



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle

Question écrite n° 97660

Texte de la question

M. François Loncle attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement sur les dysfonctionnements constants survenus à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle. La neige a une nouvelle fois provoqué, le 23 décembre 2010, une gigantesque pagaille dans l'aéroport parisien, bien que cet évènement météorologique ne soit guère inhabituel en cette période de l'année. Pendant deux jours, la moitié des vols a été annulée, obligeant 2 000 passagers à dormir dans l'aérogare, dans des conditions précaires et sans qu'aucune assistance et aucune information ne leur soient fournies. Cette situation surprenante résulte, nous dit-on, du manque soudain de glycol qui est le liquide nécessaire au dégivrage des avions. Cette carence est directement imputable au gestionnaire du site, Aéroports de Paris (ADP), qui assume à Roissy la responsabilité des opérations d'approvisionnement et de stockage du glycol, ainsi que le dégivrage des avions. Mais cette grave défaillance d'ADP est loin d'être la première. ADP connaît en effet des dysfonctionnements répétés et multiples, au point que l'aéroport de Roissy a acquis une exécration réputation au niveau mondial. Le manque de personnel se fait cruellement sentir ; l'attente au contrôle de sécurité apparaît interminable, notamment en début de matinée ; le passage au bureau de détaxe pour les étrangers est une épreuve de patience ; le parcours des avions entre l'atterrissage et le parking s'avère excessivement long ; la réception des bagages s'effectue de manière lente et désordonnée. Il voudrait connaître les mesures qu'elle compte prendre pour que ces déficiences ne se reproduisent plus. Il souhaite savoir quelles sanctions, d'ordre administratif ou financier, elle envisage, afin qu'ADP apporte, enfin, aux voyageurs les services élémentaires auxquels ils ont droit. Il lui demande, non seulement d'infliger des pénalités à ADP, mais également de prévoir le remplacement du directeur général de cette société qui a grandement failli à sa mission de service public. Il l'invite à remédier au plus vite à la gestion calamiteuse d'ADP qui occasionne régulièrement de nombreuses difficultés aux passagers, porte atteinte à l'image internationale de notre pays, constitue un sérieux handicap pour l'économie française.

Texte de la réponse

Le mois de décembre 2010 a été exceptionnellement froid et neigeux. Avec une température moyenne inférieure de 3°C à la moyenne de référence 1971-2000 décembre 2010 a été, d'après Météo-France, le mois de décembre le plus froid de ces 40 dernières années. Il a été accompagné de chutes de neige fréquentes : les épaisseurs de neige mesurées au sol ont battu les très nombreux records enregistrés ces dernières décennies, en Île-de-France notamment. Ces perturbations ont significativement affecté le transport aérien dans le nord de l'Europe, et de très nombreux aéroports en Allemagne, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Belgique n'ont eu d'autre choix que d'opter pour une fermeture totale. L'aéroport de Roissy - Charles-de-Gaulle a permis d'assurer en cas de neige 80 à 90 % du trafic et, pour les jours les plus critiques, environ 75 % du trafic les 23 et 24 décembre et la moitié le 19 décembre. La ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement et le secrétaire d'État chargé des transports ont réuni, le 13 janvier 2011, l'ensemble des acteurs du transport aérien, afin de définir une série de mesures, pour certaines applicables dès l'hiver prochain et, pour les plus structurelles, à plus longue échéance. Après avoir consulté les propositions formulées par le Conseil

général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) et entendu les acteurs professionnels et associatifs, les ministres ont retenu les 5 axes de progrès suivants : le dégivrage des avions et des pistes, l'information des passagers, leur prise en charge, les accès aux aéroports et la réglementation européenne. Concernant le dégivrage des avions et le déneigement des pistes, les stocks de glycol seront renforcés, dès l'hiver prochain, à hauteur d'une capacité équivalente à 10 journées complètes d'intempéries au lieu des 6 actuellement. Certains investissements, prévus au contrat de régulation économique d'Aéroports de Paris, vont être avancés, notamment la construction de nouvelles aires de dégivrage. Les équipements en matériel de dégivrage et de déneigement seront également renforcés. Concernant l'information des passagers, tous les moyens seront mis en oeuvre afin d'établir un dialogue en temps réel avec les voyageurs, notamment en généralisant l'envoi de SMS, courriels et instructions sur les réseaux sociaux, mais également en assurant une meilleure diffusion de l'information sur les écrans vidéo des aéroports et sur les sites Internet des aéroports pour les passagers qui ne se sont pas encore déplacés à l'aéroport. Concernant la prise en charge des passagers, les aéroports devront assurer une mission de coordination des informations sur la disponibilité des chambres dans les hôtels avoisinants. Le remboursement des billets sera simplifié et la mise en place d'un médiateur sera systématisée pour régler les conflits opposant les voyageurs aux compagnies aériennes. Enfin, les aéroports mettront en place des animations pour les éventuels passagers bloqués dans les aéroports en dépit de tous les efforts mis en oeuvre. Concernant les accès aux aéroports, les routes les reliant aux grandes villes feront partie d'un plan de déneigement prioritaire afin de faciliter le déplacement des voyageurs, mais également des personnels des aéroports, des compagnies et des assistants en escale. Une réflexion sera entamée avec les transports ferroviaires pour mettre en place un service étendu. Concernant la gestion européenne des vols, la France proposera la mise en place d'un système d'information en temps réel de la disponibilité des aéroports d'arrivée afin de pouvoir anticiper les déroutements d'avions. La mise en application de ces mesures et leur bonne mise en oeuvre seront vérifiées avant l'hiver prochain.

Données clés

Auteur : [M. François Loncle](#)

Circonscription : Eure (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97660

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Écologie, développement durable, transports et logement

Ministère attributaire : Écologie, développement durable, transports et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 janvier 2011, page 112

Réponse publiée le : 3 mai 2011, page 4498