



ATR (construction d'avions régionaux - 31) remporte le Prix des Bonnes Pratiques, Catégorie ETI lors de la 29^{ème} Cérémonie des Prix Nationaux de la Qualité

En misant sur la transparence avec ses clients et le Lean, le constructeur d'avions régionaux ATR a accru le niveau de service client de 39 % en quatre ans

Paris, le 24 mai 2022. Chaque année depuis 1992, les « Prix Nationaux de la Qualité », organisés par l'association France Qualité, récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs pour leurs démarches et/ou analyses de management par la qualité au service de la performance.

Parmi les [8 lauréats de l'édition 2022](#), ATR (Blagnac) remporte le Prix des Bonnes Pratiques dans la catégorie ETI. Ce prix récompense une entreprise ayant mis en place une bonne pratique dans l'un des critères du modèle EFQM®.



La problématique

ATR est le numéro un mondial du marché des avions régionaux. Afin d'accroître son niveau de satisfaction client, ATR a décidé en 2016 de faire appel à un nouveau responsable expert de la méthodologie Lean, ayant pour rôle de favoriser les synergies entre le service client d'ATR et le support technique, qui deviennent le « Customer Care & Technical Support ».

La démarche

La nouvelle équipe commence par revoir la communication entre les services et déployer le Lean :

- Réorganisation des bureaux, optimisation des réunions en stand-up, management visuel...
- Formation des équipes au Lean : 380 salariés sont formés, soit 30 % du personnel.

Elle s'applique ensuite à intégrer la voix du client au sein des activités du Customer Care & Technical Support et à améliorer sa réactivité via, entre autres, l'organisation de moments d'échanges privilégiés :

- Pour garantir que ses conférences soient en adéquation avec l'intérêt et les attentes de ses clients, ATR sollicite une dizaine de compagnies représentatives de sa clientèle dans le monde et cocrée l'agenda en toute transparence, en se basant sur leur retours.
- Pour permettre aux clients de partager leurs bonnes pratiques, ATR organise plusieurs fois par an des **Customer Days**, soit des forums entre eux sur des thématiques très spécifiques (ex. opérer par temps froid). Les clients y échangent directement sur des problématiques spécifiques tandis qu'ATR reste présent pour répondre aux questions qui lui sont adressées.
- Pour **aider ses clients à identifier leurs problèmes de fiabilité**, ATR a créé une interface compilant les données de sa flotte mondiale en service (données réglementaires régulièrement communiquées aux Autorités). Cet outil permet chaque mois (31 cycles) aux compagnies de se comparer à leurs consœurs, et d'identifier des points d'amélioration.
- Pour **s'assurer qu'aucun avion ne reste au sol**, est créé le Customer Care Center, une sorte de « tour de contrôle » qui apporte des réponses techniques en temps réel.

Le résultat

- Entre 2016 et 2020, le niveau de service client d'ATR passe de 65,5 % à 91 %.
- Grâce aux gains de productivité, à effectif égal, l'équipe Customer Care & Technical Support a absorbé de nouvelles activités.
- La réactivité du support ATR est désormais saluée par les clients.
- Les équipes travaillent maintenant de façon sereine, en bonne intelligence, elles sont devenues moteurs.
- Parmi les salariés formés au Lean, 55 % ont le niveau initiation, 30 % contributeur, 15 % chef de projet. Le nombre de projets d'amélioration continue est en augmentation, avec des retombées positives en termes de performance, d'heures gagnées, de simplification des tâches et des process, de capacité de travail en transverse, de communication et donc de satisfaction clients.

Verbatims

Le Jury du Prix de la Qualité : « Depuis 2017, ATR a su identifier et traiter un à un, de manière fine et originale, les points d'amélioration de son organisation. L'évaluation des actions engagées démontre notamment que l'option de la transparence était la bonne. Sa façon de déployer le Lean management de service en service mérite d'être partagée »

Fernando BARRAGAO H/O Qualité Centrale ex H/O Customer Care & Technical Support : « Nous sommes ravis de recevoir ce Prix de la Qualité 2022 / Prix des Bonnes Pratiques qui est pour nous une reconnaissance du travail réalisé par nos équipes. L'organisation mise en place et l'utilisation d'outils et de méthodologies axés sur la satisfaction client, l'écoute active, l'anticipation rendue possible par des indicateurs pertinents et le travail en équipe et transverse ont démontré le bien-fondé de la démarche. Depuis peu en charge de la qualité centrale chez ATR il va de soi que je vais continuer à promouvoir cette approche auprès de l'ensemble des Directions de notre société ».

Activité : construction d'avions régionaux
Localisation : Blagnac (Haute-Garonne - 31)

Effectif : 1 100 employés répartis en 4 centres (Singapour, Miami, Bangalore, Toulouse)

Critère EFQM concerné : Engagements des parties prenantes

[Cliquez sur ce lien pour obtenir :](#)

- [Le communiqué de presse global incluant les informations sur les 8 lauréats](#)
- [Les visuels HD](#)

Contact presse

Clémence Rebours - Nouvelles Graines

A propos de [France Qualité](#) – Créée en 2012, l'Association France Qualité Performance (AFQP), dite France Qualité, rassemble 1 950 adhérents publics et privés en France à travers ses 11 composantes territoriales. Bien au-delà de la certification, l'association promeut une « Nouvelle Qualité » qui intègre le Management, la Stratégie, la QVT, l'Expérience client, la RSE et l'Excellence Opérationnelle, pour un pilotage de l'ensemble des composantes de la performance de l'organisation. France Qualité mise pour cela sur le partage des bonnes pratiques, produit des publications de référence telles que Quali'Bord ou des livres blancs et organise des forums et événements en région et au plan national (plus de 300 par an) ainsi que les Prix Nationaux de la Qualité et le Trophée Leader Qualité.

A propos des [Prix de la Qualité](#) – Créés en 1992, les Prix Nationaux de la Qualité récompensent des entreprises, institutions, étudiants et auteurs d'ouvrage pour leurs démarches/analyses de Management par la Qualité et d'Excellence Opérationnelle au service de la performance. Le dispositif dédié à ces Prix est organisé et piloté depuis 2012 par France Qualité.