



**AÉROPORTS DE PARIS**

*Le monde entier est notre invité*

Paris, le 1<sup>er</sup> avril 2010

**Vacances de Pâques:  
Aéroports de Paris et ICTS<sup>1</sup> proposent un accueil dédié aux enfants et à leur famille à Paris-Charles de Gaulle**

**Passage facilité au filtre de sûreté, prêt de poussette gratuit, distribution de kits de coloriage... l'aéroport de Paris Charles de Gaulle propose un accueil VIP aux enfants et à leur famille à l'occasion des vacances de Pâques.**

C'est durant les vacances que les familles sont les plus nombreuses au départ des aéroports parisiens. Ces passagers, qui prennent l'avion une à deux fois par an en moyenne<sup>2</sup>, voyagent souvent avec une grande quantité de bagages à main : poussettes, sacs, matériel de puériculture, jouets...

Passagers occasionnels, ils sont par ailleurs moins habitués aux aéroports et aux mesures de sûreté.

**« Accès Famille », un dispositif d'accueil personnalisé au poste d'inspection filtrage**

Pour répondre à ces besoins, Aéroports de Paris et son partenaire ICTS reconduisent l'opération "Accès famille". Menée avec succès à l'été 2009, elle a été plébiscitée tant par les familles que par les agents d'ICTS et Aéroports de Paris.

Cet accès permet d'améliorer le confort des parents et de leurs enfants lors de leur passage au filtre sûreté lors des principaux week-ends de départ en vacances, du 2 au 16 avril 2010 au terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle.



*« Suite au succès rencontré l'été dernier auprès de plusieurs centaines de familles, nous nous sommes mobilisés pour reconduire l'opération. Ce dispositif permet de transformer l'expérience vécue par les enfants et leurs parents lors des contrôles de sûreté. Le passage est ainsi plus agréable, plus fluide et plus ludique. Accès Famille aide aussi nos jeunes passagers, toujours plus nombreux, à mieux comprendre le monde aéroportuaire. Nous réfléchissons parallèlement activement à pérenniser cette opération et l'élargir aux autres terminaux », déclare Franck Mereyde, Directeur des terminaux 2E, 2F et 2G à Paris-Charles de Gaulle.*

<sup>1</sup> \*ICTS est une entreprise de sûreté aéroportuaire, prestataire d'Aéroports de Paris, notamment aux Postes d'Inspection Filtrage des passagers (Pif) des terminaux 2 E/F de Paris-Charles de Gaulle.

<sup>2</sup> Source enquête "Observatoire passagers 2008 – Aéroports de Paris"

## Le dispositif



### *Des agents spécifiquement formés à l'accueil des familles*

Les agents de sûreté du programme "Accès Famille" ont suivi au préalable une formation sur-mesure dispensée par des spécialistes de l'enfance et de la famille, l'association Le Rire Médecin<sup>3</sup>: explication des mesures de sûreté, accompagnement des enfants en bas âge et aussi des gestes de prévenance tel que l'aide au pliage des poussettes...

### *Un accès identifiés et facilité*

Dans le terminal, un accès est identifié par la signalétique « Accès Familles / Family Access ». Un agent d'accueil invite les mamans enceintes et les familles avec enfants à emprunter cette file pour un passage plus rapide des contrôles.

### *Un passage du contrôle ludique*

Pour les vacances de Pâques, les enfants sont les VIP du contrôle de sûreté ! Les agents leur réservent un accueil ludique et didactique : "Pourquoi mon sac doit-il être contrôlé ? Qu'est-ce que devient mon jouet préféré ? A quoi sert le portique et comment ça marche?"... Autant de questions que les enfants peuvent se poser et auxquelles répondront les professionnels de la sûreté.

Enfin, un document souvenir, le **Pass'voyage**, sera remis aux enfants. Sous forme de passeport mettant en scène Gus, la mascotte d'Aéroports de Paris. Le **Pass'voyage** est symboliquement tamponné, "comme celui de papa et maman", à l'issue du contrôle.

"Les agents de sûreté d'ICTS sont très motivés à l'idée de pouvoir participer cette année encore à cette initiative. Plusieurs agents qui n'avaient pas participé l'année dernière nous ont demandé d'intégrer l'équipe ! Nous sommes formés plusieurs fois par an sur les procédures de sûreté et l'accueil des passagers aux postes d'inspection filtrage, mais la formation dispensée par Le Rire Médecin est très différente et nous a incités à jouer le rôle des parents, des enfants... Cela nous permet de nous adapter à chacun tout en exerçant avec sérieux notre mission de sûreté", explique Loreto Alonso Freyre, Responsable Qualité d'ICTS.

### **Prêt de poussettes à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle**

Après les contrôles de sûreté, les familles pourront trouver à leur disposition un service de prêt de poussettes au terminal 2E. Ce dispositif, mis en place cet hiver, est offert aux passagers accompagnés d'enfants en bas âge et permet aux familles de se déplacer plus facilement dans les salles d'embarquements et les zones duty free.

<sup>3</sup> \*\* Le Rire Médecin est une association créée en 1991 réunissant des comédiens qui interviennent dans les services pédiatriques de nombreux hôpitaux, pour divertir les enfants. Parallèlement, le Rire Médecin forme le corps médical à la maîtrise de l'approche ludique de l'enfant hospitalisé.



Une quarantaine de poussettes en "libre service" est à la disposition des passagers 24h/24h.

Ce service, disponible toute l'année, rencontre un franc succès avec plus de 200 utilisateurs par jour. A terme, Aéroports de Paris envisage de généraliser progressivement ce service à l'ensemble des terminaux de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Ces services à destination des familles viennent renforcer toute l'offre déjà existante, après l'aménagement d'espaces de jeux, la remise à neuf de toutes les nurseries ou encore la distribution de kit de coloriage pour les enfants pendant les grands départs en vacances.

[www.aeroportsdeparis.fr](http://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<sup>ème</sup> groupe aéroportuaire européen pour le trafic de passagers et le 1<sup>er</sup> 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.