

Sûreté aéroportuaire : La qualité au service du client



20 avril 2006

Un enjeu : Concilier les objectifs d'amélioration de la sûreté et les attentes des clients

La sûreté figure parmi les premiers services qu'attendent les clients des aéroports parisiens et constitue pour Aéroports de Paris un enjeu d'excellence qui s'inscrit dans sa stratégie d'entreprise. C'est pourquoi Aéroports de Paris, au delà du respect des normes fixées par l'Etat, s'est engagé dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de son dispositif qui intègre très en amont les besoins et les demandes des passagers.

A la suite des événements du 11 septembre 2001, l'industrie du transport aérien a traversé l'une des plus importantes crises de son histoire. Depuis cette date, d'énormes efforts ont été mis en oeuvre pour déployer des moyens humains et techniques supplémentaires permettant d'accélérer fortement l'amélioration du niveau de sûreté des aéroports parisiens. Lors des 5 dernières années, les effectifs dédiés à la sûreté ont doublé (actuellement 4350 personnes) et Aéroports de Paris a investi plus de 244 millions d'euros sur les exercices 2001 à 2005.

Créée en 2002, la Direction de la Sûreté a progressivement étendu son champ d'action en intégrant la gestion de crises, la prévention et protection sanitaire et la sécurité incendie. Pour mieux refléter cette nouvelle charge, elle est devenue en novembre 2005 la Direction de la Sûreté et des Préventions.

La politique de l'entreprise en matière de sûreté est de faire de la sûreté une composante applicable, intégrée, efficace et économiquement optimisée des processus d'exploitation au service des clients.

Dans le cadre de la mise en oeuvre de cette politique, la Direction de la Sûreté et des Préventions a identifié six objectifs principaux :

- Après s'être assuré de la prise en compte des intérêts de l'entreprise, des réalités de l'exploitation et des contraintes financières au moment de l'élaboration de la réglementation européenne et française, mettre et maintenir l'entreprise en conformité avec les réglementations en vigueur
- améliorer la qualité et la professionnalisation des mesures mises en oeuvre et rendre leur application cohérente
- rationaliser les moyens dans un objectif de maîtrise des dépenses
- assurer le plus haut niveau de prévention en améliorant la qualité de service à nos clients
- analyser les risques pour mieux se préparer à la gestion de crise
- valoriser le savoir faire pour devenir un acteur incontournable dans le domaine de la sûreté et des préventions.

Aujourd'hui, la première phase d'équipement est achevée et l'action d'Aéroports de Paris est résolument orientée vers l'amélioration de la qualité des dispositifs, le renforcement du professionnalisme des acteurs, la rationalisation des moyens et l'amélioration des techniques. Le 30 mars 2006, en collaboration avec la direction de Paris-Orly, cette stratégie a débouché sur l'obtention de la certification ISO 9001 Version 2000, pour les activités sûreté

de l'aéroport de Paris-Orly. Une démarche similaire pour l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle est envisagée à l'avenir.

La rigueur accrue dans la surveillance de nos aéroports ainsi que le contrôle des bagages et des passagers a pu conduire dans certains cas à une augmentation des contraintes pour les passagers. Cependant, des enquêtes effectuées par Aéroports de Paris montrent que ceux-ci ont toujours fait preuve de compréhension. Le taux de satisfaction pour l'inspection filtrage des passagers et leurs bagages à main est supérieur à 78% dans toutes nos aérogares.

Notre activité peut être déclinée en trois grands axes :

1. Une organisation au service du client

- 1.1. Elaboration d'un programme d'assurance qualité
- 1.2. Création d'une structure sûreté spécialisée pour accompagner les directions opérationnelles
- 1.3. Maintien d'une compétence d'évaluation interne

2. Un programme de formation et d'information renforcé

- 2.1. Renforcement de la formation qualité / client
- 2.2. Formation des architectes et des ingénieurs
- 2.3. Création d'un nouveau partenaire formation sûreté
- 2.4. Diffusion des informations et de la culture sûreté
- 2.5. Amélioration de l'information des passagers

3. Le passager au centre des aménagements, des améliorations techniques et des expérimentations novatrices

- 3.1. L'optimisation des Postes d'Inspection Filtrage.
- 3.2. La biométrie.
- 3.3. La vidéosurveillance.
- 3.4. Le renforcement des contrôles aux postes d'accès routiers.
- 3.5. Des nouveaux aménagements pour faciliter le parcours du passager.
- 3.6. Déploiement d'un Système de Réconciliation et de Traçabilité Bagages (SRTB)
- 3.7. Une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

1.1. Elaboration d'un programme d'assurance qualité

Conformément à la réglementation, Aéroports de Paris a débuté la mise en place d'un programme d'assurance qualité en matière de sûreté qui est complètement opérationnel depuis fin 2004. Il vise quatre objectifs principaux :

- la **traçabilité des actions** : Il s'agit "d'écrire ce que l'on fait et faire ce que l'on écrit". Chaque acteur de la sûreté rédige des fiches concernant des événements importants, des points à optimiser, des comptes-rendus et des plans d'action afin que chaque problème soit traité, suivi et archivé.
- des **indicateurs clés** : une série d'indicateurs permettent de quantifier les activités exécutées et de mesurer les résultats de tests de performance.
- une **boucle d'amélioration permanente** : des réunions régulières permettent aux différents managers d'analyser les fiches et les indicateurs pour réagir, décider, attribuer des moyens et suivre la mise en œuvre concrète des décisions prises.
- une **fiabilisation des procédures** : une volonté permanente d'améliorer, de fiabiliser et de standardiser les procédures animent les différents partenaires de la sûreté sur les plates-formes.

1.2. Création d'une structure sûreté spécialisée pour accompagner les directions opérationnelles

La Direction de la Sûreté et des Préventions est rattachée à la Direction Générale et indépendante des missions opérationnelles de l'entreprise. Elle comporte, en avril 2006 une équipe d'environ **35 personnes** dont un peu moins d'une dizaine d'évaluateurs dédiée à la sûreté. Cette équipe est chargée de :

- élaborer la **politique de sûreté** d'Aéroports de Paris tournée vers le client
- participer à l'élaboration des **normes** au sein des instances nationales et internationales
- participer à la diffusion de la "**culture sûreté**" au sein de l'entreprise
- assurer les relations et **coordonner les actions avec les services publics** et les Directions d'aéroports
- **évaluer** en permanence le système de mise en œuvre des mesures de sûreté

Elle apporte également à l'entreprise une capacité de réflexion et d'animation afin de contribuer à l'efficacité des actions d'Aéroports de Paris en matière de sûreté.

PEXAS

Dans le cadre de ses responsabilités, Aéroports de Paris doit aussi bien veiller en permanence à la bonne utilisation de ses moyens propres, qu'au contrôle rigoureux du travail de ses prestataires, ou à la conformité de ses installations. C'est pourquoi l'entreprise a créé en 2003 dans chaque terminal, un **PEXAS** (Poste d'Exploitation des Activités Sûreté) sous la

responsabilité des Unités Opérationnelles. Ils sont chargés de la mise en œuvre opérationnelle au jour le jour des mesures de sûreté. Ils assurent une **veille permanente**, des **prises de décisions rapides** et une **surveillance du respect des cahiers des charges** imposé aux entreprises extérieures.

De son PC (Poste de Commandement), un coordonnateur connaît à tout moment l'état de la sûreté de la zone qu'il surveille. Et en cas de besoin, il prend contact avec les PC des services publics concernés (Direction de la Police de l'air et des frontières (DPAF), douanes...).

181 agents, pour 7 PEXAS entièrement dédiés à la sûreté, sont actuellement employés au sein des PC ou pour les missions sur le terrain.

PRESTATAIRES DE SURETE

Dès le début 2003, une réflexion a été lancée à l'initiative de la nouvelle Direction de la Sûreté sur les cahiers des charges des marchés, en matière de contrôle des passagers et des bagages de soute. Cette réflexion a eu pour but de tenir compte des évolutions réglementaires et d'inscrire les prestations dans une logique d'amélioration de la qualité.

Les marchés ont été passés à compter du 1^{er} novembre 2003 pour une durée de 63 mois mais sont résiliables chaque année.



Ils visent à mieux responsabiliser les sociétés prestataires de service et placer les partenaires dans une logique mutuelle de progrès.

Les contrats intègrent les nécessités de formation en matière de sûreté des personnels des prestataires. Les heures de formation prévues, qui dépassent le strict nombre d'heures prévues par la loi, doivent permettre également l'amélioration de la professionnalisation des agents dans leur relation au client.

1.3. Maintien d'une compétence d'évaluation interne

Aéroports de Paris est favorable aux audits, tests et inspections pilotés par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), par la Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC), par l'Union Européenne, par le Groupe d' Experts de l'Aviation Civile en France, et par les services publics locaux chargés du contrôle des opérations sur le terrain. Ces démarches constituent des facteurs de progrès.

Pour sa part, Aéroports de Paris s'est doté au sein de la Direction de la Sûreté et des Préventions d'un **service d'évaluation, à ce jour unique en Europe**. Il organise des **audits internes** et prépare des **audits externes** (effectués par les institutions nationales et internationales) afin d'anticiper les éventuelles anomalies de nos process sûreté.

L'ensemble de ces actions permettra l'amélioration de la qualité de la sûreté due au client.

2.1. Renforcement de la formation qualité/client

L'entité Ingénierie de formation de la Direction de la Sûreté et des Préventions identifie les besoins en formation sûreté des personnels d'Aéroports de Paris à partir de l'analyse des obligations réglementaires et des missions des différentes catégories de personnels.

Les formations réglementaires à la sûreté sont destinées aux contributeurs de sûreté qui mettent en œuvre des mesures de sûreté dans l'exercice quotidien de leurs activités mais également à tous les demandeurs de titres de circulation dans la zone réservée des aéroports.

Les formations initiales mises en œuvre conformément aux obligations réglementaires européennes et nationales sont régulièrement complétées par de la formation continue, des remises à niveau sans compter les actions d'information effectuées au quotidien sur l'évolution des règles et des normes.

Ainsi, en 2005, plus de 3000 personnels d'Aéroports de Paris ont reçu une formation à la sûreté.

Les formations sûreté ont toutes une orientation **qualité / client**. Pierre angulaire de la qualité de nos services, le pôle ingénierie de formation a développé :

- l'aspect **relationnel** (avec les passagers, les partenaires, ...) dans les formations existantes,
- la notion de **facilitation** du parcours du passager mais aussi celle du travail de nos partenaires,
- de nouvelles formations orientées vers l'**encadrement** traitant des responsabilités, du management dans la sûreté, de la gestion des marchés de sous-traitance, de la gestion de la qualité.

Tous ces aspects sont suivis par des indicateurs de satisfaction et de résultat correspondant à la partie qualité du Plan de Formation Sûreté d'Aéroports de Paris. Ces indicateurs permettent d'assurer l'amélioration constante du Plan de Formation Sûreté et son adéquation par rapport aux métiers d'Aéroports de Paris.

2.2. La formation des architectes et des ingénieurs

La formation des ingénieurs et des architectes vise à prendre en compte les contraintes de sûreté dès la conception des aérogares et à rendre le circuit du passager beaucoup plus simple, facile, cohérent et sûr. Il permet également de réduire les coûts induits par une intégration a posteriori des processus de sûreté dans une architecture existante.



En effet, l'architecture doit être adaptée à la typologie des trafics à traiter mais aussi respecter les règles de sûreté fondamentales, comme par exemple la séparation des flux par exemple. Elle doit par ailleurs intégrer les aspects évolutifs de la menace comme de la réglementation sûreté et améliorer le service sûreté à l'intention des clients.

2.3. Création d'un nouveau partenaire formation sûreté

Depuis le 1^{er} février 2004, chaque employeur doit assurer lui-même la sensibilisation indispensable à l'obtention d'un badge ou la confier à une entreprise compétente. Cette évolution récente de la doctrine et le savoir-faire d'Aéroports de Paris en matière de formation à la sûreté l'ont tout naturellement conduit à créer une filiale spécialisée, ALYZIA Training.



La création de cette filiale permet également d'offrir une formation à de nombreux partenaires présents sur les aéroports, qui sont alors en conformité avec leurs obligations réglementaires.

Ainsi Aéroports de Paris complète ses offres de services aéroportuaires vers les partenaires des plates-formes et leur permet de répondre aux nouvelles obligations vis-à-vis de leurs personnels.

2.4. Diffusion des informations et de la culture sûreté

La Direction de la Sûreté et des Préventions est également soucieuse de la diffusion d'une culture de sûreté au sein du Groupe Aéroports de Paris. Un réseau sûreté a ainsi été mis en place afin d'accompagner la mise en œuvre de la politique générale d'Aéroports de Paris en matière de sûreté. Il regroupe l'ensemble des référents sûreté et traite, dans un esprit qualité/client, l'ensemble des évolutions récentes, en cours ou à venir.

Un site Intranet Sûreté a par ailleurs été mis en place pour renforcer la diffusion de la culture de sûreté. Il a pour objet de regrouper des informations essentielles à la mise en œuvre des mesures de sûreté sur le terrain, de maintenir la vigilance des personnels et de mettre en avant les initiatives de sûreté conduites en internes afin de faire partager l'expertise.

2.5. Amélioration de l'information des passagers

L'information des passagers dans la préparation du voyage constitue un élément important d'un parcours se déroulant plus sereinement et d'une diminution des incidents perturbants pour tous.

A cette fin, Aéroports de Paris mettra à disposition des passagers dès le début de la saison d'été une **notice d'information** sous forme de brochure afin de les informer sur :

- les différents contrôles auxquels ils peuvent être confrontés
- les précautions à prendre
- les consignes de sûreté et de sécurité à respecter

Cette brochure, intitulée "Les étapes du parcours tranquillité", a pour objectif de toucher les voyageurs au moment où ils préparent leurs bagages. Ainsi, des milliers d'exemplaires de ce document seront envoyés aux agences de voyages, tours operators, offices de tourisme, compagnies aériennes et hôtels. Il sera également disponible aux comptoirs information d'Aéroports de Paris et sur son site internet.

L'entreprise travaille également pour améliorer et harmoniser les messages "sûreté" destinés au public dans les aéroports : **pictogrammes** plus parlants pour les affichages papier et écrans, **films explicatifs** pour la télévision d'Aéroports de Paris (AEO), **messages** dans les parkings, **formation** des agents d'accueil d'Aéroports de Paris ...

L'un des objectifs de ce dispositif de communication est d'éviter que le passager courre le risque de porter sur lui des objets considérés comme dangereux et ne doive les abandonner lors du passage au poste d'inspection filtrage (PIF) pour qu'ils soient détruits. L'une des solutions identifiées, expérimentée tout d'abord à Paris-Orly sud, est actuellement en voie de généralisation : c'est la possibilité pour le passager d'acquiescer une **enveloppe spéciale** auprès des **Relais H** et d'envoyer l'objet par La Poste à l'adresse de son choix.

3.1. L'Inspection Filtrage des passagers au départ

3.1.1 Optimisation de la qualité de service des Postes d'Inspection Filtrage (PIF)

Après le 11 septembre 2001, le renforcement brutal des mesures d'inspection filtrage a entraîné une dégradation de l'écoulement des passagers aux PIF et a amené Aéroports de Paris à s'interroger sur leur réorganisation tout en optimisant la qualité de service (temps d'attente, confort...).

Afin d'améliorer l'accueil du passager, des agents sont déployés, notamment en période de pointe, juste en amont des zones de contrôle avec un objectif de **prévenance** (information et préparation du passager). Les espaces d'accueil sont agrandis.

Par ailleurs, les normes des surfaces consacrées aux PIF ont été approximativement doublées.

Enfin, le nombre de PIF a été augmenté. Aujourd'hui on en compte 163.



3.1.2 L'équipement des PIF

L'efficacité des systèmes d'inspection des passagers et de leurs bagages ne cesse d'évoluer. Afin de profiter des nouvelles avancées technologiques, Aéroports de Paris a investi dans des machines de détection de traces d'explosifs mobiles.



Sans être obligatoire, Aéroports de Paris a mis en place depuis fin mai 2005 des appareils IONSCAN sur les postes d'inspection filtrage de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle.

Ces appareils fonctionnent selon la technologie de spectrométrie à mobilité ionique qui permet d'analyser **rapidement et précisément des traces infimes (nanoscopiques) d'explosifs**. Ces traces, susceptibles d'être détectées sur les effets personnels des passagers, vêtements et/ou bagages de cabine, sont prélevées à l'aide d'un instrument d'échantillonnage pour un temps d'analyse n'excédant pas à 10 secondes. Un des agents en charge des contrôles de sûreté effectue un prélèvement par contact direct sur le passager et / ou son bagage à l'aide d'une "lingette" qu'il insère ensuite dans l'appareil pour analyse.

70 appareils équipent désormais les PIF permettant un contrôle continu et sans discrimination des passagers et de leurs effets personnels selon des procédures adaptées.

Est notamment pris en compte l'aspect facilitation des inspections effectuées sur les personnes à mobilité réduite et leur fauteuil personnel, répondant ainsi au double objectif de sûreté et de qualité.

La volonté d'aller encore plus loin dans le domaine de la détection conduit à présent Aéroports de Paris à tester d'autres technologies en conditions opérationnelles, et notamment des portiques détecteurs de traces d'explosifs.



Ces portiques utilisent la même technologie d'analyse des traces d'explosifs que celle des détecteurs mobiles. Seule la méthode de prélèvement est différente: une fois le passager dans le portique, des jets d'air contrôlés permettent de décrocher d'infimes particules d'explosifs éventuellement présentes sur la personne qui sont ensuite aspirées puis analysées.

Cette méthode de prélèvement, totalement automatique et sans contact est donc moins intrusive vis-à-vis du passager. Celui-ci suit naturellement sa progression dans le PIF sans l'intervention d'un agent de sûreté.

Un produit a été testé en 2005 et un autre est actuellement à l'essai à Paris-Charles de Gaulle. Le contrôle dure environ 15 secondes en moyenne et s'effectue en parallèle de l'inspection radioscopique des bagages à main.

Ces expérimentations ont pour objectif d'évaluer les différents impacts opérationnels que provoque la mise en place au sein d'un PIF de ce type de portique. Et dans l'optique d'une (éventuelle) généralisation il apparaît important de mener les tests sur la durée afin de vérifier la fiabilité des appareils.

3.2. La Biométrie

Afin de renforcer la fiabilité des contrôles des titres d'accès des personnels entrant en zone réservée, Aéroports de Paris a décidé en 2004 de mettre en place un contrôle biométrique (BIOCONTROL). Ce dispositif est le premier de cette dimension mis en œuvre en Europe, puisqu'il concerne 100 000 employés (soit environ 40 000 passages par jour pour 101 équipements de contrôle installés) sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

La technologie retenue repose sur la reconnaissance de l'empreinte digitale, technologie leader sur le marché pour sa fiabilité et ses performances.

L'automatisation du contrôle permet de réduire par deux le temps de traitement manuel lié au contrôle documentaire. En **moins de 4 secondes**, la validité du badge et l'authentification de son propriétaire sont effectuées de manière automatique. Cette accélération du traitement bénéficie donc tant à l'optimisation des contrôles des agents de sûreté, qu'à l'efficacité des personnels travaillant sur les aéroports ou qu'aux passagers, en améliorant la fluidité aux PIFs.

Ce système offre une grande facilité d'utilisation pour les personnels :

- il n'est plus nécessaire de présenter sa Carte Nationale d'Identité,
- le passage s'effectue plus rapidement.



3.3. La vidéosurveillance

Aéroports de Paris a l'ambition de développer sur trois ans des équipements utilisant les techniques de vidéosurveillance sur l'ensemble des aéroports parisiens. Fin 2005, 3000 caméras étaient déjà en place pour le contrôle des limites de la zone réservée et de certains équipements techniques. L'objectif est d'atteindre environ 5000 caméras déployées d'ici à fin 2007 et environ 7000 pour la fin du programme.

Cet outil moderne permettra :

- le respect des **réglementations** en matière de sûreté et de sécurité publique (transporteurs de fonds par exemple) ;
- le renforcement de l'**efficacité** de la **sûreté** ;
- la **prévention** contre les **actes délictueux** ;
- la **réactivité** à tout événement affectant la sécurité ;
- la **tranquillité** des passagers, des attendants et des personnels ;
- la **facilitation** de l'exercice des missions des **services publics** (police, gendarmerie, justice).

En particulier, la priorité a été donnée à deux objectifs :

- **la vidéosurveillance des PIFs** : l'ensemble des postes d'inspection filtrage (PIF) est équipé depuis fin 2004 (soit 450 caméras)
- **la vidéosurveillance pour la sécurisation des opérations de transports de fonds dans les aérogares** : 300 caméras permettent de couvrir une très grande partie des zones publiques en aérogare.

D'autres projets sont à l'étude et pourront être lancés pour renforcer le contrôle de l'ensemble de la zone réservée, la lutte contre les vols et la sécurité des biens et des personnes.

Concernant ce dernier point, Aéroports de Paris déploie progressivement dans l'ensemble des **parcs de stationnement** une technologie innovante de vidéosurveillance permettant le rapprochement entre ticket d'entrée, immatriculation et type de véhicule dans le but de lutter contre les vols de véhicules. D'autres études sont menées pour équiper les zones de traitement bagages et zone de Fret.



3.4. Le renforcement des contrôles aux postes d'accès routiers

Aéroports de Paris renforce l'inspection filtrage des personnels aux accès routiers des plates-formes et met en place depuis 2003 des postes de contrôle adaptés : les **Postes d'Accès Routier avec Inspection Filtrage** (PARIF).

Désormais, une véritable infrastructure permet une sûreté plus approfondie, **portant le contrôle du personnel sur ces postes au niveau de celui des passagers** tout en assurant le débit nécessaire au fonctionnement des aéroports.



Le PARIF est constitué de :

- trois chenaux permettant le **contrôle simultané de 3 véhicules** et de leurs marchandises dans des sas individuels ;
- un bâtiment permettant **l'inspection filtrage** des personnes transportées et des piétons avec tout l'équipement standard des Postes d'Inspection Filtrage (Rayon X, fouille, Biométrie...);
- un **local centralisant** tous les contrôles d'accès et de vidéosurveillance ;
- deux locaux réservés aux Services Compétents de l'Etat;
- un local réservé à la **société sous-traitante**.

Deux PARIF fonctionnent à présent, un premier a été ouvert à CDG et le second a été mis en service à Paris-Orly en novembre 2004. Le programme d'investissements prévoit l'installation de 2 PARIF supplémentaires en 2006 à CDG et un second PARIF sur Paris-Orly en 2007. A terme, on envisage la mise en service de 2 PARIF sur Paris-Orly et 4 sur CDG.

3.5. Des nouveaux aménagements pour faciliter le parcours du passager.

⇒ La mise en place d'une porte de séparation des flux au Terminal 2 A

La **séparation des flux entre** la Zone Publique (zone de libre accès) et la Zone Réservée (Inspectée Filtrée) implique une séparation entre les passagers au départ et à l'arrivée. Dans le cas du terminal A, la conception ancienne des installations ne permet pas cette séparation sans l'intervention d'agents de sûreté contrôlant le non croisement de flux de personnes.

Une solution pour assurer cette séparation des flux au terminal 2 vient d'aboutir à l'acquisition d'une porte à croisement de flux tournante. Il s'agit d'une première mondiale, démontrant qu'il est possible de concilier le confort des passagers et l'amélioration du dispositif de sûreté. Cette porte tournante facilite en effet le circuit du passager et vient renforcer l'étanchéité des différentes zones.

L'implantation d'une deuxième porte est actuellement en projet.

⇒ Le réaménagement de la salle d'embarquement du Terminal 2D

Dans ce Terminal sont traités exclusivement des vols en provenance ou à destination de pays liés par le traité de Schengen : ils sont donc soumis aux mêmes contrôles de police. Depuis fin 2004/début 2005, une nouvelle organisation permet de lisser les flux de passagers sur 2 groupes de 6 PIF, quel que soit le vol traité et de réduire ainsi le temps d'attente des passagers.

3.6. Déploiement d'un Système de Réconciliation et de Traçabilité Bagages (SRTB)

Aéroports de Paris propose aux compagnies un service d'informatisation du processus de "**réconciliation**", consistant à s'assurer qu'aucun bagage n'est chargé dans un avion sans que son propriétaire ne soit à bord. Aéroports de Paris a inclus dans ce système des fonctionnalités concernant la "**traçabilité**" du bagage lors de son cheminement dans l'aéroport, notamment pour réduire les pertes lors des transferts de bagages d'un terminal à un autre.



Cet outil en cours de déploiement à CDG 1 et totalement opérationnel à CDG 2-ABCD au premier semestre 2005, apporte une vraie fiabilité à un acte important qu'est la "réconciliation bagage". Même s'il ne s'agit pas d'une mission de sûreté du gestionnaire d'aéroports, ce service, fourni par Aéroports de Paris aux compagnies, contribue à l'amélioration globale de la sûreté.

Il apporte également une forte amélioration du service au passager par la limitation des pertes ou des erreurs d'aiguillage, et la facilitation des recherches en cas d'embarquement raté.

3.7 Une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

En 2003, Aéroports de Paris a signé la Charte Nationale d'Accessibilité, affichant ainsi sa volonté d'améliorer la qualité de l'accueil aux personnes à mobilité réduite (PMR) par la formation de son personnel et l'accessibilité de ses aéroports.

Afin d'améliorer la qualité de son service clients Aéroports de Paris s'est attaché, en collaboration avec chaque intervenant à **organiser une procédure tenant mieux compte des contraintes des PMR** tout en respectant les obligations de contrôle des passagers. Cette procédure permet à la personne de conserver son fauteuil roulant personnel jusqu'à l'embarquement.

Le contrôle du passager assis sur son fauteuil est facilité par l'utilisation d'appareils de détection de traces d'explosifs mobiles.



copyright ADP - Service Image - J. Burlet

Le programme d'investissements de sûreté d'Aéroports de Paris

Le programme d'investissements sûreté d'Aéroports de Paris

Après le 11 septembre 2001, les investissements Aéroports de Paris ont connu une très forte croissance puisque sur les cinq dernières années, environ 244 millions d'euros ont été investis. Il s'agissait de mettre en place très rapidement un ensemble cohérent sur l'ensemble des domaines de la sûreté aéroportuaire (passagers, personnels, mesures de protection des installations).

Le montant des investissements prévus sur la période 2006-2010 est de 137,4M€ dont 49 M€ en 2006. Il s'agit de passer d'une phase "quantitative" liée aux mesures prises après le 11 septembre, et notamment à la mise en place de l'inspection filtrage des bagages de soute à 100%, à une phase plus qualitative d'optimisation.

Les principaux postes concernent :

- les investissements de capacité liés aux installations nouvelles.
- la mise en place rapide, suite aux demandes gouvernementales, d'un plan de déploiement de vidéosurveillance.
- les investissements de rationalisation des installations existantes permettant de réduire sensiblement les coûts d'exploitation.
- les affaires permettant d'élever le niveau de sûreté sur les aérogares plus anciennes
- la poursuite de l'aménagement des postes d'accès routiers (PARIF)
- des investissements divers concernant des points particuliers (menaces contre les tirs missiles, protection des galeries techniques, aménagement de la zone de maintenance ou sécurisation des aéroports d'aviation générale).

Contact presse : Jérôme Dutrieux
01 43 35 70 70 jerome.dutrieux@adp.fr