

● BUT 1

PROJET ORLY

MISE EN OEUVRE D'UNE ENQUETE



Par : Karim Ilyas, M'Zara Imene, Oukhemanou Milhane

**Rapport d'enquête sur l'expérience client de l'aéroport d'Orly
dans le cadre de sa refonte**

30/10/2023

RESUME

L'aéroport d'Orly, confronté à une détérioration de sa réputation, s'engage dans une vaste refonte en collaboration avec notre aide. L'objectif est de moderniser l'infrastructure et d'améliorer l'expérience des voyageurs. La nécessité d'un conseil professionnel est soulignée pour garantir le succès de cette transition majeure.

Les objectifs incluent la collecte d'informations pour améliorer la réputation et les services. La cible est constituée des passagers d'Orly. Un questionnaire clair et logiquement structuré sera déployé.

La collecte des données se fera en ligne, assurant la confidentialité des répondants. L'analyse des données se basera sur des outils numériques, avec des garanties de qualité dans la rédaction du rapport.

Les données collectées couvrent divers aspects, offrant une vision complète des préoccupations et des satisfactions des passagers.

Profil des Participants:

La répartition par âge dévoile une diversité, avec une prédominance des 31-40 ans (22%) et des employés (35%). La fréquence d'utilisation de l'avion montre une répartition équilibrée, avec 30% voyageant moins de 3 fois par an.

Évaluation des Services:

Les participants ont évalué divers services tels que :

- Partie confort: 70% l'ont évalué comme mauvais et très mauvais.
- Partie mobilité: La grande majorité ont noté un confort très mauvais.
- Partie Courtoisie : L'évaluation de la courtoisie est parfaitement équilibrée.
- Partie propreté : 35% sont satisfaits par la propreté.

Afin de remédier à cela, des solutions ont été suggérées, telles que des formations supplémentaires pour le bureau de change, une communication efficace pour les retards, des investissements dans l'Internet, un renforcement du nettoyage, et le recrutement de personnel sont recommandés.

En conclusion l'aéroport d'Orly aspire à reconquérir la confiance des passagers après avoir pris connaissance des justifications concrètes de sa mauvaise réputation.

LISTE DES MOTS-CLES

- Diagramme en secteur (représentation graphique d'une distribution sous forme de camembert)
- RStudio (logiciel permettant de manipuler des base de données et créer des représentations graphiques)
- Orly (un des aéroports de Paris)
- Données (informations recueillis à l'aide du questionnaires)
- Enquête (processus de recherche reposant sur des questions et des témoignages)
- Echantillon (petit ensemble d'individus représentatifs d'une population.)

INTRODUCTION

Au cours des dernières années, l'aéroport d'Orly a malheureusement vu sa réputation se détériorer. Face à ce défi, les responsables de l'aéroport ont pris l'initiative de collaborer avec une entreprise privée spécialisée dans l'analyse statistique, au sein de laquelle nous exerçons nos activités professionnelles. Leur objectif est clair : rétablir la réputation de l'aéroport et moderniser son infrastructure.

Dans cette démarche, l'aéroport d'Orly s'est engagé à entreprendre une vaste refonte, démontrant ainsi sa volonté de s'adapter aux besoins changeants de sa clientèle et d'offrir une expérience de voyage exceptionnelle. Cette transformation ambitieuse implique des investissements considérables dans de nouvelles infrastructures, allant de l'agrandissement des terminaux à l'amélioration des services connexes. Cependant, il est crucial de souligner que ces changements ne peuvent pas se faire de manière arbitraire. Pour atteindre leur objectif, les responsables de l'aéroport ont compris qu'ils ont besoin de conseils professionnels. En faisant appel à notre entreprise spécialisée, ils montrent leur désir de satisfaire au mieux les besoins de leurs clients dans le cadre de cette initiative d'investissement.

Cette démarche réfléchie vise à optimiser l'organisation des différents services disponibles à l'aéroport, allant de la sécurité au confort des voyageurs. L'aéroport d'Orly reconnaît que pour réussir cette transition majeure, il est essentiel de tirer parti de l'expertise des professionnels du secteur.

L'objectif est d'améliorer chaque aspect de l'aéroport, et donc mettre la satisfaction de ses clients au cœur de leur préoccupation.

METHODOLOGIE



1. **Objectifs** : L'objectif principal est de recueillir des informations pour améliorer la réputation et les services de l'aéroport d'Orly. Nous voulons comprendre les préoccupations des passagers, évaluer la qualité des services actuels et identifier les domaines nécessitant des améliorations.
2. **Déterminer la cible** : Notre cible comprend les passagers de l'aéroport d'Orly
3. **Élaborer des questions claires** : Nous avons formulé des questions claires et concises qui sont assez simples à comprendre pour que tout le monde puisse y répondre et pour éviter toute confusion.
4. **Structure**: Nous avons organisé le questionnaire de manière logique. En commençant par des questions générales sur le profil des passagers, puis nous avons posé des questions plus spécifiques.
5. **Test du questionnaire** : Avant de le déployer à grande échelle, nous projetons de réaliser un pré-test avec un échantillon diversifié et représentatif de passagers pour identifier et résoudre les problèmes liés au questionnaire. Par exemple, si les répondants semblent confus au sujet d'une question, nous la reformulerons pour plus de clarté.



1. **Collecte des données** : Le questionnaire sera proposé aux passagers dans l'avion, directement sur l'écran des sièges. Pour les avions ne disposant pas d'écrans, un mail (à l'adresse mail utilisée pour la réservation du billet) leur sera envoyé.
2. **Assurance pour le répondant** : Nous garantirons aux répondants que leurs réponses resteront confidentielles pour encourager la franchise et l'honnêteté.
3. **Gestion des données** : Stockage des données dans un tableur (Excel par ex) en garantissant la confidentialité promise.



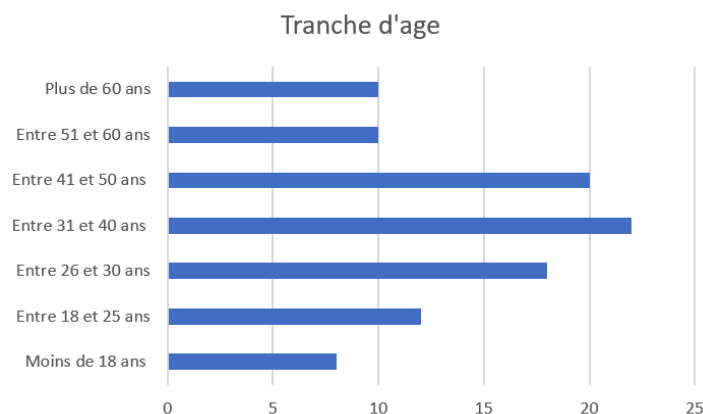
1. **Traitement des données :** Nous utiliserons des outils numériques d'analyse de données tels que Excel ou Rstudio pour gérer les données de manière efficace.
2. **Analyse :** Nous avons utilisé les statistiques pour analyser les données. (ex : moyenne, écart type, variance, distribution de la série....)
3. **Interprétation :** Nous avons usé de notre capacité d'analyse et de nos compétences en statistiques pour interpréter les résultats de façon fiable.
4. **Rédaction du rapport :** Nous nous sommes assuré que le rapport soit clair et concis. Car une mauvaise retranscription peut mener une mauvaise compréhension et ainsi une mauvaise prise décision et ce malgré une bonne qualité d'analyse.

RESULTATS

Partie profil du répondant

Age :

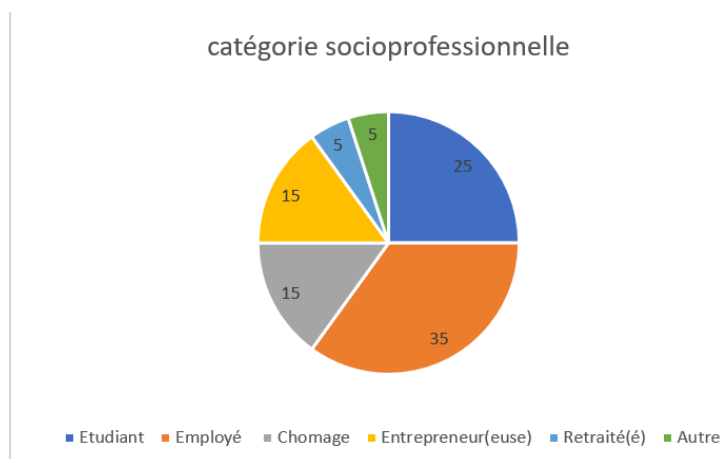
- Moins de 18 ans: 8%
- Entre 18 et 25 ans: 12%
- Entre 26 et 30 ans: 18%
- Entre 31 et 40 ans: 22%
- Entre 41 et 50 ans: 20%
- Entre 51 et 60 ans: 10%
- Plus de 60 ans: 10%



Catégorie Socioprofessionnelle :

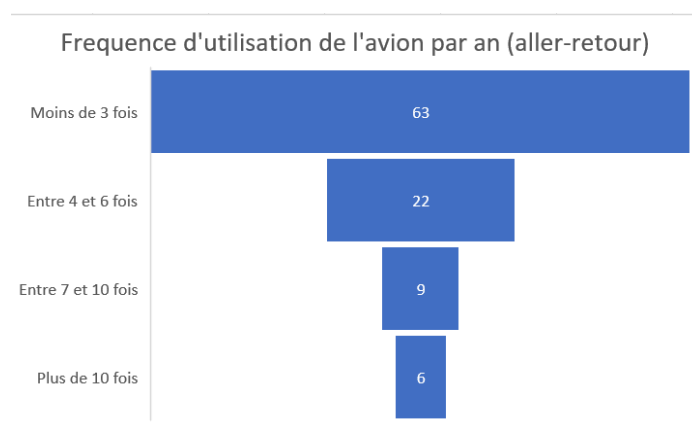
- Etudiant: 25%
- Employé(e): 35%
- Chômage: 15%
- Entrepreneur(euse): 15%
- Retraité(e): 5%

- Autre: 5%



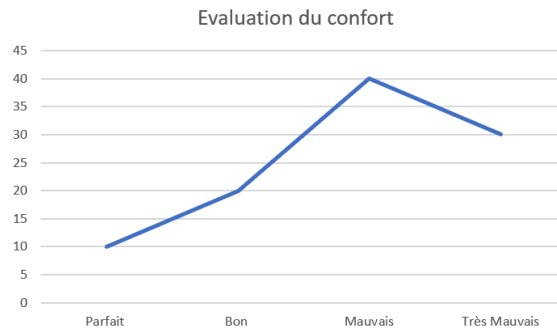
Fréquence d'utilisation de l'avion :

- Moins de 3 fois par an: 30%
- Entre 4 et 6 fois par an: 25%
- Entre 7 et 10 fois par an: 20%
- Plus de 10 fois par an: 25%



Partie confort :

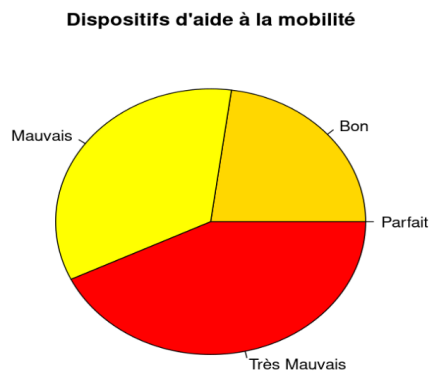
- Parfait: 10%
- Bon: 20%
- Mauvais: 40%
- Très mauvais: 30%



Cette rubrique comporte tout ce qui se rapporte au confort des passagers (accès à internet, confort des salles d'attentes, sentiment de sécurité, ambiance de l'aéroport)

Partie mobilité :

- Parfait: 0 %
- Bon: 22.8%
- Mauvais: 34.2%
- Très mauvais: 42.8%

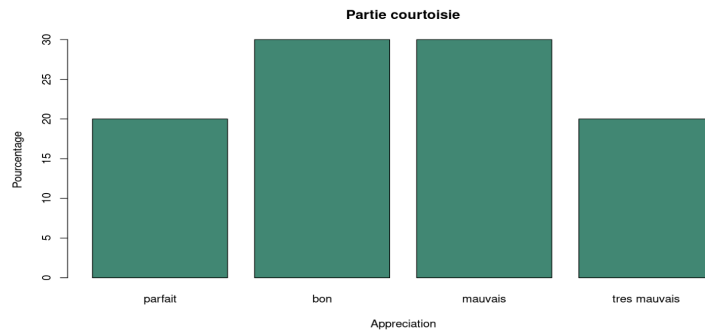


(réalisé avec R)

Cette rubrique comporte l'évaluation de tout ce qui se rapporte à la mobilité des passagers (accès parking, accès dispositifs d'aide aux personnes à mobilité réduite, transports disponibles à la gare.....)

Partie Courtoisie du personnel :

- Parfait: 20%
- Bon: 30%
- Mauvais: 30%
- Très mauvais: 20%

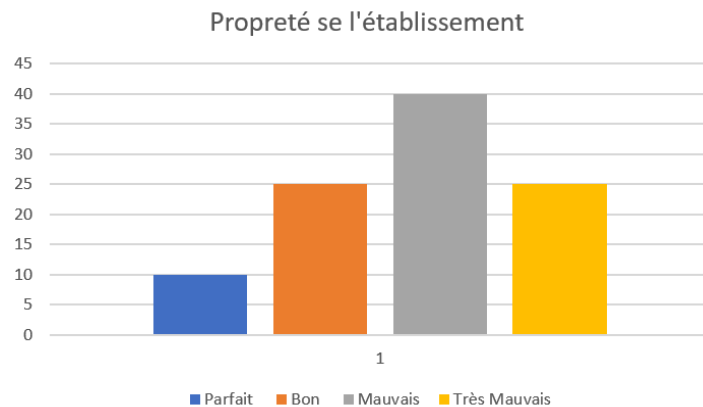


(réalisé avec R)

Ce graphique prend en compte la courtoisie des référents à disposition dans toutes les parties de l'aéroport (check-in, sécurité, bureau d'informations ...)

Partie propreté :

- Parfait: 10%
- Bon: 25%
- Mauvais: 40%
- Très mauvais: 25%



Cette évaluation prend en compte la propreté de toutes les parties de l'aéroport

Diagramme en secteur réalisé avec RStudio : Le code et son explication sont disponibles en annexe

Quelques commentaires :

Bureau de change :

- Les participants ont exprimé des préoccupations quant à la lenteur du service au bureau de change.
- Certains ont noté des taux de change peu avantageux par rapport à d'autres options disponibles.

Assistance bagage :

- Les commentaires indiquent des retards fréquents dans la livraison des bagages.

- Certains participants ont signalé une communication insuffisante concernant les retards ou les problèmes.

Accès à Internet :

- La lenteur de la connexion a été mentionnée comme un problème récurrent.
- Certains participants ont souligné des difficultés à se connecter aux réseaux Wi-Fi disponibles.

Propreté de l'établissement :

- Des observations sur des zones de l'aéroport présentant des niveaux de propreté insatisfaisants ont été signalées.
- Certains participants ont noté des poubelles débordantes et des toilettes mal entretenues.

Accès aux dispositifs d'aide pour personnes à mobilité réduite :

- Les commentaires indiquent des retards ou des difficultés dans l'accès aux dispositifs d'aide.
- Certains participants ont mentionné un manque de personnel formé pour aider les personnes à mobilité réduite.

Nos préconisations :

- **Mettre en place des formations supplémentaires pour le personnel du bureau de change afin d'améliorer la rapidité et la convivialité du service.**
- **Mettre en œuvre un système de communication plus efficace pour informer les passagers en cas de retards dans la livraison des bagages.**
- **Investir dans une mise à niveau de l'infrastructure Internet pour améliorer la vitesse de la connexion.**
- **Renforcer les efforts de nettoyage, y compris une surveillance plus stricte des zones à problèmes signalées.**
- **Recruter et former du personnel supplémentaire pour garantir une assistance rapide et efficace aux personnes à mobilité réduite.**

CONCLUSION

L'enquête menée auprès des passagers de l'aéroport a fourni des informations précieuses sur divers aspects de leur expérience, couvrant des paramètres tels que l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, la fréquence d'utilisation de l'avion et l'évaluation de plusieurs services aéroportuaires.

Profil des Passagers :

Le questionnaire révèle une répartition diverse des passagers en termes d'âge, avec une concentration significative dans la tranche d'âge de 31 à 50 ans. Du point de vue socioprofessionnel, les employés représentent la plus grande part, suivis des étudiants et des entrepreneurs.

Fréquence d'utilisation de l'avion :

La majorité des personnes répondant au questionnaire utilisent l'avion de manière régulière, avec un tiers voyageant moins de 3 fois par an. Cette diversité dans les habitudes de voyage souligne l'importance

d'adapter les services pour répondre aux besoins variés des passagers.

Évaluation des Services :

Les évaluations des services aéroportuaires varient, mais des tendances émergent. Le confort semble être un aspect relativement mal évalué, malgré l'accès à internet qui reste un bon aspect. En revanche, des domaines tels que l'assistance bagage, le bureau de change, la propreté de l'établissement, l'accès au parking, la courtoisie du personnel et l'accès aux dispositifs pour personnes à mobilité réduite nécessitent une attention particulière.

En effet, ces aspects déjà mis en lumière dans les commentaires vue plutôt, sont comme évidents à la cause de la mauvaise réputation. Le bureau de change est critiqué pour sa lenteur, tandis que l'assistance bagage est associée à des retards de livraison et à une communication insuffisante. Les problèmes liés à l'accès à internet et à la propreté de l'établissement sont également soulignés.

Solutions Proposées :

Les solutions suggérées mettent en avant la nécessité d'une amélioration des services spécifiques. Des formations supplémentaires pour le personnel du bureau de change, une communication plus efficace pour les retards de bagages, une mise à niveau de l'infrastructure Internet, un renforcement des efforts de nettoyage et le recrutement de personnel pour l'assistance aux personnes à mobilité réduite sont toutes des mesures stratégiques pour améliorer l'expérience globale des passagers.

En résumé, cette enquête offre une base solide pour orienter les améliorations nécessaires à l'aéroport. En mettant en œuvre ces suggestions, l'aéroport peut non seulement répondre aux attentes actuelles des passagers, mais également anticiper et s'adapter aux évolutions futures des besoins des voyageurs.

REFERENCES, BIBLIOGRAPHIE

<https://www.parisaeroport.fr/orly> (pour mieux connaître l'aéroport et se mettre dans le contexte)

<https://sites.google.com/site/rgraphiques/realiser-des-graphiques-avec-le-logiciel-r> (pour nous aider à créer certaines représentations graphiques)

<https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d&ec=asw-forms-hero-goto> (google forms pour réaliser le questionnaire)

[Excel](#) (pour réaliser les représentations graphiques)

[RStudio](#) (pour réaliser les représentations graphiques)

ANNEXE

QUESTIONNAIRE :

PROJET ORLY

Bonjour :)

L'aéroport d'Orly a pour projet de réaliser une rénovation dans le but d'améliorer l'expérience client.

Merci de nous aider à faire état de la situation en répondant aux questions suivantes, cela prendra environ 5 minutes de votre temps.

(Nous vous garantissons que vos réponses resteront confidentielles et anonymes)

Quelle est votre tranche d'âge ?

- ☐ Moins de 18 ans
- ☐ Entre 18 et 25 ans
- ☐ Entre 26 et 30 ans
- ☐ Entre 31 et 40 ans
- ☐ Entre 41 et 50 ans
- ☐ Entre 51 et 60 ans
- ☐ Plus de 60 ans

Quelle est votre situation ?

- ☐ Etudiant
- ☐ Employé(e)
- ☐ Chômage
- ☐ Entrepreneur(euse)
- ☐ Retraité(e)
- ☐ Autre

A quelle fréquence prenez vous l'avion ? (nombre d'aller-retour)

- ☐ Entre 0 et 3 fois par an
- ☐ Entre 4 et 6 fois par an
- ☐ Entre 7 et 10 fois par an
- ☐ Plus de 10 fois par an

Passons à la notation des différents services.
Ca ne sera pas long !

Billetterie

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais

- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Assistance bagage

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Accès au parking

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Bureau de change

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Accès à Internet

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Courtoisie du personnel

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique

Propreté de l'établissement

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique

Accès aux dispositif d'aide pour personnes à mobilité réduite

- ☐ Parfait
- ☐ Bon
- ☐ Mauvais
- ☐ Catastrophique
- ☐ Pas concerné

Avez vous un commentaire à faire sur un quelconque aspect de votre expérience à l'aéroport d'Orly ?

Votre réponse

Merci de votre temps :) Vos prendrons en compte vos réponses avec le plus grand intérêt.

Bon voyage !!!