



AÉROPORTS DE PARIS

Le monde entier est notre invité

Paris, le 6 août 2010

Aéroports de Paris : priorité stratégique à la qualité de service

Aéroports de Paris, suite à la mise en ligne d'un article paru il y a un an sur un blog canadien, tient à rappeler que sa première mission est de permettre à ses 83 millions de passagers annuels de voyager en toute sécurité et dans les meilleures conditions possibles.

A cette fin, Aéroports de Paris a fait de l'amélioration de la qualité de service l'axe prioritaire de sa stratégie.

Entre 2009 et 2015, Aéroports de Paris a prévu d'investir 750 millions d'euros pour l'amélioration de la qualité de service, qui est au cœur du contrat de régulation économique signé avec l'Etat, le 26 juillet dernier.

Depuis 8 ans, l'institut d'étude BVA réalise des enquêtes trimestrielles de satisfaction dans les terminaux d'Aéroports de Paris, auprès de 48 000 passagers par an.

Les mesures mises en place par Aéroports de Paris pour répondre à l'attente de ses clients portent manifestement leurs fruits dans de nombreux domaines :

Des progressions très significatives sont ainsi à noter entre 2007 et 2009, en matière notamment de :

- facilité d'orientation (+ 10 points)
- confort et disponibilité des sièges (+ 7 points)
- propreté (+ 5 points)
- présence de personnel et accueil (+ 9,5 points)

Le taux de satisfaction global est de 86,5 % pour l'année 2009, en amélioration de 3,5 points sur 2 ans.

Dans cette période de grands départs, Aéroport de Paris tient à remercier l'ensemble de son personnel et toutes les équipes (compagnies aériennes, services publiques, partenaires) mobilisés pour toujours mieux satisfaire les passagers.

www.aeroportsdeparis.fr

Contact presse : Christine d'Argentré + 33 1 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs** : Florence Dalon + 33 1 43 35 70 58

Aéroports de Paris construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Avec 83 millions de passagers accueillis en 2009, Aéroports de Paris est le 2^{ème} groupe aéroportuaire européen pour le trafic de passagers et le 1^{er} pour le fret et le courrier.

Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le Groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. En 2009, le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 2 633 millions d'euros et le résultat net à 270 millions d'euros.