

# **CONSEIL NATIONAL DU TOURISME**

**Section Qualité, Accueil et NTIC**

---

## **L'ACCUEIL DANS LES AEROPORTS FRANÇAIS**

**POUR UNE « FLUIDITE » ACTIVE ET  
PREVENANTE**

**SECURITE – INFORMATION – QUALITE**

**Président : Jean-Claude LANDRE,**  
**Président de la Fédération Nationale des**  
**Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative**  
**Rapporteur : Eric DIERS,**  
**animateur de la Commission Tourisme des**  
**CCEF**

## AVANT PROPOS

---

Soucieux de lever les obstacles au développement de l'industrie et des services touristiques dans notre pays, au bénéfice de l'économie et de l'emploi,

Attentif aux moyens d'améliorer l'accueil des touristes, et notamment des touristes étrangers, pour en augmenter le nombre et leur donner envie de revenir en France,

Monsieur Léon BERTRAND, ministre du Tourisme a demandé au Conseil national du Tourisme en novembre 2003 la création d'un groupe de travail pour étudier plus particulièrement la problématique de l'accueil dans les aéroports français et proposer des axes d'amélioration à tous les partenaires concernés.

Ce groupe de travail, présidé par Eric Diers, Conseiller du Commerce extérieur de la France, a travaillé en étroite liaison avec Francis Latarjet, Directeur de cabinet du Président et du Directeur Général d'Aéroports de Paris, membres du Conseil national du Tourisme. Au total, cinq réunions se sont tenues depuis janvier 2004, avec la participation active des membres du groupe, représentatifs des clientèles, des professions et des établissements concernés de la chaîne aéroportuaire.

L'exercice était difficile, car il convenait d'éviter de tomber dans le piège de la compilation des désagréments individuels constatés, et tenter de trouver des pistes d'améliorations, à la fois souhaitables et现实的, afin qu'elles puissent emporter l'adhésion des nombreux acteurs aéroportuaires auxquels incombera la mise en œuvre des propositions faites.

Orienté principalement sur l'accueil des touristes internationaux, le rapport a inévitablement consacré une attention prioritaire aux aéroports parisiens (Roissy CdG et Orly) dont les flux, la superficie et la taille des équipements sont de loin les plus importants, ce qui explique la fréquence et la complexité particulières des problèmes à résoudre. Nombre des propositions faites sont néanmoins transposables, toutes proportions gardées, à nos autres grandes plateformes aéroportuaires.

Le groupe admet que certaines des mesures proposées doivent s'inscrire dans la durée. Il insiste toutefois sur l'urgence qu'il y a pour les différents services responsables à montrer qu'ils ont pris conscience de l'importance de l'enjeu pour notre pays et sont décidés à donner à l'accueil des touristes un caractère résolument prioritaire. Pour convaincre les médias et l'opinion publique que cette prise de conscience est effective, un certain nombre de mesures à effet immédiat sont proposées en conclusion du rapport.

Le succès de ces mesures dépendra bien évidemment de la plus ou moins grande volonté que montreront les principaux décideurs à faire progresser les comportements et les habitudes. Le suivi de ces progrès par un organisme tiers indépendant serait enfin le meilleur garant de leur pérennité.

Le président du groupe de travail remercie tous les membres pour leur assiduité et leur investissement. Il remercie également le Conseil national du Tourisme pour son intérêt et son soutien. Au nom de tous, il exprime sa reconnaissance à Monsieur le Ministre du Tourisme pour sa confiance, sa bienveillante attention et les actions qu'il voudra bien mener auprès de ses collègues et des responsables à la lecture de nos recommandations.

# SOMMAIRE

---

<b>AVANT PROPOS .....</b>	<b>2</b>
<b>CONSEIL NATIONAL DU TOURISME.....</b>	<b>5</b>
<b>MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>6</b>
<b>L'ACCUEIL .....</b>	<b>8</b>
A. DÉFINITION .....	8
B. LES PASSAGERS.....	8
C. LES ALÉAS .....	8
D. LE TEMPS .....	8
<b>LES AÉROPORTS .....</b>	<b>9</b>
A. DANS LE MONDE .....	9
B. EN FRANCE.....	9
<b>LES ACTEURS DE LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE .....</b>	<b>10</b>
A. LA CHAÎNE AÉROPORTUAIRE .....	10
1. <i>Le gestionnaire</i> .....	10
2. <i>La puissance publique</i> .....	10
3. <i>Les compagnies aériennes</i> .....	10
4. <i>Les transporteurs terrestres</i> .....	10
5. <i>Les commerçants et prestataires de services</i> .....	10
B. LES CLIENTS.....	11
<b>LA MÉTHODE .....</b>	<b>12</b>
<b>LA SITUATION ACTUELLE.....</b>	<b>13</b>
A. UNE PRISE DE CONSCIENCE RÉELLE ET DES AMÉLIORATIONS EN COURS .....	13
B. MAIS IL RESTE ENCORE UN LONG CHEMIN À PARCOURIR .....	14
1. <i>La sûreté et la sécurité des personnes et des biens</i> .....	14
2. <i>L'organisation de l'accueil et de l'assistance</i> .....	14
3. <i>Les transports et transferts</i> .....	15
4. <i>L'information</i> .....	15
5. <i>L'ambiance générale ou l'environnement</i> .....	16
6. <i>Le confort</i> .....	16
7. <i>Les commerces et services</i> .....	17
<b>AXES D'AMÉLIORATION ET PROPOSITIONS DU GROUPE DE TRAVAIL .....</b>	<b>18</b>
A. UN CADRE STRUCTURÉ POUR UNE QUALITÉ À LONG TERME .....	18
1. <i>Un responsable unique aux pouvoirs élargis et déconcentrés sur chaque plateforme</i> .....	18
2. <i>Des instruments de mesure permanents et des résultats publiés.</i> .....	18
3. <i>Un conseil national de passagers et des comités locaux ouverts aux clients</i> .....	19
4. <i>Un plan de communication</i> .....	19
B. PROPOSITIONS DE MESURES RÉPONDANT AUX BESOINS EXPRIMÉS .....	20
1. <i>Une information complète et active fondée sur une signalétique dynamique</i> .....	20
2. <i>Des contrôles de police et de douane modernisés et organisés</i> .....	20
3. <i>Des personnels d'accueil dédiés et visibles</i> .....	20
4. <i>Une formation à l'accueil de tous les personnels de la communauté aéroportuaire et une sensibilisation permanente organisée et renouvelée (cf. Recommandations UCCEGA 2003)</i> .....	20
5. <i>Des transports multiples, pratiques et identifiés</i> .....	21
6. <i>Des liaisons directes avec le centre ville mieux organisées et un accueil relais au départ et à l'arrivée dans une aérogare décentralisée en centre ville</i> .....	21
7. <i>Des zones aéroportuaires moins ouvertes</i> .....	21
8. <i>Un contrôle des bagages dès l'entrée dans l'aéroport</i> .....	22
9. <i>Des zones réservées aux passagers agrandies et offrant tous les services</i> .....	22
10. <i>Des évaluations sollicitées et faisant l'objet de réponses systématiques</i> .....	22
11. <i>Des engagements</i> .....	22
<b>RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>23</b>

<b>ANNEXE 1 : LE CHEMIN DU PASSAGER .....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE 2 : FICHES DE SYNTHÈSE - SOMMAIRE.....</b>	<b>26</b>
1. Accueil : organisation et assistance .....	26
2. Accueil confort.....	26
3. Environnement.....	26
4. Information.....	26
5. Sécurité des personnes et des biens .....	26
6. Transports et transferts .....	26
<b>ANNEXE 3 : ENGAGEMENTS DE SERVICES, UCCEGA.....</b>	<b>27</b>
A. INFORMATION .....	27
B. ACCUEIL / ASSISTANCE .....	27
C. FLUIDITÉ / CONFORT .....	27
D. SÛRETÉ .....	27
E. RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS .....	27
<b>ANNEXE 4 : L'ACCUEIL DES PASSAGERS ÉTRANGERS DANS LES AÉROPORTS DE PROVINCE .....</b>	<b>28</b>
A. LES AÉROPORTS DANS UNE DÉMARCHE QUALITÉ GLOBALE DEPUIS 1998 .....	28
1. <i>Démarche nationale : comité national et comités locaux.....</i>	28
2. <i>Démarche locale : les aéroports certifiés (pour tout ou partie de leurs activités).....</i>	28
B. LE COMITÉ NATIONAL DE LA QUALITÉ EN AÉROPORT : UNE STRUCTURE RECONNUE .....	29
C. POUR UN ACCUEIL OPTIMISÉ : AUTRES RÉFÉRENTIELS EXISTANTS. RAPPEL .....	29
D. DES ENGAGEMENTS DE SERVICES LARGEMENT TOURNÉS VERS L'ACCUEIL ET L'ASSISTANCE .....	29
E. ACTIONS DES AÉROPORTS -NOTAMMENT AVEC LES COMITÉS LOCAUX.....	30
F. COMMUNICATION .....	32
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>33</b>

## **CONSEIL NATIONAL DU TOURISME**

---

Instance créée en 1910, le Conseil national du tourisme (CNT) est un organisme consultatif régi par le décret n°86-201 du 11 février 1986 modifié.

Présidé par le ministre en charge du tourisme, le CNT comprend 434 membres de plein exercice, dont 211 représentants d'organisations touristiques et 21 personnalités qualifiées nommées par le ministre. Il comprend également 202 conseillers techniques.

Le CNT exerce sa mission au sein de son bureau, de son conseil d'orientation, des **six sections spécialisées** et de la **commission permanente**.

Le **bureau** du CNT est constitué de six présidents et présidents délégués de sections et du secrétaire général qui veille à l'organisation des travaux.

Le **conseil d'orientation** comprend les membres du bureau et 24 membres élus à hauteur de 4 membres par section. Convoqué deux fois par an par le ministre qui le préside, il exprime les avis requis par la réglementation, coordonne les travaux et suit la mise en œuvre des recommandations du CNT.

Les six sections sont :

- Questions économiques
- Politiques territoriales touristiques
- Droit aux vacances
- Emploi, Formation, Recherche
- Questions européennes et internationales
- Qualité, Accueil et Nouvelles technologies de l'information.

Au vu de l'article 2 du décret susmentionné, le CNT donne son avis sur toutes les questions concernant le tourisme dont il est saisi par le ministre chargé du tourisme ou dont le conseil d'orientation propose à la majorité de ses membres l'examen au ministre.

Il est consulté sur les objectifs du Plan, en ce qui concerne le tourisme et tenu informé de l'état d'exécution des dispositions du Plan.

Il exerce une mission de prospective.

Il peut être consulté dans le domaine technique de sa compétence par les administrations responsables sur les projets de textes législatifs et réglementaires ayant une incidence sur le tourisme.

Il est informé des projets de programmes nationaux et régionaux en matière de promotion du tourisme français à l'étranger.

Des accords entre les branches professionnelles ou prestataires de services du tourisme peuvent être discutés dans le cadre du Conseil national du tourisme.

## **MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL**

---

### **Aéroports de Paris**

Francis LATARJET, directeur de cabinet du Président et du Directeur Général d'Aéroports de Paris  
Joëlle HORNUNG, responsable pôle qualité, Direction commerciale

### **Association Française de l'Assurance Qualité - AFAQ**

Céline GEY, responsable projet  
Jean-Philippe CERRUTI, responsable du secteur tourisme

### **Association française des Experts Scientifiques du Tourisme - AFEST**

Isabelle BABOU, Secrétaire Générale

### **Association Française de Normalisation - AFNOR**

Alain KHEMILI, coordinateur Transport

### **Comité National des Conseillers du Commerce Extérieur de la France**

Eric DIERS, CCEF, animateur de la Commission Tourisme, ancien président de la section Hong Kong des CCE

Anne PEDRETTI, chef du service International et de l'Information

Caroline PUGNETTI, chargée de mission Opérations

Avec la participation de près de 100 CCE, correspondants des structures d'Amérique du Nord (Canada, USA Boston Nouvelle-Angleterre, USA Nord-est, USA Sud-ouest), d'Amérique Latine (Mexique), d'Afrique (Côte d'Ivoire Mali, Sénégal), d'Asie Pacifique (Chine, Corée du Sud, Hong Kong, Indonésie, Japon, Taiwan, Thaïlande Singapour), d'Europe (Allemagne, Grande Bretagne, Hongrie, Italie, Norvège, Pays-Bas, Pologne) du Maghreb - Proche et Moyen-Orient (Arabie Saoudite, Egypte, Liban, Iran, Turquie), et de France (Bretagne, Lorraine, Midi-Pyrénées, Paris, Rhône Alpes, Val d'Oise, Yvelines et Réunion)."

### **Conseil National du Tourisme**

Chantal LAMBERT, secrétaire générale  
Christiane VERLET, secrétaire générale adjoint  
Jocelyne KAMARA, chargée de mission

### **Fédération Nationale des Associations de Sauvegarde des Sites et Ensembles Monumentaux - FNASSEM**

Christine BRU, déléguée

### **Fédération nationale des Guides Interprètes - FNGI**

Armelle VILLEPELLET, présidente  
Annie PASSOT-TOMIANKA, vice-présidente

### **FNTI Taxis**

Jean-Claude FRANCON, président national  
Marc GHIS, président Ile-de-France

### **Fédération des Offices du Tourisme et syndicats d'initiative de France - FNOTSI**

Jean-Claude LANDRE, président

### **Last minute / Dégriftour**

Francis REVERSE, fondateur

**Maison de la France**

Zakia CHABLI, chef du service Développement

Bénédicte MAINBOURG, sous-directrice des partenariats

Avec la participation active des bureaux de Belgique, Brésil, Espagne, Hongrie, Mexique, Japon, Corée du Sud, Australie, Suisse, Chine et de leurs responsables.

**Medef, Comité Tourisme**

Daniel PARIS, directeur, chargé de mission auprès du Directoire, direction de la communication et des relations extérieures ACCOR

Avec la participation active des représentants du Club Méditerranée, Carlson Wagon Lit Travel, Union des Métiers et de l'Industrie de l'Hôtellerie (UMIH), Foires Salons et Congrès de France (FSCF), Disneyland Paris, Antoine VEIL Consultants

**Ministère de l'Equipement – délégation ministérielle à l'accessibilité - CGPC/ DMA**

Eric ALEXANDRE, chargé d'études

Nathalie VERNHES, chargée d'études

**RATP**

Marc LIMONIER, responsable des ventes grands comptes

Aude MALAPERT, chef de produit Dessertes aéroports

**Services du Sous-préfet chargé des aéroports parisiens de Roissy et du Bourget**

Christel MOUISSET, secrétaire générale

**Syndicat national des Agents de voyages - SNAV**

Georges TOROMANOF, président de la commission tourisme d'accueil

**Union des Chambres de Commerce et Etablissements Gestionnaires d'aéroport -UCCEGA**

Jean-Paul CAHINGT, Président du **Comité National de la Qualité en Aéroport**

Jacques SABOURIN, délégué général

Bertrand EBERHARD, questions économiques, techniques et sûreté

Carine BLAMOUTIER, chargée de communication

## L'ACCUEIL

---

### A. Définition

Le dictionnaire donne comme définition de l'accueil : manière de recevoir, d'offrir l'hospitalité, d'accompagner l'arrivée de quelqu'un.

Cet accueil peut être inexistant, froid, distant, utilitaire. Le groupe de travail l'a entendu dans un sens favorable, chaleureux, dans la tradition de l'hospitalité que notre pays a toujours voulu offrir, au travers des siècles, à ceux qui y viennent en « amis ».

En l'occurrence, il s'agit de recevoir dans notre pays les nombreux passagers, tant touristes de loisirs que d'affaires, étrangers et français, qui entrent et sortent de France en utilisant l'avion, ou - phénomène nouveau, dû à la nouvelle organisation du transport aérien - qui ne font qu'une courte escale à l'occasion d'un transfert (développement des « Hubs »).

Le passage par l'aéroport est la première impression qu'ils ont de la France ; c'est aussi la dernière, qui influera certainement sur leur envie plus ou moins forte d'y revenir !

### B. Les Passagers

Leur nombre est de plus en plus grand, et alors que le transport aérien s'est largement démocratisé, leur sociologie, et donc leurs réactions se sont profondément diversifiées et également, pour certains, banalisées.

« Frequent flyer » ou primo voyageur, après une heure de vol ou un voyage de plus de 24 heures, client de Première classe ou des « Low Costs », enfant en bas âge ou personne très âgée, le voyageur aérien est de plus en plus exigeant et souhaite être accueilli dans les meilleures conditions d'information et d'efficacité avec le maximum de services.

Le transport aérien, bien que l'un des plus sûrs, est naturellement accompagné de son cortège d'apprehension et de peurs, à l'origine de nombreux stress et parfois de comportements « atypiques » tant au départ qu'à l'arrivée, qui obligent à une assistance sans cesse renouvelée et à une vigilance appropriée de tous les instants.

### C. Les aléas

Le transport aérien, de par sa nature, sa complexité et son développement de masse, est soumis à de nombreux aléas : retards, pannes, modifications, incidents et accidents qui, s'ils doivent être évités, appellent, lorsqu'ils se produisent néanmoins, des traitements spécifiques et des efforts d'information importants.

### D. Le temps

Outre l'aplanissement des distances, le transport aérien a révolutionné notre notion du temps. Celui-ci occupe une place fondamentale dans la perception du passager, particulièrement sensible désormais à tout ce qui peut occasionner des retards. Tout doit donc être fait pour améliorer la « fluidité », tant au stade de la réception qu'à celui des transferts de passagers et de bagages.

## LES AÉROPORTS

---

Ce sont des infrastructures de très grandes dimensions, de nature très technique et très complexes, nécessitant des moyens d'accès de grande envergure. Le trafic aérien occasionne des nuisances environnementales difficilement supportées par les riverains, qui imposent de nouvelles contraintes, toujours plus strictes, dont il faut tenir compte dans l'exploitation au quotidien.

### A. Dans le monde

Il y a 30 aéroports au monde qui ont vu passer plus de 25 millions de passagers chacun en 2003 - qui fut une mauvaise année pour la majorité d'entre eux, loin des trafics atteints en 2000, après les événements du 11 septembre 2001 et la crise du SRAS en Asie en 2003. Pendant la même année, il y aurait eu plus de 3 milliards de voyageurs aériens dans le monde !

- 17 de ces aéroports sont aux USA (Atlanta, n°1 avec 79 millions de passagers ; Chicago, 2<sup>ème</sup> Los Angeles, 5<sup>ème</sup> ; Dallas, 6<sup>ème</sup> ; Denver, 10<sup>ème</sup> ; Phoenix, 11<sup>ème</sup> ; Las Vegas, 12<sup>ème</sup> ; Houston, 14<sup>ème</sup> ; Minneapolis-St Paul, 15<sup>ème</sup> ; Detroit, 18<sup>ème</sup> ; New York JFK, 17<sup>ème</sup> ; Miami, 20<sup>ème</sup> ; Newark, 21<sup>ème</sup> ; San Francisco, 27<sup>ème</sup> ; Orlando, 23<sup>ème</sup> ; Seattle, 25<sup>ème</sup> ; Philadelphie, 30<sup>ème</sup>) et 1 au Canada (Toronto, 28<sup>ème</sup>)
- 5 sont en Asie Pacifique (Tokyo HND, 4<sup>ème</sup> ; Bangkok, 18<sup>ème</sup> ; Hong Kong, 24<sup>ème</sup> ; Tokyo NRTt, 26<sup>ème</sup> ; Sydney, 29<sup>ème</sup>)
- 7 en Europe (Londres Heathrow, 3<sup>ème</sup> ; Francfort, 7<sup>ème</sup> ; Paris CDG, 8<sup>ème</sup> ; Amsterdam, 9<sup>ème</sup> ; Madrid, 13<sup>ème</sup> ; Londres Gatwick, 19<sup>ème</sup> ; Rome, 27<sup>ème</sup>)

### B. En France

Notre pays compte actuellement 143 aéroports en service, par lesquels ont transité 127 millions de passagers en 2003. Mais seuls Paris CDG (8<sup>ème</sup> mondial en 2003 avec plus de 48 millions de passagers), Paris Orly (22,7 millions), Nice Côte d'Azur (9,1 millions), Lyon St Exupéry (5,9 millions), Marseille (5,3 millions), Toulouse (5,3 millions) Bordeaux (2,9 millions) et Strasbourg (2 millions), reçoivent un trafic important de ou à destination de l'étranger. De nouveaux sites se développent par ailleurs dans notre pays du fait des compagnies « à bas coûts ».

Dans les DOM-TOM, les principaux aéroports sont Pointe-à-Pitre (1,8 million), Fort-de-France (1,5 million), Papeete (1,4 million), et Saint Denis de la Réunion (1,4 million), avec un total de 9,2 millions de passagers en 2002.

## **LES ACTEURS DE LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE**

---

Ils sont nombreux. La diversité de leurs intérêts et de leurs responsabilités complexifie l'organisation de l'accueil ; toutefois chacune de leurs interventions individuelles contribue au succès ou à l'échec de la chaîne d'accueil. Il ne peut y avoir de maillon faible ! La maîtrise de l'ensemble, l'organisation des interfaces et la participation de chaque individu sont essentiels au succès de la prestation globale.

### **A. La chaîne aéroportuaire**

#### **1. Le gestionnaire**

Il s'agit aujourd'hui d'Aéroports de Paris, pour Roissy Charles de Gaulle et Orly, des chambres de commerce et d'industrie pour les aéroports de la plupart des grandes villes de province. Demain, en vertu des lois sur la décentralisation, les régions ou d'autres collectivités territoriales pourront gérer certains de ces aéroports, soit directement, soit par l'intermédiaire de concessionnaires privés.

Le gestionnaire assume la responsabilité et l'animation du site. Il est le chef d'orchestre des plateformes, de leurs équipements et de leurs services, mais dans la réalité, sa responsabilité est, dans de nombreux cas, partagée avec des administrations ou des sociétés privées sur lesquelles il a rarement autorité. De nombreux services sont sous traités ou concédés et dépendent de partenaires publics ou privés extérieurs : gardiennage, contrôle de sûreté, traitement des bagages, commerces, restauration, poste...

#### **2. La puissance publique**

Du fait de ses responsabilités régaliennes, l'Etat et ses Services interviennent activement dans le fonctionnement des aéroports et participent de ce fait, souvent en première ligne, à l'accueil des passagers.

L'organisation du contrôle du trafic aérien relève de la DGAC (Ministère des Transports) ; la sûreté, la sécurité, la circulation, l'ordre et la police aux frontières du Ministère de l'Intérieur ou de la Gendarmerie nationale ; les Douanes du Ministère des Finances.

#### **3. Les compagnies aériennes**

Les compagnies aériennes sont contractuellement responsables de leurs passagers, depuis leur enregistrement au départ, jusqu'à la livraison de leurs bagages à l'arrivée.

#### **4. Les transporteurs terrestres**

L'ensemble des services de transferts vers ou au départ de l'aéroport dépend de sociétés de transports nationales, régionales, départementales, municipales ou privées.

#### **5. Les commerçants et prestataires de services**

Concessionnaires d'emplacements ou de services : commerçants, restaurateurs, banques, loueurs... ; ils sont responsables de leurs propres activités dans le cadre d'un cahier des charges établi avec l'autorité aéroportuaire.

Dans un tel contexte, les gestionnaires se sont principalement consacrés au développement des équipements et à la modernisation technique des sites, pour répondre aux exigences de sécurité et au développement du trafic. Légitimement fiers de leurs performances techniques, même si beaucoup se sont investis pour améliorer l'accueil, certains d'entre eux semblent n'avoir accordé que très récemment une plus grande priorité aux préoccupations qualitatives de leurs « clients ».

## B. Les Clients

Le gestionnaire d'aéroport a deux catégories de clients à satisfaire :

- des « clients payeurs », que sont les compagnies aériennes, les commerçants et autres locataires immobiliers, ou prestataires de services à qui le gestionnaire facture des prestations, dont il discute contractuellement le montant et les services.
- des « clients finaux » que sont les passagers et qui, récemment encore, étaient appelés « Utilisateurs » ou « Usagers ». Ils ne sont liés contractuellement qu'avec la compagnie aérienne qui les transporte ou les prestataires de services qu'ils utilisent. Leur participation à la définition des services est indirecte et le plus souvent exprimée sous forme d'enquêtes d'opinion plus ou moins fréquentes, ou de réclamations individuelles.

Sous l'effet conjugué de la concurrence internationale et des exigences de qualité croissante des voyageurs, les acteurs de la communauté aéroportuaire ont pris conscience de la nécessité de considérer les voyageurs comme des « clients communs », dont le degré de satisfaction se mesure à l'aune du maillon le plus faible de la chaîne des services.

Les efforts réels de coordination en vue d'une meilleure qualité de l'accueil ont néanmoins été mis à mal ces deux dernières années par la priorité accordée à l'impératif de la sûreté, dont la prise en compte engendre des contraintes et des coûts importants, mais que les voyageurs placent désormais au premier rang de leurs préoccupations. Cette préoccupation étant devenue permanente, le défi consiste désormais à ne plus opposer sûreté et accueil, mais à les faire cohabiter dans les meilleures conditions possibles pour la satisfaction du « client commun ».

## LA MÉTHODE

---

Dans la première phase de son travail, le groupe de travail a demandé à l'ensemble de ses membres de bien vouloir recenser au sein de leurs organisations respectives les difficultés rencontrées et les améliorations possibles concernant l'accueil aéroportuaire, en s'appuyant sur les expériences de leurs réseaux en France et dans le monde.

Ce travail d'investigation a débuté sur la base du document « le chemin du passager » (cf. annexe 1), qui a fait l'objet d'une large consultation et d'échanges répétés.

Le groupe de travail a ensuite étudié les pistes d'amélioration qui ressortaient de cette investigation.

Il a entendu et pris en compte les informations d'Aéroports de Paris, de l'Union des chambres de commerce et établissements gestionnaires d'aéroports (UCCEGA) et de la direction de la police aux frontières sur les réflexions en cours, les procédures de « qualité » mises en place et les mesures déjà décidées pour améliorer les services. Les responsables des aéroports ont insisté sur la nécessité de garder à l'esprit le coût des services envisagés et ont demandé aux membres du groupe de travail de bien vouloir accepter le principe d'une amélioration progressive.

Par ailleurs, d'autres contacts ont été pris par le Président du groupe de travail :

- participation aux 3<sup>ème</sup> Assises Nationales de la Qualité dans les aéroports à Nantes, le 18 mars 2004, où l'ensemble des partenaires français travaillant sur les aéroports s'est réuni sur le thème « Tous au service du client »; et où fut adoptée solennellement une charte des « Engagements de service » : 12 engagements qui deviennent la référence des acteurs du transport aérien en France (cf. annexe 3).
- Rencontre le 7 Avril 2004 de Monsieur Marc Deby, Président du Conseil national des Clients Aériens (CNCA), structure placée sous l'égide du Ministère des Transports, qui devrait voir son rôle évoluer dans les mois à venir.
- Rencontre à plusieurs reprises du Sénateur Plasait, chargé par le Premier ministre d'une mission sur l'accueil dans les grands sites de transit français (gares, ports et aéroports)

Le groupe de travail a ensuite hiérarchisé, selon son analyse, la priorité des améliorations à apporter et dégagé ses principales propositions, avant leur rédaction définitive.

Une dernière réunion du groupe de travail s'est tenue symboliquement à l'Aéroport de Paris Charles de Gaulle et s'est achevée par une visite des lieux et une rencontre avec certains responsables de la plateforme.

## **LA SITUATION ACTUELLE**

---

### **A. Une prise de conscience réelle et des améliorations en cours**

Lors de sa réunion à Miami en Octobre 2003 ayant pour thème « Strategy for Survival », l'ACI, association mondiale des Aéroports, exprimait ses doutes et organisait un de ses panels autour de la question : « Can airports ever satisfy their customers? », démontrant par là même la nécessité d'un effort et d'une créativité renouvelés.

Conscients des problèmes posés, les responsables des aéroports français, regroupés au sein de l'UCCEGA, ont lancé dès 1998 une démarche de Qualité globale associant les autorités publiques et les acteurs privés. Des Comités locaux, ainsi qu'un Comité National ont été créés.

En mai 2000 furent lancées les 1<sup>ère</sup> Assises nationales de la Qualité en Aéroport qui aboutirent à la signature d'une charte rassemblant 10 propositions d'engagements généraux.

En 2001, 50 aéroports français signent la Charte de Lisbonne à l'initiative de la Communauté européenne.

En mars 2004 au cours des 3<sup>ème</sup> Assises : « Tous au service du Client », les aéroports, en association avec des compagnies aériennes, des représentants de prestataires de services, s'engagent et signent 12 engagements de service dans les domaines de l'information, l'accueil / assistance, la fluidité / confort, la sûreté et les réponses aux réclamations.

Depuis sa nomination en 2003 à la Présidence d'ADP, Pierre Graff et le Directeur général Hubert du Mesnil ont à plusieurs reprises assuré leurs interlocuteurs qu'un effort renouvelé et déterminé dans le sens de la qualité serait entrepris dans les aéroports parisiens. Ils ont décidé la mise en place d'un nouveau fonctionnement au sein de leur organisation. Désormais, l'autorité est confiée à des directeurs de plateforme, spécialement désignés et responsables à Roissy, Orly et le Bourget. Ceux-ci, entourés par des comités locaux de qualité récemment mis en place, ont proposé et adopté des stratégies d'amélioration ambitieuses.

Les services de l'Etat, en charge de la sûreté et de la sécurité, de la police aux frontières, de l'immigration, de la douane, conscients des évolutions des situations et des demandes spécifiques ont participé activement à ces travaux et ont de leur côté décidé des mesures soumises à de prudentes expérimentations.

La plus originale et la plus immédiatement efficace nous semble être la nomination d'un Sous Préfet spécifique et des services nécessaires pour coordonner et organiser l'ensemble des services de l'Etat sur le site de Roissy / Le Bourget.

Le CNCA (Conseil national des clients aériens et successeur du COMUTA, créé en 1995), associé à toutes ces démarches, a lui particulièrement insisté sur les mesures à prendre pour limiter les retards et toutes les gênes qui en découlent pour les passagers. Son observatoire des retards, désormais reconnu et dont les résultats sont régulièrement publiés, participe effectivement à l'amélioration des services.

## **B. Mais il reste encore un long chemin à parcourir**

Malgré ces prises de conscience et améliorations sensibles, les membres du groupe de travail ont pu noter au cours de leur enquête la nécessité de poursuivre l'effort et ont dégagé des axes d'action qui leur semblaient prioritaires.

Vous en trouverez la liste détaillée avec des propositions précises, en annexe à ce rapport.

Le groupe de travail en a dégagé ci-après les principales caractéristiques telles qu'elles lui apparaissent urgentes et prioritaires :

### **1. La sûreté et la sécurité des personnes et des biens**

Ce domaine reste la préoccupation majeure des passagers tant à l'arrivée qu'au départ. Généralement « stressés », ils souhaitent pouvoir accomplir toutes leurs formalités et démarches sans risquer d'être agressés ou volés.

Ils souhaitent retrouver leurs bagages intacts et en bon état sans qu'ils n'aient été délestés de quoi que ce soit.

Ils souhaitent ne pas être importunés ou bousculés, ni dans les transports en commun les emmenant à l'aéroport ou depuis l'aéroport vers la ville, ni lorsque, un peu « perdus », ils quittent ou arrivent à l'aéroport, ou s'y déplacent.

Ils souhaitent enfin ne pas avoir peur dans les parkings et retrouver leur véhicule entier et en bon état sans qu'il ait été visité.

### **2. L'organisation de l'accueil et de l'assistance**

La seconde préoccupation prioritaire des passagers concerne la fluidité des procédures d'arrivée ou de départ.

Ils souhaitent pouvoir être orientés d'une manière simple et facilement compréhensible, grâce à une bonne signalisation adaptée, complète et lisible. Ils souhaitent pouvoir s'adresser à des personnels facilement reconnaissables, avenants et disponibles, tout au long de leur parcours.

S'ils comprennent largement la nécessité des contrôles, ils souhaitent que ceux-ci soient expliqués, organisés (files matérialisées et respectées), par des personnels aimables et en nombre suffisant correspondant à l'importance des flux instantanés afin de perdre le moins de temps possible.

Ils souhaitent retrouver leurs bagages facilement dans des délais raisonnables, avec des chariots disponibles, faciles d'accès et adaptés au volume de leurs bagages.

A l'arrivée, ils souhaitent trouver, avant de sortir des zones réservées aux passagers, toutes les informations et les services nécessaires à la poursuite de leur voyage jusqu'à leur destination finale : banque, informations sur les transports, comptoirs d'information...

En correspondance, ils souhaitent être aiguillés simplement, sans perte de temps et attentes, sans bousculade, vers le lieu de leur prochain départ et trouver tous les services et informations dont ils ont besoin.

Au départ, ils souhaitent une information précise sur les procédures, éviter les files d'attente et se retrouver rapidement dans les zones d'embarquement où, se sentant protégés, ils pourront tranquillement attendre leur départ et profiter des commerces et services disponibles.

Lorsqu'ils ont acheté en détaxe, les passagers étrangers au départ souhaitent un service facile, rapide, à proximité des comptoirs d'enregistrement (ou en zone d'embarquement pour les achats en bagages à main) ; ainsi que des personnels avenants et disponibles pour répondre aux questions.

Ils souhaitent éviter au maximum les arrivées et départs « au large », peu pratiques, surtout pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite et les familles avec enfants. Quand elles sont inévitables, ils les souhaitent organisées, sans obstacles et avec du personnel pour les assister.

Les personnes à mobilité réduite souhaitent la meilleure accessibilité possible et des espaces adaptés.

Voyageant en groupes ou dans le cadre de voyages organisés, les passagers souhaitent une prise en charge et des lieux de regroupement dédiés et plus facilement identifiables (parking pour les autocars par exemple, comptoirs d'information pour les tour-opérateurs,...).

### 3. Les transports et transferts

A l'intérieur des aéroports, lorsque les distances sont grandes, les passagers souhaitent trouver des transports pratiques et bien signalés, d'accès facile et sécurisés.

Vers leur destination finale ou depuis leur point d'origine, les passagers souhaitent une panoplie de moyens de transports dédiés, simples, sûrs, d'accès facile et bien indiqués. Ils souhaitent disposer, à l'arrivée comme au départ, d'une information claire et comparative de l'ensemble des facilités qui leur sont offertes. Le voyage aérien ne commence ni ne se termine à l'aéroport !

Un effort particulier doit être accompli au niveau du service des taxis : accès, organisation des files d'attente, temps de prise en charge, information préalable sur les charges, possibilité de payer par cartes de crédit et accueil par les professionnels eux-mêmes quelle que soit la distance à parcourir.

Pour les voyageurs au départ ou les personnes les accompagnant ou venant les chercher en automobile, ils veulent : des accès routiers pratiques et dégagés, bien signalés ; des zones de dépôse bien indiquées, non encombrées et faciles d'accès ; des parkings en nombre suffisant, aux accès fluides à toute heure, bien éclairés, sûrs et animés avec une signalisation en temps réel des emplacements libres et une signalétique facilitant l'accès aux aérogares.

### 4. L'information

Au départ et à l'arrivée le passager souhaite une meilleure information, depuis la préparation de son voyage jusqu'à son embarquement ou son arrivée à destination finale. Cette information, outre le service qu'elle lui rend, le tranquillise et le valorise.

Les outils et moyens permettant de diffuser l'information sont les suivants : Information via Internet, avec ses documents de voyage, par téléphone, par télévision interne, dans les transports d'accès, sur les routes, les trottoirs, à l'intérieur des halls d'arrivée ou de départ, dans les couloirs, dans les zones d'attente.

Il la souhaite simple, dans sa langue, ou par le truchement d'idéogrammes internationaux, dans des dimensions suffisantes et lisibles de loin.

Il souhaite surtout être informé en temps réel, dans la transparence, de tous les aléas et imprévus qui peuvent surgir au cours de son voyage : retards, annulations, modifications d'avion, de portes d'embarquement ou d'arrivée, de comptoir d'enregistrement, de tapis d'arrivée des bagages, des bouchons et embouteillages sur les voies d'accès...

Cela est également vrai pour les passagers en correspondance, dont le temps d'attente dans l'aéroport peut s'en trouver modifié d'une manière importante.

A l'arrivée, le passager est demandeur d'informations diverses selon la nature de son voyage, ses connaissances précédentes de l'aéroport, le degré de sa préparation et le temps dont il dispose. Il peut souhaiter bénéficier d'informations hôtelières, touristiques, sur la suite de son voyage. Il peut souhaiter bénéficier d'un accueil spécifique à l'événement auquel il vient participer : foire, congrès, événements culturels ou sportifs...

Au départ, en zone d'embarquement, disposant souvent de temps, il peut souhaiter des informations diverses sur le pays qu'il vient de visiter, souhaiter s'inscrire pour recevoir des informations à l'avenir, et éventuellement préparer un futur voyage.

D'une manière générale, à l'occasion de son passage à l'aéroport, si tout se passe bien, il est tout à fait disponible pour recevoir une information ciblée sur notre pays qui lui permettrait d'en découvrir des aspects qu'il ne connaît pas, pour y revenir, y investir ou simplement se cultiver. Chaque temps d'attente est un moment privilégié pour faire la promotion de notre pays.

Le passager souhaite recevoir des réponses claires et informatives à ses questions et éventuelles réclamations, dont le processus doit être facilité et expliqué.

## 5. L'ambiance générale ou l'environnement

L'ambiance générale est importante et dépend largement de facteurs qui doivent retenir l'attention : nuisances sonores, éclairage et luminosité, couleurs et décorations, tenue des personnels et leur sourire, animations. Elle donne une impression de bonne organisation et de bon fonctionnement, et favorise des attitudes positives de la part des clients et des personnels.

Nos aéroports doivent être modernes, bien entretenus et propres. Ils doivent l'être en temps normal à toutes les heures de la journée ou de la nuit, mais aussi pendant les périodes de travaux. Ils doivent l'être à la fois dans leur ensemble, mais surtout dans les détails : toilettes, couloirs, halls d'attente, tapis à bagages, comptoirs d'enregistrements ou de contrôles, uniformes des personnels, routes d'accès, parkings, trottoirs d'accès, transports en commun de liaison, commerces, bars et restaurants, distributeurs de billets, téléphones, boîtes aux lettres....

## 6. Le confort

S'il n'est pas la priorité première des passagers, il est certain qu'ils y sont très sensibles et l'apprécient fortement.

Cela est vrai pour les passagers à mobilité réduite, les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants qui demandent légitimement la prise en compte de leur situation. Mais aussi pour tous les autres passagers, particulièrement les passagers en correspondance dont les temps d'attente peuvent être longs.

Espace, lieux de rencontre, sièges en nombre suffisant, espaces de jeux pour les enfants, documentations, salles de repos, espace de silence, espace de travail, prises électriques de recharge pour les mobiles et les ordinateurs, réseaux Internet..... sont des éléments importants d'un accueil réussi.

## 7. Les commerces et services

Ils sont un élément important des services d'un aéroport et participent fortement à l'impression ressentie d'un bon accueil.

Les passagers souhaitent trouver, facilement et à toute heure, les services de base liés à leur voyage : possibilité de modifier leur voyage, de trouver un hôtel et d'y effectuer une réservation, de louer une voiture, de trouver un plan, une carte géographique, une adresse, un numéro de téléphone, des timbres et des boîtes aux lettres en fonctionnement, de changer leur argent ou d'en prendre au distributeur.

Ils souhaitent pouvoir y faire quelques achats, originaux et à des prix raisonnables, ou de nécessités : pharmacie, journaux, livres, cadeaux... avec un vrai choix.

**En résumé, le passager attend un parcours vraiment fluide et sûr, tant à l'arrivée qu'au départ, sans obstacles, ni désagréments, dans une ambiance chaleureuse et un climat de confiance. Il attend un service de qualité.**

## **AXES D'AMÉLIORATION ET PROPOSITIONS DU GROUPE DE TRAVAIL**

---

Chacune des fiches figurant en annexe 2 reprend les propositions des membres du groupe de travail, mais d'une manière générale, nous avons établi ci-dessous une liste d'axes d'amélioration pour faciliter l'accueil et augmenter sa qualité dans les aéroports français.

Ces propositions, certaines plus générales et d'organisation, devraient permettre la mise en place des solutions aux difficultés rencontrées et traitées dans chacune des fiches en annexe.

### **A. Un cadre structuré pour une qualité à long terme**

#### **1. Un responsable unique aux pouvoirs élargis et déconcentrés sur chaque plateforme**

De l'expérience positive récente sur les aéroports parisiens, pour tenir compte de la diversité des problèmes et des acteurs concernés, il apparaît au groupe de travail qu'un des facteurs d'un accueil réussi réside dans la proximité des responsables avec la réalité du terrain et les clients, et la possibilité qu'ils aient de réagir avec flexibilité et célérité.

Il recommande donc que, dans la mesure du possible, sur chaque plateforme, dans chaque aérogare, soit nommé un responsable unique, clairement identifié, avec les pouvoirs nécessaires pour coordonner l'ensemble des services, les stimuler, les contrôler, décider et les améliorer. Cette désignation doit aussi s'accompagner de plus larges délégations de pouvoir et budgétaires aux équipes de terrain pour faire face, avec bon sens, pragmatisme et réactivité aux problèmes qui se posent.

Cela est aussi vrai pour les services de l'Etat : l'expérience de la nomination d'un Sous Préfet dédié aux aéroports de Roissy et Le Bourget a permis aux acteurs concernés de mener ensemble un plan d'amélioration volontariste et de mieux communiquer avec les autres partenaires présents, notamment en matière de sécurité et de sûreté.

#### **2. Des instruments de mesure permanents et des résultats publiés.**

Chaque fois que cela est possible, il convient que les différents services des aéroports fassent l'objet de certifications NF, certifications de services et/ou ISO et que celles-ci soient contrôlées par des organismes indépendants, tierce partie, dont les audits devraient être communiqués, ainsi que les plans d'action en découlant, ce qui donnera de la crédibilité au travail.

Pour tous les problèmes évoqués, le groupe de travail souhaiterait que soient mis au point des indicateurs de fluidité et leurs outils de mesure réguliers: temps de passage et mesures des files aux contrôles ou d'attentes aux comptoirs et filtres, temps de délivrance des bagages, temps d'attente des taxis, nombre de réclamations et leurs traitements, temps de transports entre les aéroports et les centre ville,....

Fort de l'expérience menée par le CNCA et son observatoire des retards, dont les résultats sont probants et ont fait évoluer les approches, ces instruments de mesure, et l'évolution de leurs résultats doivent faire l'objet de communications aux responsables et de publications dans les documents publics d'activités annuelles des aéroports. Les évolutions constatées pourraient donner lieu à gratification ou sanction.

L'accueil étant autant le fruit de la réalité que de sa perception dans une situation donnée, il est utile de dégager des moyens de mesure grâce aux outils ci-dessus, qui permettront de souligner les efforts et de les objectiver.

### 3. Un conseil national de passagers et des comités locaux ouverts aux clients

Le groupe de travail a constaté que la connaissance du client et de ses attentes par les acteurs aéroportuaires se faisait à travers des enquêtes et interviews à des intervalles réguliers. Les instances de qualité des aéroports et même le CNCA sont surtout composés de professionnels métropolitains. Les passagers étrangers n'y sont pas représentés.

Il a constaté qu'en général, et d'une manière fort compréhensible le voyageur était prioritairement conçu et imaginé par les responsables et leurs collaborateurs comme un voyageur en partance des aéroports français, plutôt que comme un voyageur y arrivant.

Il pense que le comité national ou les comités locaux ainsi constitués auraient tout intérêt à s'adjoindre la présence permanente de groupes représentant les clients; particulièrement des représentants des clients en provenance de l'étranger afin de mieux prendre en compte les attentes de ceux-ci.

Plutôt que d'encourager la création de nouveaux comités, le groupe de travail propose que le CNCA, dont le rôle et l'activité devrait s'élargir, fasse rentrer dans ses rangs de professionnels, des représentants de clients d'affaires ou de tourisme basés tant en France qu'à l'étranger.

Il propose que les comités « qualité » mis en place dans chaque aéroport et le comité national, fassent de même et travaillent en liaison régulière avec le CNCA.

Il suggère que les comités locaux, représentatifs des passagers et des professionnels, soient associés, à titre consultatif, aux architectes et aménageurs de tout nouvel aéroport ou nouvelle aérogare, afin de faire valoir leurs préoccupations et leurs idées.

Dans ses travaux, le CNCA devrait élaborer en liaison avec les Comités Qualité, les indicateurs et leurs outils de mesure ci-dessus évoqués, proposer leur harmonisation et surtout s'assurer de la discussion et de la publication de leurs résultats.

### 4. Un plan de communication

Le groupe de travail a constaté au cours de son enquête que si les problèmes n'étaient pas tous résolus, la prise de conscience des organisations concernées et les mesures prises sont réelles. Cependant ces efforts sont le plus souvent méconnus des clients. Si faire est bien, il est aussi important de faire savoir !

Si l'amélioration de l'accueil passe effectivement par l'action et ses résultats sur le terrain, le groupe de travail pense qu'il est important que les responsables fassent connaître au public et aux voyageurs qu'ils ont conscience des problèmes, qu'ils cherchent des remèdes et apportent des solutions, et mettent donc en œuvre un plan de communication structuré sur le sujet.

## **B. Propositions de mesures répondant aux besoins exprimés**

### **1. Une information complète et active fondée sur une signalétique dynamique.**

A l'unanimité, le groupe de travail, reflétant les préoccupations des passagers, encourage les gestionnaires d'aéroport à accentuer leurs efforts d'information.

Transparence, instantanéité, lisibilité, visibilité correspondent à des attentes réelles et profondes. Le passager, pour être rassuré et ne pas perdre de temps, souhaitera plus d'informations que pas assez. Tous ont insisté sur la signalétique, qui, avant d'être originale et esthétique, doit surtout être comprise et bien placée. L'utilisation de logotype a la préférence des passagers par rapport aux textes écrits en plusieurs langues, à la condition qu'ils soient reconnus internationalement.

Une information renforcée et une présence permanentes auprès des passagers et des attendants doivent être mises en place en cas de situation dégradée (mouvements sociaux, intempéries,...) et de crise.

### **2. Des contrôles de police et de douane modernisés et organisés**

Indispensables pour des raisons de sécurité et d'immigration, ces contrôles doivent aujourd'hui être plus performants, plus rapides et plus conviviaux.

Ils doivent prendre en compte les demandes des passagers réguliers qui souhaitent un traitement accéléré, au départ comme à l'arrivée.

Pour cela il convient de mettre en place des moyens informatiques performants couplés à des techniques innovantes (biométrie, passeports lisibles électroniquement,...), des guichets et des files spécifiques et respectées, des procédures de « Fast-track » et surtout de disposer de personnels en nombre suffisant et flexibles dans leurs affectations en fonction des demandes momentanées, en permanence sous le contrôle d'un responsable permanent et proactif pour guider, orienter, décider de l'affectation des moyens et régler les problèmes avant qu'ils ne produisent des bouchons.

### **3. Des personnels d'accueil dédiés et visibles**

En dépit de toutes les améliorations techniques possibles, le facteur humain demeurant heureusement important, les passagers souhaitent pouvoir disposer de personnes spécifiques et reconnaissables pour les renseigner. Cela même hors des périodes de pointe.

Il semblerait important aux membres du groupe de travail que les aéroports se dotent en conséquence de personnel dédié à l'accueil, doté d'un uniforme facilement identifiable, présent à tous les stades de l'arrivée ou du départ, capable de leur donner l'information souhaitée ou de les orienter vers la personne capable de leur répondre, dans leur langue ou tout au moins en anglais.

### **4. Une formation à l'accueil de tous les personnels de la communauté aéroportuaire et une sensibilisation permanente organisée et renouvelée (cf. Recommandations UCCEGA 2003)**

L'accueil ne s'improvisant pas, il doit faire l'objet d'une formation et d'une sensibilisation permanente de tous les personnels travaillant sur les sites aéroportuaires. Chacun d'entre eux a un rôle primordial, la mesure de satisfaction de la chaîne aéroportuaire étant égale à son maillon le plus faible, les efforts des uns peuvent être réduits à néant par la faute d'un seul acteur.

Le groupe de travail recommande que chaque personne travaillant sur une plateforme aéroportuaire fasse l'objet, à son arrivée et ensuite régulièrement, d'une formation spécifique : information sur les lieux et leur organisation, sensibilisation à l'accueil et à la résolution des conflits, .... Cette formation

de sensibilisation doit également permettre à chacun de répondre aux questions posées et d'orienter les passagers vers les lieux utiles.

Plus généralement, la plupart des métiers liés à l'accueil et à l'information des passagers devraient être valorisés, en particulier les agents de sûreté, par une amélioration de leur recrutement, de leur formation, de leur encadrement et de leur statut.

Le groupe de travail suggère que soient formalisées une information permanente sur les travaux du comité local qualité de chaque plateforme et sur les mesures prises, ainsi qu'une communication locale sur les indicateurs mis en place et leurs résultats réguliers. Il conviendrait aussi qu'une information régulière et systématique sur les réclamations et les mesures correctives soit mise en place.

Il suggère que des campagnes « accueil et sourire », avec éventuellement des prix et récompenses (voyages par exemple), soient régulièrement organisées pour mobiliser et motiver les personnels, dont l'avis sur le sujet et les améliorations possibles devrait être en permanence sollicité.

## 5. Des transports multiples, pratiques et identifiés.

Les transports au départ ou à l'arrivée d'un aéroport sont indissociables de celui-ci. Le passager veut en connaître l'offre globale, ses coûts et ses conditions afin de faire le choix correspondant à son attente. Une fois décidé, il souhaite pouvoir trouver facilement le lieu de départ ou d'arrivée, recevoir les informations utiles à son transfert (lieu de dépose, temps prévu,...)

Outre une sécurité totale et un service de qualité, il souhaite y recevoir un accueil aimable et y trouver d'éventuelles informations sur son vol, au départ ou sur son lieu de destination à l'arrivée.

Dans le cas de transports multi-modaux (TGV+avion par exemple), les passagers demandent la généralisation des procédures d'enregistrement direct depuis leur lieu de départ.

## 6. Des liaisons directes avec le centre ville mieux organisées et un accueil relais au départ et à l'arrivée dans une aérogare décentralisée en centre ville.

Dans les grandes villes, lorsque l'aéroport se trouve à une certaine distance de la ville, les passagers demandent un lien direct entre l'aéroport et le centre. Cette demande est forte à Paris, aussi le groupe de travail souhaite-t-il vivement la réalisation du projet CDG Express.

Les passagers souhaitent également disposer en ville d'un lieu d'arrivée et de départ, prolongation de l'aéroport où ils trouveront des services spécifiques : possibilité d'enregistrer, de déposer leurs bagages, de trouver des transports vers ou depuis leur destination finale, services d'information. Cela est particulièrement vrai pour les voyageurs prenant des transports dans la soirée et devant quitter leur lieu de résidence dans la matinée, alors qu'ils comptent passer leur journée en centre ville en toute tranquillité.

## 7. Des zones aéroportuaires moins ouvertes

Une solution évoquée par quelques membres du groupe de travail, mais qui n'a pas recueilli une très large adhésion, consisterait, pour améliorer la sécurité et faciliter le fonctionnement de l'outil en période de vigilance, à réserver son accès routier à ses utilisateurs et à étudier la mise en œuvre d'un contrôle/péage à l'entrée du site. Cela permettrait de limiter et fluidifier les circulations à l'intérieur des plateformes et de supprimer la multiplicité des lieux d'attente aux parkings, d'organiser des zones de dépose dans les parkings et de lutter plus efficacement contre le stationnement sauvage.

Cette mesure, qui pourrait trouver son complément par un contrôle à la sortie des transports en commun, n'est pas urgente ; elle demanderait des aménagements particuliers et surtout une étude de faisabilité et des justifications plus convaincantes.

## 8. Un contrôle des bagages dès l'entrée dans l'aéroport

La sécurité des bagages se révèle être une préoccupation importante des clients, la multiplicité des contrôles ayant paradoxalement pour conséquence de les rendre plus vulnérables au vol. La commission s'interroge sur la possibilité qu'il y aurait à effectuer ce contrôle à l'entrée des aérogares, en présence du client; les bagages étant alors, sous ses yeux, pelliculés et scellés une fois pour toute.

## 9. Des zones réservées aux passagers agrandies et offrant tous les services

Le passager international se sentant relativement plus protégé hors des zones publiques, accessibles à tous sans contrôles, le groupe de travail souhaiterait que le maximum de services puisse être délivré dans les zones réservées aux voyageurs ayant fait l'objet de contrôles. Cela est particulièrement vrai dans les zones bagages à l'arrivée où les passagers ont du temps et de l'espace et pourraient trouver tranquillement de nombreuses réponses à leurs demandes : Banques, DAB, comptoirs d'information hôtelière, touristique....

## 10. Des évaluations sollicitées et faisant l'objet de réponses systématiques

S'il semble important de faciliter les réclamations et d'y répondre, le groupe de travail pense que pour progresser efficacement, il conviendrait d'organiser l'écoute des clients, de solliciter systématiquement le maximum d'opinions et de suggestions des voyageurs.

Ils disposent souvent de temps d'attente et d'inactivité qui leur permettrait d'exprimer leur opinion, pouvant facilement être recueillie par des bornes interactives. Celles-ci, visibles et faciles d'accès et d'utilisation, devraient en permanence offrir au voyageur la possibilité de répondre à des questions fermées, mais aussi de lui laisser communiquer ses remarques dans sa langue. Naturellement, dans la mesure où il le souhaite et donne son adresse électronique, il conviendra qu'il lui soit répondu.

Ces bornes interactives pourraient également être utilisées pour donner de l'information touristique et économique sur la France. Elles permettraient de recueillir l'opinion des visiteurs sur leur séjour en France et de mieux définir leurs besoins futurs. Elles permettraient, avec l'accord explicite des intéressés, de constituer et d'alimenter une base de donnée de clients potentiels, facilement joignables à coûts faibles, par leur adresse électronique.

## 11. Des engagements

Le groupe de travail, à travers ses conclusions, propose des axes d'amélioration qui devraient pouvoir être traduits sous forme d'engagements de résultat. Ces engagements pourraient faire l'objet d'un audit régulier par un organisme tierce partie, donnant notoriété et crédibilité accrues au dispositif.

## **RECOMMANDATIONS**

---

Sur le sujet important de l'accueil dans nos aéroports, le groupe de travail a conscience que l'amélioration sera progressive et prendra du temps. Certaines mesures sont d'application facile et immédiate, relevant de conditions comportementales et d'organisation. D'autres prendront plus de temps, car liées à des investissements lourds. L'accueil devra sans cesse évoluer pour répondre à la demande.

Néanmoins, nous proposons à Monsieur le Ministre du Tourisme que les 10 recommandations ci-après, pour lesquelles nous escomptons un meilleur ressenti de la part de nos visiteurs, puissent être mises en place dans les meilleurs délais.

- Réaliser dans tous les aéroports français pour les mois d'été, de juin à septembre, des animations spécifiques, à l'arrivée et au départ, en capitalisant sur la campagne « Bienvenue en France » qui bénéficie d'une large communication, en France et à l'International, avec la mise en place de personnels spécifiques et reconnaissables.
- Organiser des files respectées avec les personnels concernés aux contrôles de police et d'immigration, particulièrement pour les ressortissants Schengen.
- Lancer une campagne « coup de poing » : « propreté et environnement » dans tous les aéroports pendant la même période.
- Afficher un objectif de « zéro délit » en sensibilisant les forces de sécurité présentes dans les aéroports dans le cadre de Vigipirate et grâce au développement des systèmes de vidéosurveillance.
- Mettre en oeuvre, avec les responsables aéroportuaires, un dispositif de meilleur accueil des personnes à mobilité réduite dans tous les aéroports.
- Prendre avec les compagnies aériennes les mesures nécessaires pour mieux accueillir, au départ et à l'arrivée, les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants.
- Mettre en place une campagne spécifique d'accueil des touristes aéroportuaires dans tous les transports vers ou depuis les aéroports : bus, métro, taxis.
- Afficher et distribuer des informations touristiques dans tous les aéroports, sur le thème « Voyagez et revenez en France », avec un effort tout particulier pour les voyageurs en correspondance.
- Promouvoir les possibilités d'achats Hors Taxes, en simplifiant les procédures de détaxe
- Redéfinir et renforcer le rôle du Conseil national des clients aériens (CNCA), ses fonctions et sa représentativité. .

# ANNEXES

## ANNEXE 1 : LE CHEMIN DU PASSAGER

---

Stade	Détail	Problématique Pax Business	Problématique Pax Individuel	Problématique Pax Tour opérateurs	Propositions de solutions
<i>Canevas de contribution à compléter d'une couleur distincte</i>					
<i>N'hésitez pas à répondre également sur papier libre et à joindre des annexes.</i>					
<i>Nom / Prénom :</i>					
<i>Pays ou région :</i>					
<i>Société / Organisme :</i>					
<i>Tél / Fax / Email :</i>					
<b>Document de travail - 1ère partie : Chemin d'un passager à l'arrivée</b>					
Réservation	Information				
Aéroport de départ	Information				
Dans l'avion	Information				
Debarquement bus					
Debarquement toucher	Signalétique				
Contrôle sortie passerelle					
Hub	Signalétique Attentes Services ad hoc				
Contrôle PAF	Attentes inconfortables				
Bagages	attentes, propriété, chariots, informations				
	Sécurité				
Douane					
Accueil	Fluidité Information accueillants Point de rencontre				
Services arrivée	Signaletique DAB, Change Informations transferts Informations Hotels Informations Touristiques Services: salles réunions, douches, hotel de jour, ... Sécurité				
Transferts	Parking Bus interne Bus externe RER TGV Taxis Location voitures Hotel				
Informations retransfert	Gare bus Gare RER				
<b>Document de travail - 2ème partie : Chemin d'un passager au départ</b>					
Informations départ	Domicile Hotel Gare routière Gare RER Taxis				
Informations arrivée zone aéroport	Signalétique Sécurité				
Parking	Signalétique Chariot				
Zone location voiture	Signalétique Chariot				
Informations arrivée porte aérogare	Sécurité Porteur bagages Chariots				
Formalités détaxe					
Enregistrement	Zone attente Zone commerciales Services				
Zone commerciale					
PAF					
Contrôles sécurité					
Zone embarquement	Signalétique				
<b>Document de travail - autres points spécifiques</b>					
Cas particulier des personnes à mobilité réduite					
Cas de travaux					
Clientèles en forte expansion (ex. Chine)	Signalétique Information				

## **ANNEXE 2 : FICHES DE SYNTHÈSE - SOMMAIRE**

---

*Cf. Annexe : Fiches de synthèse*

Priorité

### **1. Accueil : organisation et assistance**

1.1. Les arrivées « au large »	Moyenne
1.2. Le renseignement des passagers / personnel d'accueil	Haute
1.3. Contrôles d'identité aux entrées et sorties d'avion	Haute
1.4. Contrôle d'immigration	Haute
1.5. Informations sur les changements	Haute
1.6. Signalétique	Haute
1.7. Douanes	Moyenne
1.8. Bagages	Haute
1.9. Tour opérateurs et professionnels du tourisme	Haute
1.10. Hôtels	Haute
1.11. Accueil des personnes à handicap	Haute

### **2. Accueil confort**

2.1. Impressions d'accueil	Haute
2.2. Zone publique d'accueil à l'arrivée	Moyenne
2.3. Commerces et services proposés	Moyenne
2.4. Manifestations diverses (salons, ...)	Moyenne
2.5. Zones d'enregistrement	Haute
2.6. Zones d'embarquement	Haute

### **3. Environnement**

3.1. Maintenance des installations	Haute
3.2. Stationnement sauvage	Haute
3.3. Propreté	Haute

### **4. Information**

4.1. Informations avant le voyage	Moyenne
4.2. Carte de France et plan de la ville	Moyenne
4.3. Vols au départ et éventuelles modifications	Haute
4.4. Récupération des bagages	Moyenne
4.5. Correspondances – HUB	Haute
4.6. Panneaux d'informations et informations générales	Haute
4.7. Information touristique	Haute

### **5. Sécurité des personnes et des biens**

5.1. Vols de bagages	Haute
5.2. Vols et agressions légères sur les personnes	Haute
5.3. Sécurité dans le tunnel d'accès à T3	Haute
5.4. Sécurité versus accueil	Haute

### **6. Transports et transferts**

6.1. Transferts intra aéroport	Haute
6.2. Transports par bus AF et RATP vers / de Paris	Haute
6.3. Taxis	Haute
6.4. RER – Métro	Haute
6.5. Parking	Haute
6.6. TGV	Moyenne
6.7. Voitures de location	Moyenne

## **ANNEXE 3 : ENGAGEMENTS DE SERVICES, UCCEGA**

---

Les différents acteurs du transport aérien sont « tous au service du client ».

Ils ont la même volonté de servir au mieux, leur client commun, tout au long de son parcours.

Par delà le respect des exigences de sécurité des biens, des personnes et des appareils, les acteurs entendent coordonner leurs plans d'actions et démarches qualité – au service du client. Ils concourent notamment à l'amélioration globale de la ponctualité des voyages des passagers et des bagages.

Dans la continuité des travaux menés lors des Assises National de la Qualité en Aéroport et des chartes existantes, ils retiennent douze engagements de services communs.

Ces douze engagements deviennent la référence pour l'ensemble des acteurs du transport aérien en France. Le Comité National de la Qualité en Aéroport a vocation à assurer le pilotage de leur mise en œuvre. Et les Comités Locaux ont en charge les plans d'actions associés et leur suivi opérationnel.

### **A. Information**

- 1) *Le client dispose d'une information fiable et à jour lui permettant d'organiser son voyage et de choisir les modalités d'accès à l'aéroport*
- 2) *Le client trouve les informations pour s'orienter aisément et efficacement dans l'aéroport*
- 3) *Le client est informé des changements qui concernent son voyage ; et ce, à tout moment et en temps opportun*

### **B. Accueil / Assistance**

- 4) *Le client bénéficie d'une offre de transports appropriée pour accéder à l'aéroport, ou le quitter*
- 5) *Le client bénéficie d'une assistance courtoise et professionnelle, de la part de tous les acteurs et à tout moment.*
- 6) *Le client trouve assistance et réactivité auprès de tous les acteurs, en cas d'événement imprévu affectant le déroulement de son voyage*
- 7) *Le client peut être mis en relation avec un interlocuteur parlant anglais tout au long de son parcours*
- 8) *Des clients spécifiques (UM, PMR, seniors, familles avec enfants en bas âge, groupes) se voient proposer des services adaptés*

### **C. Fluidité / Confort**

- 9) *Dans l'aéroport, la fluidité de circulation des passagers est organisée. L'attente est traitée de manière adaptée et prévenante*
- 10) *Chaque acteur veille au confort et à l'ambiance attendus par le client, tout au long de son parcours. Des services et facilités lui sont proposés.*

### **D. Sûreté**

- 11) *Le client a la garantie d'une application homogène des mesures de sûreté sur les différents aéroports*

### **E. Réponse aux réclamations**

- 12) *Les clients bénéficient de la part de chaque acteur d'un traitement approprié et réactif de leurs réclamations*

## **ANNEXE 4 : L'ACCUEIL DES PASSAGERS ÉTRANGERS DANS LES AÉROPORTS DE PROVINCE**

---

*Source : UCCEGA*

*Focus : Nice, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Strasbourg*

### **A. Les aéroports dans une démarche qualité globale depuis 1998**

#### **1. Démarche nationale : comité national et comités locaux**

Au delà des démarches individuelles de certifications, les aéroports se sont dotés, en 2000, de groupes de travail (comités locaux) regroupant l'ensemble des partenaires présents sur chaque plate forme pour travailler sur 10 propositions visant à améliorer la qualité du service offert au passager. L'information, l'accueil et le confort des passagers étaient déjà le cheval de bataille des aéroports.

- 1- Faciliter le stationnement des véhicules*
- 2- Faciliter la circulation des piétons en sécurité, en autonomie et en confort*
- 3- Fluidifier les PIF grâce à un bon positionnement et un bon dimensionnement*
- 4- Optimiser le rangement des matériels sur les aires de stationnement et uniformiser les passerelles*
- 5- Informer les clients de façon dynamique et silencieuse*
- 6- Réduire les attentes et les rendre confortables*
- 7- Améliorer les processus de contrôle des passagers et faciliter la prise en charge des clientèles particulières*
- 8- Réaliser des enquêtes de perception de la clientèle*
- 9- Sensibiliser tous les personnels au fonctionnement de l'aéroport*
- 10- Former et sensibiliser tous les personnels à la qualité de service au profit des clients*

Dix-huit comités locaux ont été créés. Les principaux aéroports dont, notamment, ADP, Nice, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Strasbourg, accueillant beaucoup de passagers étrangers, ont travaillé sur des actions concrètes pour répondre à leurs propres objectifs de satisfaction de leurs clients, dans le cadre de leurs démarches qualité individuelles mais aussi dans le cadre des 10 propositions. Les Comités locaux travaillent aujourd'hui sur les **engagements de service** nationaux et la mise en place de plans d'actions concrets.

#### **2. Démarche locale : les aéroports certifiés (pour tout ou partie de leurs activités)**

- Certification OACI des aérodromes (en cours. Concerne à terme l'ensemble des aéroports)
- Aéroports ayant obtenu la certification ISO 9000 : ADP, Bordeaux, Clermont-Ferrand, Fort de France, Genève, Lille, Lyon, Marseille, Montpellier, Nantes, Nice, Pau, St-Etienne, Strasbourg, Toulouse
- Aéroports en cours de démarche de certification ISO : Ajaccio, Bâle-Mulhouse, Brest, Carcassonne, Pointe à Pitre, St-Denis de la Réunion, Toulon Hyères
- Démarches EFQM : Nice, St-Etienne, Strasbourg
- Démarches prévues : Aix, Chambéry, Rennes

## B. Le comité national de la qualité en aéroport : une structure reconnue.

Un comité national, composé par les représentants des acteurs du transport aérien a été créé notamment pour donner les orientations nationales aux comités locaux, qui font part de leurs actions. Il est en charge de la représentation (Assises Nationales de la qualité en Aéroport), de la communication du travail des aéroports en matière de qualité (newsletter, presse...) et de l'élaboration d'objectifs nationaux.

Ce comité se réunit tous les deux mois et cette expérience unique dans le monde a fait l'objet d'une commission à l'occasion de la Division Facilitation de l'OACI qui s'est tenue au Caire du 22 mars au 2 avril 2004. Le comité national de facilitation animé par la DGAC a considéré que le champ d'action des comités locaux de la qualité en aéroport englobait celui des comités locaux de facilitation.

## C. Pour un accueil optimisé : autres référentiels existants. Rappel.

2000 : Charte des passagers en situation de crise (DGAC)

- Exemple de l'aéroport de Marseille : manuel de gestion des situations perturbées, projet de charte information clients, calendrier « aéroport futé » pour anticiper et optimiser l'accueil des passagers nationaux et internationaux

2001 : Engagements volontaires des compagnies et des aéroports à l'égard du passager aérien (50 aéroports français ont signé avant l'heure).

2001 : code de bonne pratique relatif à l'accessibilité des services aériens commerciaux aux personnes handicapées.

- Exemple de l'aéroport de Nice : formation des personnels notamment quant au traitement des personnes handicapées non physiques via une vidéo pédagogique et de l'aéroport de Bordeaux, avec son guide d'accueil des personnes à mobilité réduite (PMR).

## D. Des engagements de services largement tournés vers l'accueil et l'assistance

Les aéroports s'engagent, via les comités locaux, à établir des plans d'actions pour satisfaire les passagers et appliquer ainsi les engagements. Les Assises de la Qualité 2006 seront l'occasion de présenter et primer leurs travaux. Ces engagements reprennent les différents référentiels, chartes, engagements et recommandations des hautes instances (Europe, Etat, DGAC...), ainsi que ceux des compagnies aériennes et des aéroports ayant une démarche de ce type.

5 engagements sur 12 sont consacrés à l'accueil / assistance :

1. *Le client bénéficie d'une offre de transports appropriée pour accéder à l'aéroport, ou le quitter.*
2. *Le client bénéficie d'une assistance courtoise et professionnelle, de la part de tous les acteurs et à tout moment.*
3. *Le client trouve assistance et réactivité auprès de tous les acteurs, en cas d'événement imprévu affectant le déroulement de son voyage.*
4. *Le client peut être mis en relation avec un interlocuteur parlant anglais tout au long de son parcours.*
5. *Des clients spécifiques (UM, PMR, seniors, familles avec enfants en bas âge, groupes) se voient proposer des services adaptés.*

Les enquêtes de satisfaction fournies par les aéroports ont permis de déterminer les points sensibles sur le parcours passager, depuis chez lui au départ, jusqu'à son lieu de résidence à l'arrivée : information en amont et tout au long du parcours et traitement des réclamations en passant par la sûreté, la fluidité et le confort. Le groupe de travail qui a rédigé ces engagements signés par l'ensemble des partenaires de la plate-forme, est composé de gestionnaires d'aéroport (ADP, UCCEGA, Nice, Nantes), de la police aux frontières (PAF), d'Air France, du BAR France (compagnies aériennes française et étrangères) et de la FNAM (fédération nationale de l'aviation marchande).

## **E. Actions des aéroports -notamment avec les comités locaux.**

*Focus sur les aéroports de Nice, Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux et Strasbourg : quelques exemples.*

A l'aéroport de **Strasbourg**, le service accueil information est au minimum trilingue (allemand +anglais). Ceci est également le cas pour partie des équipes des partenaires de la plate-forme. L'aéroport bénéficie d'une signalétique fixe trilingue.

Une partie de la salle d'embarquement a été mise à disposition lors des départs avec une prestation type "salon Club" (Euro-députés) avec la présence d'une hôtesse d'accueil de l'aéroport dans le salon (lors de chaque session du parlement européen).

Les drapeaux des 25 pays membres du parlement européen. A l'heure actuelle, un message de bienvenue à l'aéroport est décliné en plusieurs langues en zone arrivée, avec un pavage français et européen permanent au niveau de l'accueil VIP (en zone réservée).

Les aéroports de **Strasbourg** et **Nice** ont misé sur la formation des personnels afin de renseigner les clients. Pour le premier, un guide d'accueil « l'aéroport et vous » permet de savoir « qui fait quoi » dans l'aérogare. Pour le deuxième, une vidéo pédagogique mettant en scène des acteurs, basée sur des situations réelles dans lesquelles se sont trouvés des passagers, tous partenaires confondus, montre aux personnels « ce qu'il ne faut pas faire ». Cette vidéo sans complaisance est suivie d'une animation pédagogique. L'accueil y a bien entendu une place prépondérante.

L'aéroport de **Marseille** a aussi beaucoup travaillé à la formation de ses personnels à la qualité de service et au fonctionnement de l'aéroport, avec des sessions de formations.

Le passager qui possède un objet coupant, tranchant ou contondant dans son bagage à main lors de son passage au Poste d'Inspection Filtrage (PIF), a la possibilité, depuis novembre, de le confier à l'agent de sécurité contre un ticket numéroté. Il pourra ainsi récupérer son bien à la consigne du Poste contrôle, dans un délai d'une semaine. Lors du 1<sup>er</sup> mois de test, 1350 objets étaient consignés et 950 passagers sont venus récupérer leurs biens.

Le Comité local de l'aéroport de **Marseille** a décidé de mettre en place un calendrier « aéroport futé » pour sensibiliser les acteurs sur les jours de forte affluence. Actualisé en permanence et distribué sur la plate-forme, cet outil divisé en périodes rouge, orange et verte (le noir est laissé à bison futé), permettra aux partenaires de planifier et mettre en œuvre des renforts en personnels, chariots à bagages, mais aussi d'affiner les approvisionnements des points de restauration.

En cas de situation dégradée, l'aéroport travaille, sur une charte en cas de crise : mise en place du CRIC (centre de regroupement d'information et contrôle). C'est une cellule de crise téléphonique multi-partenaires, armée en cas d'accident d'avion ou autre événement grave lié au trafic de l'aéroport. Un quartier général équipé de 26 postes téléphoniques de l'aéroport Marseille Provence, des procédures de crise et un numéro de téléphone déclenché par la compagnie auprès du PCE de l'aéroport en cas de crise ont été mis en place. Un appel à volontaires a été lancé auprès de toutes les entreprises opérant sur le site. A ce jour 86 volontaires se sont manifestés et ont suivi leur formation les 10 et 11 septembre 2003.

Il est apparu nécessaire au groupe de travail « information des passagers » émanant du Comité Local de l'aéroport de **Nice**, de développer, fiabiliser, et mieux coordonner la collecte, le traitement et la diffusion des informations entre partenaires à l'intention des passagers en toute circonstance. Avec l'engagement des partenaires de l'aéroport (une charte a été signée) et l'amélioration de l'outil informatique qui régit l'affichage des panneaux, l'information aux passagers est optimisée sur l'aéroport.

A l'aéroport, de **Lyon**, dans un souci d'efficacité et de qualité, la douane a modernisé ses méthodes de travail. Au quotidien, grâce à un registre d'accueil et facilitations du passage des voyageurs, elle améliore son service :

- contrôles plus ciblés, pour permettre la fluidité du trafic
- définition de points de contrôle en concertation avec la chambre de commerce de Lyon (ex : aménagement d'une salle de fouille confidentielle et confortable)
- mobilité des agents sur le site grâce à des téléphones portables

La Police aux Frontières a testé sur le site un projet de contrôle automatique par scanner des titres d'identité. Cette solution s'est avérée très concluante puis que la lecture et la vérification d'un document sont de 8 secondes. Depuis mi 2003, ce système COVADIS (Contrôle et Vérification Automatiques des Documents d'Identité Sécurisés) est en service sur Lyon-Saint Exupéry et ADP. La création d'un poste d'inspection filtrage centralisé (8 portiques) renforce la fluidité des contrôles.

L'aéroport de **Lyon** s'est doté de panneaux d'affichages dynamiques indiquant en temps réel, le nombre de places disponibles pour l'ensemble de ses parkings.

La création, en 2003 d'un poste de marshal a permis sur le terrain de réduire considérablement les vols et dégradations de véhicules. En plus de ses missions de surveillance et de supervision, son rôle d'assistance est très apprécié par la clientèle. Cette année, les activités du marshal seront transférées à quatre superviseurs terrain.

Toujours dans un soucis d'améliorer la sécurité, l'autonomie, la fluidité et le confort des passagers en extérieur, plusieurs actions ont été menées ou sont en cours, notamment :

- la clôture totale et l'éclairage de toutes les zones du parking le plus éloigné,
- le renforcement des missions de surveillance de la délinquance sur l'aéroport, par la PAF, grâce aux rondes effectuées H24 par une brigade de la voie publique,
- l'achat supplémentaire et une nouvelle répartition (parkings/aérogares) de chariots à bagages. Actuellement, l'équipement de consigneurs sur ces chariots, le recadrage des points de regroupements extérieurs et intérieurs, l'installation de totems avec pictogramme vont permettre de diminuer la durée de recherche (pas plus de 50 m entre le passager et un point chariots) ainsi que les ruptures de stock par un recyclage plus efficace,
- La révision du circuit effectué par les navettes desservant les parkings et l'augmentation de leur capacité.

Le comité local de **Lyon**, à travers son groupe de travail sur le traitement des passagers en situation de crise a participé activement à l'élaboration d'un manuel de crise. Le PRECIS (Plan de Récupération En cas de Crise sur les InstallationS de Lyon-Saint Exupéry) sera disponible en fin d'année. Ce document va nous permettre de faire face à n'importe quelle situation et d'assurer la continuité de service de notre aéroport et celle de nos partenaires.

L'aéroport de **Lyon** s'est d'autre part doté de nouveaux panneaux d'affichages dynamiques pour ses parkings.

A l'aéroport de **Bordeaux**, le comité a travaillé en 2002 à une meilleure formation / information des personnels et de la plate forme concernant :

- d'une part la sécurité (création d'un comité Sécurité Piste – réalisation d'un guide – actions de contrôle, etc....)
- d'autre part la connaissance des missions de chaque partenaire de la plateforme (réalisation d'un guide à l'usage des personnels).

Un groupe de travail a également réuni les partenaires pour améliorer le traitement des passagers en situation de crise. Une charte et des procédures ont été élaborées et mises en oeuvre.

En 2003, le comité local a mis l'accent sur l'amélioration de l'information entre les partenaires afin de mieux répondre, notamment aux besoins des clients spécifiques.

Réalisation d'un « guide du Passager à Mobilité Réduite » et organisation d'une visite l'aéroport à l'attention des agents de voyages.

Sur l'année 2004, la priorité est à nouveau donnée à l'amélioration de l'information sur le trafic (thème déjà travaillé sur 2000) qui reste une demande forte des passagers, mais aussi des attendants et accompagnants. Une charte est en cours d'élaboration unissant les efforts de chacun dans ce sens.

Par ailleurs, une enquête baromètre auprès des différents segments de clientèle (passagers, attendants, accompagnants, clients des commerces et services, compagnies...) ainsi qu'une analyse mensuelle des réclamations, permet d'identifier chaque année des axes d'amélioration qui font l'objet de plans d'actions dont les effets sont mesurés à chaque étude (semestrielle). Une partie de cette enquête est commune à 8 aéroports (passagers au départ) permettant ainsi de se comparer et d'identifier les « bonnes pratiques » à reproduire.

A l'aéroport de **Toulouse**, l'amélioration du confort des passagers a été une priorité compte tenu de l'attente des clients : des fauteuils ergonomiques, confortables et esthétiques ont été installés dans l'aérogare pour mieux les accueillir. D'autre part, des engagements de service ont été définis localement, entre le gestionnaire, ses clients et ses sous-traitants pour les prestations : « accueil téléphonique », « parcs automobiles », « accueil au comptoir », « salon compagnies » et « centre d'affaires ». Ces engagements sont évalués grâce à des visites mystères mensuelles.

## F. Communication

Une Newsletter électronique sera diffusée en interne et à l'externe montrant ainsi l'actualité et le travail des comités locaux, des aéroports et des partenaires en matière de qualité de service.

## CONCLUSION

Les aéroports français comptent, avec leurs objectifs locaux et nationaux, établir des plans d'action ambitieux, concrets et réalistes afin de mieux répondre aux exigences de leur client commun -étranger ou français- en import, comme en export et par là même, montrer une image positive et accueillante de la France.

## BIBLIOGRAPHIE

---

➤ Documents à disposition dans les Aéroports de Paris :

- « A votre écoute », document de présentation de la nouvelle fonction du médiateur
- « Le parcours tranquillité », sécurité renforcée : précautions à prendre
- Plan de paris avec les modes de transport pour accéder aux aéroports d'Orly et Roissy Charles de Gaulle en français, anglais et espagnol
- Guide pratique complet des aéroports d'Orly et Roissy-Charles de Gaulle en français
- Dépliants plans et services des aéroports d'Orly et Roissy-Charles de Gaulle en français et en anglais
- Dépliants spécifiques pour l'accessibilité des personnes en fauteuil roulant dans les aéroports d'Orly et Roissy Charles de Gaulle en français.

➤ Programme d'actions qualité Aéroports de Paris :

- **12 actions qualité phares CDG** (23 février 2004)
  - Amélioration de l'organisation des files d'attentes et information sur le temps d'attente aux filtres d'inspection filtrage sûreté des terminaux CDG2E et CDG2F
- **12 actions qualité phares Orly**
- **6 actions qualité phares Le Bourget**

➤ Projet « **un nouveau système d'accueil et d'information touristiques dans les aéroports de Roissy - Charles de Gaulle et d'Orly** » (20 février 2004)

➤ **Contrat aéroportuaire de sécurité** – Aéroports de Paris - Charles de Gaulle (décembre 2003)

➤ « **Tous au service du client** », 3<sup>ème</sup> Assises Nationales de la Qualité en aéroport – Dossier de présentation UCCEGA (18 mars 2004)

➤ Documents Maison de la France – **Campagne « Bienvenue en France »**

- Lettre d'accompagnement du Ministre Léon Bertrand (15 avril 2004)
- Livret de l'accueil 2004/2005
- Contrat accueil 2004/2005
- Concours « les étoiles de l'accueil », règlement du concours 2004
- Jeu concours « Acteurs gagnants »
- Plaquette PLV « La passion de l'accueil »

➤ Classement des aéroports dans le monde, Skytrax :

[http://www.airlinequality.com/2004/airport\\_group\\_results.htm](http://www.airlinequality.com/2004/airport_group_results.htm)

**CONSEIL NATIONAL DU TOURISME**

**Section Qualité, Accueil et NTIC**

---

# **L'ACCUEIL DANS LES AÉROPORTS FRANÇAIS**

**POUR UNE « FLUIDITE » ACTIVE ET PREVENANTE  
SECURITE – INFORMATION – QUALITE**

**Annexe : Fiches de synthèse**

# SOMMAIRE

---

ORGANISATION ACCUEIL/ASSISTANCE I.1 .....	3
LES ARRIVÉES AU LARGE .....	3
LE RENSEIGNEMENT DES PASSAGERS / PERSONNEL D'ACCUEIL .....	5
CONTRÔLES D'IDENTITÉ AUX SORTIES ET ENTRÉES AVION.....	7
CONTRÔLES D'IMMIGRATION .....	8
INFORMATIONS SUR LES CHANGEMENTS .....	10
SIGNALÉTIQUE .....	11
DOUANES .....	13
BAGAGES .....	15
TOUR OPÉRATEURS ET PROFESSIONNELS DU TOURISME.....	17
HÔTELS .....	18
ACCUEIL DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE .....	19
CONFORT DE L'ACCUEIL II.1 .....	21
IMPRESSIONS D'ACCUEIL .....	21
ZONE PUBLIQUE D'ACCUEIL À L'ARRIVÉE .....	22
COMMERCES ET SERVICES PROPOSÉS .....	23
MANIFESTATIONS DIVERSES (CONGRÈS, SALONS, ...)	25
ZONES D'ENREGISTREMENT .....	26
ZONES D'EMBARQUEMENT.....	27
ENVIRONNEMENT III.1 .....	28
STATIONNEMENT SAUVAGE .....	28
MAINTENANCE DES INSTALLATIONS .....	29
PROPRETÉ .....	30
INFORMATION IV.1 .....	31
INFORMATIONS AVANT LE VOYAGE.....	31
CARTES DE FRANCE ET PLANS DE VILLES .....	32
VOLS AU DÉPART ET ÉVENTUELLES MODIFICATIONS.....	33
RÉCUPÉRATION DES BAGAGES .....	34
CORRESPONDANCES - HUB .....	35
PANNEAUX D'INFORMATION ET INFORMATIONS GÉNÉRALES .....	36
INFORMATION TOURISTIQUE .....	38
SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES V.1 .....	40
VOLS DE BAGAGES.....	40
VOLS ET AGGRESSIONS LÉGÈRES SUR LES PERSONNES.....	41
SÉCURITÉ DANS LES TUNNELS D'ACCÈS .....	43
SÛRETÉ VERSUS ACCUEIL.....	44
TRANSPORTS ET TRANSFERTS VI.1 .....	46
TRANSFERTS INTRA - AÉROPORT .....	46
TRANSPORTS PAR BUS DE/VERS LE CENTRE VILLE .....	47
TAXIS .....	49
MÉTRO (RER À PARIS) .....	51
PARKING .....	53
TGV- SNCF .....	55
VOITURES DE LOCATION .....	56

**LES ARRIVÉES AU LARGE****➤ Priorité moyenne****Questions**

Les arrivées au large, problème de rapidité et de confort :

- difficiles à supporter physiquement sur les vols longs courriers
- donnant une impression de perte de temps dans le cas des courts courriers
- lorsqu'elles sont inévitables, les rendre acceptables (« bétailères », propreté,...)
- les passagers ayant des bagages à main souhaiteraient disposer d'un petit chariot pour les transporter, disponible et pratique d'accès
- problèmes pour personnes âgées et parents de jeunes enfants (encombrés de poussettes et bagages)

**Propositions**

Organiser les tarifications (tractage, stationnement) de manière à ce que les compagnies aériennes ne fassent pas ce choix pour des raisons économiques, et les encourager en ce sens.

Quand le processus est inévitable :

- utiliser les bus relevables pour accélérer le transfert et améliorer le confort
- si autres bus :
  - associer à des passerelles de descente, si possible couvertes et fermées
  - utiliser des bus récents, en nombre suffisant, propres et confortables ; privilégier les bus larges à garde basse, dotés de palettes pour la montée de personnes en fauteuil roulant
  - veiller à ce que le personnel - hôtesses, comme conducteurs de bus – soit accueillant : mot d'accueil et musique douce (également dans la langue du pays de provenance de l'avion),...
  - organiser le débarquement dans un lieu organisé en conséquence, doté de moyens mécaniques pour rejoindre les niveaux supérieurs, et sans obstacles pour les valises roulantes et les poussettes. Sinon prévoir du personnel pour aider les personnes âgées et avec de jeunes enfants
  - mettre à disposition des chariots (intérieur / extérieur) à la sortie des bus pour les passagers ayant des bagages à main > taille à adapter au volume des bagages
  - distinguer les différents passagers, notamment ceux sans bagages ou en correspondance, à acheminer plus rapidement

**Commentaires****Les partenaires concernés**

- aéroports
- Compagnies aériennes

**Les actions déjà entreprises ou en cours**

- vu son développement, la plateforme de Roissy est saturée ; ADP a décidé des investissements, tels le nouveau terminal S3 dont les travaux de construction ont commencé et qui offrira de nouveaux accès au toucher

- étude sur la mise en place de petits chariots pour les passagers au départ en zone réservée, dans les terminaux où la configuration des installations le permet

*Les indicateurs*

Recensement des arrivées au large par origine des vols et compagnies aériennes, établissement de pourcentages, et affichage mensuel et annuel sur le site de l'aéroport.

*Le suivi des actions*

Commission Qualité des aéroports.

### LE RENSEIGNEMENT DES PASSAGERS / PERSONNEL D'ACCUEIL

➤ **Priorité haute**

#### Questions

Absence de personnel dédié pour le renseignement.

Les personnels d'ADP et de ses partenaires de l'aéroport ne semblent pas toujours être conscients de leur rôle individuel d'accueil (être capable de renseigner et d'aiguiller les clients qui s'adressent à eux).

Information pas toujours suffisante, en temps réel, dans les situations dégradées : mouvements sociaux, mauvaises conditions climatiques, incidents, ...

#### Propositions

Affectation de personnels spécifiques d'accueil,

- reconnaissables : uniforme visible
- formés et aimables

Amélioration à apporter quant à la gestion du personnel :

➤ Recrutement

- personnel parlant plusieurs langues (diversité des embauches et aiguillage tout au long de leur présence sur les vols spécifiques : exemple : asiatiques pour vols en provenance ou au départ, d'Asie)
- pendant toute l'année et pas seulement pendant les périodes de pointe

➤ Formation à l'accueil

- pour tout le personnel travaillant sur le site
- journée de présentation du site pour tous les nouveaux arrivants et documentation spécifique
- formation de tous les personnels au service et à l'accueil (avec piqûres de rappel !)

➤ Motivation

- organisation, comme dans de nombreux hôtels, du concours du meilleur employé du mois, dans chaque aérogare, désigné par les clients satisfaits ; affichage des gagnants et primes ou cadeaux (voyages par exemple)
- prise en compte de l'accueil et de l'ouverture aux clients dans toutes les notations des personnels travaillant sur l'aéroport. Sanctions annoncées, fortes et immédiates pour les personnes prises en faute

#### Commentaires

*Quelques membres du GT considèrent qu'au niveau des motivations, le système récompense / sanction est anachronique ; ils souhaitent que l'aspect accueil fasse partie intégrante de la définition du poste et pensent qu'en conséquence, il n'y a aucune raison de récompenser ou de sanctionner particulièrement.*

#### Les partenaires concernés

- Aéroports
- Toutes les entreprises travaillant sur les sites aéroportuaires
- Les commerçants et leurs personnels
- Tous les fonctionnaires des administrations travaillant sur les sites aéroportuaires

### Les actions déjà entreprises ou en cours

- mise en place de trois groupes de travail pour le personnel, afin de le sensibiliser aux attentes des passagers à l'aéroport de Marseille - Provence :
  - o information retards en situation perturbée,
  - o manuel d'aide à la gestion de crise,
  - o mise en place d'un centre de regroupement information et contrôle.
- réalisation d'un film sur la relation client- personnel, à l'aéroport de Nice - Côte d'Azur, pour sensibiliser les personnels.
- mise en place d'un groupe de travail « information des passagers » à l'aéroport de Nice - Côte d'Azur : diagnostic, rédaction d'une charte, automatisation de l'information.
- réalisation d'un guide « l'aéroport et vous » par l'aéroport de Strasbourg, pour former l'ensemble des personnels au « qui fait quoi ? » sur la plateforme.
- fourniture d'un kit d'accueil aux nouveaux salariés des entreprises de l'aéroport à Nantes – Atlantique, avec organisation de conférences et visites de la plateforme pour les « nouveaux ».
- formation aux nouveaux embauchés des Aéroports de Paris comprenant, entre autres, l'expérience d'un parcours client sur la base d'un scénario et une sensibilisation à la qualité de service aux clients et aux enjeux de la qualité.
- formation à la relation client diffusée aux agents d'information au contact du public et à leur hiérarchie opérationnelle par ADP, comprenant une demi-journée d'information sur la démarche qualité de l'entreprise et les enjeux de la qualité.
- mise en place de l'opération "ADP Sourires" aux périodes de pointe : jeunes étudiants recrutés pour assurer une mission de d'orientation et de prévention auprès des clients.
- lancement d'un sous-comité Qualité à Orly, réunissant des représentants des différents acteurs de la plateforme, ayant pour thème la formation des personnels, notamment pour la compréhension de la chaîne aéroportuaire.

### Les indicateurs

Enquêtes de satisfactions régulières (au minimum mensuelles) à tous les niveaux : contrôle de police et douanes, service des bagages, bureaux de détaxe, zones commerciales publiques et sous douane, bars et restaurants, zones d'enregistrement et d'embarquement ; et publication des résultats.

### Le suivi des actions

Missions régulières d'audit et de contrôle, type « le client mystère ».

Analyses des résultats des enquêtes et audits et détermination du contenu d'éventuelles « piqûres de rappel » au vue des situations.

**CONTRÔLES D'IDENTITÉ AUX SORTIES ET ENTRÉES AVION****➤ Priorité haute****Questions**

Contrôles d'identité au débarquement passerelle sur les vols en provenance de certaines destinations (Asie par exemple), ou lors des embarquements : attente, désorganisation et perte de temps

- formation d'embouteillage et d'accumulation dans des lieux inconfortables, aucune organisation de files d'attente
- incompréhension des passagers qui n'ont pas été prévenus
- difficulté pour identifier les contrôleurs

**Propositions**

- information des passagers par le personnel de bord avant débarquement, précisant la raison et les pièces à présenter, la procédure à suivre
- ce contrôle ne pourrait-il pas être effectué dans / ou à la sortie de l'avion, permettant un débarquement séquencé, ou possibilité de faire un 1<sup>er</sup> tri (affaires, tourisme, ...)
- vérification préliminaire des pièces nécessaires dès la sortie de l'avion, pour faciliter le flux de passagers
- contrôle par personnel en nombre suffisant, formé à l'amabilité

**Commentaires**

Ces contrôles concernent-ils systématiquement les vols en provenance de certains pays ou relèvent-ils d'une décision aléatoire ?

Ces contrôles sont effectués aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

**Les partenaires concernés**

- police aux frontières
- Compagnies aériennes

**Les actions déjà entreprises ou en cours****Les indicateurs**

Mise au point d'instruments de mesure de durée de débarquement par type d'avion et élaboration d'une statistique régulière par rapport à la durée moyenne prévue.

**Le suivi des actions**

CONTRÔLES D'IMMIGRATION

➤ Priorité haute

Questions

Embouteillage et perte de temps aux contrôles d'immigration à l'arrivée et au départ

- non respect des files spécifiques Schengen et non Schengen quand elles existent ou sont effectivement bien matérialisées
- non matérialisation des files et lorsque existent ces matérialisations, personne pour les faire évoluer en fonction du nombre de personnes présentes
- difficulté à identifier les files Schengen ou non Schengen, quand elles existent
- problème d'organisation de gestion du flux de passagers
- personnel de contrôle souvent insuffisant à l'arrivée des avions
- absence de responsable présent et visible
- le personnel donne malheureusement souvent l'impression, certainement fausse mais perçue, d'un laisser-aller et d'un non intérêt pour les personnes en attente : bavardage, pauses en plein travail, ...
- peu de réelles possibilités de se procurer nécessaires si perdus et de les remplir d'une manière confortable

Propositions

➤ Gestion du personnel :

- personnel en nombre suffisant dépêché par un responsable, présent et réactif en fonction des arrivées et encombres, pouvant intervenir en cas de problèmes et s'occupant de ces mêmes problèmes afin que ces personnes n'empêchent pas un écoulement normal

personnel bilingue

adaptation systématique des pauses du personnel à la fréquentation des passagers

attention à éviter les apartés et remarques désobligeantes des agents en charge des contrôles

formation spécifique à l'accueil

présence en amont des files d'une personne pour orienter les voyageurs, organiser et faire respecter les files, capable d'intervenir sur la mise en place du personnel à mobiliser et éventuellement d'informer et de pré-contrôler les documents des voyageurs

Informations à disposition des passagers :

information écrite et affichée désignant les pièces à présenter (pas manuscrite, en petit, sur des papiers déchirés et scotchés !)

présentoirs avec les documents à remplir, et écritoirs, avec informations, avant d'entrer dans la zone de contrôle pour les personnes n'ayant pas reçu ou ayant perdu le document distribué dans l'avion  
mise en place d'une procédure de réclamation visible

Commentaires

La question est « comment est gérée la présence et le nombre d'agents de la PAF en fonction des arrivées : origine, taille des avions, nombre, nombre de passagers ? » - il y a à CDG 1600 fonctionnaires de police affectés pour 80% à l'immigration et 20% à la sûreté ; dans chaque terminal, les équipes sont dirigées par un chef de brigade qui décide de l'affectation de ses effectifs en fonction des programmes et des missions à accomplir.

Les partenaires concernés

Police aux frontières

Aéroports

Compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

information sur le temps d'attente aux postes inspection filtrage (PIFS) des terminaux Schengen à CDG A&E (avril 2004) par ADP pour améliorer la perception du temps d'attente des passagers expérimentation d'un « Fastpass » au PIFS à CDG B&D (août 2004) par ADP ; nouvelle offre de service ciblée conforme aux attentes prioritaires des passagers

en avril 2004, ADP a engagé une action « phare » afin de mieux organiser les files d'attentes des passagers en amont des filtres d'inspection filtrage des passagers au départ ainsi que celles devant les filtres de Police (à l'arrivée et au départ) au 2 E & F : installation d'une nouvelle signalisation rétro-éclairée des PIFS (dit "latérale") pour faciliter le franchissement des passagers tardifs ou en correspondance ; une information sur les temps d'attente avec un affichage dans la file permet aux passagers de connaître le temps d'attente moyen permettant de "rassurer" le passager ; un nouveau barrièrage devant les aubettes de police (à l'arrivée et au départ) est en cours de déploiement de façon à optimiser le flux des passagers vers le contrôle de police ; l'accès aux aubettes a été élargi afin de permettre le passage de plusieurs personnes vers le fonctionnaire en place.

#### Les indicateurs

Mise en place d'un indicateur de temps de passage aux contrôles.

#### Le suivi des actions

Communication des évolutions des indicateurs de temps de passage aux comités de qualité des aéroports.

informations sur les Changements

➤ **Priorité haute**

Questions

Manque d'information des passagers en cas de modification des conditions d'arrivée ou de départ par rapport aux informations du billet, et des annonces (panneaux d'affichage, site Internet,...)

de l'aéroport, du terminal et de la porte d'arrivée

du tapis de bagage

des correspondances

Particulièrement en période de service dégradé : état des accès, signalisation spécifique,...

Propositions

Eviter au maximum ces changements.

Quand ils sont inévitables (retards, problèmes techniques, mouvements sociaux, conditions climatiques,...) :

➤ Procédure explicite d'information des passagers et des accueillants

➤ Information immédiate et en temps réel (ne pas attendre !)

information dans l'avion (en fonction des destinations connues des passagers embarqués)

information sur panneaux électroniques au niveau du satellite d'arrivée

information des accueillants arrivant de l'extérieur, par des informations spécifiquement annoncées comme changement

dans les gares d'arrivée

dans les bus

sur les routes d'arrivée dans la zone aéroportuaire

au point de sortie des passagers prévu initialement

Il convient de faciliter au maximum le transport vers le terminal initialement prévu des personnes concernées.

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Transporteurs locaux (SNCF pour ADP et Lyon, RATP pour ADP)

Compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

affichage des retards au départ à Orly Sud (septembre 2004) par ADP ; modification logicielle et nouvelle procédure d'exploitation permettant un affichage de la majorité des retards au départ

lancement d'un sous-comité Qualité à Orly, réunissant des représentants des différents acteurs de la plate-forme, ayant pour thème l'information sur les vols et notamment le suivi des retards.

approfondissement de l'analyse des causes de retard avec Air France à CDG, avant déploiement de la méthode avec les autres compagnies.

Les indicateurs

Mise au point d'un tableau statistique des changements avec les types de réaction qui ont suivi.

Le suivi des actions

Analyse des causes, des types de réactions et de leur résultat par les commissions qualité.

## **ORGANISATION ACCUEIL**

### **I.6**

Signalétique

#### **➤ Priorité haute**

Questions

La signalétique est souvent insuffisante

à la sortie des avions, il arrive que les premiers passagers (première et business) s'orientent mal et aillent vers la zone de départ, au lieu de celle d'arrivée

importante pour les zones de transferts pour les passagers en correspondance, dont il serait souhaitable que la proximité ne soit pas en conflit avec les files d'attente d'immigration pour les autres passagers la signalisation n'est pas assez nombreuse et précise sur la localisation des toilettes à tous les niveaux de l'aéroport

des passagers se plaignent d'une lisibilité faible car les caractères de lettres et chiffres utilisés sont trop petits

les logotypes ne sont pas toujours aux normes internationales

il n'y a pas toujours de cohérence entre les différentes signalétiques

...

Propositions

Pour répondre à des demandes multiples et évolutives, mettre en place un affichage électronique moderne, réactif et facile à lire :

repenser régulièrement la signalétique par une écoute attentive et organisée des clients : sondages, cahier de doléances sur le net (borne interactive)

utiliser en priorité des pictogrammes, si possible mondialement reconnus et de taille suffisante. Veiller à respecter une cohérence totale pour faciliter les compréhensions.

à l'anglais, penser à ajouter l'espagnol, l'arabe, le japonais et le chinois, particulièrement dans les aéroports spécialisés (ne pas oublier de revoir la signalétique quand les destinations spécialisées d'un aéroport changent !)

imaginer des points d'information généraux interactifs, simples et faciles d'utilisation

utiliser des moyens informatiques multiples : BLS, SMS, Internet, iris scan,...

mettre en place un groupe de travail dans chaque aéroport associant des passagers (particulièrement représentatifs des personnes âgées), accompagnés d'observateurs prenant note les remarques faites sur le terrain, afin de détecter les points à améliorer.

Commentaires

préférer les pictogrammes aux informations multilingues

penser à la signalétique à l'extérieur des aéroports

effectuer des tests pour vérifier la pertinence des choix. (En effet, les pictogrammes sont parfois moins bien compris qu'on ne le pense)

Le groupe de travail tient à attirer l'attention sur l'importance de la signalétique des hôtels et celle concernant l'accueil des manifestations diverses.

Les partenaires concernés

Aéroports

Hôtels

Tours opérateurs

Organisateurs de manifestations

Les actions déjà entreprises ou en cours

amélioration de la signalisation d'accès aux parcs de stationnement P3 et P4 à Orly (mars 2004) par ADP, pour réduire les risques de confusion et faciliter l'accès au parc de stationnement longue durée nouveau système de téléaffichage, et signalétique bilingue adaptée à l'aéroport de Lille.

refonte en cours de la signalisation dans les terminaux ABCD de CDG.

signalétique pour les hôtels : actions en cours à Paris de la part d'ADP

Les indicateurs

Statistique des réclamations des clients et débriefing régulier des personnels spécifiques à l'accueil afin de connaître les manquements à l'information. Utilisation régulière de voyageurs « test ».

Le suivi des actions

Suivi systématique par les comités qualité des aéroports

### Douanes

#### ➤ Priorité moyenne

##### Questions

De manière générale, à l'arrivée comme au départ, les services des douanes sont plutôt discrets.  
Néanmoins,

coulloirs douaniers de sortie souvent peu agréables et encombrés de matériel obsolète  
lorsqu'il y a contrôle, manque de discréetion vis-à-vis des autres passagers, lorsque les bagages sont ouverts et fouillés

en cas de besoin de dédouanement, nécessité d'une meilleure signalétique des comptoirs  
cahiers de doléances à disposition des voyageurs, mais pas de suivi

Au départ, lors des procédures de dédouanement et détaxe :

mauvaise implantation des bureaux de détaxe, qui ne sont pas à proximité des zones d'enregistrement  
(dans certains cas au niveau départ)

mauvaise signalétique des bureaux

horaires d'ouverture restreints, surtout pour les départs tardifs (Asie)

insuffisance du personnel

manque d'information claire (papier manuscrit en français, scotché sur la guérite)

compréhension (langue !) faible, remarques et explications parfois rudes (surtout quand les gens ont réalisé des achats importants ; bijoux, montres,... pour des montants importants), ouverture des bagages sans discréetion vis-à-vis des autres passagers, personnel souvent un peu désabusé, avachi sur leur siège et poursuivant des conversations personnelles

zones d'attente mal organisées et non protégées des éventuelles agressions extérieures

boîtes aux lettres de réexpédition des feuilles de détaxe mal situées, souvent pleines et non relevées

Dans les grands aéroports de province ayant du trafic à l'international, les passagers sont souvent étonnés, Schengen ou non, d'être agressés par des douaniers recherchant des sommes d'argent supérieures à 7 300€

### Propositions

#### ➤ Sensibilisation du personnel

- une explication aux personnels concernés sur l'importance du service de détaxe, qui n'est pas une faveur mais un soutien à l'économie de notre pays et à ses commerçants
- une formation spécifique pour un service professionnel : veiller à un contrôle efficace, en faisant preuve de discréetion (bagages ouverts et fouillés), agents ouverts et aimables à l'égard des hommes d'affaires étrangers, venant assister à des foires et salons, et cherchant à respecter les procédures douanières en matière d'échantillon

#### ➤ Adaptation des services aux besoins des passagers

- des bureaux adaptés (discréetion lors de l'ouverture des bagages) et bien situés ; plus de souplesse dans les horaires d'ouverture
- des boîtes aux lettres suffisantes, bien situées et relevées, même les week-end et jours fériés (dans le même ordre d'idée, repenser le service postal global dans l'aéroport : timbres, boîtes signalées et levées 7jours/7, même en zone d'embarquement, pour éviter aux gens de poster leur courrier dans leur pays de destination)
- une information à l'arrivée sur le service de détaxe, ses avantages, son mode de fonctionnement et des indications sur les procédures à suivre lors du départ
- mise à disposition d'un cahier de doléances accessible par Internet et affiché
- mise en place d'un système de réclamation simple, faisant l'objet d'une réponse systématique circonstanciée

## Commentaires

### Les partenaires concernés

- Douanes
- La Poste

### Les actions déjà entreprises ou en cours

➤ Ré-ingéniering en cours de la procédure de visa des bordereaux de vente en détaxe par la direction des douanes de Roissy CDG.(reforme décidée au plus haut niveau du MINEFI)

Pourquoi ?

- Procédures anciennes générant des files d'attentes longues une qualité de services dégradée
- Aujourd'hui: expérimentation d'auto compostage en zone internationale pour les marchandises contenues dans les bagages à main visa en zone publique pour les marchandises contenues en bagages de soute

Avantages:

diminution des files d'attente en zone publique facilitation pour les voyageurs ayant des marchandises en bagages à main

Mais aspects encore perfectibles car

2 régimes de visa

ne règle pas tous les problèmes des files d'attente

Demain

poursuite de la simplification

réflexion en cours sur une utilisation d'un système de lecture de code barre pour une validation automatique en zone publique et un auto-compostage en zone internationale

La formation des agents

Formation à la gestion des conflits

Professionnalisation du contrôle

intervention d'un agent tiers qui aura un rôle de médiateur

Existence d'un dispositif immédiat de réclamations, avec transmission et traitement par le plus haut Niveau de la hiérarchie locale

Formation langue

Facilitation du contrôle

Acceptation du contrôle

Signalétique : utilisation d'une signalétique propre à la douane pour une meilleure visibilité

Conclusion:

L'amélioration de la Qualité rendue aux passagers est une préoccupation constante du service des douanes aussi bien au plan local que national, illustrée par la Charte Marianne. 5 engagements :

accès plus facile au service

accueil attentif et courtois

réponse compréhensible aux demandes dans le délai indiqué

réponse systématique aux réclamations

dispositif pour être à l'écoute

Les indicateurs

Statistique des réclamations et des montants traités.

Le suivi des actions

## **ORGANISATION ACCUEIL / ASSISTANCE I.8**

Bagages

### **➤ Priorité haute**

Questions

Arrivée des bagages : les problèmes diffèrent selon les terminaux à Paris, mais de façon générale

temps d'arrivée globalement long, surtout si l'avion est arrivé en avance  
pas d'informations claires sur le tapis d'arrivée

non respect systématique de la délivrance prioritaire des bagages première et business  
chariots pas toujours disponibles à proximité de l'entrée dans la salle, parfois en mauvais état et souvent sales

pas ou peu de sièges pour permettre l'attente dans des conditions confortables,  
particulièrement pour les personnes âgées et les enfants  
pas de fontaines à eau pour se désaltérer pendant l'attente  
pas de zones fumeurs pour les « addicts » qui ont été privés pendant leur voyage, et donc non respect de la réglementation dans certaines zones pendant l'attente  
certains bagages sont abîmés  
certains bagages non pris par leurs propriétaires, tournent pendant des heures et ne sont pas pris en charge (risque de vol !)

peu de contrôle de reconnaissance bagages / passagers après récupération sur le tapis  
pas ou peu de personnel reconnaissable pour informer et régler les problèmes  
propreté des lieux pas toujours excellente en fonction des horaires

pendant l'attente, perte de temps qui pourrait être occupé à trouver de l'information utile : transports, transferts, services offerts, hôtels, information touristique, ...

Au départ,

absence de chariots à proximité dans tous les lieux d'accès (parkings, déposes taxis, RER, bus, trains, ...)

problème de sécurité des trottoirs

absence de services de porteurs de bagages payant pour les personnes en ayant besoin

A l'arrivée et au départ absence de chariots de petites dimensions dans les zones réservées pour les bagages à main.

Propositions

Système de délivrance des bagages :

amélioration significative des temps de délivrance afin d'améliorer la fluidité.

informations plus précises sur les lieux de délivrance

respect des priorités

présence plus visible d'un personnel attentif et proactif

vérification ponctuelle des étiquettes de bagages et coupons des passagers pour s'assurer que chacun prenne bien son bagage

Confort des passagers :

installation de sièges d'attente plus nombreux

nettoyage régulier

création d'un espace fumeur fermé (cf. Singapour) proche du tapis

installation plus systématique de distributeurs de boissons

au départ, proposition d'un service, éventuellement payant, d'emballage et cerclage des bagages

utilisation du temps et de l'espace pour diffuser des informations touristiques & ADP et de services (brochures,...)

utilisation de chariots fonctionnels, en bon état de maintenance et régulièrement nettoyés  
proposition d'un service de porteurs de bagages pour les personnes en ayant besoin (personnes âgées, personnes seules ayant beaucoup de bagages, ...) aux lieux de dépôse des taxis, bus,

trains, métro,...Ce système pourrait éventuellement faire l'objet d'une réservation et d'un prépaiement auprès de la compagnie aérienne lors de la réservation.

#### Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

Sous traitants bagagistes

Les actions déjà entreprises ou en cours

nouvel affichage de l'affectation des tapis de livraison bagages à Orly Sud (avril 2004) par ADP, pour responsabiliser davantage les compagnies et leurs assistants, et les inciter à plus de rapidité

extension et reconfiguration de la salle de livraison bagage internationale à Orly Sud (juin à décembre 2004) ; fort accroissement de la surface de circulation, suppression des croisements de flux, création de sièges, extension importante des sanitaires

Les indicateurs

Statistique systématique des temps de délivrance des bagages entre l'arrivée à poste de chaque avion et la mise à disposition du premier et du dernier bagage de l'avion considéré.

Statistique des incidents pour chaque arrivée d'avion.

Le suivi des actions

Suivi mensuel de ces statistiques par le comité qualité, avec publication des évolutions.

## **ORGANISATION ACCUEIL / ASSISTANCE**

**I.9**

Tour Opérateurs et professionnels du tourisme

➤ **Priorité haute**

Questions

pas de réelles structures leur permettant un repérage et un regroupement aisés de leurs clients à l'arrivée ou lors de transferts

pas de zones organisées pour un embarquement facile dans leurs autobus, particulièrement à Roissy 1

D'une manière générale, l'accueil des autocars de tourisme et de leur clientèle est trop souvent négligé par rapport aux autres clientèles et modes de transport.

A l'aérogare de l'aéroport Roissy CDG, les autocars de tourisme sont contraints de stationner au centre de son enceinte et les groupes de voyageurs qui les empruntent doivent descendre dans un sous-sol sombre et malpropre, souvent encombré de bennes à ordures, avant de les atteindre.

*Propositions*

accès à un panneau d'information spécifique d'accueil et d'information dans la salle d'arrivée des bagages

comptoirs d'information à cheval sur la zone publique et la zone d'arrivée bagages quand cela est possible

zones de regroupement matérialisées et signalées

zone d'embarquement dans les autobus et de débarquement dédiée et signalée

il convient de veiller à un accueil de qualité pour les passagers des autocars de tourisme, tant à l'arrivée qu'au départ et leur assurer un parcours fluide dans une environnement agréable et fluide.

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Offices de Tourisme

Agences de voyage

Autocaristes

Compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

aménagement de comptoirs d'accueil et d'information touristique aux arrivées des terminaux CDG et d'Orly, avec personnel d'accueil de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (programme pluri-annuel sur 4 ans, co-financé par la région Ile-de-France, la ville de Paris et ADP)

rénovation du T3 à CDG

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction régulières auprès des tour opérateurs et des professionnels du tourisme concernés.

Le suivi des actions

## Hôtels

### ( Priorité haute

#### Questions

peu d'informations sur les hôtels de l'aéroport et des environs : situation, accès,...

peu d'information sur les moyens de contacter et de se rendre dans ces hôtels

navettes hôtel insuffisantes aux horaires extrêmes, et réticence (sinon refus) des taxis pour les courses de courte distance

#### Propositions

information sur les hôtels aéroportuaires et proches de l'aéroport en salle d'arrivée bagages avec téléphone de courtoisie, ou liste de téléphones à jour,... puis regroupement des bornes de contact hôtels près des points d'accueil et de renseignements ADP

on pourrait également autoriser les exploitants des hôtels de la plateforme à implanter des panonceaux dans les terminaux des aérogares, particulièrement les zones de délivrance des bagages, dans le cadre, bien entendu, d'un cahier des charges à respecter

les ventes d'hôtels sur la plateforme pourraient par ailleurs être dynamisées grâce à la mise à disposition des passagers de moyens informatiques permettant la réservation par internet.

information sur les lieux d'embarquement des navettes hôtelières

informations touristiques et hôtelières, informations sur les disponibilités avec éventuelles réservations de dernière minute à un comptoir signalé et reconnaissable (point tourisme ?) création de stations taxis spécifiques pour les courses locales et de proximité ouvertes aux taxis de banlieue

#### Commentaires

#### Les partenaires concernés

Aéroports

Hôteliers

Compagnies aériennes

Taxis

Les actions déjà entreprises ou en cours

#### Les indicateurs

Enquête de satisfaction avec les hôtels des zones aéroportuaires.

Le suivi des actions

### Accueil des personnes à mobilité réduite

( Priorité haute

#### Questions

Prendre l'avion et se mouvoir dans les aéroports est encore souvent un exercice difficile pour les personnes à mobilité réduite et un grand nombre de personnes âgées.

A l'exclusion des services spécifiques que requiert l'accueil des personnes non voyantes, qu'elles partagent avec les handicapés moteurs, l'accessibilité des aérogares aux handicapés visuels nécessite principalement des moyens d'information et de signalisation écrits et vocaux appropriés en termes de qualité et de quantité, ce qui rendrait service à tous les usagers par ailleurs.

la signalisation/information est loin d'être satisfaisante : taille des caractères insuffisante, écrans numériques illisibles, signalisation tantôt pléthorique, tantôt inexistante aux abords des aérogares ADP, pour ce qui concerne la signalisation sur le réseau routier desservant les parkings : signalisation invisible la nuit, pléthore d'informations inutiles au public qui masquent les informations utiles

#### Propositions

Les aérogares doivent répondre en matière d'accessibilité aux exigences applicables aux Etablissements Recevant du Public (ERP), ce qui entraîne en particulier des contraintes au niveau :

des cheminements : pas d'obstacles non détectables à la canne longue, en particulier les obstacles à hauteur de visage

des escaliers accessibles au sens de la réglementation de 1994, ce qui implique qu'ils disposent de mains courantes dépassantes, de nez de marches bien visibles et que le début et la fin en soient signalés par un revêtement de sol contrasté en termes d'aspect visuel et de texture des ascenseurs, qui devraient être conformes à la normalisation européenne de 2003 pour ce qui concerne en particulier les claviers de commande et les annonces vocales  
des passages aux PAF pour les handicapés en fauteuil roulant  
de la signalisation et de l'information

l'information vocale doit être bien audible

les informations écrites doivent être lisibles; il faut prêter attention à la taille et la géométrie des caractères et aux contrastes de couleurs. (NB : L'AFNOR et le METL travaillent à une normalisation dans le domaine de la signalisation; ils s'orientent pour ce qui concerne la taille des caractères vers une formule du genre  $h=D/30$ , ce qui conduirait à une hauteur de caractère  $h$  de 10cm pour une distance de lecture  $D$  de 3m. Ceci est rarement réalisé dans les établissements recevant du public)

les écrans d'affichage numériques (départs, arrivées, livraison des bagages...) sont généralement illisibles pour les mal voyants. Il faudrait agrandir les caractères ou les doubler par des stands d'information disposés à proximité

les supports d'informations/significations ne doivent pas être placés trop en hauteur, faute de quoi il faut augmenter la taille des caractères

ils doivent être bien éclairés, sans reflet ni éblouissement

il ne faut pas abuser de l'information écrite sous peine de brouiller les messages, ou alors il faut hiérarchiser la taille des caractères

Pour les non-voyants en particulier :  
assistance de personnel qualifié, ceci tout au long du cheminement entre l'entrée de l'établissement et l'avion  
les points de prise en charge et décharge par le personnel, bien signalés à l'attention des taxis et des autres moyens de transport individuels susceptibles d'être utilisés par les handicapés pour venir ou quitter l'aérogare  
le numéro d'appel téléphonique de ce service signalé de manière très visible sur la documentation remise lors de l'achat du titre de transport.

#### Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

SNCF

Les actions déjà entreprises ou en cours

facilitation du passage des passagers à mobilité réduite au poste d'inspection filtre à CDG 2D&2B (septembre 2004) par ADP ; définition de procédures appropriées conciliant qualité et sûreté

création d'un service complet pour les passagers à mobilité réduite à CDG et Orly par ADP pour renforcer la prévention vis-à-vis des PMR

participation des aéroports aux différents groupes de travail, notamment celui du Conseil National des Clients Aériens, depuis l'arrivée à l'aéroport jusqu'à l'avion et inversement amélioration de l'accessibilité à CDG et Orly pour les PMR

Dépliants spécifiques pour l'accessibilité des personnes à mobilité réduite dans les aéroports d'Orly & Roissy CDG en français

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction régulières avec les associations et services compétents.

Le suivi des actions

## Confort de l'accueil

### II.1

#### Impressions d'Accueil

( Priorité haute

##### Questions

Absence et froideur de l'accueil dans l'aéroport et au niveau de ses accès.

pour tous

pour les voyageurs spécifiques : congrès, foires, événements sportifs ou culturels

Propositions

Diffuser un message d'accueil :

Quoi :

un « welcome » général à l'arrivée aux passerelles et dans les salles de bagage, ciblé (langue) en fonction des pays d'origine du vol ; et un message de départ, incitant au retour.

un message de bon séjour aux portes de sortie des aérogares et de la zone aéroportuaire des messages spécifiques pour accueillir les participants aux événements

une information sur les moyens d'information (lieux et personnels spécifiques d'accueil)

Comment :

panneaux d'information dans les satellites

panneaux d'information électroniques aux sorties des satellites et dans les salles de bagages recrutement d'étudiants (en langues étrangères), pour assurer cet accueil pendant la période d'été, sans oublier une formation minimum...

Commentaires

Ce domaine a l'avantage d'offrir des actions visibles à coûts faibles. Il semble qu'on aura tout à y gagner et peu à perdre.

Les partenaires concernés

Aéroports

Organisateurs de congrès et de manifestations

Les compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

affichage de messages de bienvenue au niveau départ et arrivée à CDG 1&A&E (mai 2004) par ADP pour renforcer l'image institutionnelle et commerciale d'ADP

affichage d'un message de bienvenue et signalisation « ADP » sur le réseau routier à Orly (juin 2004) par ADP pour renforcer l'image institutionnelle et commerciale d'ADP

déploiement de la chaîne TV Aéo à CDG E&F (octobre 2004) ; généralisation de la diffusion Aéo en vue d'améliorer l'ambiance vis-à-vis des passagers

opération « sourire » dans les terminaux à Orly (Juillet Août 2004) par ADP ; facilitation, animation, prévention pendant les pointes de trafic

Les indicateurs

Le suivi des actions

## Confort de l'accueil II.2

### Zone publique d'accueil à l'arrivée

( Priorité moyenne

#### Questions

##### Zones publiques d'arrivée

mal organisées, attroupements perturbant la sortie fluide des passagers (tout particulièrement au Terminal 2B de CDG, face aux ascenseurs parking)

pas de personnel d'information reconnaissable

points d'accueil et de rencontre mal aménagés, insuffisamment signalés

insuffisance de points d'accueil pour les groupes

pas de points d'accueil signalés pour les manifestations et événements

souvent sales

panneaux d'informations parfois en panne

#### Propositions

mise en place de personnel spécifique et reconnaissable

pour organiser et faire respecter les couloirs de sortie et les zones d'attente

pour répondre aux questions des arrivants et de leurs accueillants

meilleure signalétique et si possible matérialisation au sols de zones de circulation ou il est interdit de stationner.

points d'accueil spécialement conçus pour les groupes et les événements

aménagement de points d'accueil et d'attentes confortables pour les voyageurs et les

accueillants en retard ou ne se connaissant pas

#### Commentaires

##### Les partenaires concernés

Aéroports

Tours opérateurs

Organisateurs de manifestations spécifiques

Offices de tourisme

Les actions déjà entreprises ou en cours

Mise en place de l'opération "ADP Sourires" aux périodes de pointe : jeunes étudiants recrutés pour assurer une mission de d'orientation et de prévention envers les clients.

Points d'accueil touristique aux arrivées des terminaux de CDG et Orly

#### Les indicateurs

Rapports d'observation réguliers des situations dans chaque aérogare, par des inspecteurs qualité.

Le suivi des actions

Suivi des rapports d'observation par les commissions qualités.

Commerces et services proposés

( Priorité moyenne

Questions

horaires d'ouverture restreints ou services limités pénalisant les passagers aux heures d'arrivée ou de départ matinales ou tardives

DAB en nombre insuffisant, mal signalés et souvent en panne  
cafés et restaurants pas toujours très propres

services inexistant ou mal signalés : salles de réunion, chambres de jours, salles de douches, spas, centre d'affaires, accès Internet, agence de voyage, espace de jeux pour les enfants, lieux de recueils et prières, salles d'exposition, .....

pas assez de pharmacie (aucune au Terminal E à CDG)

choix des commerces insuffisant

insuffisances des boîtes aux lettres et de leur signalisation

prix élevés et manque de concurrence

Propositions

Relation aéroports / prestataires de services :

cahier des charges strict, contrôlé et sanctionné pour les partenaires

adhésion à une charte globale d'accueil de l'aéroport, à laquelle tout le personnel dédié aux commerces et services doit adhérer formellement

information et formation de ce même personnel à l'aéroport et à ses valeurs pour pouvoir renseigner globalement les clients ou au pire les orienter

Adaptation de l'offre aux besoins des passagers

étudier les besoins et créer de nouveaux services : porteurs, services de soins à la personne, salles de sports, spas, chambres de jour....

augmenter l'offre commerciale : produits plus diversifiés et à tous les niveaux de prix, organiser la concurrence

proposer des horaires plus flexibles d'ouverture ; services des postes ouverts en permanence. envisager une offre de services payants et diversifiés pour les voyageurs en attente longue équiper les espaces d'attente de zones wi-fi permettant l'accès à Internet individuel et multiplier les accès à l'électricité pour recharger des appareils électriques individuels : téléphones, ordinateurs, baladeurs,...

mettre à disposition des DAB en zone sous douane à l'arrivée, et veiller au fonctionnement de ceux existants

envisager des services spécifiques pour les familles avec enfants, et des aires de jeux pour les enfants en bas âge dans les zones d'embarquement, particulièrement pour les passagers en correspondance

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Commerçants

Prestataires de services

Compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

service « plus » pour les parents accompagnés de très jeunes enfants à CDG A&E (Juillet 2004) par ADP ; nouvelle offre de service ciblée conforme aux attentes prioritaires des passagers

déploiement de WIFI en salle d'embarquement à CDG A&E (date à fixer) par ADP ; nouvelle offre de service ciblée conforme aux attentes prioritaires des passagers

achèvement de la rénovation des boutiques publiques d'Orly Ouest (juin 2004) par ADP;

nouvelle offre commerciale, animation du terminal, amélioration de l'aspect mise en place d'une salle spéciale pour les UM (enfants non accompagnés) en transit à l'aéroport de Clermont Ferrand démarche de partenariat engagée par ADP avec les concessionnaires des bars et restaurants pour mettre en place un système de mesure de la qualité partagé entre ces derniers et ADP, avec pour objectif une base commune d'analyse des résultats afin d'optimiser les actions d'amélioration de la qualité de service.

Les indicateurs

Enquêtes de satisfactions auprès des clients

Le suivi des actions

Manifestations diverses (congrès, salons,...)

( Priorité moyen-ne-faible

Questions

Congrès, salons, grandes manifestations culturelles et sportives

les participants ne sont pas accueillis d'une manière spécifique, leur donnant de l'importance et les sécurisant

aucun « leverage » sur ces événements pour donner l'impression aux autres passagers qu'ils arrivent dans une agglomération importante où il se passe toujours quelque chose

Propositions

messages d'accueil spécifiques en plusieurs langues dès la sortie des passerelles

un comptoir d'information dans chaque salle d'arrivée des bagages pour orienter d'une manière générale, et un comptoir spécifique, fixe ou mobile, mis à la disposition des organisateurs qui le souhaitent dans l'aéroport

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Organisateurs de salons et d'événements

Compagnies aériennes

CRT & Offices du tourisme

Les actions déjà entreprises ou en cours

étude par ADP d'un dispositif de comptoir d'accueil mobile, modulable et adaptable qui pourrait être proposé aux organisateurs de salons, d'expositions ou de grands événements pour accueillir les participants

Les indicateurs

Le suivi des actions

Zones d'enregistrement

( Priorité haute

Questions

personnel pas toujours aimable et avenant

files souvent très importantes devant les zones « économiques » provoquant des entraves à la circulation dans l'aéroport et facilitant les vols à la tire

le cas particulier des passagers en correspondance d'un aéroport à l'autre, n'est pas pris en compte : ils dépendent des heures d'enregistrement des vols, pas de possibilité d'accéder aux services des correspondances

en l'absence de consignes, les passagers sont tenus de garder leurs bagages jusqu'à l'heure d'enregistrement

Propositions

prévoir des comptoirs d'enregistrement plus nombreux, proportionnellement au nombre de passagers à embarquer

placer un personnel dédié, au minimum bilingue, en amont des files d'attente de manière à éviter les entraves à la circulation dans les aérogares. Augmenter et gérer les « cheminements structurés » pour canaliser les flux

prévenir les passagers des risques de vols

prévoir des modalités d'enregistrement adaptées aux types de passagers (transit, correspondances d'autres aéroports, ...) : passagers sans bagages, en groupe (améliorer l'utilisation de banques d'enregistrement dédiées)

permettre aux passagers d'enregistrer au moins un bagage avant l'heure théorique d'enregistrement ou organiser une consigne (mesures spécifiques lors des plans vigipirate)  
Commentaires

Les partenaires concernés

Sociétés d'assistance pour les passagers

Compagnies aériennes

Sociétés de sûreté

Les actions déjà entreprises ou en cours

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction et statistiques des situations aux différentes heures et jours par des observateurs.

Le suivi des actions

Analyse des enquêtes et des observations, ainsi que de leurs évolutions par les comités qualité

.

## Confort de l'accueil II.6

### Zones d'embarquement

( Priorité haute

#### Questions

manque de places assises, surtout pour période d'attentes longues  
peu d'animation et d'informations disponibles

manque d'accès à l'Internet et de bornes de recharges pour portables et téléphones mobiles.  
absence de salles calmes, non fumeurs, ou de salles de détente pour les familles  
constat fréquent de pannes des lecteurs de cartes d'embarquement

#### Propositions

proposer des espaces adaptés aux profils des utilisateurs des aéroports  
améliorer nombres de sièges, leur confort et leur disposition pour améliorer la convivialité et le repos

organiser des espaces de jeux pour les enfants

multiplier les accès à des programmes audiovisuels, donnant des informations sur l'aéroport, le tourisme en France et les produits français dans plusieurs langues.

envisager des bornes interactives simples, utilisant l'Internet, pour recueillir les impressions (feed back) des gens sur leur séjour en France, leur passage dans l'aéroport, et abonder des bases de données pour leur proposer des informations touristiques françaises ciblées

organiser des minis expositions présentant la France, ses régions, ses produits et son économie

#### Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

Chambres de Commerce et Fédérations professionnelles

CRT et Offices de Tourisme

Les actions déjà entreprises ou en cours

généralisation des standards de confort dans les salles d'embarquement d'Orly Sud et Orly Ouest (mai 2004) par ADP ; accroissement du nombre de sièges qui seront systématiquement équipés de housses ; installation de prises de courant pour recharger les ordinateurs et téléphones portables.

travail sur l'amélioration des sièges passagers à l'aéroport de Toulouse.

aménagement d'espaces « attente et travail à l'aéroport de Lille

création du premier média dédié à la relation passager, ayant une double vocation d'information et de distraction. Installé au terminal 2 E de CDG sur le parcours du client et largement déployé dans la salle d'embarquement, il sera mis en place au terminal 2 F de CDG et à Orly Ouest courant 2004.

#### Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction et des attentes.

Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et études des suggestions par les comités qualité.

Stationnement sauvage

( Priorité haute

Questions

parking sauvage  
embouteillages à la dépose  
embouteillages

Propositions

zones de déposes mieux organisées et signalées (couleur des trottoirs), éventuellement dans les parkings, avec période de franchise de paiement suffisamment longue et clairement annoncée

présence d'une personne reconnaissable sur zone pour son organisation et sa police  
chariots à proximité, avec personnel en charge du tri et du réapprovisionnement

signalisation et information

avertissement et verbalisation des contrevenants

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

PAF

Gendarmerie

Taxis

Sociétés de gardiennage des parkings

Les actions déjà entreprises ou en cours

Les indicateurs

Enquêtes d'observation des situations

Le suivi des actions

Analyse des observations et proposition de mesures par les comités qualité.

Maintenance des installations

( Priorité haute

Questions

maintenance des installations :

Bâtiments

Gares

Routes et ouvrages d'art

espaces verts

laisser aller général pendant les travaux, dans les zones concernées : la gestion des travaux et des gênes occasionnés n'est pas gérée avec le degré d'attention nécessaire et un niveau d'exigence et de contrôle des entreprises suffisant  
beaucoup de couloirs, particulièrement les passerelles d'accès sont tristes et mal éclairées

Propositions

organisation spécifique des travaux, accompagnée d'une information valorisant les aéroports et ses investissements

opportunité de bénéficier d'emplacements publicitaires pendant cette période

les couloirs et passerelles d'accès gagneraient à être équipés de panneaux publicitaires

lumineux présentant de beaux paysages ou monuments français, qui pourraient être financés par les offices de tourisme régionaux.

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Entreprises de BTP

Office du tourisme ou tout organisme susceptible de vouloir mettre en valeur des régions de France

Les actions déjà entreprises ou en cours

première communication aux passagers sur la réhabilitation de CDG1 (y compris plan de signalisation) (mai 2004) par ADP ; pour renforcer l'image commerciale d'ADP et faciliter l'orientation des passagers dans un environnement « dégradé »

Les indicateurs

Enquêtes et observations.

Le suivi des actions

**Propreté****( Priorité haute****Questions**

propreté générale des bâtiments et des abords (jardins, routes, parkings,...)

propreté des toilettes

propreté générale des salles bagages, tapis inclus

propreté aux heures extrêmes du matin et du soir, ainsi que pendant WE et jours fériés

propreté des zones commerciales et des cafés restaurants

propreté de la gare RER de Roissy

propreté en période Vigipirate, remplacements des poubelles.

**Propositions**

Il est important d'accorder une attention particulière et redoublée dans ce domaine.

travail par entreprises en présence du public à toutes les heures de la journée, montrant aux passagers qu'une action vigoureuse est menée

campagne d'affichage, impliquant un comportement responsable des passagers à une situation bénéficiant à tous

organisation d'un système spécifique pour organiser efficacement le ramassage des déchets en période Vigipirate

**Commentaires**

Ce problème est très important car, outre de simples raisons d'hygiène, un lieu propre est bon véhicule d'image et rassurant pour ses utilisateurs.

**Les partenaires concernés****Aéroports****Entreprises de nettoyage**

Toutes les sociétés travaillant sur les sites aéroportuaires

**Les actions déjà entreprises ou en cours**

plan d'action « propreté bloc sanitaire » à CDG 2E (novembre 2004) par ADP ; pour se mettre en conformité par rapport au standard de propreté européen

démarche de certification de service avec Eliance et SSP à CDG 1 2A&2EE (décembre 2004) par ADP ; démarche qualité partagée avec les concessionnaires

**Les indicateurs**

Ceux précisés dans la certification NF Service.

**Le suivi des actions**

Analyse des rapports d'audit des entreprises de certification et suivi des actions préconisées par le comité qualité.

**Informations avant le voyage****( Priorité moyenne****Questions**

Manque d'informations sur les aéroports avant le voyage et à la délivrance des billets

**Propositions**

Informations sur les aéroports d'arrivée et de départ, leurs services et leurs modes de fonctionnement :

Quand ?

à la réservation,

à la délivrance du billet, chez les agents de voyage

lors de l'embarquement

dans l'avion avant l'arrivée

Comment cette information peut être délivrée ?

sur un site Internet spécifique, dans la langue de l'intéressé

par réalisation d'un document d'information dans la langue de l'intéressé, diffusée sous forme papier et téléchargeable pour impression par le voyageur ou le TO

par vidéo diffusée dans l'avion avant l'arrivée et les employés des lignes aériennes moyennant une formation sur le sujet

Son contenu?

mot de bienvenue

plan de l'aéroport

organisation de l'arrivée et information sur le contrôle : déroulement, formalités, pièces à produire, organisation des transferts, services proposés, à qui s'adresser en cas de problèmes, avertissements divers, services de réclamation ...

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

Tours opérateurs

Agences de voyages

Les actions déjà entreprises ou en cours

plan de pParis avec les modes de transport pour accéder aux aéroports d'Orly et Roissy

CdGhales de Gaulle en français, anglais et espagnol

guide pratique complet des aéroports d'Orly et Roissy-CdGhales de Gaulle en français

dépliants plans et services des aéroports d'Orly et Roissy-CdGhales de Gaulle en français et en anglais

dépliants spécifiques pour l'accessibilité des personnes en fauteuil roulant dans les aéroports d'Orly et Roissy Charles de Gaulle en français.

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction

Le suivi des actions

Cartes de France et plans de villes

( Priorité moyenne

Questions

Beaucoup de voyageurs souhaiteraient pouvoir consulter et disposer de cartes et plans leur permettant de mieux se situer et se diriger dans la région d'arrivée.

Propositions

Quoi :

carte de France

carte région de l'aéroport

carte ville principale

Comment :

cartes murales dans les zones d'arrivée et d'attente des bagages

« leaflet » papier

document téléchargeable sur Internet, free de copyright pour impression par compagnie aérienne dans les revues distribuées à bord

possibilité de publicité pour financement (voir cartes offertes par grands magasins dans revue AF)

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

Agences de voyages

Offices de tourisme

Hôtels

CRT

Kiosques à journaux des aérogares

Les actions déjà entreprises ou en cours

plan de paris avec les modes de transport pour accéder aux aéroports d'Orly et Roissy Charles de Gaulle en français, anglais et espagnol

Les indicateurs

Le suivi des actions

## Information IV.3

### Vols au départ et éventuelles modifications

( Priorité haute

#### Questions

Les passagers au départ et leurs accompagnants regrettent de ne pas être mieux informés des éventuels modifications d'horaire et de n'en prendre connaissance qu'à l'arrivée à l'aéroport  
Les personnes venant chercher des arrivants sont souvent surprises par des modifications d'aérogare d'arrivée et doivent en changer alors qu'ils ont déjà stationné leur véhicule

#### Propositions

mise à jour précise et en temps réel du site Internet  
utilisation de SMS par les compagnies aériennes pour information « live »  
mise en place d'une connexion automatique avec les organisations de taxis afin de proposer une information « en route »  
informations dans les bus et les gares SNCF et RATP  
informations sur les routes d'accès

#### Commentaires

#### Les partenaires concernés

Compagnies aériennes

Aéroports

Agences de voyages

SNCF

RATP

Taxis

#### Les actions déjà entreprises ou en cours

Signature d'une charte pour l'information du passager entre l'aéroport de Nice Côte d'Azur et tous ses partenaires locaux.

#### Les indicateurs

#### Le suivi des actions

## Information IV.4

### Récupération des bagages

( Priorité moyenne

#### Questions

Manque d'information pour la récupération des bagages.

Absence, constatée et ressentie, de contrôle des étiquettes passagers / bagages, afin d'éviter les erreurs et les disparitions malencontreuses.

#### Proposition

affichage du n° du tapis concerné à la sortie de l'avion et à l'entrée de la salle des bagages.

information sur le temps d'attente (à la condition que l'information donnée soit réelle)

contrôle aléatoire, mais visible par les passagers, des correspondances entre bagages et

passagers, afin de renforcer l'impression de sécurité

#### Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Compagnies aériennes

#### Les actions déjà entreprises ou en cours

nouvel affichage de l'affectation des tapis de livraison bagages à Orly sud (avril 2004) par ADP, pour responsabiliser davantage les compagnies et leurs sociétés d'assistance, et les inciter à plus de rapidité

#### Les indicateurs

Une démarche de certification NF Service, suivie d'audits réguliers, serait un bon levier et permettrait un suivi des actions de progrès.

#### Le suivi des actions

## Information IV.5

### Correspondances - HUB

( Priorité haute

#### Questions

Meilleure information sur les correspondances

éviter les informations écrites à la main sur des papiers douteux et présentés maladroitement par le personnel à l'arrivée

les lieux de transferts apparaissent souvent sous dimensionnés et il s'y produit de nombreux attroupements, obstacles à la fluidité de la circulation des autres passagers

veiller à une information plus fiable afin d'éviter les allers et retours des passagers mal

informés, parfois contraints à retraverser les filtres d'immigration ou de contrôle de sécurité et perdre du temps

faciliter les transferts des passagers disposant de temps courts, souvent suite à des retards

#### Propositions

Signalétique :

tableau ou écran d'information à l'arrivée de chaque passerelle

signalétique des circuits

améliorations signalétiques

Mise à disposition d'un personnel d'accueil :

comptoirs avec plus de personnel

hôtes et hôtesses reconnaissables, pour informer orienter et faciliter les transferts des passagers

Mise à disposition au niveau des passerelles d'arrivée d'un dépliant explicatif du circuit et des services offerts (plusieurs langues).

#### Commentaires

Les partenaires concernés

Compagnies aériennes

Aéroports

Les actions déjà entreprises ou en cours

Dans le Terminal 2E à CDG, mise en place d'écrans et tableaux indiquant les différentes correspondances des vols

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction régulière

Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et des mesures de correction par les comités qualité.

## Information IV.6

### Panneaux d'information et informations générales

#### ( Priorité haute

##### Questions

Les panneaux d'information sur les arrivées et les départs si possible, meilleure lisibilité : taille, couleur, nombre...  
pas d'information visible depuis la voie routière indiquant les portes d'embarquement ou d'arrivée pour les automobilistes se rendant à l'aéroport  
peu d'informations générales disponibles :  
conditions de circulation vers les centre-ville,  
conditions météorologiques

...

##### Propositions

utilisation de fonds d'écran de deux couleurs différentes permettant une meilleure distinction des départs et arrivées  
utilisation progressive d'écrans plats et plus grands, permettant une meilleure utilisation que les écrans actuels  
meilleurs écrans d'information à l'extérieur des terminaux pour les voyageurs se faisant déposer en voiture  
informations plus précises sur les axes d'accès routiers et dans les gares, ainsi qu'aux arrêts de bus  
diffusion d'informations générales par utilisation d'une télévision interne largement diffusée à travers les aérogares et d'une fréquence radio sur le modèle « inforoutes »  
mise en place d'une procédure systématique d'information des aéroports vers les transporteurs publics desservant les plateformes, afin qu'ils puissent afficher clairement et en temps réel les affectations par aérogare des compagnies aériennes  
mention de la porte d'accès sur le billet des voyageurs

##### Commentaires

Trop de messages sonores gênent les passagers et peut augmenter le stress de ceux non concernés. Il convient de les limiter autant que faire se peut, en donnant la priorité aux messages visuels (signalétique, panneaux d'information,...) et aux contacts humains (personnes reconnaissables).

##### Les partenaires concernés

###### Aéroports

###### SNCF

###### Transporteurs locaux (Bus, Métro,...)

##### Les actions déjà entreprises ou en cours

déploiement de la chaîne TV Aéo à CDG E&F (octobre 2004) ; généralisation de la diffusion Aéo en vue d'améliorer l'information vis-à-vis des passagers  
formation sur le temps de trajet aux conducteurs pour accéder et quitter les terminaux en partenariat avec City Radio depuis CDG (juin 2004) par ADP ; bulletins d'informations réguliers émis par City Radio pour faciliter l'accès à CDG, panneaux dynamiques sur le circuit routier

activation des panneaux routiers à message variable avec le temps de trajet pour rejoindre les terminaux à CDG (avril 2004) par ADP dans sa démarche qualité  
Terminal E : grand panneau d'affichage détaillant le trafic en direction de Paris, le temps nécessaire pour rejoindre la capitale, et tableau des correspondances. Le plan de l'aéroport est affiché

les écrans d'information de CDG, sur les vols sont de couleur différente selon qu'ils contiennent les informations départs ou arrivées.

##### Les indicateurs

##### Enquêtes de satisfaction

Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et des correctifs apportés par les comités qualité.

## Information IV.7

### Information touristique

#### ( Priorité haute

##### Questions

alors que l'aéroport draine une clientèle privilégiée et disposant de temps, au départ comme à l'arrivée (délai d'enregistrement ou de récupération des bagages), l'information touristique sur Paris, la région et la France est insuffisante dans les aéroports parisiens  
le passager repart souvent sans avoir pu satisfaire sa curiosité, ni obtenir de réponse à des questions seulement évoquées

il peut même dans certains cas repartir avec des frustrations et des idées fausses qui, non exprimées, n'auront ni réponses, ni corrections laissant ce client potentiel sur un malentendu qui durera et exercera une influence négative  
le passager, client potentiel d'une deuxième vente, ne laisse pas souvent de « trace » et ne pourra faire l'objet d'une information et d'une présentation des nouveaux produits de notre pays.

##### Propositions

Profiter de la présence du voyageur à l'aéroport pour lui fournir des informations nouvelles sur d'autres produits que celui qui le motive, tant à l'arrivée qu'au départ :

par des visuels : animation des couloirs et passerelles diverses par des affiches colorées présentant notre pays dans sa diversité touristique : paysages, monuments, vie quotidienne, services,...réalisation de bandes vidéo par Maison de la France ou le ministère du tourisme, libres d'utilisation pour les aéroports français et les compagnies aériennes, à diffuser dans les salons et dans les avions à destination de Paris et des autres aéroports internationaux français par la mise à disposition, soit à proximité de son passage pour attirer son attention, soit dans des lieux spécifiques signalés, s'il en manifeste le souhait, d'une documentation touristique bien présentée, diverse et abondante

par l'utilisation des techniques modernes durant le temps d'attente, pour solliciter son opinion, ses critiques et ses désirs, récupérer ses coordonnées afin d'améliorer les services rendus, lui fournir l'information souhaitée et faciliter son retour.

Ainsi, il conviendrait d'envisager d'implanter en zone d'embarquement, un grand nombre de bornes Internet interactives, « on line » avec un serveur dédié, multilingue, pour répondre à des questions concernant son séjour et l'accueil dans l'aéroport tant à l'arrivée qu'au départ, connaître ses attentes et récupérer son adresse mail.

L'effet de ces bornes pourrait être démultiplié par la publicité d'un site Internet couplé aux bornes, accessible par les utilisateurs d'ordinateurs portables utilisant le WI-FI, ou par les utilisateurs de téléphones mobiles ayant accès au net.

au moment de l'embarquement ou à l'arrivée, envisager de remettre au voyageur une fiche (format carte postale) signalant les divers sites internet du tourisme (Maison de la France, cf. Rapport sur l'e-tourisme ...), des transporteurs,...avec éventuellement un coupon à renvoyer pour laisser son adresse email, afin de recevoir des informations

Toutes ces informations permettraient entre autres de nourrir les instruments de mesure à mettre en place, effectuer les corrections nécessaires en informant les personnes concernées, et effectuer les rectificatifs et réponses nécessaires au voyageur mécontent comme satisfait.

##### Commentaires

##### Les partenaires concernés

Aéroports

CRT



vols de bagages

( Priorité haute

Questions

Nombreux vols dans les bagages, particulièrement pour certaines clientèles ciblées à l'arrivée et au départ (Japonais, Chinois,...) ou pendant les transferts.

Le dépôt de plaintes est un parcours du combattant : à qui ? où ? comment ?, et il est difficile d'en avoir le suivi.

Propositions

meilleurs contrôles

meilleures prises en compte, sur place, des plaintes en cas de problèmes et si possible intervention immédiate.

Suivi des plaintes et information des propriétaires volés même s'ils ont quitté la région de l'aéroport.

au départ, service gratuit d'emballage et de cerclage

contrôle des bagages avant l'enregistrement, en présence du passager et loin en amont des réseaux de manutention, avec pause d'une bande adhésive codée sur la fermeture qui permettrait une vérification immédiate par le passager d'une éventuelle effraction lors de la récupération de ses bagages

contrôle du ticket bagages à la sortie de la zone bagages

meilleure surveillance des circuits et du personnel (recrutement des manutentionnaires)

sanctions exemplaires en cas de vol

Commentaires

paradoxalement, le contrôle approfondi des bagages, lié aux mesures strictes de sûreté, permet une connaissance plus exacte de leur contenu et favorise les vols par des employés organisés et peu scrupuleux.

une accélération des livraisons de bagage devrait permettre également une meilleure sécurité. les services de Police sont confrontés aux traditionnelles oppositions entre le respect légitimes des droits de la personne et du travail versus la sévérité des contrôles

Les partenaires concernés

Compagnies aériennes

Manutentionnaires

PAF / GTA

Aéroports

Les actions déjà entreprises ou en cours

des réflexions avancées sont en cours par ADP en liaison avec les services de police, les sociétés manutentionnaire et les compagnies aériennes pour contrôler les personnels, limiter les échanges téléphoniques et assurer un meilleur encadrement

les règlements intérieurs sont en cours de modification, ainsi que l'organisation des lieux, des uniformes et des vestiaires

un accompagnement des bagages tout au long de leurs parcours est en cours d'organisation, depuis la soute de l'avion jusqu'à sa délivrance à son propriétaire

une organisation des postes de police au sein des aéroports est en cours afin de les rendre plus facile d'accès, mieux signalés, et ouverts aux plaignants pendant des périodes de temps plus longues

Les indicateurs

Statistiques des vols et leurs évolutions ; statistiques des affaires résolues.

Le suivi des actions

Traitements des statistiques par le comité qualité et publications régulières de la situation et des évolutions.

Vols et agressions légères sur les personnes

( Priorité haute

Questions

De nombreuses personnes évoquent des vols et agressions légères dans les aéroports parisiens et quelques grands aéroports de province

vol à la tire sur le trottoir au débarquement des taxis ou d'un véhicule d'accompagnement  
vol à la tire dans la zone d'arrivée et les trottoirs à la recherche d'un moyen de transport

vol à la tire dans les ascenseurs

vol à la tire dans la zone d'embarquement au départ : assoupissement pendant l'attente, flânerie dans les boutiques, alors que les défenses se sont assoupies après le passage de l'enregistrement et des formalités d'enregistrement et d'émigration

vol à la tire pendant l'enregistrement : sacs ouverts pour prendre des papiers, attention attirées par d'autres préoccupations

ces vols sont souvent le fait d'organisations structurées opérant selon des processus réfléchis et organisés

proposition de services clandestins à l'arrivée : taxis, guides,...

vols et agressions dans les zones d'accès à l'aéroport : gares, métro,...

vols et dégradations des véhicules dans les parcs de stationnement et les zones de location de voiture

en cas de problèmes, de nombreux étrangers sont démunis : à qui et où s'adresser ?, l'accueil n'est pas toujours bon et donne souvent l'impression de la fatalité et que rien ne peut être fait  
Présence de mendians et sans abris à l'intérieur des aérogares et leurs abords.

Propositions

Actions préventives en terme de surveillance

augmenter la surveillance policière dans tous les lieux publics

surveillance vidéo de tous les lieux publics (parkings inclus), avec brigades d'intervention

immédiate dans chaque aérogare

améliorer l'éclairage public partout (parkings inclus)

Actions préventives en terme de modalités d'accès :

réfléchir à la meilleure façon de réserver la plus grande partie des zones des aérogares aux seuls passagers et aux professionnels et de dissuader l'accès aux SDF, quêteurs et badeauds,...  
réfléchir à l'éventualité d'organiser un péage routier à l'entrée de la zone aéroportuaire (prévoyant une franchise de temps gratuite pour les déposes) qui pourrait décourager les personnes n'ayant rien à faire sur la zone

imaginer, créer et tester des prototypes de nouveau modes d'accès permettant d'identifier les propriétaires de véhicules

réfléchir à des tickets d'entrée des parkings prenant la photo du conducteur, et de sa plaque d'immatriculation, et n'autorisant la sortie que de ces personnes après contrôle automatique, comme cela se fait dans quelques pays étrangers

Sensibilisation et mobilisation du personnel

augmenter et maintenir la vigilance de tous les personnels

veiller à ce que le personnel ait un comportement professionnel, soit rendu attentif et formé à ces problématiques

Actions préventives et de suivi auprès des passagers

attirer l'attention et prévenir les clients, non pour les effrayer, mais pour les mettre en garde  
organiser un accueil des victimes, facilement localisable et adapté, leur donnant l'impression d'une action et d'un suivi de ces actions, avec information même à leur domicile par mail et courrier

### **Actions répressives**

demander des sanctions exemplaires du fait de l'impact et des conditions qui doivent être considérées comme aggravantes

### **Commentaires**

Les partenaires concernés

Police aux frontières

Aéroports

Sociétés de gardiennage

Sociétés humanitaires

Les actions déjà entreprises ou en cours

étude et tests de nouveaux modes d'accès au parking, permettant l'identification du propriétaire du véhicule et du ticket d'entrée par ADP en liaison avec la PAF  
des actions sont menées à CDG pour éviter l'arrivée de sans abris sur les sites aéroportuaires et pour trouver des solutions humaines avec les organisations humanitaires pour les personnes ayant réussi à pénétrer la zone

Les indicateurs

Statistiques des agressions et leurs évolutions.

Le suivi des actions

Analyse des statistiques, étude des « points noirs » et proposition de solutions par le comité qualité et publication mensuelle.

Sécurité dans les tunnels d'accès

( Priorité haute

Questions

Les tunnels et couloirs sont en général des zones occasionnant des sentiments d'insécurité, tout particulièrement dans le tunnel d'accès à T3 depuis les navettes et l'arrivée du RER à Paris CDG.

Propositions

- améliorer l'éclairage
  - installer des contrôles vidéo
  - assurer une présence visible
- Commentaires

Les partenaires concernés

Les actions déjà entreprises ou en cours

Les indicateurs

- Statistiques des agressions
  - Le suivi des actions
- Par le comité qualité de l'aéroport.

## Sûreté versus accueil

### ( Priorité haute

#### Questions

la sûreté et la multiplication des contrôles nécessaires sont-elles un obstacle à l'accueil et à l'amabilité ?

le personnel d'autorité doit-il nécessairement avoir ou plutôt « faire » la tête de l'emploi ? le problème est-il différent selon l'origine du personnel : fonctionnaire ou employé de sociétés privées ?

le personnel de sûreté dans les aéroports - qui travaille - peut-il sérieusement considérer, comme certains personnels volants, que le voyageur lui est en vacances et qu'en conséquence il a le temps et peut encore être traité n'importe comment ?

dans le cadre du plan vigipirate, certains services ou commodités ne sont plus accessibles – poubelles, boîtes aux lettres. Pourtant, aucune information explicative n'est donnée au public.

#### Propositions

il ne devrait plus y avoir de différences et de problèmes entre les services concernés, publics ou privés, sauf dans des cas particuliers. L'ensemble de ces services se professionnalise chaque jour davantage

le recrutement devrait tenir compte de ces exigences en sus des autres critères

les problèmes résiduels doivent pouvoir se régler par la communication, l'information et la formation ; dans le cadre d'instructions claires et sous l'autorité d'une hiérarchie présente et soutenue, exigeante, sachant sanctionner et récompenser

#### Information et communication

l'information et la communication passent par une bonne circulation des remarques et études concernant la clientèle et ses problèmes tels que nous les exprimons dans ce groupe de travail concernant le plan vigipirate, il convient de prévoir un plan de communication simple et de maintenir un « service minimum » de boîtes aux lettres et poubelles pour les usagers

#### Formation

la formation est primordiale car la connaissance du voyageur, de ses attentes, de ses peurs ; la connaissance de l'aéroport et de ses services ; et une compréhension du travail demandé qui a été bien expliqué permet un intérêt évident et une application satisfaisante

L'excellence et l'amabilité, étant promues au rang de règles intangibles, sanctionnées et récompensées, à tous les niveaux, sûreté et accueil pourront progressivement se développer en harmonie.

#### Commentaires

La préoccupation de sûreté est telle qu'il est indispensable de maintenir tous les contrôles, sous toutes les formes. Ce principe est accepté par l'ensemble des passagers, mais il convient de rendre ces contrôles les plus agréables possibles par ceux qui les accomplissent.

#### Les partenaires concernés

Aéroports

PAF

Gendarmerie

Compagnies aériennes

Sociétés de sûreté

#### Les actions déjà entreprises ou en cours

lancement d'un sous-comité Qualité à Orly, réunissant des représentants des différents acteurs de la plateforme, parmi lesquels le sous-traitant chargé des contrôles de sûreté. Il a pour thème la formation des personnels et veille notamment à leur compréhension de la chaîne aéroportuaire

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction.  
Le suivi des actions

## Transferts intra - aéroport

( Priorité haute

## Questions

Dans les aéroports parisiens, les transferts internes à l'aéroport semblent difficiles mauvaise information, particulièrement au terminal 1 de CDG  
il existe des bus mais où sont-ils ? ont-ils un coût ? Quand on trouve l'arrêt, il n'y a pas d'abris !  
absence d'un service relayant tous les terminaux en site propre et facile d'utilisation  
la totale désorganisation des navettes entre la plateforme aéroportuaire et les hôtels situés sur ou en bordure de celle-ci  
la desserte de la gare RER de Roissy est peu pratique, et même dangereuse (sortie sur le côté route)  
les cheminements piétons à l'extérieur des aérogares sont en général difficiles et dangereux

## Propositions

Amélioration des cheminements piétons à l'extérieur des aérogares : trottoirs, passages...

## Signalétique :

informations spécifiques en zone arrivée bagage : service, lieux, tarif, périodicité, temps de voyage, ...

meilleure signalisation d'accès

meilleure signalisation des arrêts

bus plus visibles et meilleure signalisation de leur destination

## Personnel d'accueil :

personnel en uniforme, mieux formé et parlant anglais, pouvant renseigner les passagers

## Organisation du réseau

reprise du projet abandonné de système en site propre à CDG

réexamen du projet de système de transport automatique (SAT), permettant d'optimiser les déplacements des voyageurs sur la plateforme (entrée en service 2006 ?). En attendant, une première amélioration pourrait constituer à centraliser l'arrivée des navettes au niveau des gares routières de chaque aérogare

passerelles abritées pour rejoindre les bus

adaptation de la fréquence des bus au flux des passagers, ou mise à disposition des bus ayant une capacité plus importante

## Commentaires

## Les partenaires concernés

## Aéroports

## Sociétés de transport

## Les actions déjà entreprises ou en cours

Groupe de travail et mesures spécifiques à l'aéroport de Nantes – Atlantique pour améliorer les cheminements piétons dans les désertes de l'aérogare : zone de dépôse sécurisée, signalétique piétons et marquages au sol, trottoirs surbaissés, prise en compte des clientèles PMR et jeunes enfants,...

## Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction.

## Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et des corrections apportées par les comités qualités.

## Transports par bus de/vers le centre ville

## ( Priorité haute

## Questions

manque d'information sur organisation : lieux d'embarquement, lieux desservis, fréquences, temps de trajet, coûts, en donnant d'ores et déjà des informations utiles sur le trajet de retour. Dans certains cas les comptoirs d'information sont au niveau arrivée et obligent le passager à un long périple avant de pouvoir quitter l'aérogare

stations mal signalées dans l'aérogare, mais aussi au lieu d'embarquement et souvent difficiles d'accès. Au retour, manque chronique de chariots à bagages à proximité de la station horaires ne donnant pas satisfaction aux passagers arrivant ou partant tôt le matin les lieux d'arrivée ne sont pas accueillants et ne bénéficient pas d'infrastructures suffisantes : information, conseils, ...

méconnaissance globale de l'offre et des conditions tarifaires dans sa globalité à CDG : bus AF, Roissybus, ... et de la diversité des destinations offertes

signalétique quant aux arrêts de bus insuffisante, manque d'abris bus (notamment pour les navettes VEA à destination de Disneyland)

## Propositions

Amélioration de la signalétique des points de montée des bus dans et devant les aérogares.

Mise à disposition des documents transferts aéroport / centre-ville

informations globales dans la salle d'arrivée des bagages : arrêts et accès, fréquences, temps de trajet, lieux d'arrivée, tarifs, guichets disponibles...

affichage des tarifs des bus Air France sur les flancs extérieurs des bus et les lieux de départ possibilité de payer en USD

informations sur les temps d'attentes, et de trajets aux arrêts de départ et dans les bus meilleure signalétique du trajet et des lieux d'arrêts

aménagement des arrêts pour personnes en attente, aux aérogares mais aussi au lieu de débarquement

informations dans le bus

chauffeur pouvant conseiller et informer le passager, parlant si possible quelques mots d'anglais

plan de Paris à disposition indiquant les lieux de dépôse à l'arrivée

plan des aérogares à disposition au départ

## Système d'enregistrement des bagages

possibilité d'enregistrer les bagages depuis les terminaux de bus plusieurs heures à l'avance, pour pouvoir s'en décharger et continuer à profiter de son séjour à paris avant de partir pour l'aéroport au dernier moment (exemple de HK)

## Commentaires

La RATP est à la disposition d'ADP pour lui fournir ces dépliants pour mise à disposition des PAX et pour diffuser des plans des aérogares ADP dans les lignes dédiées.

Organiser la possibilité de vente à bord des avions de titre des transports aéroports/Paris (cela se fait dans le Thalys pour les transports urbains Bruxellois).

## Les partenaires concernés

## Aéroports

Transporteurs locaux (Bus, Métro, SNCF,...)

## Les actions déjà entreprises ou en cours

A Paris, la RATP a organisé des opérations durant l'été (2002 à 2003) d'accueil des touristes par des hôtesses qui les conseillaient sur les produits transports de la RATP (trophée du meilleur accueil visiteurs en 2001). Ce type d'orientation pourrait éventuellement être renouvelé dans les années futures.

La RATP édite un dépliant en 4 langues sur ses produits aéroports (Orlybus, Roissybus et

Orlyval) qui comprend un plan de l'itinéraire et des arrêts des bus. Ces dépliants sont disponibles dans 700 hôtels d'IDF et une cinquantaine de sites touristiques.

Il est prévu à l'horizon 2005 d'installer le système SIEL pour les lignes Orlybus et Roissybus : ce système d'affichage dynamique comprend 2 lignes d'information (de 16 caractères chacune); une avec l'horaire du prochain passage et une pour une information de perturbation. La RATP envisage à l'horizon été 2004 un dépliant multilingue sur tous ses produits transports destinés aux touristes (dessertes aéroports, Paris Visite).

Les indicateurs

Enquête de satisfaction.

Le suivi des actions

## Taxis

### ( Priorité haute

#### Questions

absence d'information générale : organisation, lieux, prix moyen des courses, durée probable du trajet, moyens de paiement, comment se renseigner et déposer une réclamation  
mauvaise organisation des stations et embarquements anarchiques : queues non respectées, obstruées par des chariots, pas ou peu de possibilité de charger plusieurs taxis simultanément, ...

mauvaise organisation de la dépose : double file, zone non sécurisée autorisant des vols entre taxis et trottoirs

taxis refusant des clients pour cause de courses trop courtes (hôtels et entreprises de la zone aéroportuaire, Villepinte depuis CDG, ...) ou trop éloignées, paiements par carte ou chèque, compteurs en marche avant l'embarquement du client, ...

chauffeurs pas toujours aimables et ne disposant pas d'information sur Paris et sa région  
démarchage par de faux taxis dans l'aérogare

#### Propositions

##### Organisation de la zone

veiller à la présence permanente d'un « chef de station » en uniforme pour organiser l'embarquement, contrôler l'organisation, faire enlever les chariots vides, veiller au respect des files, effectuer une police des taxis.

Ce responsable doit veiller particulièrement à la prise en charge des cas particuliers et faciliter l'embarquement des femmes enceintes, personnes âgées, des PMR et des personnes très chargées de bagages

revoir l'organisation des stations pour permettre un chargement plus efficace et plus rapide ; « épis », « talons », permettant d'embarquer dans 3 à 4 voitures en simultanée  
organiser au mieux les lieux de dépose en créant éventuellement des lieux spécifiques pour la dépose taxis

distinguer les stations selon les besoins des clients en matérialisant si possible des files spécifiques :

pour les trajets courts (locaux) et très longs, qui semblent poser un réel problème, il convient d'envisager l'organisation une station particulière pour les clients ayant ce type de besoin pour les personnes chargées ou les familles, avec les gros véhicules

essayer d'obtenir une participation des taxis à l'accueil en contrepartie d'une organisation meilleure de leur temps d'attente, dont une partie devrait ne pas être décomptée dans leur temps légal de service

#### Services et informations à disposition des passagers

information générale dans les salles d'arrivée des bagages, sur les taxis et leur organisation (paris, banlieue, province), durée des trajets, moyens de paiement et coûts.

mise en garde sur les taxis sauvages

meilleure signalisation d'accès aux stations

chauffeurs capables d'informer les clients et répondre à leurs éventuels questions (glossaire de quelques mots de bienvenue en anglais, voire autre langue)

mise à disposition à bord du taxi de quelques documents d'information : plan de ville, doc. touristique à l'aller ; doc. sur l'aéroport au départ

lutte attentive contre les faux taxis dans l'aéroport

obligation pour les taxis d'accepter les règlements par carte bancaire, pour remédier entre autre aux problèmes liés aux DAB (à défaut, prévoir une file spécifique pour les taxis acceptant la carte de crédit)

Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Fédérations de Taxis

PAF

Les actions déjà entreprises ou en cours

nouvelle station de taxis d'Orly Ouest (juin 2004) par ADP ; pour accroître le débit de chargement de la station ; combinée à une régulation plus systématique de la station par les agents d'ADP, cette opération réduira significativement les attentes.

Les indicateurs

Enquêtes de satisfactions et rapports réguliers d'observateurs.

Mise en place d'une procédure organisée de réclamations

Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et rapports par les comités qualité.

## Transports et transferts VI.4

### Métro (RER à Paris)

( Priorité haute

#### Questions

l'information sur l'organisation du métro est insuffisante à l'arrivée à Paris  
signalétique d'accès insuffisante à Paris, si ce n'est un vague logo représentant un train dont rien n'indique qu'il s'agit d'un service ferroviaire rapide à destination de la capitale (le sigle RER n'étant lui-même explicite nulle part, comme si sa renommée dans le monde était telle qu'une explication était tout à fait superflue...)

pas d'information sur les prix et les destinations

pas de ventes de tickets de métro urbain dans la gare du RER desservant Roissy

pas de lien direct vers un vrai terminal décentralisé en ville, avec services spécifiques

problèmes de sécurité, particulièrement aux horaires extrêmes (matin tôt et soir tard)

difficultés à voyager avec des bagages lourds et volumineux, surtout lorsque les escalators sont en panne !

gare RER de CDG sombre, sale et mal éclairée

#### Propositions

Accueil et informations des passagers

dans salle d'arrivée des bagages : veiller à ce que les passagers disposent d'informations

détaillées concernant l'organisation, les services, tarifs, plans, temps de trajet

améliorer la sécurité et alerter le voyageur sur les risques et conduites à tenir

dans gare de départ et d'arrivée, personnes reconnaissables pouvant donner des explications, si possible en anglais

améliorer la signalétique du RER à Paris, en l'appelant Métro.

#### Organisation du réseau

faire avancer le projet d'une liaison directe avec la réalisation d'un véritable terminal d'accueil dans Paris. Dans l'entre-temps, organiser des transports réguliers directs aéroport - centre ville et veiller à la réhabilitation des lignes existantes

#### Propositions de services pour les passagers

organisation d'un accueil et de services spécifiques ; particulièrement l'enregistrement des bagages plusieurs heures à l'avance, pour pouvoir s'en décharger et continuer à profiter de leur séjour à Paris avant de partir pour l'aéroport au dernier moment (exemple de HK)

vente de tickets bus métro dans le hall d'arrivée avec les propositions de Pass touristiques (comptoir spécifique ou sur comptoirs d'informations touristiques)

organiser la possibilité de vente à bord des avions de titres de transport aéroport / Paris.

#### Commentaires

La réalisation d'un accès direct entre CDG et Paris apparaît comme une priorité pour la majorité des intervenants.

#### Les partenaires concernés

RATP

PAF

SNCF

#### Les actions déjà entreprises ou en cours

une action est en cours pour intégrer les zones SNCF et RATP dans le territoire de la PAF de CDG

participation d'ADP au projet "CDG Express" et à la récente conduite du Débat Public concernant une liaison ferroviaire directe entre Paris et CDG.

actuellement il existe des guichets de vente RATP à CDG1 et CDG2 B/D

#### Les indicateurs

Enquêtes de satisfactions.  
Le suivi des actions

## Transports et transferts VI.5

### Parking

( Priorité haute

#### Questions

mauvaise signalisation

accès parfois difficile : queues perturbant la circulation à proximité des terminaux, embouteillages aux heures de pointe (les utilisateurs doivent prévoir aujourd’hui 30 minutes d’approche supplémentaires sur CDG le matin, lié à l’accès aux parkings) tristes

sentiment d’insécurité, la Direction des parkings se défaussant de ce problème sur les services de police auxquels sont renvoyés les plaignants

couloirs d'accès aux aérogares tristes et sales, ascenseurs petits pour accepter plusieurs personnes et leurs chariots

nombreuses dégradations des véhicules  
pas d'informations sur les places libres

#### Propositions

##### Accès

Afin d'éviter les embouteillages et de limiter le temps perdu pour les passagers :

informer très en amont de la disponibilité des places dans chaque parking

imaginer des services de contrôle à l'entrée et à la sortie plus performants

indication visible de loin des places libres à l'intérieur des parkings afin d'éviter des embouteillages d'hésitation

##### Etat des parkings

utilisation des couleurs, de la lumière, de la musique, de la publicité

création de sanitaires

nettoyages fréquents et même permanents, (présence psychologique et de confort) avec contrôles réguliers

##### Facilités proposées aux passagers

amélioration de la signalisation d'accès, avec informations en temps réel

indication des places vides afin que les clients puissent s'y rendre immédiatement, éviter une recherche fastidieuse et provoquer des bouchons dans le parking

amélioration de la vitesse et de la disponibilité des ascenseurs

gardienage visible et capable d'informer

offres tarifaires spécifiques selon les périodes de charge

##### Actions préventives et de suivi quant à la sécurité

surveillance vidéo

intensifier l'éclairage

prévoir des rondes de gardiens accompagnés de chiens

organiser un accueil des victimes (à déterminer entre la Direction des parkings et les services de police) facilement localisable et adapté, leur donnant l'impression d'une action et d'un suivi de ces actions, avec information même à leur domicile par mail et courrier. Personnel professionnel, rendu attentif et formé à ces problématiques

### Commentaires

Les partenaires concernés

Aéroports

Exploitants des parkings

## PAF

Les sociétés de nettoyage et de gardiennage

### Les actions déjà entreprises ou en cours

- nouvelle offre tarifaire « Week End » plus attractive dans les parcs de stationnement des aérogares à Orly (mai 2004) par ADP : stationnement WE de 72heures au tarif de 35 ou 40 € (au lieu de 60) pour inciter à utiliser l'avion, en laissant son véhicule à l'aéroport, pour les déplacements de WE, ce qui accroîtra les recettes de stationnement
- nouvel accès au Parking P3 d'Orly à partir du réseau routier général (juillet 2004) ; l'accès ne sera plus restreint aux seuls véhicules venant de Paris ; et en cas de saturation du P1, on pourra facilement se détourner vers le P3, qui offre le même niveau de service
- rénovation du Parc de stationnement P1 d'Orly sud (avril 2004) par ADP ; toutes les places accessibles seront désormais au nouveau standard
- affichage dynamique des places disponibles à Lyon St Exupéry.

### Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction

### Le suivi des actions

Suivi des enquêtes et des correctifs par les comités qualité.

TGV- SNCF

➤ Priorité moyenne

Questions

- informations et signalétiques insuffisantes
- distance aérogares-gare importante
- ascenseurs et escalators d'accès souvent en panne
- pas assez de destinations desservies et de trains
- sécurité

Propositions

- améliorer l'information dans la salle d'arrivée bagages : destinations, trains au départ, distance et durée pour s'y rendre ainsi qu'aux lieux d'information spécifique et de vente des billets
- améliorer la maintenance des moyens de mobilité dans la zone ferroviaire
- développer avec la SNCF et les compagnies aériennes, les possibilités d'enregistrement des bagages dès la gare de départ du train
- améliorer l'animation et l'éclairage de la zone SNCF tout au long de la journée d'utilisation
- plus de flexibilité dans les horaires d'ouverture des guichets
- création de guichets « départs immédiats » ?

CommentairesLes partenaires concernés

- Aéroports
- SNCF
- Compagnies aériennes

Les actions déjà entreprises ou en cours

- une action est en cours pour intégrer les zones SNCF et RATP dans le territoire de la police aux frontières de CDG
- promotion de l'intermodalité (accords compagnies aériennes – SNCF)

Les indicateurs

Enquêtes de satisfaction.

Le suivi des actions

VOITURES DE LOCATION

➤ **Priorité moyenne**

Questions

A Paris principalement :

- mauvaise signalétique, services et parkings difficiles à trouver
- souvent parcours du combattant pour rejoindre la zone : ascenseurs lents et trop petits, zones d'accès encombrées
- horaires d'ouverture ne correspondant pas aux horaires d'arrivée des passagers, surtout tôt le matin
- accès au parking difficile, surtout pendant les périodes de travaux
- pas toujours de chariots disponibles à proximité du parking lors du retour
- sécurité des véhicules, des leurs et de leurs clients

Propositions

- amélioration de l'information au niveau des halls d'arrivée des bagages : plan d'accès, ...
- rappel des numéros de téléphone des bureaux des agences présents
- meilleure signalétique tout au long des trajets
- amélioration physique des accès
- pression sur les loueurs agréés dans l'aéroport pour qu'ils arrivent au moins avant le premier avion du matin (veiller à prendre en compte les horaires d'été et d'hiver !)
- amélioration des parkings
- mise à disposition de chariots à bagages en nombre suffisant et aux lieux adéquats
- bonne installation pérenne et confortable en cas de travaux.
- lieux d'embarquement signalés et organisés pour les navettes des loueurs ayant des parkings déportés (Renault et Peugeot Sodexa, ...)
- limitation de l'accès des zones de location aux seules personnes concernées, clients inclus, avec contrôle en respectant les exigences commerciales d'accueil et de sécurité

CommentairesLes partenaires concernés

- Aéroports
- Sociétés de locations de voitures
- PAF / GTA
- Sociétés de gardiennage

Les actions déjà entreprises ou en coursLes indicateurs

Enquêtes de qualité ; mise en place procédure de réclamations.

Le suivi des actions

Cahier des charges ; sanctions si dérives.