

« Offrir à nos clients une expérience aéroportuaire unique, efficace et de qualité » est au cœur de la raison d'être de notre entreprise.

C'est dans cette optique que nous avons décidé de relancer une démarche de certification ISO 9001, « **OSMOSE 2028** », qui a pour ambition de faire du client et de l'amélioration de la qualité de service, la priorité de nos équipes, de nos activités et de notre organisation.

Le socle de cette démarche initiée, à l'issue des dix ans de la SAGPC est la capitalisation de nos retours d'expérience, de nos savoir-faire et de nos bonnes pratiques au service de toute l'ambition de « CAP 2028 » notre nouveau plan stratégique, décliné au travers de 5 axes :

- Améliorer notre **Performance** et renforcer notre résilience.
- Offrir une expérience **Client** unique, efficace et de qualité.
- Mieux préparer, associer et impliquer nos **Collaborateurs** aux enjeux de demain.
- Faire de la préservation de l'**Environnement** notre priorité.
- Renforcer notre engagement pour le développement économique et social du **Territoire**.

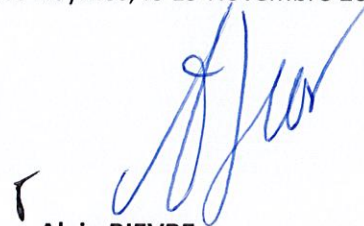
Avec notre nouveau plan stratégique « CAP 2028 », nous entendons nous donner les moyens de relever le défi d'une relance durable de l'activité, vertueuse et respectueuse de l'environnement, pour réussir notre transition écologique, en notre qualité d'acteur majeur de notre territoire et de son développement. Elle compte s'appuyer pour cela sur un programme d'investissements à la hauteur des ambitions du territoire, avec notamment la modernisation et l'adaptation du Terminal T1.

Réussir « OSMOSE 2028 », c'est mobiliser nos équipes pour :

- Développer l'**écoute client** pour anticiper et répondre au mieux aux besoins et aux attentes des parties intéressées pertinentes.
- Suivre et analyser nos performances au travers d'indicateurs pertinents pour s'inscrire dans une démarche **d'amélioration continue**.
- Se fixer des **objectifs ambitieux** en rapport avec notre raison d'être et en cohérence avec **nos 3 valeurs : Agilité, Responsabilité, Engagement**.
- **Capitaliser nos savoir-faire** tout en relevant le défi du renouvellement de nos ressources humaines.
- Répondre aux **exigences légales et réglementaires**.

Nous nous engageons à fournir tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre de cette politique qui vise à **remettre le client au cœur de nos priorités**.

Les Abymes, le 19 Novembre 2024



Alain BIEVRE
Président du Directoire
Dirigeant Responsable