



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

aéroports

Question écrite n° 73204

Texte de la question

M. François Asensi interroge M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les délais de contrôle de sécurité et de police à l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle. De nombreux voyageurs transitant par différents terminaux de l'aéroport de Roissy se plaignent de leur longueur, qui empêche régulièrement l'embarquement à temps dans l'aéronef. Ce constat avait fait l'objet d'observations sévères de la Cour des comptes en juillet 2008, mettant en avant le dommage causé à l'image de cet aéroport qui ambitionne d'être l'un des premiers au monde. Dans son rapport 2010, la Cour des comptes souligne les « problèmes persistants des postes d'inspection filtrage » assurés par des prestataires privés de sécurité sous traitants des Aéroports de Paris. Le même constat « d'améliorations insuffisantes » face à la saturation des postes de contrôle aux frontières prévaut. Outre le manque d'information entre ADP et la DPAF sur l'évolution en temps réel des flux passagers, le rapport estime que « les moyens humains dont dispose la police aux frontières à certains moments de la journée sont inadaptés aux flux de passagers », malgré les demandes d'ADP. Les efforts engagés par la société ADP, dont l'État est actionnaire majoritaire, pour inciter les entreprises de filtrage à une démarche de qualité de service montrent leurs limites et posent la question du choix de la sous-traitance pour ces activités sensibles. Nulle amélioration ne saurait voir le jour sans un effort financier conséquent d'Aéroports de Paris, autorisé par les profits réalisés ces dernières années. Il souhaiterait savoir quelles actions vont être entreprises pour améliorer l'accueil des passagers et préserver la renommée de l'aéroport Charles-de-Gaulle à laquelle nous sommes tous attachés.

Texte de la réponse

La société Aéroports de Paris (ADP) est en permanence attentive à l'amélioration du traitement des passagers transitant dans ses aéroports, notamment à l'aéroport de Paris Charles-de-Gaulle. À cet effet, elle mène régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès d'eux. Le contrat de régulation économique en cours, portant sur la période 2006-2010, conclu entre ADP et l'État est assorti de nombreux indicateurs de qualité de service. Parmi ceux-ci, deux indicateurs particuliers donnent lieu à une obligation de suivi : le temps d'attente des passagers aux postes d'inspection et de filtrage (PIF) et le temps d'attente des passagers aux contrôles transfrontières (CTF). Concernant l'indicateur PIF, l'objectif de 80 % des passagers ayant attendu moins de dix minutes est celui figurant dans le référentiel de services de l'Union des aéroports français. Cet objectif a été atteint par ADP en 2007, 2008 et au 1er semestre 2009, et ce malgré le renforcement des mesures de sûreté imposées par la réglementation. La baisse de l'indicateur observé en 2008 par la Cour des comptes a en effet été rapidement corrigée par ADP, qui a modifié, en concertation avec les prestataires de sûreté, les modes opératoires de ces contrôles pour réduire les files d'attente. L'indicateur CTF n'est quant à lui mesuré jusqu'à présent qu'aux arrivées. Les résultats obtenus sont communiqués de manière régulière à la direction centrale de la police aux frontières (DCPAF) pour optimiser les ressources au regard des contraintes propres à chaque terminal. Ce suivi, par le constat objectif qu'il procure, constitue ainsi un levier efficace de mobilisation de la communauté aéroportuaire autour de l'ambition d'amélioration globale de satisfaction des passagers. Le contrat de régulation économique à venir couvre la période de 2011 à 2015. Conformément aux recommandations de la

Cour des comptes (rapport de 2010), ADP a proposé à l'État de faire de la qualité de service et de la satisfaction des clients un axe majeur de progrès de ce nouveau contrat. Dans ce cadre, la fluidité aux PIF et aux CTF a été identifiée comme un levier prioritaire d'amélioration de la satisfaction des clients mais également comme une attente prioritaire des compagnies aériennes à l'égard d'ADP. De plus, ADP s'est engagé à mettre en place des instances d'information et de coopération entre ses équipes opérationnelles et celles des compagnies aériennes au niveau de chaque terminal, dont la vocation serait tournée vers l'action et la mise en oeuvre conjointe de démarches de progrès. Les résultats de ces travaux seront suivis au travers de divers indicateurs de satisfaction des clients dans le prochain contrat de régulation. Il convient de noter, en outre, qu'à la fin de l'année 2009 les premiers postes automatisés rapides aux frontières extérieures à Schengen (PARAFES) ont été mis en service. Au total, vingt-sept sas de ce type seront déployés à Orly et Roissy. Ces nouveaux équipements devraient améliorer significativement la fluidité des passages aux frontières extérieures.

Données clés

Auteur : [M. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 73204

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 mars 2010, page 2305

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7672