



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## aéroports

Question écrite n° 6990

### Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la nécessité d'une plus grande concertation dans les réaménagements des aéroports. En effet, de nombreux aéroports nationaux ou régionaux ont été amenés, ces dernières années, à connaître des réaménagements importants, souvent pour des raisons de sécurité ou d'installation de boutiques ou d'espaces divers d'information. Ces aménagements sont souvent utiles voire indispensables, toutefois, ils sont souvent mis en place sans concertation avec les premiers utilisateurs que sont les passagers. Il pourrait donc s'avérer utile et intéressant d'associer à la définition de ces réaménagements des associations d'utilisateurs de ces aéroports, notamment d'handicapés, qui ne sont pas assez informés de ces différents travaux. Il lui demande donc s'il compte prendre des initiatives en ce domaine.

### Texte de la réponse

Les exploitants d'aéroports sont à l'écoute des passagers. Leurs attentes sont relayées via les enquêtes de satisfaction ou via les comités des usagers. Les exploitants, en parallèle, sont particulièrement vigilants à la situation des personnes à mobilité réduite : une redevance solidaire a été mise en place afin de permettre le financement des aménagements adéquats. Les contrats de régulation économique, qui déterminent les conditions de l'évolution du plafond des tarifs des redevances aéroportuaires, tiennent compte notamment de la qualité de l'offre de service fournie par l'exploitant d'aérodrome. Aéroports de Paris et Aéroport Toulouse-Blagnac ont signé de tels contrats avec l'État, qui fixent des objectifs de qualité de service et les indicateurs correspondants, fondés en particulier sur la satisfaction du passager. Ce mode de régulation conduit les exploitants d'aéroport à procéder à des enquêtes pluriannuelles sur des milliers de passagers, en l'occurrence, au moins 8 000 par trimestre, pour Aéroports de Paris et 1 000 par semestre, pour Aéroport Toulouse-Blagnac. Ces démarches permettent d'identifier leurs besoins et de les prendre en compte en amont des opérations d'aménagement des aérogares, dans un objectif d'amélioration de la qualité des services proposés. Par ailleurs, Aéroports de Paris, qui a fait de la qualité de service l'un de ses principaux objectifs pour les cinq années à venir, a récemment lancé un espace communautaire, baptisé « sites-nous », dans lequel les internautes sont invités à imaginer l'aéroport idéal.

### 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 :** 6990

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 9 octobre 2007, page 6108

**Réponse publiée le** : 23 novembre 2010, page 13017