



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## aéroports de Paris

Question écrite n° 30532

### Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la dégradation de l'accueil du public de voyageurs dans les aéroports parisiens au départ de la période de congés. En effet, ces conditions d'accueil, d'enregistrement des bagages et de contrôle des passeports sont souvent dégradées et occasionnent de longues files d'attente dans les enceintes des aéroports parisiens. Cette situation n'est guère propice à donner une bonne image à la destination France, pour les touristes venus visiter notre pays. Dès lors, il conviendrait que puisse être mis en place, un dispositif d'urgence exceptionnel, pour pallier ce surcroît d'activité particulièrement important, lors des départs en vacances. Il lui demande donc ce qu'il compte entreprendre en ce sens.

### Texte de la réponse

Plusieurs aménagements récents ont permis d'améliorer de manière significative la qualité de l'accueil sur les aéroports parisiens. Il en est ainsi, sur l'aéroport de Paris-Charles-de-Gaulle, de la récente réouverture de la salle d'embarquement du terminal 2E, de la rénovation du terminal 1, de la mise en service du satellite S3 dit « Galerie parisienne » et du terminal 2G dédié aux avions régionaux d'Air France et ses filiales, et, sur l'aéroport de Paris-Orly, des réaménagements du hall 2 d'Orly Ouest et des circuits internationaux du terminal Sud. En effet, ces aménagements ont augmenté le nombre des vols traités au contact des aérogares, la convivialité des terminaux, l'espace disponible pour les passagers, le nombre de banques d'enregistrement et de postes d'inspection-filtrage. Diverses mesures d'accompagnement ont également amélioré la qualité de service rendue aux passagers, avec, entre autres, l'information en amont, sur le site internet d'Aéroports de Paris ou par SMS sur les mobiles des passagers, de l'heure de départ ou d'arrivée des vols, de leur retard ou annulation. Par ailleurs, une nouvelle signalisation plus lisible dans les aérogares a été mise en place ainsi que des renforts d'effectifs pour renseigner les passagers sur leur parcours et de nouveaux services pour aménager les temps d'attente. Pour pallier les inconvénients liés à des périodes de pointe et, en particulier, aux départs en vacances, les effectifs d'Aéroports de Paris sont complétés par les « gilets oranges » chargés de guider les passagers tout au long de leur parcours en aérogare. Des postes d'inspection-filtrage supplémentaires sont ouverts et les équipes chargées d'informer les passagers du déroulement des contrôles de sûreté et de les aider sont renforcées. Ces dispositifs seront poursuivis et accentués. Malgré ces apports significatifs, les comparaisons internationales mettent en évidence qu'ADP doit encore progresser. L'entreprise est donc incitée à poursuivre et à amplifier résolument ses efforts, en vue de l'amélioration du traitement du passager pour faire du système aéroportuaire parisien un pôle européen et mondial aux meilleurs standards. Au-delà des renforts d'effectifs que cela demande, des innovations technologiques sont sans doute à expérimenter comme le « couloir intelligent » développé par Thalès, qui permet de contrôler les passagers sans avoir à les fouiller.

### Données clés

**Auteur :** [M. Éric Raoult](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 30532

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 9 septembre 2008, page 7727

**Réponse publiée le :** 2 mars 2010, page 2488