

Paris, 25 juin 2009

**Grands départs :
Aéroports de Paris et ICTS* expérimentent "Accès Famille",
un accueil pour les familles au poste d'inspection filtrage,
au terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle**

Aéroports de Paris prévoit d'accueillir environ 900 000 passagers¹ pour le premier week-end des départs en vacances à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle (du 26 juin au 28 juin inclus).

Au total, près de 17 millions de passagers² fréquentent les aéroports parisiens en été. Nouveauté cette année : un accueil personnalisé au poste d'inspection filtrage pour les familles.

C'est en été que les familles sont les plus nombreuses au départ des aéroports parisiens. Cette année, près de 5 millions y sont attendues. Ces passagers qui prennent l'avion une à deux fois par an, en moyenne³, voyagent souvent avec une grande quantité de bagages à main : poussettes, sacs, matériel de puériculture, jouets... Passagers occasionnels, ils sont moins habitués aux mesures de sûreté aéroportuaires.

Pour répondre à leurs besoins, Aéroports de Paris et son partenaire ICTS expérimentent « **Accès Famille** », un nouveau dispositif d'accueil au poste d'inspection filtrage.

Il permettra d'améliorer le confort des parents et de leurs enfants lors de leur passage au filtre sûreté lors des trois principaux week-ends de départ en vacances, du 26 juin au 12 juillet 2009 au terminal 2 E de Paris-Charles de Gaulle.



« Pour que leurs vacances commencent dès l'aéroport, nous proposons aux enfants et à leurs parents de transformer l'expérience vécue lors des contrôles de sûreté en essayant de la rendre plus agréable et ludique. Ce dispositif pour les familles permettra d'apporter plus de fluidité et aidera nos jeunes passagers, toujours plus nombreux chaque été, à mieux comprendre le monde aéroportuaire », déclare Franck Goldnadel, Directeur des terminaux 2E, 2F et 2G à Paris-Charles de Gaulle.

¹ Hypothèse de trafic de passagers pour le week-end du 26 au 28 juin à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle

² Trafic de passagers en juillet et en août 2008 à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle

³ Source enquête "Observatoire passagers 2008 – Aéroports de Paris"

Le dispositif prévoit :

- **En amont, une formation pour le personnel en charge de la sûreté par des spécialistes de l'enfance et de la famille, l'association Le Rire Médecin**.**

Pour la première fois, les agents de sûreté du programme "Accès Famille" suivront au préalable une formation sur-mesure adaptée aux besoins de chaque famille : 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...

- **Dans le terminal, un accès identifiable par la signalétique « Accès Familles / Family Access ».**

Un agent d'accueil invitera les mamans enceintes et les familles avec enfants à emprunter cette file pour un passage plus rapide des contrôles.



- **Lors du passage du contrôle, un accueil ludique pour les enfants**

Cet été, les enfants sont les VIP du contrôle de sûreté !

Les agents leur réserveront 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.



Un document souvenir, le **Pass'voyage** sera remis aux enfants. Sous forme de passeport mettant en scène Gus, la mascotte d'Aéroports de Paris, il est illustré d'une bande dessinée et de jeux, pour que les enfants complètent leur connaissance en s'amusant. Le **Pass'voyage** sera symboliquement tamponné, "comme celui de papa et maman", à l'issue du contrôle.

Les personnels de sûreté ICTS formés par Le Rire Médecin

Ce projet est une nouvelle expérience Le Rire Médecin, association dont le métier est d'intervenir en milieu hospitalier. Selon Caroline Simonds, fondatrice de l'association : « *Nous avons acquis un véritable savoir-faire dans l'approche ludique des enfants et de leurs familles et ce en toutes circonstances. Transmettre ce savoir-faire aux agents de la sûreté aéroportuaire pour les aider à améliorer l'accueil des passagers est un magnifique challenge* ». Pour y parvenir l'association a conçu une méthode qui prévoit des exercices pratiques permettant à chaque participant de s'identifier aux passagers, en améliorant leur qualité relationnelle.



Jeu de rôle des agents de sûreté avec Rire Médecin

"Nous sommes formés plusieurs fois par an sur les procédures de sûreté et l'accueil des passagers aux postes d'inspection filtrage, mais cette formation est très différente, elle va encore plus loin.

Le Rire Médecin nous a incités à jouer le rôle de passagers : enfants, parents, personnes âgées... Dans mon groupe, personne n'a jamais fait de cours de théâtre, pourtant après avoir dépassé la timidité, chacun à jouer le jeu, à tour de rôle nous étions un passager dans une situation différente. Cette formation nous permet de nous adapter à chacun tout en exerçant avec sérieux notre mission de sûreté." explique Linda Benjoua, agent de sûreté ICTS.

*ICTS 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.

** Le Rire Médecin, association créée en 1991 réunissant près de xx 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.