



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 85621

## Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger sur les conclusions du rapport d'information déposé par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques sur l'évaluation de la politique d'accueil et touristique. Ce rapport d'information fait état des résultats d'études convergentes pour mieux mesurer la qualité d'accueil des touristes. L'ADP observe que la récupération des bagages relève exclusivement des prestataires des compagnies aériennes entraînant une forte variation du temps d'attente d'une compagnie à l'autre. Afin de stimuler la performance des compagnies aériennes les auteurs de ce rapport suggèrent de publier les performances comparées des compagnies aériennes relatives aux temps d'attente pour la récupération des bagages, il demande si le Gouvernement encourage une telle initiative.

## Texte de la réponse

La qualité d'accueil aux points d'entrée sur le territoire (aéroports, gares) fait l'objet d'une attention constante dans le cadre de la politique du gouvernement pour renforcer et développer l'attractivité touristique de la France. Dans ce contexte, Aéroports de Paris a un rôle essentiel à jouer compte tenu du nombre de touristes accueillis chaque année à Roissy Charles-de-Gaulle, Orly, Le Bourget. Dans le cadre du contrat de régulation économique 2016-2020 signé avec l'État le 31 août 2015, qui détermine ses objectifs de qualité de service et de productivité, Aéroports de Paris s'est engagé à développer une démarche collaborative avec l'ensemble des parties prenantes permettant de travailler sur cinq thématiques clés autour des enjeux principaux du parcours passager : la ponctualité, l'hospitalité, l'enregistrement, la livraison bagages et l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Aéroports de Paris partagera dans le cadre des concertations annuelles au sein de la commission consultative économique des aéroports de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly les réalisations pour chacun de ces projets. La livraison des bagages est l'un des indicateurs de la qualité de service et le temps de livraison bagages sera mesuré. Le mode de mesure de cet indicateur fera l'objet d'une information et d'une concertation au sein des comités opérationnels de la qualité de service en aéroports.

## Données clés

**Auteur :** [M. Frédéric Lefebvre](#)

**Circonscription :** Français établis hors de France (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 85621

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

**Ministère interrogé :** Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

**Ministère attributaire :** Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [21 juillet 2015](#), page 5530

**Réponse publiée au JO le :** [13 octobre 2015](#), page 7725