses prestations et s'est imposée d'en rendre compte de façon transparente. Tels sont les deux objectifs constituant le cadre de la « démarche d'assurance qualité » de SAPSER sanctionnée par une certification ISO9002.

Michel de RONNE  
Président du Directoire

## LA DÉMARCHE QUALITÉ

La démarche qualité entreprise par SAPSER doit permettre à l'entreprise de maîtriser le niveau de ses prestations dans un contexte où l'économique prend une importance accrue.

Confrontée, comme toute entreprise de services, à cette double exigence, SAPSER a conduit une démarche d'assurance de la qualité afin de définir un ensemble cohérent de règles de fonctionnement, de méthodes de production et de procédures de contrôle.

Il doit en résulter une meilleure

régularité des performances de qualité de service et une production répondant aux exigences de rapport qualité/prix.

### La mise en œuvre de la démarche

Trois types d'actions complémentaires les unes des autres sont mises en œuvre par SAPSER dans sa démarche qualité : la fixation des normes et méthodes, la formation, l'évaluation.

Entreprise cinquantenaire, SAPSER dispose d'un savoir-faire avéré et d'un personnel professionnel, mais

ce savoir-faire était transmis oralement comme dans de nombreuses entreprises de ce secteur d'activité.

Toutes les procédures ont donc été consignées par écrit et à cette occasion beaucoup ont été mises à jour. Des objectifs mesurables ont été fixés pour chacune des opérations. Il doit en résulter une plus grande régularité dans la qualité des services fournis.



Vos questions, remarques, commentaires sont les bienvenus. Nous nous efforcerons d'y répondre dans ces colonnes.

Pour nous joindre par fax : 01 48 62 57 67