POLITIQUE QUALITE

La SAGPC SA s'est dotée en 2022 d'une nouvelle raison d'être structurée autour de 3 objectifs :

- **Objectif 1 :** Assurer une plus grande mobilité respectueuse de l'environnement afin d'ouvrir les îles de Guadeloupe au monde.
- **Objectif 2 :** Contribuer durablement au développement économique et social du territoire et à son intégration régionale.
- **Objectif 3 : « Offrir à nos clients une expérience aéroportuaire efficace et de qualité à l'image de notre territoire ».**

C'est dans le cadre de ce troisième objectif de notre raison d'être, que nous poursuivons notre démarche **« OSMOSE 2028 », qui a pour ambition, avec la finalité d'une certification ISO 9001, de faire du client et de l'amélioration de la qualité de service la priorité de nos équipes, de nos activités et de notre organisation.**

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

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

Notre plan stratégique « CAP 2028 » constitue le cadre dans lequel s'inscrit notre ambition de relever le défi d'une relance durable et vertueuse, et respectueuse de l'environnement, pour réussir notre transition écologique, en notre qualité d'acteur majeur de notre territoire et de son développement.

Il s'appuie pour cela sur un programme d'investissements à la hauteur des ambitions du territoire, avec notamment la modernisation, l'adaptation et l'extension du Terminal T1 (MADAPTE T1).

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

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

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

Les Abymes, le 27 OCT. 2026

Alain BIEVRE
Président du Directoire
Dirigeant Responsable