

**Rapport préliminaire sur les évènements survenus
les samedi 4 et dimanche 5 janvier sur les aéroports
de Roissy-Charles-de-Gaulle et d'Orly**

Sommaire

1. Chronologie	P. 3
2. Les prévisions météorologiques et leur utilisation	P. 8
3. Fonctionnement des moyens techniques	P. 9
4. Assistance en escale	P. 14
5. Le traitement du passager	P. 15
6. La gestion de la crise	P. 17
7. Point complémentaire	P.19

Remarque liminaire

Ce rapport a été préparé à partir des informations connues de l'Inspection Générale de l'Aviation Civile et de la Météorologie au 10 JANVIER 2003 à la suite d'une enquête très brève qui n'a permis de procéder qu'à un certain nombre de vérifications et d'analyses.

1. Chronologie :

Toutes les heures sont exprimées en heures locales (UTC + 1).

ORLY :

Vendredi 3 janvier 2003

- Un contexte de grève des bagagistes a entraîné la préparation de mesures palliatives pour le samedi matin.

- 14 h 00 :

Réunion hebdomadaire et habituelle en période hivernale de la cellule météo : prise en compte d'une prévision d'averses de pluie et de neige pour le samedi se traduisant par une astreinte à domicile des personnels concernés.

Samedi 4 janvier 2003

- Grève sans préavis des bagagistes, s'étendant à 3 des 4 entreprises opérant sur la plate-forme.

70 intérimaires sont opérationnels à 9 h 00 après délivrance des badges de sûreté.

Des retards importants apparaissent dès le matin dans la livraison des bagages à l'arrivée et à l'enregistrement des vols au départ.

- 9 h 30 :

Un point avec le prévisionniste de Météo-France confirme la prévision de la veille. Prévision de déneigement des pistes en fin d'après-midi, si la température chute rapidement.

Le personnel de déneigement est convoqué sur le terrain pour 14 h 30.

- 11 h 45 :

Contact entre la tour de contrôle qui constate des chutes de neige sur Paris et Météo-France qui confirme la chute rapide des températures, entraînant la décision de mise en place du PC Neige, et accélération de la mise en place des personnels sous astreinte.

- 13 h 00 :

Début de la chute de neige qui se terminera à 15 h 45 avec une épaisseur de 3 cm.

Le personnel de déneigement est en place.

- De 13 h 30 à 16 h 00 :

L'aéroport reçoit 9 avions déroutés en raison des conditions météorologiques régnant à Paris-Charles-de-Gaulle.

- De 15 h 00 à 18 h 00 :

Fonctionnement de l'aéroport en piste unique du fait du déneigement successif des deux pistes.

Pendant cette période, de nombreuses difficultés sont rencontrées pour dégivrer les avions et leur faire quitter les postes de stationnement devenus verglacés.

- 17 h 43 :

Ouverture du PC de situation dégradée.

- 18 h 40 :

Arrêt des arrivées jusqu'à 21 h 00 du fait de la saturation des aires de stationnement avions.

En fin de journée, la direction générale de l'aviation civile accorde des dérogations au couvre-feu de 23 h 30 qui concerneront 39 vols à l'arrivée ou au départ jusqu'à 02 h 18 le dimanche.

Le bilan de la journée s'établit comme suit :

423 vols réalisés.

102 vols annulés.

Air France signale près de 3 h 00 de retard moyen par passagers au départ.

Depuis le matin, très fort encombrement des zones d'enregistrement et de livraison bagages, et parfois longue attente à bord des avions à l'arrivée comme au départ.

Plusieurs milliers de personnes ont été hébergées dans des hôtels, à l'initiative des compagnies aériennes.

140 personnes ont passé la nuit dans des salles mises à leur disposition dans les deux aérogares.

Dimanche 5 janvier 2003 :

- dès 3 h 00 du matin :

- poursuite des opérations de déneigement et de déverglaçage des postes de stationnement, d'une piste, et des voies de circulation.

- le matin :

Le gel bloque de nombreux engins d'assistance de piste. Des pannes affectent des engins de dé verglaçage de postes de stationnement

- de 6 h 30 au lundi 3 h 20 : activation du PC de situation dégradée.

- durant la journée :

Poursuite de la grève de certains manutentionnaires.

Des actes de malveillance sont signalés sur les matériels de manutention et de traitement des bagages.

Les retards sont significatifs, en particulier pour les départs. Ils atteignent, pour les vols long-courriers, jusqu'à 12 h 00.

Ces difficultés, combinées à celles affectant les livraisons des bagages, conduisent à des encombrements très importants dans les zones d'enregistrement et de livraison des bagages.

Le couvre-feu doit à nouveau faire l'objet de dérogations jusqu'à 2 h 22 le lundi par la direction générale de l'aviation civile qui ont concerné 22 vols à l'arrivée ou au départ.

Le bilan de la journée est le suivant :

515 vols réalisés

70 vols annulés

Air France signale près de 1 h 30 de retard moyen par passager au départ.

A nouveau plusieurs milliers de personnes sont hébergées en hôtel par les compagnies aériennes.

PARIS-CHARLES-de-GAULLE

Vendredi 3 janvier 2003

La prévision météorologique pour le samedi fait état d'averses de pluie et de neige faible sur sol chaud avec baisse des températures devenant négatives à partir de 19 h 00.

14 h 00 :

Mise en astreinte à domicile du personnel chargé du déneigement.

Samedi 4 janvier 2003 :

11h 16 :

Début de la chute de neige qui se terminera vers 16 h 00 avec une épaisseur de 6 cm.

11 h 43 :

Décision de limiter à partir de 12 h 00 les cadences à l'arrivée à 40 avions par heure, au lieu de 66 par heure en régime normal.

12 h 23 :

Diffusion d'un bulletin d'alerte météo rectifiant la prévision, qui annonce pour l'immédiat un vent de Nord de 30 nœuds (plein travers, 55 km/h environ) des précipitations de neige modérées à fortes, une température négative de -1°C.

13 h 16 à 14 h 05 :

Du fait du fort vent traversier et de la neige, les arrivées et les départs sont suspendus. Ils reprendront ensuite progressivement.

Cette situation a entraîné 9 déroutements sur Orly et au moins 10 sur Lille, Beauvais, Lyon, Rennes et Marseille.

13 h 30 :

Décision d'ouverture du PC Neige qui sera effective à 14 h 35, et convocation des personnels d'astreinte.

15 h 05 à 19 h 15 :

Déneigement de la piste 1, puis de la piste 2.

Pendant cette période, les cadences à l'atterrissement sont réduites (10 à 20 par heure, à moins du tiers de la normale), et les décollages sont fortement perturbés par la lenteur des opérations de dégivrage.

19 h 15 :

Le bénéfice de la mise à disposition de 2 pistes reste amoindri par la capacité effective limitée des installations de dégivrage en service, et la difficulté pour les avions de quitter les postes de stationnement enneigés puis verglacés.

20 h 00 à 21 h 20 :

Interruption des vols à l'arrivée en raison de la saturation des aires de stationnement des avions.

Jusqu'à 2 h 30 :

Poursuite des opérations de déverglaçage sur les voies de circulation et de la piste 4, sans succès pour celle-ci en raison de l'épaisseur de neige verglacée.

Bilan de la journée :

840 vols réalisés

290 vols annulés

Air France signale plus de 2 h 00 de retard moyen par passager au départ.

Tout au long de l'après-midi du samedi, les passagers en attente de départ se sont accumulés dans les aérogares, d'autres attendant longtemps dans les avions.

Au moins 5000 ont dû être hébergés dans des hôtels par les compagnies aériennes, 5000 autres environ (chiffre à confirmer) ont passé une nuit très inconfortable dans les aérogares (essentiellement à l'aérogare n° 2, et à l'aérogare T3).

Dimanche 5 janvier 2003

Le matin et l'après-midi

Poursuite du déverglaçage des voies de circulation et des postes de stationnement.

Fonctionnement de l'aéroport sur 2 pistes seulement, ce qui correspond à environ 2/3 des capacités de circulation aérienne.

Des difficultés dues au verglas persistent sur les postes de stationnement d'avions, entretenant les retards, surtout au départ.

Bilan de la journée :

1035 vols réalisés.

200 vols annulés.

Air France signale 2 h 30 de retard moyen par passager au départ.

Aux retards liés au fonctionnement de l'aéroport se sont ajoutés des problèmes de rotation de flotte (avions, et équipages), à l'origine vraisemblablement des vols annulés.

Plusieurs milliers de passagers ont été à nouveau hébergés en hôtel (3000 chambres pour Air France).

Lundi 6 janvier 2003 :

Dans le courant de la matinée, des retards sont encore dus aux perturbations des programmes de vols les deux jours précédents, ainsi qu'à des problèmes résiduels de dégivrage des matériels de toute nature.

11 h 44 :

Une troisième piste a pu être remise en service. Le déneigement et le dé verglaçage s'est poursuivi de façon continue jusqu'au mardi 20 h 00.

La quasi totalité des voies de circulation a été disponible le mardi pour une utilisation face à l'Est.

Le traitement des postes de stationnement, lui, a du faire l'objet de traitements répétés en raison des basses températures, au-delà du mardi.

2. Les prévisions météorologiques et leur utilisation

Les prévisions émises par Météo-France le vendredi 3 janvier étaient trop optimistes par rapport à la réalité observée.

Au lieu du passage rapide d'un front froid avec de faibles chutes de neige suivies d'un refroidissement, on observe pendant près de trois heures une FORTE chute de neige accompagnée de vent fort (principalement à Charles-de-Gaulle) avec refroidissement rapide. Ce phénomène peut être qualifié de tempête de neige et touche d'abord Charles-de-Gaulle vers midi (6 cm y seront finalement observés) puis Orly vers 13 h 30 (3 cm).

La « surprise » est due à un phénomène de très petite échelle dont la formation rapide ne pouvait pas être envisagée par les modèles et n'a pu être décelée qu'au dernier moment par les observations.

Le rattrapage se fait en temps quasi-réel à partir de midi le samedi. A partir de ce moment la situation est parfaitement suivie.

On peut faire deux remarques :

1. Bien que trop optimiste, la prévision du vendredi contient deux éléments importants, à savoir :

- la possibilité de neige
- la baisse des températures.

La prise en considération de ces éléments se traduit par la mise en astreinte à domicile des personnels d'ADP chargés du déneigement.

2. Bien que très proches, les prévisions rédigées par Météo-France sur les deux plate-formes ne sont pas absolument identiques.

A Paris-CDG, la prévision apparaît extrêmement précise et catégorique (avec une chronologie très précise des événements).

A Orly, la prévision se laisse un peu plus de marge envisageant pour le samedi la possibilité de neige entre 11 heures et 20 heures. La situation est perçue comme potentiellement dangereuse.

Analyse et recommandations

En dépit des progrès réalisés par la météorologie en matière de précision spatiale et temporelle, une marge d'incertitude reste inévitable et son existence est cruciale au voisinage de certaines valeurs sensibles des paramètres (0°).

Recommandations

· aux services météorologiques

exprimer et expliquer les marges d'incertitude attachées aux prévisions et particulièrement dans les cas sensibles.

· aux utilisateurs

prendre en compte ces marges d'incertitude en fonction de leurs propres contraintes.

Cette double recommandation implique des échanges approfondis entre les services météorologiques et leurs utilisateurs sur les plate-formes.

3. Fonctionnement des moyens techniques

3.1. Déneigement – Dé verglaçage

3.1.1. Anticipations

L'anticipation a été différente à Orly et à Paris-Charles-de-Gaulle (CDG) puisque le dégagement des pistes a été fait pratiquement au même moment, alors que la chute de neige est arrivée à CDG 1 h 30 environ avant celle survenue à Orly.

Les observations faites au chapitre météo sont rappelées ici :

meilleures prévisions prenant en compte les incertitudes, et exploitation des prévisions en tenant compte des incertitudes attachées à toute prévision.

3.1.2. Répartition des responsabilités :

ADP est responsable des opérations, sauf pour les postes de stationnement occupés par des avions.

Cette répartition nous semble génératrice de confusions qui, en période de crise, a entraîné des délais supplémentaires de traitement.

Recommandation :

Il est proposé de réfléchir à une répartition différente des responsabilités de façon à éviter toute confusion dans la réalisation de ces opérations.

3.1.3. Dimensionnement des moyens

Le dimensionnement des moyens tant humains que matériels a paru satisfaisant à Orly, compte tenu des surfaces à traiter et de l'importance de la contamination.

En revanche, ceci ne semble pas être le cas sur l'aéroport de CDG, alors que les surfaces à traiter sont beaucoup plus importantes et beaucoup plus complexes et que le phénomène neigeux y a été plus fort, ce qui est souvent le cas en raison de l'emplacement géographique de CDG.

Il semble également que les moyens humains, dont la mobilisation a été anticipée par astreinte à domicile dès le vendredi, aient été moins importants à CDG qu'à Orly.

Recommandation :

Il convient donc de redéfinir les moyens qui sont nécessaires pour faire face dans des délais satisfaisants au renouvellement de tels phénomènes.

Ces remarques ne remettent pas en cause le professionnalisme et le dévouement des agents qui sont intervenus.

3.1.4. Fonctionnement des moyens

Le fonctionnement des trains de déneigement est apparu satisfaisant, compte tenu du programme d'exercices systématiques et périodiques satisfaisant, et de procédures de maintenance en temps réel pendant l'exécution du travail.

Par contre, le système de traitement préventif, qui a servi également au traitement curatif du verglas, est apparu plus fragile :

1 – le produit utilisé, qui doit répondre à des normes de non-corrosion des avions d'une part, et de protection de l'environnement d'autre part, se révèle peu efficace.

2 – le matériel d'épandage, bien que récent, a subi des pannes particulièrement inopportunnes qui n'ont pu être réparées sur place, malgré la présence d'un camion atelier.

Recommandation :

Nous recommandons qu'une réflexion soit menée à partir de l'expérience d'autres aérodromes, sur le choix des produits à utiliser, et, concernant les problèmes de fiabilité, que les procédures de maintenances soient réexaminées.

3.2. Le dégivrage des avions

3.2.1 L'organisation du dégivrage

L'organisation retenue est très différente entre les deux plate-formes.

A CDG, compte tenu de l'importance du temps de roulement, le parti retenu consiste à dégivrer les avions à proximité du seuil de piste. Ce parti impose une responsabilité unique pour la mise en œuvre des moyens qui a été confiée à ADP.

A Orly, le dégivrage est effectué sur les postes de stationnement, qui ne sont pas très éloignés des pistes, à l'initiative des compagnies aériennes qui peuvent faire appel au prestataire de leur choix. De ce fait, 4 prestataires peuvent intervenir et doivent se doter du matériel et des moyens nécessaires.

3.2.2. Le traitement à PARIS-CDG

L'implantation des 4 aires de dégivrage à proximité des seuils de pistes conduit à ce que la cadence du dégivrage détermine le rythme des départs des avions, et donc le désengorgement (ou l'inverse) de la plate-forme.

On note que la moitié des aires n'est pas utilisable du fait qu'une piste est utilisée à sens unique, à un moment donné.

L'absence d'outil pour déneiger les avions avant l'opération de dégivrage conduit à augmenter considérablement la durée de traitement (de 6 à 15 mn portés à 45 mn) ainsi que la consommation de produit (multiplié par 10) ayant amené des ruptures locales temporaires de stock.

On a observé le samedi après-midi plus de 50 avions en attente de dégivrage.

Recommandation :

Il convient de lancer les études pour :

- **améliorer la capacité de dégivrage au seuil des pistes.**
- **définir un mode opératoire permettant le déneigement préalablement au dégivrage.**

3.2.3. Le traitement à ORLY

Les problèmes de durée de dégivrage et de consommation de produits sont identiques à ceux indiqués ci-avant pour PARIS-CDG.

La répartition du stock de produits entre 4 prestataires a conduit à des difficultés supplémentaires au moment des ruptures de stock.

Des pannes ont affecté différemment les prestataires donc les compagnies aériennes que ceux-ci assistaient. Dans ces conditions la solidarité n'a pu jouer que très difficilement.

Recommandations :

Il conviendrait d'étudier une mutualisation des moyens comme cela se pratique sur certains aérodromes de l'Europe du nord.

La recommandation formulée pour PARIS-CDG relative au mode opératoire du déneigement avant dégivrage est également valable.

3.3. Les matériels de piste

Le blocage par la neige gelée et le givre du matériel de piste de toute nature pendant la nuit du samedi au dimanche a entraîné de grosses perturbations pendant la matinée du dimanche.

Recommandation :

Il conviendrait de demander aux sociétés qui les mettent en œuvre (compagnies aériennes et sociétés d'assistance) de mettre au point des procédures et des consignes appropriées.

Par ailleurs, il serait judicieux de prévoir l'équipement d'un nombre minimum de véhicules (tracteurs-pousseurs, autobus et aérobus) de pneus adaptés à une utilisation sur sol enneigé ou verglacé.

3.4. Services de la circulation aérienne

Le fonctionnement des organismes de contrôle aérien, et de leurs moyens techniques apparaît, au vu des informations aujourd'hui disponibles, avoir été globalement assez satisfaisant dans un contexte de situation difficile et imprévue.

On doit cependant souligner qu'il est de la responsabilité des services de contrôle de déclencher la mise en œuvre du PC neige, et que tout retard dans cette mise en œuvre peut avoir des conséquences particulièrement pénalisantes dans des circonstances de même nature que celles vécues le samedi 4 janvier. Or, notamment à Charles de Gaulle, ces services se sont laissés surprendre par des conditions météorologiques différentes de celles prévues, et potentiellement critiques.

Recommandation :

Améliorer la coordination entre services météo, et services de contrôle afin que ces derniers apprécient mieux les incertitudes qui affectent les prévisions météorologiques et leurs conséquences dans des situations potentiellement critiques.

A partir du moment où la tempête de neige s'est déclarée, le fonctionnement des services de contrôle d'Aéroports de Paris, ainsi que des organismes en amont et en aval a permis de maîtriser d'une manière satisfaisante le trafic à l'arrivée dans un contexte de grandes incertitudes.

Les arrêts et cadencements des arrivées semblent avoir été parfaitement gérés entre les deux organismes d'approche (Orly et Charles-de-Gaulle) et le Centre en route de la navigation aérienne-nord (CRNA/N), et correctement appliqués par la cellule européenne de régulation du trafic de Bruxelles (CFMU).

Au moment de l'arrêt des arrivées à CDG, à cause du fort vent traversier samedi 4, le CRNA/N a rapidement ouvert les circuits d'attente alimentant l'approche. Il a également opportunément refusé les demandes des pilotes qui souhaitaient venir se mettre en attente au-dessus de la région parisienne, en leur demandant de se dérouter.

Les aéroports du Bourget, de Luxembourg, et de Deauville ont été fermés pour des durées plus ou moins longues pour cause météo, et Heathrow a refusé les déroutements des vols à destination de Charles-de-Gaulle, mais heureusement les autres aéroports français et la plupart des étrangers étaient accessibles. 9 vols ont été déroutés de CDG vers Orly pendant la période de fort vent traversier, et ultérieurement un vol de Toussus-le-Noble vers Orly.

Au niveau du CRNA/N 19 vols à destination de CDG ont été déroutés vers Orly, Beauvais, Lyon, Rennes, Lille ou Marseille, et un vers un aéroport anglais. D'autres vols ont été vraisemblablement déroutés plus en amont.

En fin de journée il a été possible de faire face de manière satisfaisante au blocage des arrivées à Orly et Charles-de-Gaulle du fait de l'encombrement des parkings grâce à la gestion prudente des heures précédentes (le parking de Beauvais était également saturé).

Par contre au départ, l'utilisation samedi après-midi à CDG de cadences gérées par la CFMU ne semble pas avoir été optimale.

En effet, si cette méthode permet de donner une bonne visibilité à l'aéroport et aux compagnies dans un régime stable, elle ne conduit, dans un contexte très fluctuant, qu'à fournir des informations qui se révéleront rapidement fausses. Dans ce contexte, l'exploitation des informations CFMU actuellement disponibles à CDG peut sans doute être améliorée.

Une analyse plus approfondie de ces événements devrait permettre d'identifier plusieurs points susceptibles d'améliorer à l'avenir la gestion d'une telle situation de crise :

1. Air France a regretté de ne pouvoir opérer de substitution entre leurs vols dans la séquence des créneaux de décollage qui leur ont été attribués. Ceci n'est aujourd'hui pas normalement permis par le système d'allocation des créneaux. D'autres compagnies ont eu le sentiment (à tort ou à raison, car ce point n'a pu être élucidé) que la règle du « premier arrivé-premier servi » n'a pas été toujours respectée. Pendant les périodes de pointe d'été, ou de crise prévue, un renforcement de la permanence opérationnelle du Service du Contrôle du Trafic Aérien fonctionne en liaison avec les compagnies aériennes et permet dans certains cas d'assouplir l'application de ces règles.

Recommandation :

La mise en place d'une structure plus formelle incluant un ou plusieurs représentants accrédités de l'ensemble des compagnies pourrait être envisagée pour certaines périodes potentiellement critiques, lorsqu'elles peuvent être identifiées avec un préavis suffisant, afin d'accroître la souplesse de fonctionnement.

2. Lors des variations brutales de la capacité au décollage, la transition entre la gestion des créneaux au niveau de l'aéroport et l'utilisation des créneaux calculés par la CFMU crée souvent une forte incertitude pour les équipages.

Recommandation :

La suppression des cadences CFMU est souhaitable tant que la situation n'est pas stabilisée.

3. Un blocage par saturation des parkings a été observé samedi soir tant à Orly qu'à Charles-de-Gaulle, ce qui est tout à fait exceptionnel sur ces aéroports (alors qu'il l'est moins sur certains aéroports étrangers). Les services de contrôle d'Aéroports de Paris ne sont peut-être pas très outillés pour prévoir cette situation.

Recommandation :

Une réflexion devrait être engagée sur ce point car une prévision le plus tôt possible est très souhaitable pour la gestion des compagnies et l'information des passagers.

4. Dans les jours qui ont suivi le 4 janvier le service de contrôle n'a pas demandé le déverglaçage de la piste 3 de CDG. Bien que cette piste ne soit pas normalement utilisée, et que ce choix n'a donc eu aucun impact sur le trafic, on peut s'interroger sur cette décision qui aurait pu se révéler pénalisante en cas de blocage d'une des trois autres pistes pour quelque raison que ce soit.

4. Assistance en escale

4.1. Grève des bagagistes à ORLY

La grève surprise des bagagistes a été extrêmement pénalisante dès le samedi matin, entraînant par elle-même des contraintes très fortes sur les passagers.

Les retards qui en ont résulté ont aggravé de façon significative les difficultés issues de la tempête de neige et de ses conséquences.

Les conséquences de la grève ont été différentes pour les compagnies, selon la réactivité de chacun des prestataire de service affectés par la grève.

ADP, ayant préventivement embauché 70 intérimaires, et avec le recours à des agents d'encadrement, a pu limiter les conséquences pour les compagnies qu'il assiste, et a de plus prêté des intérimaires à d'autres prestataires en difficulté.

Recommandation :

On peut penser qu'il serait souhaitable d'encourager les sociétés prestataires de service à définir des procédures d'assistance mutuelle en situation de crise.

Par ailleurs, des actes de malveillance pendant cette période ont été signalés. Ils ont contribué à agraver les conséquences du mouvement.

4.2. Permanence des services d'assistance en escale

Les avions déroutés de PARIS-CDG à ORLY ont eu des difficultés à obtenir des prestations d'assistance qui auraient du être effectuées, en l'absence de contrat avec un prestataire exerçant sur la plate-forme, par la société désignée « permanent de service ».

Il apparaît que les sociétés semblent peu sensibilisées à cette responsabilité qui est exercée successivement par période de 3 mois par chacun des prestataires autorisés.

ADP a du suppléer la société désignée, dont la responsabilité venait de prendre effet au 1^{er} janvier 2003.

Recommandation :

Il conviendrait qu'ADP sensibilise à nouveau chaque société prestataire de service à l'exercice de cette responsabilité.

5. Le traitement du passager

5.1. Liminaire

Il apparaît qu'A.D.P. a des relations privilégiées et contractuelles avec ses usagers qui sont en fait les compagnies aériennes fréquentant ses plates-formes.

Le passager, dans la plupart des situations, est considéré comme le client des compagnies aériennes.

A l'instigation de la direction générale de l'aviation civile, une charte nationale du traitement des passagers lors de situations dégradées a été signée par un certain nombre d'aéroports dont A.D.P. et une trentaine de compagnies.

La déclinaison de cette charte préparée par A.D.P. pour chacun des aéroports d'Orly et PARIS-CDG n'a reçu la signature que de la seule compagnie Air-France.

En application de la charte, les aéroports doivent mettre en œuvre en situation de crise, une cellule de crise qui s'intitule « PC situation dégradée » (PC SD).

A Orly, le PC SD situé dans l'aérogare ORLY SUD a été activé le samedi 4 à 17 h 30.

A PARIS-CDG, le PC SD est situé dans un bâtiment au pied de la tour de contrôle, au milieu de la plate-forme et d'accès compliqué depuis les aérogares.

Sur les deux aéroports, ces PC n'ont en fait été constitués que de cadres d'ADP., les autres participants prévus par la charte (compagnies aériennes, société d'assistance, services publics) bien que probablement informés, n'y ont pas été physiquement présents.

De ce fait les PC SD n'ont pu jouer le rôle qui leur est dévolu par la charte, ne permettant pas ainsi d'assurer les coordinations efficaces entre l'ensemble des acteurs, en vue de l'optimisation de l'utilisation des aéroports.

Recommandations :

- 1. resensibiliser les acteurs de la plate-forme à l'utilité des PC SD et obtenir la signature d'autres compagnies qu'Air France.**
- 2. revoir la localisation et l'équipement en moyens d'information et de communication de ces PC, en particulier à PARIS-CDG de façon à ce qu'ils soient d'accès rapide et facile pour l'ensemble des participants.**
- 3. Organiser régulièrement des simulations d'activation de ces PC SD**

On peut regretter que le PC SD d'ORLY n'ait pas été activé dès le samedi matin pour traiter des conséquences graves pour les passagers de la grève des bagagistes.

5.2. Information fournie par A.D.P.

En dehors des informations générales qui ne font que confirmer ce que tout un chacun peut constater, A.D.P. ne dispose que des informations qu'il reçoit des compagnies sur leur programme de vol.

Les compagnies ont eu elles-mêmes de la difficulté à établir leur programme en raison des incertitudes sur les possibilités de départ et d'arrivée des avions.

Une certaine rétention d'information est par ailleurs constatée de leur part pour des raisons de confidentialité commerciale et le souci qu'elles ont de maîtriser l'information fournie à leurs propres passagers.

Cette situation qui n'est pas satisfaisante se répercute sur l'information donnée aux passagers dans les aérogares.

Malgré la réaffectation d'un écran de télévision sur chacun des ensembles disposés dans les aérogares, et la mise en place de moyens légers mobiles (affichage papier), l'information était d'une parfaite banalité, renvoyant les passagers vers leur compagnie.

On comprend les difficultés qu'ADP a éprouvées pour obtenir des informations de la part des compagnies aériennes, informations que celles-ci ont eu beaucoup de mal à établir pour leurs propres besoins.

Recommandation :

Il apparaît que l'aéroport pourrait utilement communiquer en informant les passagers au moins sur les mesures mises en œuvre et leur progression.

5.3. Information fournie par les compagnies aériennes

Cette information a souvent été de mauvaise qualité, fluctuante, en raison de :

- La complexité de l'information demandée par les passagers ou leurs accompagnants selon leur position dans la chaîne des opérations (arrivée, départ, enregistrement, salle d'attente, attente bagages, etc...), et de la multitude de facteurs qui influent sur le déroulement d'un vol (dégivrage, disponibilité de créneau A.T.C., limitation de temps d'activité pour le Personnel navigant).

- Le fait que les PC SD n'ont pas fonctionné comme ils auraient dû le faire n'a pu que compliquer l'échange et le recueil d'informations entre les acteurs nécessaires à la meilleure information possible des passagers et du public.

5.4. La prise en charge des passagers

Les obligations imposées par la charte sur le traitement des passagers en situation de crise ont été dans ce domaine généralement respectées :

- Ouverture prolongée des bars et restaurants,
- prolongation d'activité des taxis et navettes,
- ouverture de salles de repli.

Par contre plusieurs difficultés sont apparues à PARIS-CDG, en raison de l'importance du nombre de personnes à héberger sur place (à ce stade, les informations recueillies pour PARIS-CDG doivent être vérifiées) :

- Inconfort des salles mises à disposition,
- Insuffisance de couvertures,
- rupture d'approvisionnement de la restauration.

Recommandation :

Il est recommandé de redimensionner les besoins en matière de couverture, de restauration, et d'éléments de confort des salles d'accueil.

6. La gestion de la crise

6.1. Organisation des permanences et continuité du commandement.

Plusieurs permanences parallèles sont organisées sur chacun des aéroports de PARIS-CDG et d'ORLY par les 3 directions fonctionnelles d'ADP :

opérations aériennes,
exploitation,
équipement.

Pour chacune des plate-formes, il n'existe pas d'unité de commandement en temps normal et donc a fortiori en temps de crise.

L'unicité de commandement est reportée au niveau de l'établissement et de sa Direction générale, pour l'ensemble des 2 plate-formes.

La continuité de ce commandement est assurée par une permanence de direction et la désignation d'un directeur d'astreinte, du vendredi soir au lundi matin.

Le directeur d'astreinte est choisi parmi un ensemble d'environ 50 cadres, ce qui a pour conséquence que chacun des cadres n'exerce cette responsabilité qu'une fois par an en moyenne et que, vu leur nombre, ils n'ont pas tous l'étendue des compétences nécessaires pour l'ensemble des domaines à traiter à ce niveau de responsabilité.

Recommandations :

Il conviendrait de réfléchir à une structure de permanence, continue sur la semaine et reposant sur un ensemble plus réduit de cadres supérieurs choisis et formés à cet effet.

Ce directeur de permanence devrait disposer de moyens de travail et de communication adaptés.

On peut, d'autre part, s'interroger sur la pertinence de l'organisation actuelle faisant remonter au niveau de l'établissement l'unicité de commandement de chaque plate-forme. Ne conviendrait-il pas de définir une véritable structure de commandement au niveau de chaque plate-forme.

La structure actuelle peut favoriser le fonctionnement de façon cloisonnée de chaque entité préoccupée par ses propres contraintes.

6.2. Communication vers les autorités

Un déficit de communication a été ressenti par le cabinet du ministre pendant le déroulement de cette crise.

Tout d'abord on note un retard dans l'information initiale du permanent de la direction générale de l'aviation civile, et des permanents des cabinets du ministre et du secrétaire d'Etat, et par la suite, un manque de suivi vis à vis de ces autorités pour les informer en temps réel de l'évolution de la situation, et une sous-estimation des conséquences des événements.

Ceci renvoie aux observations précédentes sur l'organisation de la permanence.

6.3. Communication vers les médias

On peut regretter qu'ADP n'ait pas mieux utilisé les médias pour faire connaître au public la gravité des problèmes rencontrés sur les deux aéroports.

7. Point complémentaire

L'importance des retards subis au départ a amené les équipages de certains vols à atteindre les limites de la réglementation sur les horaires d'activité des personnels navigants, entraînant des annulations de vols avec pour certains les passagers à bord.

Recommandations :

Il conviendrait d'étudier en accord avec les organisations syndicales concernées les souplesses qui, dans des situations exceptionnelles bien identifiées, pourraient être apportées aux règles habituelles, sans enfreindre la sécurité.