

TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux	V
Liste des figures	VI
Introduction	1
1. Contexte	3
1.1 Présentation de l'entreprise	3
1.2 Service Design	4
2. Problématique	7
3. Cadre général de l'étude	8
4. Outils et méthodologie	10
4.1 Outils	10
4.2 Méthodologie	12
5. Développement	13
5.1 Description et présentation des locaux actuels de l'aéroport de Sion.....	13
5.1.1 Zone d'accueil	13
5.1.2 Bureau d'information - Bureau C	14
5.1.3 Partenaires de l'aéroport	16
5.2 Immersion.....	17
5.3 Etude qualitative et synthèse des entretiens	17
5.3.1 Description et échantillon	17
5.3.2 Questionnaire qualitatif pour les entretiens.....	18
5.3.3 Questionnaire pour les passagers	19
5.3.4 Questionnaire pour le personnel de l'aéroport.....	19
5.3.5 Synthèse par thème et sujet évoqué	20
5.3.5.1 L'accueil de l'aéroport	20
5.3.5.2 L'orientation dans l'aéroport	21
5.3.5.3 L'amélioration de l'espace accueil.....	21
5.3.5.4 L'amélioration des services proposés.....	22
5.3.5.5 Confort de la place de travail (personnel).....	23
5.3.5.6 Recommandation de l'aéroport de Sion	23
5.3.6 Conclusion de la synthèse.....	23
5.4 Scénario	24
5.5 Experience théâtrale.....	29
5.5.1 Description du processus	29
5.5.2 Mise en scène du processus	31
5.6 Blueprints	33

5.6.1	Blueprint original.....	33
5.6.1.1	Descriptif du Blueprint original.....	34
5.6.2	Blueprint amélioré	35
5.6.2.1	Descriptif du Blueprint amélioré.....	36
5.6.2.2	Explications des améliorations	36
6.	Recommandations.....	38
6.1	Présentation des propositions d'amélioration pour le hall d'accueil de l'aéroport	38
6.1.1	Ouverture d'un shop souvenirs et café	39
6.1.2	Création de différents espaces	40
6.1.3	Amélioration de la visibilité des partenaires	44
6.1.4	Amélioration du bureau d'information – le bureau C	46
6.1.5	Ajout d'une borne interactive	48
	Conclusion	49
	Références.....	52
	Annexe I : Retranscription des entretiens qualitatifs	53
	Annexe II : Calendrier du travail de bachelor	79
	Annexe III : Sujet et mandat du travail de bachelor.....	80
	Annexe IV : Remarques du Jury avant attribution.....	87
	Déclaration de l'auteur.....	88

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Les 5 principes du Service Design.....	5
Tableau 2 : Les 4 étapes du fonctionnement du Service Design	6
Tableau 3 : Les 4 phases du Service Design et leurs outils.....	11
Tableau 4 : Explications des améliorations.....	36

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Stand Valais Wallis Promotion.....	3
Figure 2 : Hall d'accueil actuel	13
Figure 3 : Bureau C – bureau d'informations.....	14
Figure 4 : Bureau C – bureau d'informations – vue des guichets	15
Figure 5 : Guichets des partenaires	16
Figure 6 : Scénario – Ecran d'affichage des vols	24
Figure 7 : Scénario – Check-in.....	25
Figure 8 : Scénario – Hall d'attente	25
Figure 9 : Scénario – Attente pour la présentation des papiers	26
Figure 10 : Scénario – Contrôle des papiers	26
Figure 11 : Scénario – Contrôle sécurité	27
Figure 12 : Scénario – Salle d'embarquement	27
Figure 13 : Scénario - Embarquement	28
Figure 14 : Mise en scène – première vue	31
Figure 15 : Mise en scène – deuxième vue.....	32
Figure 16 : Blueprint original	33
Figure 17 : Blueprint amélioré	35
Figure 18 : Vue d'ensemble du hall d'accueil de l'aéroport.....	38
Figure 19 : Vue d'ensemble du hall d'accueil de l'aéroport – deuxième vue.....	39
Figure 20 : Magasin de produits locaux et café	40
Figure 21 : Ilot central du hall d'accueil	40
Figure 22 : Espace d'attente	41
Figure 23 : Deuxième espace d'attente.....	42
Figure 24 : Espace d'attente confort	42
Figure 25 : Deuxième espace d'attente confort isolé.....	43
Figure 26 : Espace consommation.....	43
Figure 27 : Espace partenaires	44
Figure 28 : Espace partenaires - deuxième vue	45
Figure 29 : Espace partenaires – troisième vue	45
Figure 30 : Bureau C – bureau d'informations.....	46
Figure 31 : Bureau C – bureau d'informations – deuxième vue.....	47
Figure 32 : Borne interactive	48

INTRODUCTION

« Il était très exactement 15h45 lorsque le vol LX2551 reliant Londres Heathrow à Sion s'est posé samedi sur le tarmac sédunois. Une première pour la compagnie Swiss qui n'avait plus atterri en Valais depuis une dizaine d'années. » (Boisset, 2017)

« Aviation - L'aéroport de Sion a affolé les statistiques samedi. 647 passagers ont transité par la capitale. L'aéroport de Sion se sent pousser des ailes. Samedi, l'infrastructure a battu son record avec 263 mouvements d'avion. Le record de l'année passée était de 185 mouvements. Sur ce total, 63 mouvements sont des business jets. Si l'on ajoute la liaison test avec Londres, l'aéroport sédunois a vu transiter 647 passagers durant la journée de samedi. » (DV, 2017)

Le Nouvelliste l'indiquait en février dernier, l'aéroport de Sion est en train de suivre une évolution fulgurante. Avec la phase test de la compagnie Swiss pour ses vols Sion-Londres, l'aéroport de Sion a vu son tarmac flamber ce mois de février 2017.

En effet, les quatre samedis de ce mois de février 2017 ont été importants puisque les premiers vols Sion-Londres avaient lieu. Le hall de l'aéroport de Sion s'est vu envahi par la langue anglaise mais pas uniquement, de nombreux suisses ont également souhaité profiter de cette expérience.

L'aéroport verra aussi prochainement ses activités se développer avec l'implantation de la compagnie PowderAir qui reliera huit aéroports. (DR, 2017)

Ce développement n'est donc pas sans conséquence pour les infrastructures de l'aéroport. Le sujet principal de ce travail est centré sur le hall d'attente des voyageurs. Tous ces voyageurs qui profiteront de ces vols en progression doivent pouvoir bénéficier de locaux et de services adéquats pour leur nouvelle expérience avec l'aéroport de Sion. En effet, les locaux à disposition ne sont aujourd'hui ni accessibles, ni accueillants, ni fonctionnels. C'est pourquoi ce travail se veut d'apporter une solution à cette problématique naissante.

Ce travail est divisé en plusieurs parties afin d'amener cette solution qui sera soumise sous forme de projet pilote par une représentation 3D des locaux.

La première partie est une présentation de l'entreprise, une recherche sur la thématique du Service Design et une description du cadre général de l'étude. Ensuite la méthodologie suivie sera énoncée. Cette dernière suivra les outils donnés par le Service Design : un état actuel des locaux, une étude par une immersion et une enquête qualitative. Cette étude sera ensuite synthétisée par thèmes.

Un scénario d'une expérience client sera établi afin de mieux comprendre l'expérience que vit un client lorsqu'il se rend à l'aéroport de Sion. Une expérience théâtrale sera ensuite jouée afin de cibler une interaction client-employé et y apporter les améliorations nécessaires pour une interaction optimale.

De ce scénario et de cette expérience découlera une présentation blueprint de l'expérience client dans sa globalité, depuis son domicile jusqu'à la porte d'embarquement. Des propositions d'amélioration de ce processus seront également apportées.

Finalement, les recommandations de ce travail seront faites sur la base de l'élaboration d'un projet pilote réalisé avec un logiciel 3D.

1. CONTEXTE

Ce chapitre décrit dans un premier temps la présentation de l'entreprise et dans un deuxième temps présente le Service Design et son fonctionnement.

1.1 PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Inauguré en 1935, l'aéroport de Sion est idéalement situé au cœur des Alpes et à proximité des plus grandes stations touristiques valaisannes telles que Crans-Montana, Verbier, Zermatt et Saas Fee. L'aéroport propose des liaisons aériennes régulières et des vols d'affaires ou de loisirs. Une palette d'activités telles que l'école de pilotes, les vols en hélicoptères, le transport de matériel, le parachutisme, l'hélicski ou encore le sulfatage est également disponible. (Aéroport de Sion, 2017)

L'activité de vol de l'aéroport de Sion représente, en 2016 :

- 35'585 mouvements
- 25'803 passagers (Aéroport de Sion, 2017)

L'aéroport de Sion est aujourd'hui face à un enjeu touristique majeur. En effet, le tourisme valaisan a besoin de son infrastructure afin d'évoluer et de répondre à la demande croissante des voyageurs. Les infrastructures actuelles ne répondent pas à cette évolution. Le nombre de passagers et les fréquences de vols ne sont également plus les mêmes que lors de son inauguration il y a une centaine d'années.

Figure 1 : Stand Valais Wallis Promotion



Source : Données de l'auteur

1.2 SERVICE DESIGN

« *If you would ask ten people what Service Design is, you would end up with eleven different answers, at least.* » (Marc Stickdorn, 2011)

Cette citation de Monsieur Stickdorn, auteur de l'ouvrage « *This is service design thinking* », démontre la complexité de la définition du Service Design.

La définition qui correspond au mieux à la thématique de ce travail est celle donnée par Stefan Moritz, coach international et consultant dans le domaine de l'innovation des services et de l'expérience clients :

“Service Design helps to innovate (create new) or improve (existing) services to make them more useful, usable, desirable for clients and efficient as well as effective for organisations. It is a new holistic, multi-disciplinary, integrative Fields.” (Moritz, 2005)

Le Service Design est la discipline qui valorise le service délivré par les entreprises afin qu'il soit utile, utilisable, efficace et désirable. (Marc Stickdorn, 2011)

Selon l'ouvrage « *This is service design thinking* », ouvrage de référence pour la méthodologie de ce travail, cinq principes sont utilisés afin de penser le Service Design :

1. *User-centred* : ce principe décrit la conception centrée sur l'utilisateur. Les services devraient être expérimentés à travers les yeux de l'utilisateur.
2. *Co-creative* : ce deuxième principe montre que toutes les parties prenantes des services proposés doivent être incluses dans le processus de Service Design.
3. *Sequencing* : ce principe présente la division par séquences du service proposé en actions interconnectées, plus précisément en série de multiples interactions.
4. *Evidencing* : ce principe relève que les services intangibles doivent être visualisés comme des objets physiques.
5. *Holistic* : ce principe montre que tout l'environnement du service doit être considéré. (Marc Stickdorn, 2011)

Tableau 1 : Les 5 principes du Service Design

1	2	3	4	5
User-centred	Co-creative	Sequencing	Evidencing	Holistic

Source : Données de l'auteur

Dans ce travail, le premier principe est mené par les enquêtes qualitatives et l'immersion. Ensuite, pour le deuxième principe décrit, toutes les parties prenantes du service ont été interrogées (les employés, la direction et les clients). Les troisième et quatrième principes sont réalisés par la conception du scénario, du blueprint initial et du blueprint amélioré. Finalement le dernier principe présente l'expérience clients par toutes les manifestations physiques de ce service telles que l'ouïe, l'odorat, la vue...

Le fonctionnement du Service Design est étudié en quatre étapes qui viennent compléter et interagir avec les cinq principes présentés ci-dessus :

1. *L'exploration* : la première tâche d'un designer de service est de comprendre l'environnement et la culture de l'entreprise fournissant le service. La deuxième tâche est d'identifier le problème dans le service proposé. La troisième consiste à visualiser ces identifications afin de mettre en évidence la structure de ce service intangible.
2. *La création* : la création représente l'étape où les concepts explorés sont étudiés et retestés afin de faire ressortir toutes les erreurs possibles commises et d'établir les meilleures propositions d'amélioration.
3. *La réflexion* : le principal défi de cette étape est de rendre tangible les services identifiés dans les étapes précédentes et de demander aux utilisateurs ce qu'ils pensent de ces derniers. Par cette étape, il est important de considérer l'aspect émotionnel du service et ce que ce dernier apporte comme plus-value.
4. *L'implémentation* : l'implémentation est caractérisée par la nécessité de changer un processus et de l'améliorer. (Marc Stickdorn, 2011)

Tableau 2 : Les 4 étapes du fonctionnement du Service Design

1	2	3	4
Exploration	Création	Réflexion	Implémentation

Source : Données de l'auteur

Les quatre étapes citées ci-dessus sont suivies dans cette étude. La première comprend toute l'analyse de l'environnement par les enquêtes qualitatives et les immersions. La deuxième et la troisième sont qualifiées par les scénarii, les blueprints et l'expérience théâtre réalisés. Finalement, la dernière est la remise du travail au mandant afin qu'il puisse, dans la mesure du possible, mettre en place les différentes solutions proposées.

2. PROBLÉMATIQUE

« Aéroport de Sion : Comment rendre la zone d'accueil des équipages et de leurs voyageurs plus accessible, accueillante et fonctionnelle ? »

Le hall d'accueil de l'aéroport de Sion n'est aujourd'hui plus au goût du jour. Depuis sa création, aucun travail de rénovation n'a été effectué. Trois axes de la problématique doivent être repensés :

Accessible

La définition du terme « accessible » choisie pour ce travail est celle de la compréhension et de l'orientation. En effet, les différentes informations qui sont présentes dans le hall d'accueil de l'aéroport doivent être faciles à comprendre pour les utilisateurs. Dans les locaux actuels, on voit que chaque espace supplémentaire a été ajouté dans une zone disponible à ce moment-là et n'a pas été pensé par son accessibilité. L'exemple qui illustre le mieux est celui du guichet d'informations. Celui-ci n'est pas visible depuis le hall d'attente. Il est caché et les voyageurs ne savent pas où s'adresser lorsqu'un renseignement doit être demandé. L'orientation du client est donc très difficile et les signalisations présentes ne sont pas claires.

Accueillant

Le hall d'attente de l'aéroport de Sion doit faire bon accueil. Le voyageur doit avoir envie d'y entrer et d'en prendre plein les yeux dès ses premiers pas au sein de ces locaux. Aujourd'hui, les locaux sont froids et uniquement fonctionnels. Il n'y a pas de décoration, ni de chaleur présente dans l'ameublement. Le client n'a pas envie de prolonger son expérience dans les locaux actuels car il ne trouve ni divertissement ni confort.

Fonctionnel

La définition du terme « fonctionnel » sélectionnée est que les locaux doivent être bien adaptés à leur fonction. C'est-à-dire que chaque espace doit être bien défini par rapport à sa fonctionnalité. Il est important que les espaces soient délimités par fonction afin que le voyageur puisse s'y retrouver. Par exemple, les partenaires servent leurs clients derrière des guichets dignes d'offices postaux ou de guichets de gare. Cette configuration ne facilite ni l'échange avec leurs clients ni leur visibilité.

Le projet pilote final propose donc une amélioration de ces trois thématiques présentées dans la problématique de ce travail.

3. CADRE GÉNÉRAL DE L'ÉTUDE

On entend souvent dire par bruits de couloir que l'aéroport de Sion ne sert à rien, qu'il fait beaucoup de bruit ou encore de nombreuses remarques négatives, mais peu de personnes savent effectivement ce que sont les activités de l'aéroport, ce qu'elles représentent et comment elles se développent.

Comme présenté dans le contexte, l'aéroport de Sion compte environ 35'000 mouvements par année. Ce qui représente en moyenne un mouvement chaque 15 minutes. 31'137 passagers ont également été recensés en 2015. Au niveau des emplois, 21 employés sont présents sur le site. Le nombre d'employés varie à 190 emplois indirects lors des plus fortes affluences ou en cas de besoin. En 2015, l'aéroport de Sion a connecté 51 pays et 485 aéroports. (Aéroport de Sion, 2016)

Au niveau international, l'aéroport de Sion fonctionne comme les grands aéroports tels que Genève ou Bâle, puisqu'il est ouvert 7 jours sur 7, que son espace aérien est contrôlé, qu'il possède un service de douane et immigration et qu'il répond à toutes les certifications nécessaires. (Aéroport de Sion, 2016)

Au niveau régional, de multiples compagnies opèrent grâce à l'infrastructure offerte par l'aéroport. Par exemple, Air-Glacières pour les vols, le sauvetage, le sulfatage, le transport de matériel, ou encore Heli-Alps pour les vols, les Hélicoptères et les formations. Diverses entreprises sont également présentes sur le site pour utiliser le service de maintenance et celui des hangars mis à disposition telles que Tag Aviation, Farner SA et Alpark. (Aéroport de Sion, 2016)

L'aéroport de Sion est aussi très présent dans la presse ces derniers mois car son développement est impressionnant. En effet, Le Nouvelliste publiait en février 2017, l'annonce de sept nouvelles destinations. Une compagnie aérienne, PowdAir, a l'intention de desservir cinq destinations au Royaume Uni et deux au Bénélux. Grâce à ces vols, il est prévu de faire venir des touristes en Valais, dans les stations de skis avec deux vols par jour du jeudi au lundi. (Maret, 2017)

L'annonce ci-dessus, a ensuite été confirmée par un nouvel article du Nouvelliste en mai 2017. Les aéroports qui relieront Sion, par PowdAir, seront au nombre de huit dès le mois de décembre. Il s'agit d'Edinbourg, Manchester, Londres Luttno et Londres Southend, Bristol, Southampton pour le Royaume-Uni, Hambourg en Allemagne et Antwerp en Belgique. Ce choix a été fait en se basant sur demande des skieurs. (DR, 2017)

En avril 2017, Le Nouvelliste confirmait également le renouvellement du partenariat de l'aéroport avec la compagnie aérienne Swiss. En effet, les vols pour Londres seront à nouveau proposés en février 2018 les samedis. (Maret, 2017)

Ces articles démontrent l'intérêt des compagnies aériennes pour l'aéroport de Sion et lui promettent un développement considérable. Certains éléments manquent encore au développement croissant et à la demande d'exploitation de ces compagnies aériennes. Selon l'article de mars 2017 du Nouvelliste intitulé « Ce qu'il manque à l'aéroport de Sion pour qu'il prenne son envol » certains points importants ressortent afin d'être améliorés si les différents projets autour de l'aéroport de Sion se réalisent dans le futur. L'infrastructure devra alors s'adapter à la demande principalement par rapport aux locaux qu'elle offre. Pour ces derniers, aucune rénovation n'a été faite depuis 1991. La salle d'embarquement et celle d'arrivée des passagers doivent être réétudiées. (Torti, 2017)

4. OUTILS ET MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre présente les outils et la méthodologie utilisés dans ce travail.

4.1 OUTILS

Les outils proposés afin de répondre à la thématique de ce travail suivent les quatre étapes décrites précédemment par l'ouvrage « This is service design thinking ». En effet, ces outils suivront la méthodologie : exploration, création et réflexion et implémentation décrite ci-dessus.

Plusieurs outils sont proposés pour l'étape d'exploration comme par exemple la « Stakeholders Map » où les principales parties prenantes du service sont représentées ou encore le « Service Safaris » où les designers sont priés de se rendre dans d'autres entreprises qui proposent des services similaires afin de ressortir leurs bonnes et mauvaises expériences.

Celui choisi dans ce travail pour cette étape d'exploration est le « Shadowing ». En effet, une immersion a été réalisée afin de vivre l'expérience client décrite dans ce travail. Cette dernière a aussi été faite du côté du personnel afin de vivre leur quotidien en une demi-journée.

Le deuxième outil est le « Customer Journey Maps » où un scénario est décrit afin de relater l'expérience client du service.

Le dernier outil est le « Contextual interview » où une enquête qualitative a été menée. Ces interviews ont été réalisés avec toutes les parties prenantes du service : les clients, le personnel et la direction.

Les deuxième et troisième phases sont celles de création et réflexion. Des outils sont utilisés pour la réalisation de cette phase tels que le « Brainstorming », où toutes les idées sont notées sur des post-it et affichées autour du service étudié, le « Storyboard », où une série d'images illustre les séquences de l'évènement, ou encore le « Service staging », où le scénario décrivant le service est joué par des acteurs telle une pièce de théâtre. Dans cette étude, un « Storyboard » a été réalisé sous forme de scénario pour imager les rôles et les actions des différents acteurs du service. Cet outil complète, en image, le « Customer Journey Maps » décrit plus haut.

La dernière phase est celle de l'implémentation où l'outil principal utilisé dans ce travail est celui du « Blueprint ». Un premier blueprint descriptif du service est décrit. Ensuite, un deuxième blueprint amélioré est créé afin de faire ressortir les améliorations proposées pour le service étudié.

Le tableau ci-dessous illustre les quatre phases décrites par l'ouvrage « This is service design thinking » et met en relation les outils utilisés dans ce travail pour chacune des phases. (Marc Stickdorn, 2011)

Tableau 3 : Les 4 phases du Service Design et leurs outils

<i>EXPLORATION</i>	Shadowing
	Customer Journey Maps
	Contextual interviews
<i>CRÉATION ET RÉFLEXION</i>	Storyboard
	Service Staging
<i>IMPLÉMENTATION</i>	Blueprint

Source : Données de l'auteur

4.2 MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée pour la rédaction de ce travail a été de mener, dans un premier temps, une enquête qualitative auprès des passagers de l'aéroport de Sion. Pour ce faire, 15 passagers ont été interrogés le 18 février 2017 lors de leurs vols entre les villes de Sion, Londres et Zurich.

Ensuite une deuxième étude qualitative a été réalisée auprès des collaborateurs de l'aéroport de Sion. Le 7 mars, cinq collaborateurs et Mme Aline Bovier, directrice de l'aéroport, ont été interrogés.

Une méthodologie complémentaire utilisée a été l'immersion. En effet, l'expérience voyageur depuis le hall d'entrée jusqu'à l'embarquement a pu être vécue, en février, lors des vols proposés par l'aéroport.

Une retranscription de ces entretiens a été réalisée afin de pouvoir imaginer un scénario et de créer un blueprint initial ainsi qu'un blueprint amélioré tenant compte des remarques et précisions reçues lors des entretiens qualitatifs et de l'immersion.

Finalement, afin de pouvoir tester la proposition du blueprint amélioré, une expérience théâtrale a été mise en place ainsi qu'un projet pilote final 3D.

5. DÉVELOPPEMENT

Ce chapitre présente tout d'abord les locaux actuels de l'aéroport. Ensuite, les différents outils du Service Design sont expliqués : l'immersion, l'étude qualitative et la synthèse des entretiens, le scénario, l'expérience théâtrale et les blueprints.

5.1 DESCRIPTION ET PRÉSENTATION DES LOCAUX ACTUELS DE L'AÉROPORT DE SION

Dans la description et présentation des locaux actuels de l'aéroport, plusieurs zones sont analysées : la zone d'accueil, le bureau d'information et les bureaux des partenaires de l'aéroport.

5.1.1 ZONE D'ACCUEIL

Le hall d'accueil est l'espace où les clients de l'aéroport patientent avant le check-in et le contrôle de sécurité. C'est également la première image qu'ils ont en entrant dans l'aéroport.

L'état actuel du hall d'accueil de l'aéroport est représenté par la photographie ci-dessous.

Figure 2 : Hall d'accueil actuel



Source : Données de l'auteur

Un premier constat est que ce hall est fonctionnel, pas chaleureux et inconfortable. L'aménagement, la peinture, le carrelage... datent et ne sont pas au goût du jour. Il n'y a également qu'un seul espace d'attente pour les voyageurs avec un mobilier inadapté à de longues périodes d'attente.

Un deuxième constat est qu'il n'y a aucun divertissement proposé dans cet espace. Quelques brochures sont disponibles mais le voyageur peut très vite s'ennuyer si le temps d'attente se voit prolongé.

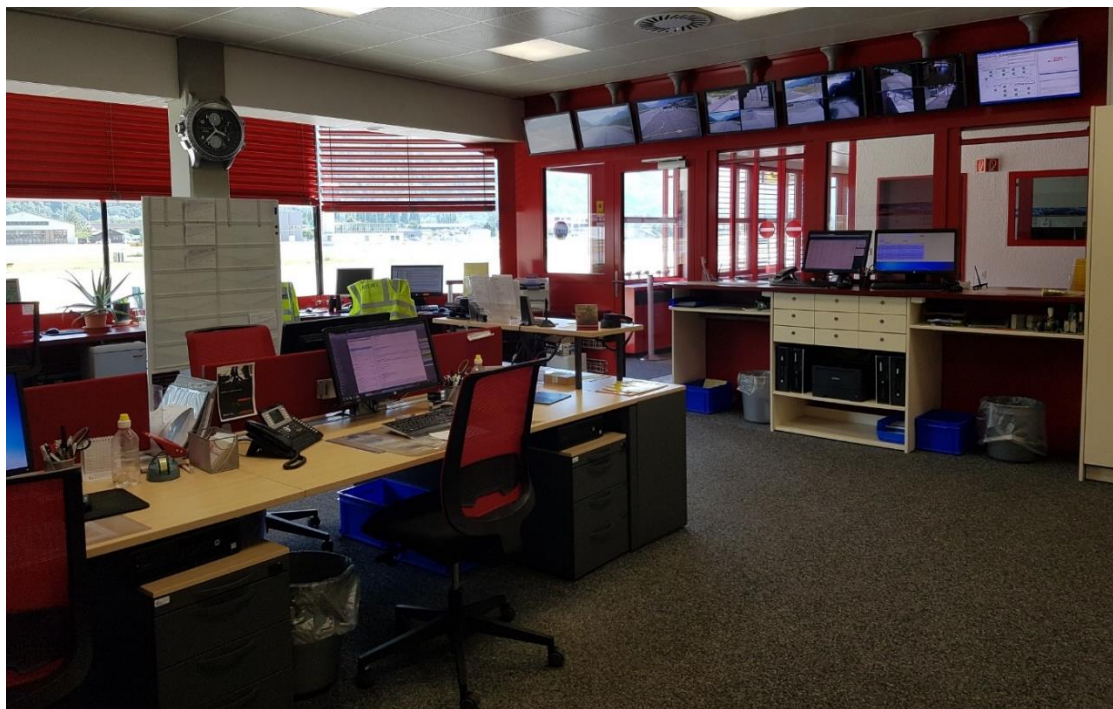
5.1.2 BUREAU D'INFORMATION - BUREAU C

Le bureau d'information, appelé le bureau C par les employés, est le bureau où peuvent s'adresser les voyageurs en cas de questions et les équipages de l'aéroport pour leurs plans de vols et autres documents administratifs.

Le guichet est donc similaire pour les deux flux de clients. Il est également difficile à trouver car il n'est pas visible depuis le hall et est caché par le contrôle d'identité des passagers.

Le guichet a également une vue et un accès direct sur la piste de l'aéroport, ce qui est nécessaire à son usage et son fonctionnement.

Figure 3 : Bureau C – bureau d'informations



Source : Données de l'auteur

Ce bureau a été récemment rénové, comme nous pouvons le constater sur la photographie ci-dessus, afin de répondre aux besoins techniques actuels.

Figure 4 : Bureau C – bureau d’informations – vue des guichets



Source : Données de l'auteur

5.1.3 PARTENAIRES DE L'AÉROPORT

Des guichets de couleur rouges sont mis à disposition des partenaires de l'aéroport. Parmi ceux-ci, on retrouve par exemple : Buchard Voyages, Air-Glacières, Air Zermatt... Ces partenaires proposent leurs services et rencontrent leurs clients dans ces locaux.

Par exemple : lorsqu'un client arrive à l'aéroport, il peut se rendre auprès d'Air Zermatt pour réserver un vol en hélicoptère jusqu'à Zermatt, destination où il passera son séjour.

Figure 5 : Guichets des partenaires



Source : Données de l'auteur

La photographie ci-dessus montre également que les guichets ne sont ni à la mode ni pratiques. Leur design est d'époque et l'interaction partenaires-clients est freinée par le comptoir du guichet.

5.2 IMMERSION

Deux axes d'immersion ont été réalisés. Un premier axe a été de m'immerger directement dans le travail des collaborateurs de l'aéroport de Sion. En effet, lors de l'après-midi où j'ai pu mener mes entretiens qualitatifs, j'ai également pu être présente dans le bureau d'accueil de l'aéroport et voir le travail quotidien des employés.

Un deuxième axe a été de pouvoir m'immerger comme voyageur lors des vols de février entre les villes de Sion, Londres et Zurich. J'ai eu la chance de pouvoir être présente dans le hall d'attente, au check-in, au contrôle de sécurité et dans la salle d'embarquement des voyageurs. J'ai également pu être présente à l'arrivée des voyageurs dans les locaux de débarquement et la salle de récupération des bagages et de présentation des passeports.

Ces deux immersions m'ont permises de me faire ma propre opinion sur les services proposés par l'aéroport de Sion, tant à l'interne (collaborateur) qu'à l'externe (voyageur).

5.3 ETUDE QUALITATIVE ET SYNTHÈSE DES ENTRETIENS

Afin de présenter ce chapitre concernant l'étude qualitative et sa synthèse, une description de l'étude et de son échantillon sera tout d'abord réalisée. Ensuite, la présentation des différents questionnaires suivra. Finalement, une synthèse conclura ce chapitre.

5.3.1 DESCRIPTION ET ÉCHANTILLON

L'enquête qualitative a été effectuée au moyen d'entretiens semi-directifs. Dans un premier temps l'enquête a été réalisée auprès des consommateurs de ce service (les voyageurs), puis, dans un deuxième temps, auprès des prestataires de ce service (les collaborateurs de l'aéroport de Sion).

Un questionnaire a tout d'abord été rédigé. Il comportait quatre questions pour les voyageurs et six pour les collaborateurs. Les questions étaient ouvertes afin de favoriser la discussion avec l'interrogé et de lui laisser la liberté de s'exprimer sur le sujet. Elles étaient également en entonnoir, afin d'immerger l'interrogé et ensuite d'aborder le thème de l'aéroport pour finalement exprimer ses besoins en termes d'accueil et de services. Les entretiens étaient donc semi-dirigés car les questions posées suivaient un fil rouge afin d'aborder tous les sujets choisis et l'interrogé pouvait y répondre de manière très ouverte.

Cette forme d'entretien semi-directif permet à l'interrogé de laisser exprimer son expérience, son vécu et son opinion.

Les entretiens ont tous été menés le samedi 18 février 2017 pour les passagers. En effet, ce jour-là avaient lieu les vols pour Londres et Zurich. Les passagers de quatre vols différents ont été interrogés : Sion-Londres, Sion-Zurich, Zurich-Sion et Londres-Sion. Les entretiens ont été très rapides afin d'interroger un maximum de voyageurs présents. Une durée d'environ dix minutes par entretien a été nécessaire.

Ensuite, les entretiens du personnel ont eu lieu le mardi 7 mars 2017, lors de ma visite dans les bureaux. Ils ont duré environ 30 minutes par collaborateur.

L'échantillon choisi est représentatif car il y a autant d'hommes que de femmes interrogés. Les interrogés ont été choisis parmi la foule de personnes qui attendaient leur vol ou arrivaient. L'échantillon est donc aléatoire. Quant au personnel qui travaille à l'accueil de l'aéroport, ils ont tous été interrogés sans exception afin de garantir une base de données recueillie significative.

Ces enquêtes qualitatives réalisées, il a fallu les retranscrire et faire une synthèse des résultats obtenus. Une synthèse par thème a été effectuée afin de faire ressortir les résultats de manière plus pertinente. Une conclusion a également été rédigée en lien avec ces recherches.

5.3.2 QUESTIONNAIRE QUALITATIF POUR LES ENTRETIENS

Deux questionnaires ont été proposés. Un pour les 15 passagers et un deuxième pour les six collaborateurs. Le premier comprend quatre questions car, pour ne pas ennuyer les voyageurs lors de leur départ ou de leur arrivée, il fallait pouvoir leur poser les questions ciblées en peu de temps. Le deuxième questionnaire contient six questions car les collaborateurs avaient chacun 30 minutes à consacrer à cette étude. Les entretiens menés avec le personnel ont donc été davantage développés.

5.3.3 QUESTIONNAIRE POUR LES PASSAGERS

Le questionnaire comprend quatre questions. Une première question d'immersion a été posée : Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez/embarquez à Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît/déplaît (locaux, personnel...) ? Une deuxième question vise directement la zone définie, le hall d'accueil, afin de connaître l'avis des passagers sur son aspect esthétique et fonctionnel : Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport (affichage, panneaux, inscriptions...) ?

Ensuite, l'amélioration de cet espace a été questionné : Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ? Finalement, l'importance et la visibilité de l'aéroport a été ciblé : Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Si oui, pourquoi ?

5.3.4 QUESTIONNAIRE POUR LE PERSONNEL DE L'AÉROPORT

La même procédure que le questionnaire précédent a été choisie pour interroger le personnel de l'aéroport. Un parallèle entre les deux questionnaires, par certaines questions similaires, est fait afin d'avoir une synthèse plausible et cohérente.

La première question d'immersion a également été posée : Racontez-moi votre journée type ? Une deuxième question afin de connaître l'avis du personnel sur la zone définie : Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît/déplaît (locaux, mobilier, décoration...) ? Cette question est identique à celle des passagers afin de savoir si les points de vue sont identiques chez tous les usagers de l'aéroport.

La troisième question proposée est aussi semblable à celle posée aux passagers afin d'avoir également une comparaison entre les différents utilisateurs de l'aéroport : Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ? Ensuite, le confort de la place de travail du personnel a été questionnée : Concernant votre place de travail, qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

Une question de recommandation a aussi été rédigée afin de savoir si le personnel recommanderait également l'aéroport à d'autres usagers : conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Si oui, pourquoi ?

Finalement, le questionnaire se conclut par une question ouverte afin de laisser l'interrogé s'exprimer sur un sujet qui lui tient encore peut-être à cœur et qu'il n'a pas pu nous révéler plus haut : Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou à ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

5.3.5 SYNTHÈSE PAR THÈME ET SUJET ÉVOQUÉ

5.3.5.1 L'ACCUEIL DE L'AÉROPORT

L'accueil de l'aéroport est apprécié de tous. Les passagers sont unanimes sur la sympathie et l'amabilité du personnel. La petite taille de l'aéroport est également relevée. Les voyageurs apprécient sa convivialité et la rapidité des check-in. Un esprit familial est ressenti par ses usagers.

La modernité des locaux est relevée comme négative. En effet, les locaux ne sont pas au goût du jour et démodé. La couleur rouge présente dans le hall d'entrée n'est également pas appréciée. Les interrogés se sentent agressés par cette intensité. L'espace est également trop encombré et ils ne savent pas où regarder. Il y a beaucoup d'informations fournies aux usagers, tels que des guichets des partenaires, des comptoirs, des présentoirs... mais elles sont peu visibles de par leur nombre important et leur disposition. C'est également l'avis partagé par le personnel de l'aéroport qui note que les guichets des partenaires sont trop imposants et mal agencés. De ce fait, les divers partenaires ne sont pas mis en valeur comme souhaité par la direction.

La propreté du lieu est soulevée. Les interrogés apprécient que l'hygiène soit respectée, malgré les plantes vertes pas entretenues.

La place disponible est finalement le dernier sujet de cette question. En effet, les locaux sont actuellement petits. Anciennement, ils pouvaient accueillir les passagers des petits avions, mais désormais une plus grande capacité de réception doit être envisagée. Des espaces plus vastes doivent être aménagés.

5.3.5.2 L'ORIENTATION DANS L'AÉROPORT

Les affichages et les inscriptions présentent pour orienter les clients ne sont ni claires ni visibles. Heureusement, le personnel de l'aéroport est présent lors des vols pour orienter les clients. Beaucoup d'entre eux n'ont pas pris la peine de lire les inscriptions présentes.

Pour l'instant un seul vol à la foi est prévu ce qui facilite la disponibilité du personnel. Par contre, lorsque plusieurs vols seront programmés, il faudra faire un véritable travail sur la signalisation.

Le personnel trouve également que le bureau C d'informations est entravé par beaucoup de panneaux insignifiants et mal positionnés. Un très faible nombre d'usagers trouve le guichet d'informations de l'aéroport sans aide. Il relève l'importance de séparer les flux de passagers de manière très distincte afin de bien différencier ces deux zones : un flux d'arrivée et un flux de départ.

5.3.5.3 L'AMÉLIORATION DE L'ESPACE ACCUEIL

Six sujets sont ressortis afin d'identifier les points d'amélioration de l'espace accueil, grâce à la baguette magique donnée aux interrogés.

Le premier sujet est l'encombrement du hall d'entrée. Il y a beaucoup trop de brochures et d'informations mises à disposition des usagers. Ils ne savent pas où trouver l'information qu'ils souhaitent car l'information ciblée est cachée derrière une abondance de brochures et de présentoirs.

Le deuxième sujet est celui de la restauration. Nombreuses sont les personnes qui souhaitent trouver un café dans cet espace d'accueil ou une petite restauration. Il n'y a aucune fontaine à eau à disposition des clients. Les voyageurs auraient souhaité pouvoir prendre un café ou une petite pause restauratrice en attendant leur vol sans devoir se rendre au restaurant de l'aéroport.

Le divertissement disponible est également relevé. Les voyageurs ne trouvent aucun prospectus ou journal à feuilleter. A part attendre leur vol assis sur leur siège, ils n'ont rien d'autre à faire pour se divertir.

Des questionnaires, il est également ressorti que les produits locaux sont demandés. En effet, nombreux interrogés souhaitent trouver un magasin leur permettant d'acheter quelques produits valaisans avant de rentrer chez eux. Lors de leur arrivée, l'entreprise « Valais, Wallis promotion » leur avait offert un sac contenant une petite bouteille de vin et quelques mets locaux. Cette attention a été appréciée à l'unanimité. Par contre, lors de leur départ, ils auraient souhaité, pendant leur temps d'attente, pouvoir acheter encore quelques produits que le Valais offre.

L'agrandissement de l'espace a aussi son importance dans les réponses reçues. Beaucoup de personnes se sentent oppressées et ne trouvent pas suffisamment de places assises disponibles.

Le personnel de l'aéroport voudrait une amélioration de leur place de travail, soit le guichet d'informations. En effet, ils souhaitent que sa visibilité soit améliorée. Aujourd'hui, aucune personne entrant pour la première fois dans cet aéroport ne trouve ce guichet qui pourtant à une importance capitale.

5.3.5.4 L'AMÉLIORATION DES SERVICES PROPOSÉS

Les voyageurs interrogés aimeraient voir une amélioration du service de transports en commun pour et depuis la gare de Sion. Il est difficile pour eux d'arriver à l'aéroport de Sion et de devoir ensuite rejoindre la gare de Sion afin de se rendre ensuite dans leur destination choisie.

Le prix des taxis est également mis en avant. Nombreux sont les passagers qui trouvent que les prix que demandent les compagnies de taxi afin de se rendre dans les stations de skis choisies sont exorbitants. Pour beaucoup, le transport depuis l'aéroport jusqu'à leur hôtel leur a coûté plus cher que le vol pour se rendre en Valais.

A l'unanimité, le nombre de vols existants entre Sion et Londres ou d'autres destinations doit être augmenté dans le futur. Ils souhaitent tous pouvoir voyager davantage grâce à l'aéroport de Sion.

Pour le personnel de l'aéroport, le développement de partenariat avec les partenaires économiques valaisans est une priorité. En effet, il mentionne que l'aéroport est uniquement une infrastructure et qu'il compte également sur ses partenaires pour son développement.

5.3.5.5 CONFORT DE LA PLACE DE TRAVAIL (PERSONNEL)

Les interrogés travaillent tous au bureau d'information, le bureau C, de l'aéroport de Sion. Le bureau a été entièrement rénové récemment, les employés bénéficient donc de bonnes conditions de travail matérielles et esthétiques. La vue qu'ils ont sur la piste est également très plaisante. Le bureau est très lumineux et convivial.

Le principal problème soulevé de cette place de travail est le manque de ventilation. En effet, tous se plaignent de travailler dans un espace où une vingtaine d'ordinateurs sont présents et où la ventilation n'est donc pas optimale. Nombreux sont ceux qui ont mal à la tête après une journée de travail car ils ne peuvent pas ouvrir une seule fenêtre.

Les outils informatiques et les procédures de travail doivent également être remises au goût du jour pour la plupart des employés. Par exemple, on trouve les plans de vols affichés sur un tableau manuellement par un collaborateur alors que dans la majorité des aéroports ses informations sont projetées automatiquement sur des écrans.

5.3.5.6 RECOMMANDATION DE L'AÉROPORT DE SION

Tous les passagers interrogés ont déjà effectué des recommandations de l'aéroport de Sion à leurs familles, amis et entourages. Ils sont unanimes quant au développement futur de l'aéroport et souhaitent tous reprendre un jour un vol pour la capitale du Valais.

5.3.6 CONCLUSION DE LA SYNTHÈSE

L'aéroport de Sion est en plein développement au niveau des vols proposés et de l'infrastructure mise à disposition.

Un des principaux points qui ressort de l'enquête qualitative est un besoin de rafraîchissement, d'agrandissement et des réaménagements des locaux de l'aéroport. En effet, ces derniers datent et ne sont plus d'actualité. Le manque de place est également un problème soulevé par les participants à l'enquête. Ce manque est également confirmé par le personnel qui explique que l'aéroport subit un développement des vols et les sièges d'attente à disposition ne répondent plus au flux de passagers actuel et envisagé.

Un besoin de développement d'infrastructures telles qu'un kiosk de produits locaux ou encore un café dans l'espace d'attente est également exprimé. Nombreux sont les interrogés qui souhaitent poursuivre l'expérience des vacances jusqu'à l'aéroport et voire même jusqu'à leur domicile en ramenant chez eux des produits locaux.

5.4 SCÉNARIO

Un scénario a été établi afin de pouvoir ensuite créer un blueprint basé sur ce dernier. Un homme a choisi de prendre un vol au départ de Sion et à destination de Londres. Il va alors suivre les étapes suivantes : arrivée à l'aéroport, check-in, contrôle de sécurité et embarquement.

Les étapes sont détaillées et illustrées ci-dessous :

Un homme arrive à l'Aéroport de Sion. Il a un vol à 10h30 pour Londres.

Figure 6 : Scénario – Ecran d'affichage des vols

sion airport				
Départs / Departures				
Heure - Date Time - Date	Prévu Expected	Destination Destination	Vol Flight	Remarques Remarks
10:30		LONDRES LHR	LX2550	
15:55		ZURICH	LX2841	
Arrivées / Arrivals				
Heure Time	Prévu Expected	De From	Vol Flight	
09:50		ZURICH	LX2840	
15:05		LONDRES LHR	LX2551	

Source : Données de l'auteur

Il s'adresse aux comptoirs de check-in afin de faire enregistrer son vol et ses bagages.

Figure 7 : Scénario – Check-in



Source : Données de l'auteur

Après le check-in, il patiente dans le hall dans l'attente que le contrôle de sécurité ouvre.

Figure 8 : Scénario – Hall d'attente



Une fois le contrôle de sécurité ouvert, il patiente dans la file d'attente.

Figure 9 : Scénario – Attente pour la présentation des papiers



Source : Données de l'auteur

Son tour arrive, il présente ses papiers ainsi que sa confirmation de vol au personnel.

Figure 10 : Scénario – Contrôle des papiers



Source : Données de l'auteur

Une fois le contrôle des papiers effectué, il passe également le contrôle sécurité et des bagages à main.

Figure 11 : Scénario – Contrôle sécurité



Source : Données de l'auteur

Après le security check, il patiente dans la salle d'embarquement.

Figure 12 : Scénario – Salle d'embarquement



Source : Données de l'auteur

L'embarquement ouvre, il peut désormais rejoindre le tarmac pour prendre son vol.

Figure 13 : Scénario - Embarquement



Source : Données de l'auteur

Le scénario décrit ci-dessus est un exemple type d'un voyageur qui prend son avion à l'aéroport de Sion. Il peut être appliqué pour toutes les destinations au départ de l'aéroport.

Les photos présentées ont été réalisées par l'auteur de ce travail et sont celles des locaux actuels de l'aéroport.

5.5 EXPERIENCE THÉÂTRALE

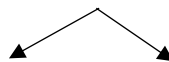
L'expérience théâtrale choisie est la mise en scène du processus d'accueil. Dans un premier temps, le processus a été pensé et créé afin d'être ensuite mis en scène et joué par des acteurs. L'expérience théâtrale se focalise sur ce processus uniquement.

5.5.1 DESCRIPTION DU PROCESSUS

La description du processus est réalisée ci-dessous. Les phrases importantes pour un accueil irréprochable et digne d'un aéroport cinq étoiles sont présentées en gras et italique. Elles sont importantes et doivent ressortir dans le dialogue mis en scène. Les encadrés grisés sont les phrases dites par les voyageurs et ne font donc pas partie du processus des collaborateurs de l'aéroport.



Bonjour et bienvenue à l'aéroport de Sion. ***Que puis-je faire pour vous ?***



Voyageur avec bagage à main

Voyageur avec valise en soute



Bonjour, je souhaiterais m'enregistrer pour mon vol Sion-Londres de 10h30.



Bonjour, je souhaiterais enregistrer ma valise pour mon vol Sion-Londres de 10h30.





Avec plaisir, pourriez-vous me montrer votre carte d'embarquement ?



Avec plaisir, pourriez-vous me montrer votre carte d'embarquement et déposer votre valise sur le tapis ?



C'est parfait, votre enregistrement est effectué. **Est-ce que je peux faire autre chose pour vous ?**

Je vous laisse patienter avant l'ouverture du contrôle de sécurité et **vous remercie d'avoir choisi l'aéroport de Sion pour votre vol.**

5.5.2 MISE EN SCÈNE DU PROCESSUS

Ce processus est ensuite mis en scène afin de vérifier son application et sa pertinence dans un contexte réel.

Ci-dessous, les différentes photos de la représentation théâtrale de ce processus.

Figure 14 : Mise en scène – première vue



Source : Données de l'auteur

Notre voyageuse, Carine, est reçue au comptoir du check-in par Claude, employée de Swiss pour l'aéroport de Sion lors des vols Sion-Londres dans le cadre de la mise en scène du processus d'accueil.

En effet, le processus dicté plus haut est appliqué à la lettre par notre employée Claude lors de l'entretien.

Figure 15 : Mise en scène – deuxième vue



Source : Données de l'auteur

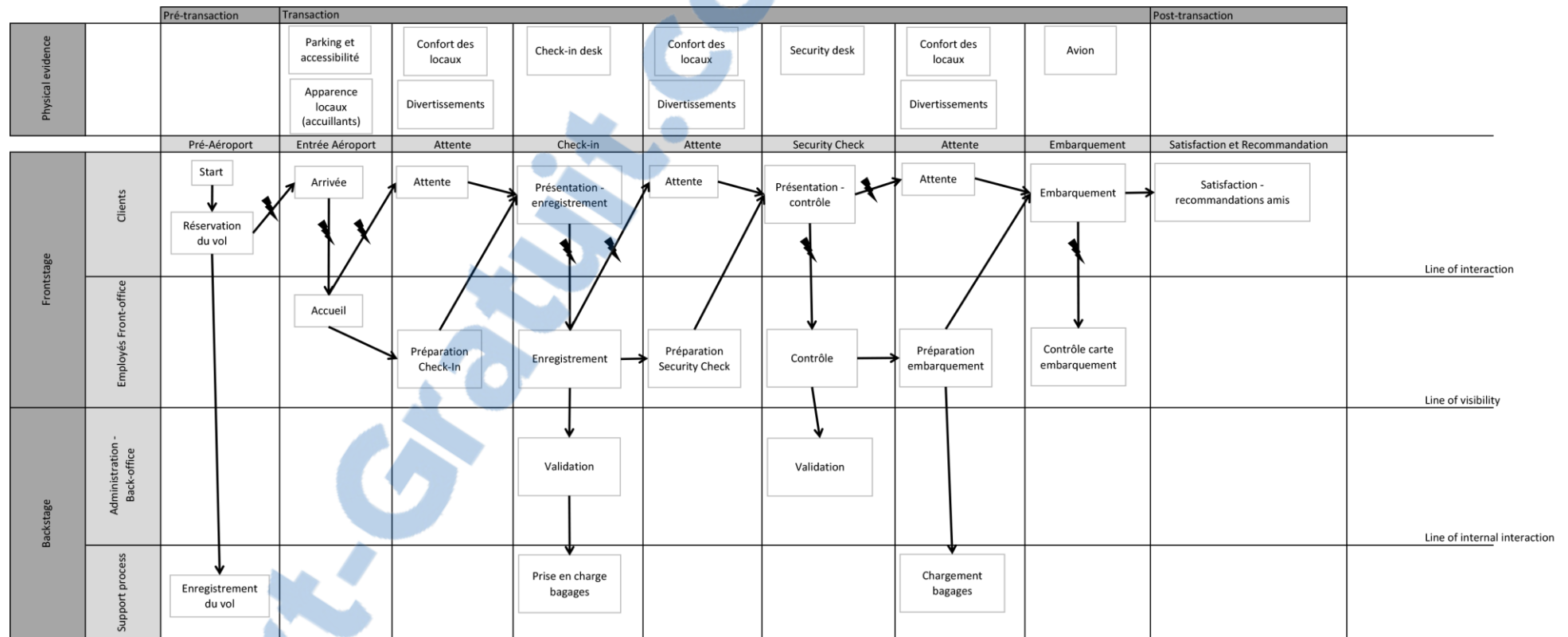
La cliente, Carine, relève ses impressions après cette mise en scène du processus à suivre pour l'accueil optimal d'un client : l'accueil est professionnel et très aimable. Le service est alors très apprécié par Carine.

En effet, une certaine rigueur dans les procédures donne une impression professionnelle de la maîtrise du travail de l'employé. Les termes à utiliser par l'employé sont très polis et aimables. L'employé peut ensuite reformuler ou ajouter ses propres mots lors de la discussion avec son client mais le canevas donné doit être respecté.

5.6 BLUEPRINTS

5.6.1 BLUEPRINT ORIGINAL

Figure 16 : Blueprint original



Source : Données de l'auteur

5.6.1.1 DESCRIPTIF DU BLUEPRINT ORIGINAL

Le blueprint original décrit l'expérience client avec l'aéroport de Sion depuis sa réservation jusqu'à son embarquement. Il s'agit de la situation actuelle du processus. Il est divisé horizontalement par trois phases (pré-transaction, transaction et post-transaction) qui sont ensuite subdivisées en phases identifiées pour ce service. Il est également divisé verticalement par trois axes (évidences physiques, le devant de la scène, et les coulisses) et trois lignes d'interaction (ligne d'interaction, ligne de visibilité et ligne d'interaction interne).

Le blueprint original est décrit ci-dessous. Les perturbations possibles sont identifiées par un éclair noir et seront ensuite améliorées sur un deuxième blueprint, le blueprint amélioré.

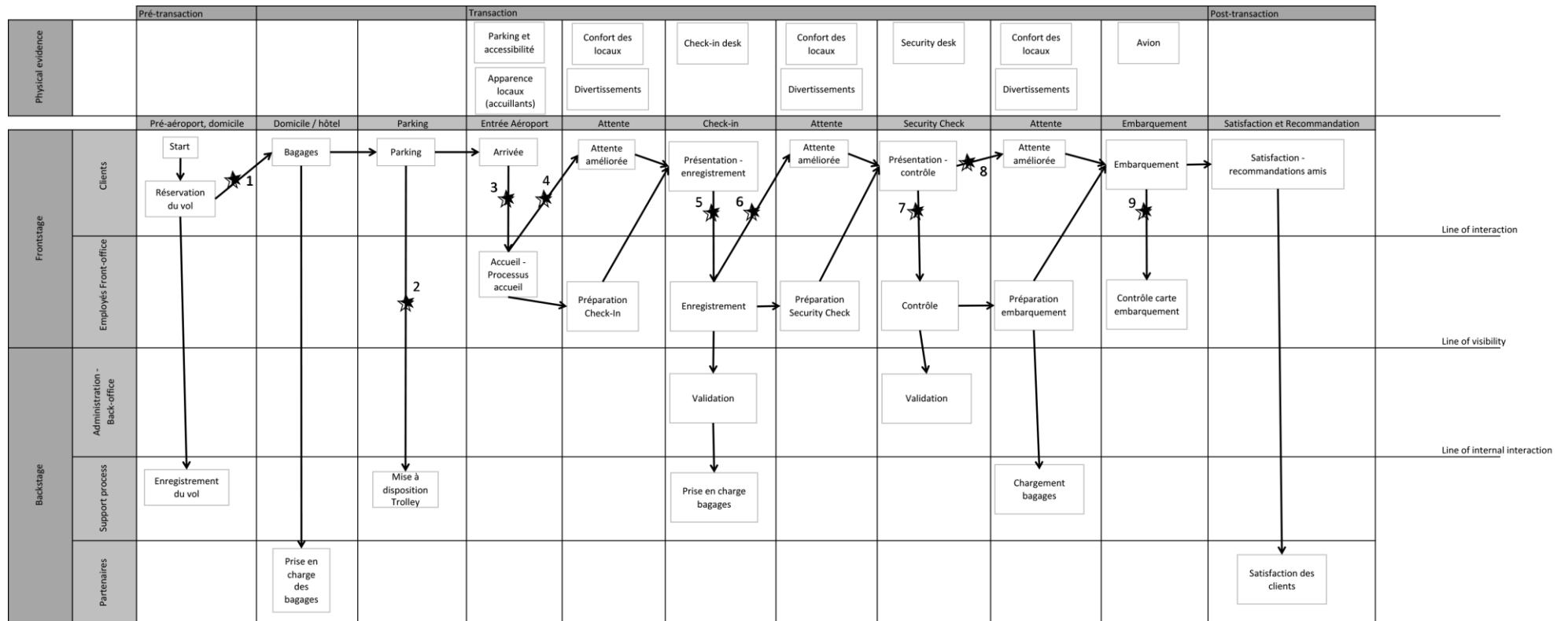
L'expérience client commence par la phase nommée « Pré-aéroport ». En effet, dans un premier temps, le client réserve son vol depuis son domicile. Ensuite, il se rend à l'aéroport de Sion, ce qui correspond à la deuxième phase « Entrée aéroport ». Entre ces deux phases de possibles perturbations à l'expérience client peuvent avoir lieu. Par exemple, l'expérience du parking et de l'accessibilité, la prise en charge des bagages ou encore l'apparence esthétique des locaux peuvent perturber l'expérience positive. Tout comme lors de son accueil à l'aéroport, où le personnel présent peut rendre son expérience moins agréable.

Entre chaque phase de contact client, une phase d'attente est identifiée. Là, l'expérience client peut aussi être négative en fonction du confort des locaux ou encore des divertissements disponibles.

Lors de la phase « Check-in », un nouveau contact client-personnel a lieu. Ici aussi, un mauvais contact client ou un manque de professionnalisme peuvent être les clés d'une expérience désagréable pour le client. C'est également le cas lors de la phase « Security Check » et celle « Embarquement » où l'interaction client-personnel est impliquée.

5.6.2 BLUEPRINT AMÉLIORÉ

Figure 17 : Blueprint amélioré



Source : Données de l'auteur

5.6.2.1 DESCRIPTIF DU BLUEPRINT AMELIORÉ

Le blueprint amélioré décrit l'expérience client avec l'aéroport de Sion depuis sa réservation jusqu'à son embarquement avec les améliorations proposées pour ce service. Il est exactement construit de la même manière que le blueprint initial (phases et axes).

La différence entre le blueprint initial et celui amélioré est que les propositions d'améliorations sont visibles dans le deuxième blueprint.

Les éclairs noirs qui identifiaient précédemment les perturbations possibles sont désormais devenus des étoiles qui représentent les améliorations proposées. Un tableau décrit ci-dessous les différentes étoiles numérotées.

5.6.2.2 EXPLICATIONS DES AMÉLIORATIONS

Le Blueprint amélioré ci-dessus contient des étoiles numérotées où les clés des améliorations sont proposées :

Tableau 4 : Explications des améliorations

	DESCRIPTION	MISE EN PLACE
1	Deux jours avant le vol, le client a la possibilité qu'un partenaire de l'aéroport de Sion prenne sa valise en charge. Ainsi, la valise qui ira en soute ne l'encombrera pas le jour du voyage et le service à la clientèle se verra amélioré.	L'aéroport de Sion établira un partenariat avec les CFF ou avec les services postaux afin que ces derniers prennent en charge les valises au domicile ou à l'hôtel des clients et les transportent jusqu'à l'aéroport de Sion.
2	Lorsque le client parque sa voiture au parking de l'aéroport, des trolleys seront mis à sa disposition afin de faciliter son déplacement jusqu'à l'entrée de l'aéroport.	Achat de trolleys par l'aéroport de Sion afin de les mettre à disposition de leurs clients.
3	Lorsque le client entre dans le hall d'accueil de l'aéroport de Sion, un employé de l'aéroport sera présent pour lui souhaiter la bienvenue.	Présence d'un employé de l'aéroport, libre dans le hall d'accueil.

4 - 6	L'attente du client avant l'ouverture du check-in sera améliorée.	Les améliorations suivantes seront apportées au hall d'accueil : ouverture d'un café, ouverture d'un shop souvenirs avec des produits locaux valaisans, amélioration de la visibilité du kiosk, musique dans le hall, création de différents espaces d'attente (espace lounge, coin lecture...), amélioration de la visibilité des partenaires, écran d'informations
5	Lorsque le client entre dans le hall d'accueil de l'aéroport, un processus d'accueil sera mis en place afin d'améliorer la qualité de l'accueil.	Création d'un processus d'accueil (description ci-dessus dans le point concernant l'expérience théâtrale)
7	Lorsque le contrôle sécurité ouvre, le client patiente dans une file d'attente.	Afin que la file d'attente se passe correctement (pas de disputes d'ordre) des banderoles seront mise en place en serpent pour que le client se présente aux contrôleurs.
8	L'attente du client après le contrôle de sécurité et avant l'embarquement sera améliorée.	Les améliorations suivantes seront apportées à la salle d'embarquement : ouverture d'un café/snack, création de différents espaces d'attente (lounge, lecture, jeux pour enfants...), musique d'ambiance, écrans d'informations.
9	Le client sort de la salle d'embarquement et se présente sur le tarmac.	Les améliorations suivantes seront apportées à l'embarquement du client : si la distance entre l'avion et la salle d'embarquement est grande, un service de navette sera mis en place - s'il pleut, des parapluies seront proposés au client pour son déplacement (articles publicitaires).

Source : Données de l'auteur

6. RECOMMANDATIONS

Ce chapitre présente les différentes propositions d'amélioration faites pour l'aéroport de Sion.

6.1 PRÉSENTATION DES PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION POUR LE HALL D'ACCUEIL DE L'AÉROPORT

Afin de visualiser la mise en place des différentes propositions faites ci-dessus, un projet pilote a été créé. Le projet est divisé en plusieurs thèmes afin de faciliter la description de ces créations :

- L'ouverture d'un shop souvenirs et café
- La création de différents espaces
- L'amélioration de la visibilité des partenaires
- L'amélioration du bureau d'information – le bureau C
- La création d'un processus d'accueil

Ci-dessous un aperçu général de l'aménagement proposé afin d'avoir une meilleure vue d'ensemble des améliorations.

Figure 18 : Vue d'ensemble du hall d'accueil de l'aéroport



Source : Données de l'auteur

Figure 19 : Vue d'ensemble du hall d'accueil de l'aéroport – deuxième vue



Source : Données de l'auteur

6.1.1 OUVERTURE D'UN SHOP SOUVENIRS ET CAFÉ

La première amélioration proposée est l'ouverture d'un magasin de souvenirs et d'un café. Afin de proposer des produits locaux valaisans, un partenariat avec l'entreprise Edelweiss Market pourrait être envisagé. C'est ce qui a été choisi pour la présentation de ce projet car cette entreprise valaisanne accorde une importance particulière aux produits des producteurs locaux. Le magasin est placé dès l'entrée dans le hall de l'aéroport, à la place du comptoir d'accueil existant qui n'est pas utilisé. Le comptoir actuel accueille quelques brochures éparpillées et n'a plus sa fonction première de comptoir d'informations. Il est alors supprimé pour laisser place au magasin Edelweiss Market.

Il n'est également pas possible en termes de place disponible d'organiser l'aménagement d'un café. L'aéroport dispose déjà d'un restaurant où les voyageurs peuvent s'y rendre aisément. Des cafés ou thés et des boissons fraîches seront alors également vendues par le magasin afin de faciliter la mise en place de ce petit espace café. Les clients pourront alors profiter de savourer leurs boissons dans les espaces aménagés décrits au point suivant.

Figure 20 : Magasin de produits locaux et café



Source : Données de l'auteur

6.1.2 CRÉATION DE DIFFÉRENTS ESPACES

Différents espaces sont créés afin que le voyageur puisse trouver celui qui lui convient au mieux. Cinq espaces sont disponibles : un ilot central divisé en quatre espaces distincts et un espace isolé.

Figure 21 : Ilot central du hall d'accueil



Source : Données de l'auteur

L'îlot présenté par la photographie ci-dessus comprend quatre espaces. Deux espaces avec des sièges d'attente pour les voyageurs qui patientent avant leur check-in. Un espace canapé plus confortable pour les voyageurs qui attendent plus longtemps ou qui souhaitent davantage de confort. Un dernier espace, l'espace consommation, avec des tables hautes pour les personnes qui consomment les produits du magasin tels qu'un café, une boisson ou une petite collation.

Les matériaux utilisés sont des matériaux haut de gamme. Ils sont en cuir, une matière très présente dans les business lounges ou les espaces de luxe.

Figure 22 : Espace d'attente



Source : Données de l'auteur

Figure 23 : Deuxième espace d'attente



Source : Données de l'auteur

Figure 24 : Espace d'attente confort



Source : Données de l'auteur

Figure 25 : Deuxième espace d'attente confort isolé



Source : Données de l'auteur

Figure 26 : Espace consommation



Source : Données de l'auteur

6.1.3 AMÉLIORATION DE LA VISIBILITÉ DES PARTENAIRES

La visibilité des partenaires a été complètement repensée. En effet, l'ancienne configuration faisait penser à d'anciens guichets de gare. Avec cette nouvelle implémentation, les guichets sont totalement ouverts et intégrés à l'espace d'attente du hall de l'aéroport. L'interaction entre les partenaires et leurs clients est également facilitée car il n'y a plus de barrières aménagées entre les interlocuteurs.

Chaque partenaire dispose d'une étagère, afin d'y exposer ses brochures, et d'un écran (où est affiché le logo du partenaire sur les plans ci-dessous) pour y présenter des vidéos des prestations qu'il propose. Chacun a également à disposition une table ronde et un ordinateur portable afin de rencontrer et conseiller au mieux ses potentiels clients.

Figure 27 : Espace partenaires



Source : Données de l'auteur

Figure 28 : Espace partenaires - deuxième vue



Source : Données de l'auteur

Figure 29 : Espace partenaires – troisième vue



Source : Données de l'auteur



6.1.4 AMÉLIORATION DU BUREAU D'INFORMATION – LE BUREAU C

Le bureau C, bureau d'information, de l'aéroport de Sion a subi récemment des rénovations et un rafraîchissement du mobilier.

Deux problématiques ont été identifiées lors des entretiens par rapport à l'aménagement de ce bureau. La première concerne le fait que les employés font face à deux types de clientèle, les voyageurs et les équipages qui utilisent les services de ce bureau. Ces deux types de clients se présentent au même guichet d'accueil. La deuxième problématique est que le bureau d'information n'est pas visible pour les visiteurs de l'aéroport. En effet, il est caché près de la douane et les affichages pour orienter les visiteurs ne sont également que peu visibles.

L'amélioration proposée est donc d'ouvrir un guichet pour les voyageurs donnant sur le hall d'attente de l'aéroport, à côté du check-in, afin de le rendre plus visible et fonctionnel. L'ouverture existante restera et sera utilisée uniquement par les équipages de l'aéroport. Ainsi, les deux flux d'utilisateurs seront séparés.

La vue nécessaire sur la piste de vol et le mobilier en place restent inchangés.

Figure 30 : Bureau C – bureau d'informations



Source : Données de l'auteur

Figure 31 : Bureau C – bureau d'informations – deuxième vue



Source : Données de l'auteur

6.1.5 AJOUT D'UNE BORNE INTERACTIVE

Une nouveauté proposée concerne l'ajout d'une borne interactive dans le hall d'attente des voyageurs, près de l'entrée des toilettes. C'est un divertissement supplémentaire pour les utilisateurs de l'aéroport. Cette borne propose une découverte de divers lieux valaisans par une carte interactive illustrée par des photos, une présentation des attraits touristiques (hôtels, restaurants, activités...), un agenda des événements de la région, l'envoi de cartes postales...

Cette borne permet donc aux visiteurs d'obtenir toutes les informations sur la région, de la même manière que s'ils se rendaient dans un office de tourisme.

Figure 32 : Borne interactive



Source : Données de l'auteur

CONCLUSION

« Il n'y a qu'un patron : le client. Et il peut licencier tout le personnel, depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. »

Sam Walton

Cette citation montre l'importance que chaque entreprise doit accorder à ses clients. En effet, le client doit être au centre de toutes les décisions.

Le sujet principal de cette étude est une proposition de l'amélioration de l'expérience client de l'aéroport de Sion dans le hall d'accueil. En effet, par le Service Design et les outils que cette thématique offre, le client est au centre des réflexions. Avec les études qualitatives comme point de départ, c'est sur lui que toute l'enquête a été focalisée afin d'aboutir à un projet pilote optimal.

Principaux résultats

Les principaux résultats de cette étude ressortent tout d'abord par l'analyse des entretiens qualitatifs et de l'immersion. En effet, la synthèse par thèmes des entretiens appuie ces premiers résultats. Ensuite, par le scénario et l'expérience théâtrale, les différents processus clients sont testés, améliorés et validés. Puis, les blueprints viennent compléter cette étude afin d'apporter les derniers résultats de cette recherche. Le blueprint et ses propositions d'améliorations sont les derniers éléments de résultats avant les recommandations où le projet pilote est réalisé.

Tous ces résultats mis en évidence par les différents outils du Service Design montrent que le hall d'accueil de l'aéroport de Sion a besoin d'un rafraîchissement que ce soit en termes de mobiliers et d'agencement qu'en termes de processus et d'expérience clients.

Recommandations

Les recommandations de ce travail se traduisent par l'aboutissement de l'étude sur un projet pilote qui propose des améliorations aux infrastructures existantes. Cette simulation 3D montre la mise en place de toutes les propositions qui ressortent de la démarche de Service Design utilisée.

Une proposition d'amélioration est formulée pour chaque point ressortis dans les recommandations. C'est dans ce point du travail que l'on retrouve les propositions suivantes décrites et représentées en 3D : l'ouverture d'un shop souvenirs et café, la création de différents espaces, l'amélioration de la visibilité des partenaires, l'amélioration du bureau d'information et l'ajout d'une borne interactive.

Limites du travail

Ce travail a plusieurs limites. La première limite est qu'elle s'adresse uniquement à l'étude du hall d'accueil de l'aéroport de Sion et non à l'intégralité de ses locaux. En effet, seule cette zone restreinte a été la cible du projet final 3D. L'enquête réalisée a également uniquement été faite avec les voyageurs des vols Sion-Londres de février 2017. Elle n'a pas été élargie à tous les voyageurs de l'aéroport. Il s'en suit de même pour les collaborateurs où seuls ceux qui travaillent au bureau d'information C ont été interrogés.

La deuxième limite de ce travail est que l'enquête qualitative a été réalisée en février 2017 lors des vols tests de la compagnie aérienne Swiss. Le rendu de ce travail est le 14 août 2017. Pendant ce laps de temps de quelques mois, l'aéroport de Sion a connu et connaît encore de nombreuses évolutions et perspectives d'améliorations. Par exemple, un réaménagement du hall d'accueil et des locaux de l'aéroport a également été repensé en avril par la direction de l'aéroport. Ce travail pourra donc apporter un complément d'enquête sur les avis clients et également quelques idées de réaménagement.

Perspectives de recherches ultérieures

Les perspectives de recherches ultérieures sont importantes car l'aéroport de Sion est en continuelle progression. Plusieurs études pourraient être envisagées :

- Une étude globale de rafraîchissement de tout le bâtiment
- Une étude clientèle sur les besoins de tous les flux clients présents à l'aéroport (par exemple tous les vols à destination de Sion pendant une période définie de plusieurs mois)
- Une étude sur les flux clients afin de bien pouvoir les distinguer et les séparer
-

Ce travail est également un des premiers travaux de la HES-SO Valais/Wallis en partenariat avec l'aéroport de Sion. Il trouverait pleinement sa raison d'être s'il pouvait déboucher sur de futures collaborations avec l'aéroport.

REFERENCES

- Aéroport de Sion. (2016, Octobre). Bienvenue à l'aéroport de Sion. Sion.
- Aéroport de Sion. (2017). *Chiffres et cartes*. Récupéré sur Sion airport: <https://www.aeroport-sion.ch/chiffres-et-cartes/>
- Aéroport de Sion. (2017). *Historique*. Récupéré sur Sion airport: <https://www.aeroport-sion.ch/a-propos-de-nous/#historique>
- Boisset, R. (2017). Le premier appareil de la liaison Swiss Londres-Sion a atterri sur le tarmac sédunois . *Le Nouvelliste*.
- DR. (2017). Powdair desservira huit destinations cet hiver à partir de l'aéroport de Sion. *Le Nouvelliste*.
- DV. (2017). Journée record pour l'aéroport de Sion samedi. *Le Nouvelliste*.
- Marc Stickdorn, J. S.-a. (2011). *This is service design thinking*. New Jersey: Wiley.
- Maret, H. (2017). Sion : sept nouvelles destinations pour l'aéroport ? *Le Nouvelliste*.
- Maret, H. (2017). Swiss va à nouveau desservir la ligne reliant Sion à Londres. *Le Nouvelliste*.
- Moritz, S. (2005). What is Service Design ?
- Torti, M. (2017). Ce qu'il manque à l'aéroport de Sion pour qu'il prenne son envol. *Le Nouvelliste*.

ANNEXE I : RETRANSCRIPTION DES ENTRETIENS QUALITATIFS

1. QUESTIONNAIRE QUALITATIF DES PASSAGERS

1.1. N° ENTRETIEN : 1

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (Locaux, personnel...)

Le personnel est très accueillant et aimable. L'aéroport est très petit. Avantage car c'est plus convivial.

L'enregistrement en ligne n'a pas fonctionné, mais heureusement que sur place, le personnel a pu le faire. Perte par contre de temps inutile.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ? (Affichage, panneaux, inscriptions...)

Non, les affichages ne sont pas faciles. Il manque des inscriptions afin de s'orienter mieux. Par exemple des petits pieds au sol... Pour l'instant un seul vol à la fois donc c'est facile de trouver le check-in.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Il y a énormément de petites choses partout. Beaucoup trop de présentoirs. On ne sait plus où regarder. On ne trouve pas les informations importantes.

Il faudrait épurer un peu le style.

Les plantes vertes présentes ne sont pas soignées.

Il manque des transports en commun jusqu'à et depuis l'aéroport de Sion jusqu'à la gare de Sion (navette...).

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Oui, la proximité avec les stations de ski du Valais est très intéressante.

1.2. N° ENTRETIEN : 2

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'accueil a été parfait. Nous avons pu profiter de prendre un hélicoptère ensuite pour Zermatt. L'expérience était incroyable.

L'aéroport est petit et très familiale.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Oui, comme il n'y avait que les passagers de notre vol, ça a été très facile de nous orienter.

Les personnes de la compagnie étaient présentes pour nous orienter.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous souhaiterions davantage de vols depuis Londres car nous aimons venir skier en Valais.

Nous passons la plupart de nos hivers en Valais.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

C'est déjà fait. Nous en avons beaucoup parlé à nos amis. Nous attendons donc tous les prochains vols.

1.3.N° ENTRETIEN : 3

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'aéroport de Sion est très petit. C'est très facile d'accès et je n'ai pas besoin de m'y rendre 2h à l'avance comme dans d'autres aéroports.

Nous avons pris un taxi jusqu'à Zermatt, qui nous a coûté beaucoup plus cher que le billet d'avion !

Les locaux sont simples mais pas très modernes.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Oui, c'est petit et donc facile de s'y retrouver. Il n'y a pas beaucoup d'autres choix car les check-in sont visibles dès l'entrée.

L'aéroport est également très propre.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Je rendrai les transports en taxi moins chers ! C'est la folie en Suisse !

Autrement, il y a déjà tout ce dont j'ai besoin dans cet aéroport. J'aime son côté petit et accessible.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, ainsi je n'ai pas besoin d'aller à Genève et ensuite payer encore pour un taxi !

L'accès aux stations de ski est beaucoup plus rapide et facile grâce à l'aéroport de Sion.

1.4.N° ENTRETIEN : 4

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Les locaux ne sont pas modernes, mais c'est correct.

Le personnel est très aimable et accueillant.

Mon fils vit à Londres et je suis très contente de pouvoir profiter du vol Sion-Londres pour aller lui rendre visite. C'est tellement pratique pour moi.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

L'accès à l'aéroport est très facile !

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Rien, je ne changerai rien au niveau de l'aéroport.

Je souhaiterais avoir par contre davantage de vol les week-ends pour Londres, les samedis et dimanches.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, je l'ai déjà recommandé à beaucoup d'amis qui viennent très souvent skier en Valais comme moi.

Nous nous rendons toujours à Grimentz. Heureusement, une connaissance vient me chercher à l'aéroport car depuis l'aéroport de Sion, on ne sait pas vraiment comment nous rendre à Grimentz sans prendre un taxi qui coûte très cher !

1.5.N° ENTRETIEN : 5

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'accueil est bon. C'est familial et convivial.

Les locaux sont corrects mais vieux.

Le personnel est très sympathique.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Le check-in est très rapide et facile. Les bornes de check-in sont directes présentes dans la zone d'accueil. On ne peut pas les louper !

Pour le reste, nous avons suivi les instructions des personnes présentes pour nous orienter. Nous n'avons même pas pris le temps de lire les panneaux. Il y en a beaucoup et on ne les comprend pas très bien. Suivre la personne présente était beaucoup plus facile pour nous.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous aimerions voir une petite restauration sur place pour l'attente. Lorsque nous patientons ici, il n'y a aucun divertissement à part les brochures présentes. Même pas une fontaine à eau pour prendre un petit verre d'eau.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, nous l'avons déjà recommandé à nos amis qui viennent skier en Valais.

Nous aimons sa proximité avec les stations de ski. C'est beaucoup plus pratique que l'aéroport de Genève.

1.6. N° ENTRETIEN : 6

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Il y a beaucoup d'espace disponible.

J'apprécie également le fait qu'il y ait beaucoup moins de monde que dans les grands aéroports. Ce qui rend l'aéroport de Sion familial, sympathique et convivial.

L'aéroport est également très propre.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Comme l'aéroport est petit, il est très facile de m'orienter.

Le personnel présent nous oriente. Bon, c'est très facile, il n'y a uniquement qu'un vol aller.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Je souhaiterais qu'il soit plus grand.

Il manque également un petit café dans le hall d'attente ou un comptoir afin de pouvoir acheter quelques produits locaux avant de reprendre l'avion.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, il nous évite de prendre encore le train depuis Genève pour venir skier à Crans-Montana.

De ce fait, il est beaucoup plus facile et rapide pour nous de nous rendre à Crans-Montana depuis l'aéroport de Sion.

Le trajet est également très agréable : la vue est époustouflante.

J'ai également déjà recommandé cet aéroport à beaucoup d'amis qui aiment aussi venir skier en Valais.

1.7.N° ENTRETIEN : 7

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'accueil est agréable. Le personnel est sympathique et disponible pour nous informer au mieux.

Les locaux sont vieux. Un petit rafraichissement s'imposerait.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Oui, très facile de trouver les check-in. L'aéroport est tout petit, il est donc facile de s'orienter.

Il n'y a qu'un seul vol aller aujourd'hui, c'est donc facile de suivre les gens pour l'embarquement.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Il manque des sièges à disposition dans la salle d'attente d'embarquement.

Il faudrait également ajouter un petit café dans la zone d'attente. Il y a un restaurant à proximité, mais nous souhaiterions un petit café disponible ici.

Il manque également un magasin de produits locaux valaisans. Nous aimerions bien ramener quelques produits locaux à Londres.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, nous l'avons déjà conseillé à tous nos amis. Nous aimons sa proximité avec les stations de ski.

Il faudrait d'ailleurs davantage de vols, tous les week-ends d'hiver.

1.8.N° ENTRETIEN : 8

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Nous n'avons aucune remarque à faire sur l'aéroport de Sion. Le personnel est très accueillant et sympathique.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous rajouterions peut-être un petit café. Bien qu'il y ait le restaurant plus loin.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

C'est très facile de trouver les check-in à l'accueil. On les voit tout de suite en rentrant.

Nous n'avons pas vraiment regardé les panneaux, car les personnes présentes nous orientaient facilement.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

C'est très proche d'Anzère où nous aimons nous rendre chaque année pour aller skier.

Nous habitons proche de l'aéroport de Londres. C'est donc génial d'être sur les pistes de ski en quelques heures.

1.9. N° ENTRETIEN : 9

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Le personnel est accueillant.

Les toilettes n'étaient pas très propres quand nous sommes arrivés. Mais l'aéroport est toutefois très propre dans le hall d'attente.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Notre orientation est facile. Les gens qui sont là pour nous accueillir nous orientent très bien.

A l'arrivée, nous avons reçus un sac Valais. Nous avons adoré ! Il y avait une bouteille de vin et quelques produits locaux.

Lors de notre arrivée, la récupération des bagages a été très vite. C'était rapide.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Rien, nous aimons son côté petit et convivial.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Absolument, nous aimons venir en Valais passer nos vacances d'hiver. Cette année nous allons à Crans-Montana. La distance aéroport-station de ski est très petite. Nous sommes à 30 minutes en voiture de l'aéroport de Sion. C'est génial.

1.10. N° ENTRETIEN : 10

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Rien à redire. Personnel très accueillant et sympathique.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Nous nous sommes orientés par les personnes présentes et nous n'avons même pas remarqué les panneaux de signalisation.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous aimerions une petite restauration ici dans la zone d'attente.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Nous aimons venir skier en Valais et les vols que propose l'aéroport en février sont géniaux. On est très rapidement dans notre station préférée à Nendaz. Nous en parlons à tous les amis qui nous demandent où nous allons skier.

1.11. N° ENTRETIEN : 11

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'accueil est super. Le personnel est très agréable et sympathique.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Nous ne regardons même pas les signalisations pour les passagers. Le personnel est présent pour nous orienter. Nous apprécions cette ambiance chaleureuse et conviviale.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Le tapis pour recevoir nos valises est trop petit. Les valises tombent et nous ne les voyons pas.

L'attente à l'arrivée est trop longue. Il n'y a qu'un seul homme qui vérifie les passeports. 30minutes d'attente pour un si petit aéroport, c'est inadmissible.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Nous avons déjà recommandé cet aéroport à beaucoup de nos amis. Il manque encore davantage de vols les week-ends et les vacances scolaires.

1.12. N° ENTRETIEN : 12

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Les locaux sont vieux et démodés. La couleur rouge présente est trop agressive.

Le personnel est disponible et accueillant.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Oui, c'est très facile car le personnel nous oriente.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Je voudrai plus de vols les week-ends.

Je mettrai également une slackline d'attente comme dans les parcs d'attraction à l'arrivée car les gens se poussent et dépassent pour aller présenter leur passeport.

Il n'y a d'ailleurs qu'un seul contrôleur de passeport, ce qui prend beaucoup trop de temps pour un si petit aéroport.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

J'ai également déjà recommandé cet aéroport à mes connaissances. C'est beaucoup plus pratique que Genève. A Genève, je dois encore prendre un train pour le Valais et les trains coûtent trop chers en Suisse ! J'ai par contre ensuite appelé un taxi pour me rendre à Verbier. Ce qui m'a coûté encore plus cher que mon billet d'avion ! Les prix en Suisse sont exorbitants.

1.13. N° ENTRETIEN : 13

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

L'aéroport est très petit et chaleureux. Les gens présents sont sympathiques et professionnels. L'atterrissage a été parfaitement bien réalisé.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Nous n'avons même pas pris le temps de lire les affichages car le personnel présent était disponible pour nous orienter.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Il faudrait plus de vols les week-ends et pendant l'hiver.

Nous avons également de la famille en Valais et c'est pour cela que nous souhaiterions pouvoir y venir plus souvent grâce à ces vols.

Il faudrait également plus de contrôleurs à l'arrivée. Nous avons attendu beaucoup trop longtemps pour passer la douane avec notre passeport. Une seule personne ne suffit pas.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

L'aéroport de Sion est très pratique car il est proche de Zermatt. Nous n'avons pas besoin de prendre le train depuis Genève. Par contre, le taxi de Sion à Zermatt est trop cher !

1.14. N° ENTRETIEN : 14

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Le personnel est accueillant. Les locaux sont démodés et vieux.

Les plantes sont mal entretenues et la couleur rouge dominante est affreuse.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Oui, le personnel de l'aéroport est présent pour nous renseigner.

Sinon, nous ne voyons pas très bien les panneaux. Ce n'est pas clair où nous devons nous rendre. Mais comme l'aéroport est petit, nous suivons les autres personnes.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous aimerions encore plus de vols.

Par exemple, des vols les week-ends ou pendant les vacances scolaires.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Bien sûr, nous avons déjà conseillé cet aéroport à nos amis et famille. Malheureusement il n'y a pas encore d'autres vols prévus. Ils espèrent pouvoir en bénéficier l'hiver prochain pour venir skier en Valais.

1.15. N° ENTRETIEN : 15

- 1) Comment trouvez-vous l'accueil lorsque vous débarquez à Sion ?
Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ?
(Locaux, personnel...)

Je mettrai la note de 10 sur 10.

Le personnel à l'accueil était top. Le check-in était très rapide. Je suis arrivée avec ma valise, j'ai ensuite eu le temps d'aller prendre un café et d'embarquer rapidement.

- 2) Est-ce qu'il est facile pour vous de vous orienter dans cet Aéroport ?
(Affichage, panneaux, inscriptions...)

Très facile car le personnel de l'aéroport était présent pour m'informer. Je n'ai même pas pris la peine de lire les panneaux disponibles.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que votre accueil soit parfait ?

Nous étions que quelques personnes à embarquer. C'est génial. Je ne changerai rien quant à la taille de l'aéroport car j'aime son côté petit et pratique.

- 4) Conseilleriez-vous l'Aéroport de Sion à d'autres personnes ?
Pourquoi ?

Oui, car la proximité de la maison est pratique. En quelques minutes j'embarque pour Londres.

J'ai déjà programmé mon prochain vol pour Palma cet été. Je me réjouis !

J'ai également choisi cette destination uniquement car elle est au départ de Sion.

2. QUESTIONNAIRE QUALITATIF DU PERSONNEL DE L'AÉROPORT DE SION

2.1. N° ENTRETIEN : 1

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

Je commence ma journée par saluer le personnel qui travaille à l'aéroport de Sion.

Ensuite, je regarde les prévisions de la journée, les ressources à disposition et je prends la température du programme de la journée.

Ensuite, je consulte ma boîte email afin de voir les informations du jour. Je fais également un peu d'administratif afin d'être toujours à jour.

Et finalement j'ai toujours une vue d'ensemble sur toutes les activités de l'aéroport de Sion.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

L'accueil qu'on appelle l'aérogare dans le jargon de l'aviation, a été conçu en 1989. A l'époque les avions n'avaient qu'une cinquantaine de places. C'est pour cela que le hall de gare est tout petit. Aujourd'hui, les avions sont plus grands et nous avons également plus de passagers (+ de 150 passagers). Il y a donc un projet d'agrandissement en cours afin de répondre à la demande actuelle de places.

L'esthétique des locaux est également vieillotte. Elle date des années 1990. Il faudrait rafraîchir les locaux et les rendre plus conviviales. Il faudrait créer quelques coins plus cosy pour 4-5 personnes par exemple.

Le site internet est également entièrement relooké. Nous avons adapté son apparence et ses fonctionnalités. Il est moderne et pratique.

Les partenaires ne sont pas mis en valeur avec la configuration actuelle. Il faudrait leur créer des îlots afin qu'ils soient plus proches de leurs clients.

- 3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

Le kiosk est à améliorer. Il faudrait le rendre plus ouvert et accessible. L'aérer un peu et le rendre vivant. Des produits locaux pourraient également y trouver leurs places.

La salle d'embarquement est trop petite (120 places). Les chaises sont en rangées ce qui n'est pas très convivial. Il y fait également beaucoup trop chaud en été.

Dans la salle d'embarquement, il manquerait un DutyFree ou encore un petit café pour la restauration (café, boissons...).

- 4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

J'ai une vue optimale. Mes conditions de travail sont chouettes. J'ai également l'appui des autorités qui soutiennent toutes mes démarches ce que j'apprécie énormément.

J'aimerais également réussir à impliquer tous les acteurs du tourisme afin de pouvoir optimiser la capacité de l'aéroport.

- 5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Oui, évidemment.

Nous avons encore beaucoup de marketing à faire pour les business jet. Par exemple, nous faire connaître sur la Riviera vaudoise. Car pour les personnes qui se rendent à Montreux, il est également pratique d'atterrir à Sion.

Il faudrait également créer des packages en sachant où vont les gens afin de pouvoir inclure les transports dans ces prix tout compris.

- 6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

Concernant l'aérogare, une revue est en cours et c'est également une évidence qu'il soit remis au goût du jour. Il est important de le rendre plus convivial.

J'aimerais bien pouvoir y inclure une ambiance typique Valais. Par exemple où l'expérience du chalet est encore présente jusqu'à l'aéroport en utilisant des matériaux tels que le bois, ... Je souhaite garder l'expérience vacances en Valais jusqu'au vol.

2.2. N° ENTRETIEN : 2

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

Mon travail a deux fonctions. La première est le service de vol et de la clientèle. Nous nous occupons de tout : pilotes, clients, aviations générales, météo, taxes et carburants. La deuxième fonction est administrative.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

L'aéroport date depuis longtemps. Le mobilier est ancien.

Les partenaires ont des guichets dans le hall central. Ces guichets ne sont pas beaux et pas fonctionnels.

Les visiteurs ne trouvent pas facilement le guichet d'informations. Ils se rendent systématiquement auprès d'un de nos partenaires, souvent c'est auprès d'Air-Glacières. Nous sommes un peu cachés malheureusement. La signalisation pour nous trouver n'est pas bonne. Peut-être, il faudrait mettre des petits pas au sol autocollants pour orienter les gens.

L'idéal serait d'avoir une ouverture directe sur le hall d'entrée de l'aéroport.

3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

Je rajouterai un petit service de restauration dans le hall d'entrée et également un kiosk avec davantage de produits locaux. Il faudrait aussi agrandir le tout avec qu'il y ait plus d'espace et de place.

C'est un vieux bâtiment qui date et il n'est malheureusement pas adapté aujourd'hui à l'aviation commerciale.

4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

Je travaille à la salle d'information (bureau C). Il n'y a pas de ventilation ! C'est affreux car nous travaillons avec une vingtaine d'ordinateurs allumés. Nous ne pouvons également pas ouvrir les fenêtres ! C'est vraiment problématique car c'est étouffant et nous avons régulièrement mal à la tête.

5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Il est petit et convivial. Les voyageurs ont moins de stress dans leur voyage. Ils n'ont pas le stress de passer les contrôles de sécurité. L'embarquement à Sion se fait en 30 minutes-

Le parking est également pas très cher, ce qui est un vrai atout.

6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

Il faudrait impérativement agrandir les locaux.

La couleur rouge présente dans le hall est affreuse ! C'est d'époque et il serait temps de rénover tout cela.

2.3.N° ENTRETIEN : 3

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

J'arrive et je fais un contrôle général. Je prends le courrier, regarde le plan des vols du jour, affiche les vols aux tableaux, et je m'occupe des téléphones durant la journée.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

Notre bureau C est difficile à trouver. Les gens ne s'adressent pas directement chez nous pour les informations. Il y a beaucoup de choses et d'informations visibles dans le hall. On ne sait plus où regarder et donner de la tête.

Le style est vieillot et mériterait un bon rafraichissement.

3) Si vous aviez une baguette magique, qu'améliorerez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

Il faudrait impérativement avoir des indications pour trouver le bureau d'information.

Nous sommes au bout du couloir et les clients n'osent pas venir vers notre bureau car il voit les panneaux « Police », « Schengen »...

Je rajouterai également un distributeur d'eau ou de boissons ainsi qu'un petit espace de restauration (café...).

4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

J'aime travailler dans cet environnement. La vue sur la piste est magnifique depuis mon bureau.

5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Oui, la proximité avec les stations de ski est appréciée. Il est petit et convivial.

6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

J'ouvrirai l'accueil sur le hall. C'est impératif pour rendre le guichet d'informations plus accessible.

2.4. N° ENTRETIEN : 4

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

Mon travail consiste en deux fonctions : une fonction opérationnelle et une fonction administrative. Dans l'opérationnelle, je prends connaissance des vols et des informations spéciales. Je consulte mes emails et chaque 30 minutes j'informe pour la météo. Concernant les avions, je traite également les taxes et les carburants. Nous sommes le point central pour toutes les demandes qui concernent l'aéroport.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

La zone d'entrée n'est plus adaptée actuellement. Elle ne permet aucune possibilité d'extension.

La zone de check-in est géniale car elle offre un check-in rapide.

L'espace de rencontre (sièges, attente...) est à améliorer afin qu'on s'y sente mieux et qu'on ait envie d'y rester.

Notre bureau C est caché et les visiteurs ne le trouvent pas facilement. Normalement un bureau d'information doit être visible depuis le hall d'entrée d'un aéroport !

Le problème est qu'on doit avoir obligatoirement une vue sur la piste. L'idée serait de l'ouvrir sur le hall également.

3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

En premier, la visibilité de notre bureau C d'informations. Deuxièmement, la capacité d'accueil en agrandissant les locaux.

Le flux des passagers est également à repenser totalement (arrivée/départ).

Finalement, il faudrait moderniser les bureaux et les locaux.

- 4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

Notre bureau a été refait à neuf récemment. Le mobilier de ce dernier est donc top. C'est agréable de travailler dans cet environnement.

La ventilation est le problème majeur de cette pièce. Nous ne pouvons pas ouvrir les fenêtres et il y a beaucoup trop d'outils informatiques qui fonctionnent.

J'ai souvent mal à la tête dans cette pièce.

Le soleil tape directement sur la baie vitrée qui donne sur la piste. Il faudrait pouvoir baisser un tout petit peu un store tout en gardant la visibilité ou alors mettre un petit avant-toit.

- 5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

La proximité est appréciée. Le parking est très peu cher. C'est CHF 20.- la semaine pour parquer la voiture. En comparaison, une semaine à Genève coûte environ CHF 200.-

Il y a également davantage de destinations à venir. C'est pourquoi cet aéroport devrait être privilégié.

- 6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

J'aimerais augmenter la capacité afin de pouvoir accueillir davantage de passagers.

Le hall et la décoration sont trop sombres. Il faudrait rafraîchir et moderniser le tout.

La couleur rouge présente est également très violente et agressive.

2.5. N° ENTRETIEN : 5

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

J'ai deux fonctions dans mon travail. La première est le bureau C AIS où je regarde les plans de vol, consulte les emails, fournis toutes les informations de l'aéroport...

La deuxième fonction est administrative.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

Le hall manque d'espace. Il faudrait agrandir les locaux.

Il faudrait également bien différencier deux zones distinctes : la zone d'arrivée et la zone de départ au niveau du flux de passagers.

Les guichets des partenaires ne sont pas non plus optimaux. Ils sont peu conviviaux et chaleureux. On n'a pas envie d'y entrer pour discuter.

Par exemple il faudrait les trier en fonction des flux de passagers : mettre le bureau de location des voitures avec le flux d'arrivée des passagers. Vraiment bien différencier ces deux zones.

Notre bureau C : il faudrait l'agrandir également et s'occuper du problème de ventilation. Il y a beaucoup d'ordinateurs et c'est nocif pour nous d'y être en contact tous les jours.

3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

Je changerai la localisation du bureau C. Nous sommes difficiles à trouver et la signalisation n'est pas optimale. Divers panneaux entravent le chemin qui mène jusqu'à notre bureau.

Il faudrait également faire deux guichets : un guichet pour les pilotes et un autre pour les clients.

Par exemple : le guichet client donnerait sur le hall d'entrée alors que le guichet pilote serait plus caché afin de garantir une certaine discrétion et la concentration des pilotes.

- 4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

La ventilation est à améliorer !

Notre bureau a déjà été rénové, le mobilier est donc optimal.

Nos méthodes de travail sont encore anciennes et vieilles. Elles datent depuis plus de 15 ans. Il faudrait les remettre au goût du jour.

Il faudrait également qu'on ait des programmes informatiques plus récents.

- 5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

Oui, il est facile d'accès et plus convivial que les grands aéroports.

Tout est plus rapide : la procédure pour les pilotes et celle pour les passagers.

L'ambiance est plus décontractée pour embarquer à bord d'un avion.

- 6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

S'il vous plait, faites quelque chose pour la ventilation dans notre bureau. Je suis trop content de pouvoir aller voir la météo chaque 30 minutes et sortir prendre l'air sur le tarmac.

2.6.N° ENTRETIEN : 6

1) Racontez-moi votre journée type ou une interaction avec un client ?

Mes horaires dépendent de la saison. En hiver, je commence à 7h15 et l'été je commence plus tôt à 6h30 et fini aux environs des 20h. Je travaille sur la piste pour la sécurité via le service des pompiers. Nous nous occupons de tout à l'aéroport de Sion.

2) Comment trouvez-vous la zone d'entrée/d'accueil de l'aéroport de Sion ? Qu'est-ce qui vous plaît / déplaît ? (locaux, mobilier, décoration...)

Elle s'est déjà pas mal améliorée ces dernières années.

Il faudrait également avoir davantage de places afin d'accueillir plus de voyageurs. Aujourd'hui 20-30 personnes c'est ok mais les locaux ne permettent pas davantage de fréquentation.

L'aéroport a une dimension familiale.

3) Si vous aviez une baguette magique, qu'amélioreriez-vous dans cet espace ? Est-ce que quelque chose manque pour que l'accueil soit parfait ?

Je raserai le bâtiment complet et reconstruirai un nouveau.

Il faudrait que son aménagement soit plus moderne et que l'agencement soit plus grand et optimisé. Nous manquons de places aujourd'hui.

4) Concernant votre place de travail : qu'en pensez-vous ? Vous manque-t-il quelque chose pour qu'elle soit optimale ?

Rien du tout, j'aime mon travail entre l'extérieur et l'administratif.

5) Conseilleriez-vous l'aéroport de Sion à d'autres personnes ? Pourquoi ?

L'aéroport de Sion est en plein développement. Il devient de plus en plus attractif.

Il est également très bien situé : à 30 minutes des stations de ski.

La communication avec les acteurs touristiques n'était pas très bonne, mais depuis l'arrivée de notre directrice beaucoup de choses se mettent en place.

L'aéroport est une infrastructure uniquement, il faut que les partenaires comprennent qu'ils doivent vendre les vols, des packages, ...

6) Est-ce que vous auriez encore quelque chose à me dire ou ajouter qui pourrait m'être utile dans mon travail ?

Il faudrait impérativement améliorer le visuel. Faire des indications également plus claires pour faciliter le flux des passagers. Toute cette organisation diminuerait la panique et le stress des voyageurs. Il faut réussir à canaliser l'orientation des passagers lorsque davantage de vols seront développés.

ANNEXE II : CALENDRIER DU TRAVAIL DE BACHELOR

Février			Mars			Avril			Mai			Juin			Juillet			Août			Septembre		
1	M		1	M		1	S		1	L		1	J		1	S		1	M		1	V	Defense orale
2	J		2	J		2	D		2	M		2	V		2	D		2	M		2	S	
3	V		3	V		3	L		3	M		3	S		3	L		3	J		3	D	
4	S		4	S		4	M		4	J		4	D		4	M		4	V		4	L	
5	D		5	D		5	M		5	V		5	L		5	M		5	S		5	M	
6	L		6	L		6	J		6	S		6	M		6	J		6	D		6	M	
7	M		7	M	Collecte données	7	V		7	D		7	M		7	V		7	L		7	J	
8	M		8	M	Synthèse	8	S		8	L		8	J		8	S		8	M		8	V	
9	J		9	J		9	D		9	M		9	V	Option principale	9	D		9	M	Dossier	9	S	
10	V		10	V		10	L		10	M		10	S		10	L		10	J		10	D	
11	S		11	S		11	M		11	J		11	D		11	M		11	V		11	L	
12	D		12	D		12	M		12	V		12	L		12	M		12	S		12	M	
13	L	Début TB	13	L		13	J		13	S		13	M		13	J		13	D		13	M	
14	M	Préparation questionnaires	14	M		14	V		14	D		14	M		14	V		14	L	Remise TB	14	J	
15	M		15	M		15	S		15	L	RDV Randolf	15	J		15	S		15	M	Préparation défense	15	V	
16	J	RDV Emmanuel	16	J		16	D		16	M		16	V	Option principale	16	D		16	M		16	S	
17	V	Correction question.	17	V		17	L	Rédaction	17	M	Contact Tel Emmanuel	17	S		17	L	Retour Randolf	17	J		17	D	
18	S	Collecte données	18	S		18	M		18	J		18	D		18	M		18	V		18	L	
19	D		19	D		19	M		19	V		19	L	Période : Examen HES	19	M		19	S		19	M	
20	L		20	L	RDV Emmanuel	20	J		20	S		20	M		20	J		20	D		20	M	
21	M		21	M		21	V		21	D		21	M	RDV Emmanuel	21	V		21	L		21	J	
22	M		22	M		22	S		22	L		22	J		22	S		22	M		22	V	
23	J		23	J		23	D		23	M		23	V		23	D		23	M		23	S	
24	V		24	V		24	L		24	M		24	S		24	L		24	J		24	D	
25	S		25	S		25	M		25	J		25	D		25	M		25	V		25	L	
26	D		26	D		26	M		26	V		26	L		26	M		26	S		26	M	
27	L		27	L		27	J		27	S		27	M		27	J		27	D		27	M	
28	M		28	M		28	V		28	D		28	M		28	V	Fin rédaction	28	L		28	J	
			29	M		29	S		29	L	Blueprint et scénario	29	J		29	S		29	M		29	V	
			30	J		30	D		30	M		30	V		30	D		30	M		30	S	
			31	V					31	M					31	L	Relecture	31	J				

ANNEXE III : SUJET ET MANDAT DU TRAVAIL DE BACHELOR

HES-SO Valais

Sujet et Mandat du travail de bachelor

FO.2.2.02.27.EF
mob/11/08/2014

EE	IG	TO
X		

Filière: Economie d'entreprise, en emploi

Année 2016/2017

Confidentiel ☐ Non confidentiel ☒

La directive sur les travaux de bachelor DI2.2.02.01 décrit précisément l'engagement de la HES-SO Valais et celle du mandant selon que le sujet est confidentiel ou non

Etudiant-e NOM Prénom Héritier Marine Tél. 079 575 47 36		Professeur NOM Prénom Fragnière Emmanuel																	
Mandant-e NOM (raison sociale) Aéroport de Sion Adresse complète Route de l'Aéroport, 1950 Sion Tél.		Personne de contact : NOM Prénom Olivier Luyet Fonction Directeur adjoint - Safety & Security Manager Tél. +41 27 329 06 00																	
Titre du travail de bachelor Aéroport de Sion : Comment rendre la zone d'accueil des équipages et de leurs voyageurs plus accessible, accueillante et fonctionnelle ?																			
Echéancier des travaux de bachelor <table border="0"> <tr> <td>➤ Formation à plein temps</td> <td>☐</td> <td>Variante 1</td> <td>février – juillet</td> </tr> <tr> <td></td> <td>☐</td> <td>Variante 2</td> <td>septembre – novembre</td> </tr> <tr> <td>➤ Formation en emploi</td> <td>☒</td> <td>Variante 1</td> <td>février – août</td> </tr> <tr> <td></td> <td>☐</td> <td>Variante 2</td> <td>septembre – janvier</td> </tr> </table>				➤ Formation à plein temps	☐	Variante 1	février – juillet		☐	Variante 2	septembre – novembre	➤ Formation en emploi	☒	Variante 1	février – août		☐	Variante 2	septembre – janvier
➤ Formation à plein temps	☐	Variante 1	février – juillet																
	☐	Variante 2	septembre – novembre																
➤ Formation en emploi	☒	Variante 1	février – août																
	☐	Variante 2	septembre – janvier																

D'autre part le-la mandant-e confirme avoir pris bonne note :

- ☐ - de la directive du système qualité relatives au travail de bachelor
- ☐ - que le travail sera réalisé selon la variante choisie ci-dessus
- ☐ - que la recherche d'un sujet de travail de bachelor incombe à l'étudiant-e; ses contacts avec les entreprises susceptibles de fournir un mandat n'engagent pas la responsabilité de l'école.
- ☐ - que le travail reste propriété de la HES-SO Valais et que l'exemplaire qui est remis à l'entreprise par l'étudiant-e est destiné exclusivement à ses propres besoins
- ☐ - que la HES-SO Valais se réserve le droit de publier sur le site Internet de l'école, le nom de l'entreprise, de l'étudiant-e, le titre du travail de bachelor ainsi qu'un résumé (sauf travaux confidentiels)
- ☐ - que les travaux confidentiels ne sont pas publiés. Le nom de l'étudiant, accompagné de l'information "Confidentiel" est publié avec un résumé du travail de bachelor, ne contenant ni les chiffres, ni les données sensibles. Le nom de l'entreprise n'est pas publié.
- ☐ - que la défense orale n'est pas publique (assistent à la défense, le professeur, l'expert et un représentant de la filière)
- ☐ - que l'étudiant et le professeur planifient avec le représentant du mandant / de la mandante, une présentation du travail de bachelor à l'entreprise

HES-SO Valais

Sujet et Mandat du travail de bachelor

FO.2.2.02.27.EF
mob/11/08/2014

EE	IG	TO
X		

Attestation d'originalité (à l'attention de l'entreprise mandante)

- ☒ - Le/la mandant-e atteste qu'aucune étude similaire n'a déjà été effectuée.
- ☐ - Lorsque des éléments relatifs au travail préexistent, ils doivent être mentionnés d'une manière explicite ci-après.

A la suite de ce formulaire, chaque étudiant-e doit fournir un rapport de 3 pages, comprenant les éléments suivants :

1. Titre du travail	Indiquez - un titre pertinent qui fait référence au contexte, à l'objectif principal et éventuellement au nom de l'organisation / du projet.
2. Domaine	Indiquez le lien entre votre travail et les cours que : - d'une part vous avez suivi dans votre bachelor jusqu'ici (par exp. ressources humaines, comptabilité/finances, communication, marketing, ...) - d'autre part l'option principale et les options secondaires que vous allez suivre.
3. Le contexte (max. 10 lignes)	Indiquez : 3.1. Votre problématique, en indiquant au moins trois mots-clés / tags associées à votre thématique 3.2. La question de recherche associée à votre problématique (point Erreur ! Source du renvoi introuvable.), à laquelle vous allez répondre à la fin de votre travail 3.3. La délimitation de votre travail c.à.d. ce que vous n'allez pas faire après discussion avec votre mandant.
4. Les objectifs du travail (max. 3 - 5 objectifs)	Indiquez sous la forme d'objectifs spécifiques, mesurables et réalistes : 4.1. Quels sont les objectifs que l'entreprise souhaite atteindre avec votre travail? 4.2. Quels sont les livrables que vous allez présenter à votre mandant à la fin de votre travail? 4.3. Quel sera la plus-value et l'impact de votre travail sur l'évolution et/ou la performance de l'organisation pour laquelle vous réalisez le travail?
5. L'état de l'art (15 - 20 lignes)	Indiquez 5.1. Les travaux scientifiques existants sur cette thématique et comment chaque article/livre va vous aider dans votre travail. 5.2. Si le travail est une suite d'un autre effectué pendant les études, un autre travail de bachelor ou un travail déjà effectué dans une entreprise / organisation
6. La structure du travail	Indiquez quels sont les principaux chapitres que vous envisagez dans votre rapport final.
7. La méthodologie (max. 10 lignes)	Indiquez 7.1. Quelle méthode de recherche va être appliquée (quantitative, qualitative) ? 7.2. Comment vous allez collecter les données nécessaires à votre travail et comment vous aller les analyser ? 7.3. Comment vous allez développer votre solution à la problématique indiquée au point 3.2 ? 7.4. Comment vous allez valider les résultats de votre travail ?
8. La planification	Indiquez : 8.1. Comment vous allez répartir les 360 heures de votre travail en tenant compte de l'effort nécessaire pour implémenter la méthodologie (7.) et atteindre les objectifs (4.) ? 8.2. Quelles sont les principales dates / milestones dans le déroulement de votre travail ?
9. La bibliographie	La référence complète des sources que seront en priorité utilisés dans votre travail.

ATTENTION

avant restitution, le descriptif définitif du mandat doit être daté et signé,
par : l'entreprise mandante, le professeur et l'étudiant-e

EE	IG	TO
X		

Descriptif du mandat du travail de Bachelor

1. Titre du travail

Aéroport de Sion : Comment rendre la zone d'accueil des équipages et de leurs voyageurs plus accessible, accueillante et fonctionnelle ?

2. Domaine

Lors de ma troisième année, j'ai eu l'opportunité de suivre un module « Projet d'entreprise ». Pour ce fait, j'ai décidé de m'intéresser à la thématique suivante en lien avec mon entreprise : « Comment rendre les guichets du Crédit Suisse de Sion plus agréables pour les clients de plus de 60 ans ». C'est avec l'accompagnement de M. Fragnière que ce projet a été mené. Le Service Design est un sujet qui m'a beaucoup captivée et c'est pour cela que je souhaite continuer ma collaboration avec M. Fragnière pour mon travail de Bachelor. J'ai ensuite pu rencontrer Mme Aline Bovier, directrice de l'Aéroport de Sion lors d'une conférence. Suite à cet événement, j'ai demandé à M. Fragnière de me mettre en contact avec l'Aéroport de Sion afin de trouver un thème de travail de Bachelor en lien avec le Service Design.

Ce thème est un complément à mes options prises en dernière année afin d'enrichir et de diversifier mes connaissances. Le Service Design vient compléter le domaine financier et économique de ma formation en apportant une nouvelle branche à mes compétences.

Dans un premier temps, une analyse de la situation actuelle et du contexte économique de l'entreprise sera faite et la théorie des cours de macro et de microéconomie pourra être utile. Ensuite, le cours d'analyse de marché et de statistiques d'enquête sera nécessaire pour toute la partie collecte et analyse de données de ce travail. En effet, des entretiens qualitatifs seront menés avec les passagers et les informations recueillies seront traitées. Finalement, un projet pilote sera proposé.

3. Le contexte

3.1. La problématique

La première question qui m'est venue en entrant dans le hall d'accueil de l'Aéroport de Sion est : « où dois-je aller ? A qui dois-je m'adresser ? ».

L'Aéroport de Sion est une entreprise de service public appartenant à la ville de Sion. Lorsque nous visitons les locaux, nous pouvons très bien constater qu'il s'agit d'une entreprise publique, tant par son mobilier que son esthétique. Ces derniers ne sont pas très accueillants et confortables.

L'Aéroport de Sion est en continuelle évolution et les locaux ne répondent plus à la demande croissante de nouveaux espaces. La zone dans laquelle évoluent les équipages et leurs passagers n'est pas clairement délimitée. Les équipages, pour leurs tâches administratives, et les passagers, pour leurs enregistrements, cohabitent dans la même zone d'accueil, bien que leurs besoins soient différents. De plus, l'entreprise va développer des vols charter et mettre en essai un vol Sion-Londres dès février. Il serait alors bien de séparer les zones en fonction des différents besoins.

Le sujet de ce travail sera une proposition de réaménagement de tout l'espace d'accueil après étude des besoins des collaborateurs, des équipages et des passagers.

Mots-clés :

- Aéroport de Sion : Mandant de ce travail
- Accueil : Comment accueillir les passagers et leurs équipages...
- Norme : ...tout en respectant les normes en vigueur des aéroports ?
- Projet Pilote : Un projet pilote sera proposé à la fin de ce travail.

EE	IG	TO
X		

3.2. Les questions de recherche associées à la problématique

Les questions de recherche associées à la problématique sont les suivantes :

- Que cherchent les équipages et les voyageurs en termes d'accueil et de confort lorsqu'ils se présentent dans la zone d'accueil de l'aéroport ?
- Qu'attendent-ils de plus de leurs visites actuelles ?
- Comment pouvons-nous améliorer ses locaux et les rendre plus chaleureux et fonctionnels ?
- Est-ce que la nouvelle proposition pilote répond aux besoins identifiés ?
- Est-ce que la nouvelle proposition pilote est implantable ?

3.3. La délimitation du travail

Ce travail se limitera uniquement à la zone d'attente et d'accueil de l'Aéroport de Sion (au rez). Une proposition d'amélioration de cet espace sera faite. Les aspects fonctionnels, de confort et d'esthétique seront traités.

4. Les objectifs du travail

4.1. Objectifs que l'entreprise souhaite atteindre

- Comprendre les exigences des équipages et de leurs voyageurs suite à une enquête de marché réalisée par des entretiens qualitatifs.
- Améliorer le confort et la fonctionnalité de l'espace d'accueil de l'Aéroport de Sion en proposant un projet pilote.

4.2. Les livrables à présenter à l'entreprise

- Une analyse de l'environnement et du contexte économique du marché
- Une enquête de marché afin de connaître les besoins des visiteurs
- Un projet pilote de mise en place d'un nouvel aménagement répondant à l'enquête réalisée

4.3. Plus-value et impact de ce travail sur l'évolution et/ou la performance de l'entreprise

- Une meilleure compréhension du contexte économique dans lequel évolue l'Aéroport de Sion. En effet, ce dernier n'est pas vu par les citoyens valaisans comme une plus-value pour le canton mais plutôt comme une charge à forte nuisance sonore. Ce travail pourra améliorer la vision positive des habitants.
- Un soutien au développement continu de cette entreprise. En effet, L'Aéroport de Sion s'accroît par le lancement de nouveaux vols charters. Un nouvel espace d'accueil qui répond à la demande de ces nouveaux voyageurs est donc vital.
- Un projet pilote final sera délivré à l'entreprise. Cette dernière aura donc la possibilité de le mettre en place afin de répondre à ses possibilités d'évolution future.

5. L'état de l'art

5.1. Travaux scientifiques existants sur cette thématique

Aucun travail scientifique n'a été réalisé sur cette thématique puisque l'Aéroport de Sion n'a encore jamais soumis cette thématique.

5.2. Ce travail est une suite d'un autre effectué pendant les études, un autre travail de Bachelor...

Ce travail n'est pas une suite d'un autre effectué pendant mes études, ou d'un autre travail de Bachelor.

EE	IG	TC
X		

6. La structure du travail

- 1) Entreprise : Aéroport de Sion (Présentation, contexte économique, développement planifié,...)
- 2) Problématique
- 3) Etats des lieux actuels
- 4) Enquête de terrains (questionnaires qualitatifs)
- 5) Analyse des données collectées
- 6) Proposition d'amélioration (projet pilote)
- 7) Mise en place de ce projet pilote
(incluant un budget pour pouvoir prendre une décision : « to go or not to go »)

7. La méthodologie

7.1. Méthode de recherche appliquée

La méthode de recherche qui sera appliquée pour ce travail est une méthode qualitative. En effet une enquête sous forme d'entretiens individuels semi-dirigés sera réalisée.

7.2. Comment les données nécessaires seront collectées et comment seront-elles analysées ?

Les entretiens qualitatifs seront menés avec deux groupes cibles de personnes : les voyageurs et leurs équipages.

Pour les voyageurs :

L'aéroport de Sion va lancer un projet pilote de vols de ligne standards en février entre Sion et Londres. Les départs et arrivées seront les samedis de ce mois. La collecte de données se fera donc le samedi 18 février 2017 et une deuxième collecte pourra être faite le samedi 25 février 2017. Les clients seront interrogés lorsqu'ils attendront leurs vols ou à leurs arrivées.

Pour les équipages :

Les équipages seront, si possible, également interviewés lors de ces vols.

7.3. Comment la solution indiquée au p.3.2 sera-t-elle développée ?

Toutes les solutions apportées grâce au travail de terrain seront traitées par un pilote de Design Service réalisé avec l'accord de l'Aéroport de Sion. Ce pilote permettra de prouver la faisabilité des concepts identifiés dans les solutions.

7.4. Comment les résultats de ce travail seront validés ?

Les résultats de ce travail seront validés par une expertise réalisée par des professionnels métiers.

EE	IG	YO
X		

8. La planification

8.1. Répartition des 360 heures de travail

Nombre d'heures	Répartition
50	Recherche et lecture
20	Rédaction sur l'entreprise
60	Enquête : Entretiens et retranscriptions
70	Traitement des données et analyse des résultats
40	Développement Projet Pilote
120	Rédaction et mise en page
Total 360	

8.2. Principales dates dans le déroulement du travail

Dates	Echéances
16.01.2017	Dépôt du formulaire « Sujet & Mandat » définitif
30.01.2017	Validation du thème
13.02.2017	Début officiel du Travail de Bachelor
14.08.2017	Remise du Travail de Bachelor
28.08.2017 au 09.09.2017	Défense orale

9. La bibliographie

Les livres utiles dans le cadre de ce travail sont les suivants :

- This is service design thinking, Marc Stickdorn and Jakob Schneider, 2012
- Service Design: From Insight to Implementation, Andy Polaine, Lavrans Lovlie and Ben Reason, 2013
- Normes de sécurité OACI de l'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC)

HES-SO Valais

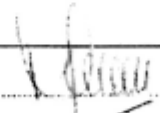
EE	IS	TO
X		

Sujet et Mandat du travail de bachelor

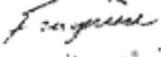
FO.2.2.02.27.EF
mob/11/08/2014

Commentaires du professeur responsable du suivi - thèmes à développer ou à exclure, exigences de l'école, outils à utiliser, remarques et recommandations, etc

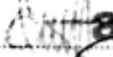
Date : 09.02.17

Signature de l'étudiant-e : 

Date : 09.02.17

Signature du professeur/de la professeure : 

Date : 09.02.17

Signature du mandant/de la mandante : 

Date : 09 FEV. 2017

Validation du Responsable de filière : 

sion
airport

ANNEXE IV : REMARQUES DU JURY AVANT ATTRIBUTION

De : Estelle Dayer

Envoyé : mardi 22 novembre 2016 11:34

À : Marine Héritier

Cc : Béatrice Girod Lehmann; Emmanuel Fragniere

Objet : EE - Sujet & mandat TB 2017

Bonjour,

Merci d'avoir transmis votre document "Sujet et mandat de TB" dans les délais.

Suite à l'examen de votre document "Sujet et mandat de TB" par le jury, nous souhaitons vous rendre attentif aux éléments suivants:

- merci de suivre le canevas et la numérotation prévus, également pour les sous-chapitres.
- le jury a donné un premier préavis seulement sur les 4 premiers points de votre document "sujet et mandat de TB", même si vous avez complété les autres points.
- la décision définitive sera donnée par le jury lorsque le formulaire sera rempli dans sa globalité (voir délais ci-après).
- un rejet de votre demande est toujours possible si l'adéquation entre la méthodologie, les objectifs, les livrables et l'état de l'art n'est pas suffisante.

Merci de prendre rapidement contact avec votre professeur et votre entreprise pour préparer la suite en intégrant dans votre demande définitive **les commentaires du jury ci-dessous** :

La thématique est acceptée mais la demande doit être modifiée/adaptée en fonction des remarques suivantes :

- 3.1 Mots clés? Merci de les indiquer comme demandé.
- Les objectifs ne sont en l'état pas assez importants. Les propositions devraient être complétées avec la prise en compte des questions budgétaires, de planning et de risques encourus afin que le mandant soit plus à même de prendre une décision de type go/no go.
- Rajouter des éléments d'analyse de risque. Pas assez pour un TB.

Suite de l'échéancier:

- Finalisation du formulaire sujet & mandat définitif: 22.11.16 - 16.01.17
- Dépôt du formulaire sujet & mandat définitif sur Moodle avec votre signature, celle du mandant et du professeur: 16.01.17 - 12h00
 - o Si ce délai n'est pas respecté, l'étudiant passe automatiquement à la variante suivante!
- Évaluation des propositions par le jury: 16.01.17 - 30.01.17
 - o Si la proposition est jugée insuffisante, l'étudiant passe automatiquement à la variante suivante!
- Début officiel du travail: 13.02.17
- Rendu le 14 août 2017 à 12h00
- Défense orale : 28.08.17 - 09.09.17 – selon planning fait par l'administration

En cas de questions, vous pouvez vous adresser à la coordinatrice du jury des travaux de bachelor (beatrice.girod@hevs.ch) qui se tient à votre disposition.

Meilleures salutations.

DÉCLARATION DE L'AUTEUR

Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seule, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du responsable de filière et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après :

- Emmanuel Fragnière, professeur accompagnant de ce travail de Bachelor
- Olivier Luyet, adjoint de la direction de l'aéroport de Sion
- Aline Bovier, directrice de l'aéroport de Sion