

la satisfaction client. Nous avons fortement amélioré le taux de disponibilité des pièces, nous avons instauré la visite systématique de tous nos clients chaque année par nos représentants techniques. Nous avons substantiellement réduit les cycles de réparation des composants dans le domaine gouvernemental... ce sont quelques exemples d'efforts réalisés en termes de performances pour améliorer la satisfaction de nos clients. Les retours montrent que les améliorations sont bien perçues et que les clients sont contents de la direction que nous avons prise, nous allons donc continuer et amplifier le mouvement en restant constamment à leur écoute.

Nous suivons les trois lignes du plan de transformation, avec une ambition d'amélioration de la qualité qui va de pair avec la sécurité dans le domaine aéronautique, tout en restant compétitifs. Nous avons ainsi réduit jusqu'à 15 % les coûts de maintenance à l'heure de vol de certains modèles.

Nous avons fortement intégré notre réseau de filiales – nos customer centers qui représentent

une trentaine d'entités – et nous avons beaucoup progressé en intégration de leurs opérations avec la maison mère, ce qui a permis de gagner en efficacité et en performance, par exemple dans le domaine des pièces pour avoir une visibilité complète de celles-ci dans le monde, pour pouvoir placer l'intégralité de l'offre sur une plateforme Internet, qui est maintenant très utilisée par les clients pour commander leurs pièces en ligne. Cela demande une grosse intégration du système informatique, de la gestion des stocks, de nos procédés. Cela implique d'avoir un bon degré de contrôle et d'homogénéité des standards de performance entre trente filiales.

Nous avons également investi dans les stocks de pièces, dans les systèmes informatiques, les outils physiques de gestion de pièces détachées, nous avons déployé beaucoup de simulateurs de vol à l'échelle mondiale, nous avons développé de nouveaux moyens virtuels de formation, nous avons fait un certain nombre d'investissements technologiques pour y arriver.

Pour progresser, nous comptons énormément sur la digi-



L'introduction de Fleetkeeper a permis de remplacer le logbook.

talisation, la meilleure exploitation de nos données internes pour continuer à optimiser le système, d'une part l'interface avec le client, d'autre part pour numériser des opérations encore faites sur papier et, de cette manière, éviter les erreurs, éviter les non-qualités, éviter le temps perdu, être capables de mieux planifier les ressources. La digitalisation est clairement ce qui a déjà tiré une partie de nos améliorations et ce qui va pren-

dre une part croissante dans les années qui viennent.

• L'alliance MRO lancée par Airbus maison mère est-elle une source d'inspiration directe ?

Nous avons une approche commune, nous partageons la plateforme de données, mais du point de vue des produits proposés aux clients, il y a des différences. Les compagnies aériennes sont des grandes

Titane : **500 tonnes en stock**
Pièces **découpées sciage et jet d'eau**
Livraison en **juste à temps**
Certifications **ISO 9001 - EN 9120**
Lyon • Paris • Shanghai • São Paulo



Alliages techniques

Premium metals + Premium services

Titane

Découpe

AEROMETALS
& ALLOYS®
ACNIS Group

tél. + 33 (0)1 61 03 03 90 / fax + 33 (0)1 61 03 04 00
contact@aerometals-alloys.com / www.aerometals-alloys.com

NOUVEAU

POUDRE
impression
3D



1^{ere}
Mondiale