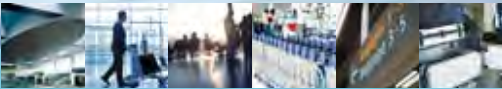


Tous au service  
du client



# Référentiel d'engagements de services aux passagers étendus aux partenaires des aéroports français

# Sommaire

page 3	INTRODUCTION
pages 4-5	LES 10 COMMANDEMENTS DE LA RELATION ENTRE LE GESTIONNAIRE ET LES PARTENAIRES
	LES ENGAGEMENTS DE SERVICES ÉTENDUS AUX PARTENAIRES :
page 6	1- Nous vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site Internet fiable et à jour
page 7	2- Nous vous renseignons sur notre offre de services par téléphone et aux points information
page 8	3- Nous facilitons votre arrivée et votre départ de l'aéroport
page 9	4- Nous vous permettons de vous diriger et de vous informer de manière autonome dans le terminal/aérogare
page 10	5- Nous vous proposons des parkings et services associés adaptés à votre besoin
page 11	6- Nous mettons à votre disposition des navettes internes en zone publique pour les parcs et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux
page 12-13	7- Nous mettons à votre disposition des installations et des équipements propres, en bon état de fonctionnement
page 14	8- Nous mettons à votre disposition des chariots à bagages pratiques en quantité suffisante /8 bis : Enregistrement
page 15-16	9- Nous facilitons votre passage aux points de contrôle sûreté /9 bis : embarquement
page 17	10- L'ensemble de notre personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle
page 18	11- Nos passagers handicapés et à mobilité réduite bénéficient d'une assistance adaptée à leurs besoins
page 18	12- Nous vous proposons une offre de services adaptée à vos besoins
page 19	13- Nous vous proposons des services de restauration
page 20	14- Nous mettons à votre disposition des espaces de détente, de distraction et de travail
page 20-21	15- Nous vous informons sur les retards, déroutements et annulations des vols/15 bis : débarquement/15 bis : livraison de bagages
page 21	16- En cas de crise, des dispositions spécifiques sont prévues
page 22	17- Nous apportons une réponse à toutes vos suggestions et réclamations
page 23	18- Nous mesurons chaque année votre satisfaction
page 23	19- Nous effectuons régulièrement des études d'attente de notre clientèle
page 24	20- Nous mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute clients
page 24	21- Nous mettons en place un référent
page 25	GLOSSAIRE
page 26-27	CEUX QUI ONT PARTICIPÉ A L'AVENTURE DE CE RÉFÉRENTIEL ÉTENDU





# Introduction

**Ce référentiel d'engagements de services étendus aux partenaires\*** du gestionnaire d'aéroport est une version élargie du **Référentiel de certification de services** dont l'avis a été publié au journal officiel du 23 août 2007. Si ce dernier ne s'applique qu'à la seule activité du gestionnaire, dans un but ultime de certification de l'aéroport, ce référentiel étendu a quant à lui, vocation à être un levier pour agir conjointement sur l'amélioration de la satisfaction du client commun — le passager.

Les acteurs du transport aérien se sont fixés pour objectifs :

- Garantir une qualité de service constante lors du voyage du passager, de sa préparation à son arrivée à destination
- améliorer sa satisfaction et l'image de l'aéroport et de ses partenaires.

Pour ce faire, des ateliers ont été créés pour trouver des engagements susceptibles d'aller dans ce sens.

**Dans ce référentiel, deux niveaux d'engagements ont été pris :**

- des engagements entre le gestionnaire et les partenaires permettant une meilleure communication, une meilleure collaboration, assurant une mise en cohérence des procédures et ayant donc un impact direct sur le client commun, le passager.
- des engagements précisant, renforçant ou détaillant ceux qui ont été pris par le gestionnaire dans le cadre du Référentiel de certification de services

3

C'est par le maillon le plus faible de la chaîne que la qualité de services se trouve jugée :

Nous devons travailler ensemble,  
au service du client commun !

*Tous au service  
du client* 



\* compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté, services de l'État, commerces et services, sociétés de restauration, tours opérateurs, transports de personne...

Tous au service  
du client



# Les 10 Commandements

La bible  
des bonnes pratiques  
entre les partenaires

Ce sont les engagements pris entre le gestionnaire et les partenaires. Ces 10 engagements ont été rédigés parmi les 21 engagements présentés dans ce référentiel.

## Généralités

La formation des personnels : un élément-clé de la réussite du travail entre de chaque maillon de la chaîne :

- L'aéroport propose un moyen de communication ou de sensibilisation à chaque partenaire afin de l'associer à la démarche d'engagements de services au passager.
- Chaque partenaire relaie les engagements de services auprès de son personnel par tout moyen approprié fourni par le gestionnaire ou dans le cadre de sa propre démarche qualité (affichage, formation, livret d'accueil...).

## Engagements

- I.** Une revue de cohérence entre les informations diffusées sur les sites des compagnies aériennes et du gestionnaire est effectuée chaque année.  
> Eng. 1 - Nous vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site Internet fiable et à jour
- II.** Le gestionnaire met à disposition des partenaires aux points d'information, le guide horaires ou autre support d'information de l'aéroport au passager.
- III.** Tous les personnels des postes de contrôle disposent d'un guide traduisant au moins en anglais les principaux termes métiers.  
> Eng. 2 - Nous vous renseignons sur notre offre de services par téléphone et aux points information

# pour améliorer la qualité de service

**IV.** Chaque année, le gestionnaire réunit ses partenaires pour mettre en place une signalétique adaptée ou coordonner d'éventuelles modifications (lors de réunions plénières, individuelles...).

*> Eng.3 - Nous facilitons votre arrivée et votre départ de l'aéroport*

**V.** Les différents partenaires respectent la spécificité des emplacements prévus par l'aéroport pour l'arrêt et le stationnement. Les partenaires contribuent au traitement des dérives en signalant par écrit au gestionnaire, dans un esprit constructif, la nature du problème.

*> Eng. 5 - Nous vous proposons des parkings et services associés adaptés à votre besoin*

**VI.** Les partenaires contribuent au bon maintien des espaces collectifs en vérifiant que les clients ont à leur disposition des poubelles adaptées à la nature et à la quantité des déchets générés.

Chaque collaborateur doit se sentir concerné et doit contribuer personnellement à ce souci de propreté.

*> Eng. 10 - L'ensemble de notre personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle*

**VII.** L'information au client est coordonnée entre le gestionnaire et les partenaires concernés

**VIII.** Selon la nature de la crise, chaque partenaire est sollicité par le gestionnaire pour proposer au passager des solutions adaptées décrites dans un plan d'urgence établi en commun (gestionnaire et partenaires).

**IX.** En cas de retard, d'annulation, de déroutement, le gestionnaire dispose d'un contact (adresse e-mail, fax, sms...), chez les partenaires, pendant leurs horaires d'ouverture, pour leur fournir l'information et adapter leurs décisions opérationnelles.

*> Eng. 16 - En cas de crise, des dispositions spécifiques sont prévues*

**X.** Chaque année, le gestionnaire réunit ses partenaires dans le cadre de CLQ ou de réunions spécifiques/dédiées, afin d'effectuer un bilan des enquêtes de satisfaction (gestionnaire et partenaires), réclamations, suggestions, dysfonctionnements recensés, plans d'actions de l'année précédente... et de déterminer des plans d'actions futurs.

*> Eng. 20 - Nous mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute clients*

# UNE INFORMATION CLAIRE ET PERTINENTE

**1** « Nous vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site Internet fiable et à jour »

*Le site internet de l'aéroport permet l'accès (direct ou par un lien vers un autre site) du passager à des informations pratiques pour préparer son voyage :*

**• Des informations pratiques sur les documents et formalités à accomplir avant le voyage :**

- Les Services de l'État (PAF, GTA, DGDDI) alimentent/fournissent au gestionnaire (le site internet de l'aéroport avec) des informations utiles aux passagers, sous leur responsabilité, avec les coordonnées téléphoniques du service concerné.
- Un lien internet avec la DGAC permet d'informer le passager de ses droits et de ses devoirs quant à son voyage (objets interdits, législation en matière de droits du passager, liste noire des compagnies...)

**• Les moyens d'accès à l'aéroport :**

- Chaque année, le gestionnaire propose aux partenaires opérant sur l'aéroport la possibilité d'avoir un lien web réciproque.
- En cas d'acceptation, le lien doit être présent sur les 2 sites dans un délai maxi de 3 mois

**• L'offre de service parking** (présentation, prestations, tarifs, temps moyen d'accès du parking au terminal/aérogare...)

**• Les services et commerces proposés :**

- Le passager dispose sur le site de l'aéroport ou via un lien internet du site de l'aéroport vers le site du restaurateur ou du commerce : le nom de l'enseigne, les horaires d'ouverture, la localisation des points de vente, un contact au minimum téléphonique et mail s'il existe et un bref descriptif de l'offre produits et services.\* Ces informations sont disponibles au moins en français et en anglais

**• Les noms des compagnies desservant l'aéroport, les destinations proposées et les professionnels du voyage** (tour-opérateur, comptoirs des compagnies,...) présents sur l'aéroport. Ces informations sont remises à jour au minimum 2 fois par an.

**• Les horaires des vols actualisés en temps réel avec l'état du vol** (selon les informations des compagnies)

**• Les horaires prévisionnels pour la saison en cours**

**• Des alertes relatives aux perturbations impactant les passagers :**

- Tout vol annulé au moins 12 heures avant le départ est annoncé sur le site
- Les TO précisent le lieu exact et l'heure de rendez-vous dans l'aéroport sur la base des informations données par le gestionnaire.

\* Par exemple pour les restaurants : formules, service à table, service rapide, type de cuisine, accès wi-fi, etc.

## 2 « Nous vous renseignons sur nos offres de services par téléphone et aux points information »

### *Le passager obtient des informations sur l'offre de services de chaque partenaire par différents moyens :*

#### • Au téléphone

Le numéro de téléphone de l'aéroport est communiqué dans les pages jaunes, sur le site internet de l'aéroport et tout support de communication publié par l'aéroport

L'accueil téléphonique est assuré pendant toute la période d'ouverture de l'aéroport. En dehors des horaires d'ouverture, un message informe les clients des horaires d'ouverture et rappelle les autres moyens à disposition pour obtenir des informations.

- Pour la PAF et la GTA : un accueil téléphonique est offert 24h/24\*
- Pour les douanes : un accueil téléphonique est offert sur une amplitude horaire de 6 heures minimum\*

Les appels sont pris en charge dans un délai inférieur à 5 sonneries. Dans le cas contraire, une information du délai d'attente est délivrée au client ou lui propose de renouveler son appel. Dans le cas où il y a un serveur vocal interactif, le délai commence après le choix du client.

Le passager peut obtenir toutes les informations disponibles au minimum sur le site internet.

Le personnel d'accueil parle français et anglais

#### • Au(x) point(s) information

Le point information est ouvert sur toute l'amplitude horaire d'ouverture du terminal/aérogare. Dans le cas contraire, les horaires d'ouverture du point d'information sont affichés. S'il est fermé, un moyen de substitution est proposé (exemples : téléphone de courtoisie, n° à contacter, point information le plus proche ouvert, site internet, etc.).

Le personnel prend en charge le passager dans un délai inférieur à 3 mn dans 95 % des cas. Dans les 5 % restants, le délai d'attente n'excède pas 10 mn, hors période ou situation de crise pour laquelle une organisation spécifique est mise en place.

Le personnel tient à la disposition du passager le guide-horaires, un fascicule sur les droits du passager, un plan de la ville, des brochures touristiques ou l'oriente vers l'endroit où il pourra trouver ces renseignements.

Le passager trouve le nom et l'emplacement des différents services\*\* dans un document spécifique (dépliant) ou général (guide-horaires, plan...) à disposition au minimum au point information de l'aéroport.

Lorsque le TO dispose d'un comptoir, le personnel est en mesure de donner des informations précises sur les vols traités depuis ce comptoir : destination, horaire, n° du vol.

Le personnel d'accueil, des restaurants et des commerces parle anglais. Lorsque le personnel parle une autre langue, celle-ci est indiquée.

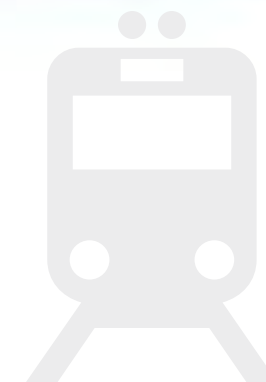
Les services de l'État et les partenaires portent sur les tenues professionnelles et uniformes un signe distinctif symbolisant les langues parlées.

\* via le service implanté sur l'aéroport ou un renvoi vers leurs services de rattachement hors aéroport.

\*\* notamment les restaurants et bars

### 3 « Nous facilitons votre arrivée et votre départ de l'aéroport »

- **À l'arrivée sur l'aéroport**, il existe une information directionnelle vers les différents terminaux/aérogares
  - La signalétique est visible et fait l'objet d'un jalonnement systématique (continuité de l'information)
  - À l'arrivée en véhicule sur l'aéroport par la route, il existe une information directionnelle au choix vers :
    - Les parkings pour le public et les professionnels du transport de personnes
    - Les zones de dépose
    - Les emplacements de dépose pour les véhicules de location.
- **Au départ** en véhicule de l'aéroport par la route, il existe une information directionnelle vers les principales localités et voies d'accès (autoroute, RN...)
  - Au départ du terminal/aérogare à pied, il existe une information directionnelle au choix vers :
    - Les parkings pour le public
    - Les points de prise en charge par les véhicules professionnels du transport public et privé de personnes
    - L'accès aux véhicules de location
    - L'accès aux autres terminaux du site.
  - Pour les aéroports disposant d'une desserte ferroviaire, une information directionnelle permet de rejoindre ou de quitter la gare.



# 4 « Nous vous permettons de vous diriger et de vous informer de manière autonome dans le terminal/aérogare »

- L'ensemble de la signalétique directionnelle est homogène par terminal/aérogare.
- La signalétique est visible et fait l'objet d'un jalonnement systématique (continuité de l'information).
- Le passager se dirige de manière autonome à chaque étape de son parcours au minimum vers :
  - La zone départ
  - La zone arrivée
  - Le point information
  - Les toilettes

Des moyens sont mis en place pour faciliter l'autonomie des passagers :

#### • En zone départ :

- À la fin de l'enregistrement, le personnel indique au passager le lieu de l'embarquement et comment s'y rendre.
- L'heure prévue d'embarquement est affichée sur la porte dès que la porte est disponible.
- Dans les points de vente (restaurant et bar), disposant de 100 places assises au moins et de conception adaptée (possibilités techniques, plafond, disposition), des écrans d'affichage sur les vols sont mis en place.

#### • Pour les TO :

- Le passager dispose dans son carnet de voyage remis par le Tour-opérateur, de l'heure et du lieu de rendez-vous dans l'aéroport. En cas de changement de lieu, un affichage est présent à l'emplacement initial et précise le nouveau lieu de rendez-vous.

- Au comptoir du TO, le passager est orienté vers les banques d'enregistrement et informé sur les procédures à suivre.
- L'heure limite de fin d'enregistrement est affichée tout au long de l'enregistrement sur les comptoirs dédiés aux TO

#### • En zone arrivée :

- À l'arrivée des vols, les tarifs (fourchette) des différents modes de transports pour rejoindre le centre-ville, sont affichés par le gestionnaire. Une estimation de la durée peut aussi être affichée localement.

- En cas de modification du parcours, une information temporaire (panneau ou agent) est mise en place

- Des dispositifs d'affichage dans les différentes zones du terminal/aérogare indiquent les vols à l'arrivée et les vols au départ en précisant notamment :

- Le numéro du vol
- L'heure du vol programmée et mise à jour en temps réel
- La destination ou la provenance
- L'état du vol (exemples : enregistrement, arrivé,...)
- Des informations complémentaires : enregistrement avec le lieu dédié, tapis...

(1) non applicable dans le cas où un écran est placé à proximité du point de vente et visible depuis celui-ci.  
Ce point n'est applicable que pour les points de vente ouverts à partir de la date de validation du présent référentiel.

# UN AÉROPORT FLUIDE AVEC DES ÉQUIPEMENTS ADAPTÉS

## 5 « Nous vous proposons des parkings et services associés à votre besoin »

- **À l'entrée de chaque parc**, le passager trouve :
  - La typologie du parking (longue durée,...)
  - Les tarifs appliqués
  - Les extraits du règlement intérieur
  - Un numéro de contact téléphonique ou un système de phonie.
- Dans le cas où l'un des parcs est complet, un affichage en informe les clients en amont de l'entrée du parc et les informe des autres parcs disponibles.
- **Sur les parkings** d'une capacité supérieure à 300 places, les zones ou places sont identifiées.
  - Le cheminement à emprunter par les piétons pour rejoindre le terminal/aérogare ou rejoindre leur véhicule à partir du terminal/aérogare est identifié (exemples : couleurs, panneaux,...), sécurisé (exemples : éclairage, passage protégé,...) et praticable avec un chariot à bagages.
  - Pour chaque parking situé à plus de 10'à pied ou 500 m de l'aérogare/terminal (point le plus éloigné), le temps estimé ou la distance et le moyen d'accès entre un point donné déterminé de stationnement dans le parking et l'entrée dans le terminal/aérogare est affiché.
  - Le client peut bénéficier d'une assistance à distance à tout moment par l'intermédiaire des interphones aux entrées et sorties de parcs et aux caisses automatiques pour des problèmes techniques, de paiement ou de sécurité
- L'ensemble des parkings fait l'objet d'une surveillance à distance ou sur place.
- Les moyens de paiement acceptés sont affichés sur les lieux de paiement en précisant le type de cartes acceptées.



## 6 « Nous mettons à votre disposition des navettes internes en zone publique pour les parkings et services éloignés et pour relier les terminaux entre eux »

- Des navettes sont mises en place pour relier les différents terminaux entre eux et l'ensemble des parkings éloignés aux terminaux ; elles sont mises à disposition lorsque le temps de liaison piéton avec le terminal/aérogare est supérieur à 20' quelle que soit leur nature : loueurs, déposes minutes, hôtels...
- En période d'affluence, le passager embarque dans une navette dans un délai maximum de 15 mn. Cette période d'affluence est définie par chaque aéroport.
- En cas d'irrégularités de trafic aérien, la fréquence et les moyens sont adaptés pour que les parkings et les zones éloignées soient desservis.
- En cas d'indisponibilité, le passager en est informé et un moyen de substitution est mis en place.
- Chaque point d'arrêt public est identifié et le passager dispose :
  - d'informations sur les fréquences ou horaires de passage
  - du plan de la ligne dans le cas où il y a plusieurs points d'arrêt
- Les arrêts sont éclairés et lorsque la configuration des lieux le permet, ils sont abrités et équipés de sièges.
- Les véhicules sont identifiés par leur destination. Ils sont propres et adaptés au transport de bagages.
- À bord, un affichage précise les points d'arrêt. Chaque point d'arrêt est annoncé.
- Chaque partenaire disposant d'un comptoir est capable de diffuser à ses clients les renseignements sur les navettes internes mises à disposition par l'aéroport (circuits, horaires, restrictions, tarif : gratuit, payant...) à l'aide du guide horaires du gestionnaire, ou tout autre support.

11



# 7 « Nous mettons à votre disposition des installations et des équipements propres, en bon état de fonctionnement »

- Les espaces ouverts au public (terminal/aérogare, parkings,...), installations, équipements et mobiliers urbains sont maintenus en bon état (fonctionnement, éclairage/luminosité, propreté...) par rapport au (x) cahier(s) des charges défini(s) par le gestionnaire avec les prestataires. Les modalités d'entretien sont définies et adaptées au flux passagers.
- Les abords extérieurs sont entretenus : espaces verts tondu, fleurs, propreté des linéaires (absence de déchets).
- Le gestionnaire d'aéroport met à disposition les installations propres et en bon état. Chaque partenaire veille à garder le poste de travail et son environnement propre et net :
  - sol, équipements, aubettes, matériel, éclairage, tables de fouilles
  - étiquettes, cartes, papiers, qualité de l'affichage correspondant aux règles définies par l'aéroport
  - la signalétique et les supports de vente sont propres et en bon état, les textes des offres sont sans tache ni rature
- Les poubelles fermées ne débordent pas.
- Lorsque le gestionnaire est chargé du nettoyage des installations et équipements mis à disposition : chaque partenaire, en cas d'incident, intervient ou signale immédiatement l'anomalie visible par le passager au numéro de l'aéroport prévu à cet effet
- Le passager dispose sur son parcours d'équipements afin de fluidifier son cheminement :
  - Affichage disponibilité parking
  - Barrière(s) accès au (x) parking(s) <sup>(2)\*</sup>
  - Points de paiement parking(s) \*
  - Portes automatiques d'accès\*
  - Escaliers mécaniques et/ou trottoirs roulants\*
  - Ascenseurs\*
  - Signalisation lumineuse
  - Téléaffichage
  - Banques d'enregistrement et d'embarquement
  - Passerelle(s)
  - Tapis bagages
- En période d'affluence, chaque partenaire, en accord avec le gestionnaire, gère leurs files d'attente selon des procédures qui précisent l'organisation et les moyens mis en œuvre (Sièges, guide file, ventilateurs, affichage du temps d'attente, remise avancée des clés, préparation des dossiers,...). Ces procédures sont tenues à jour et communiquées au gestionnaire d'aéroport.
- En cas de dysfonctionnement technique du matériel (mis à disposition par le gestionnaire) ou situé dans son environnement immédiat, le partenaire signale le problème pour intervention au n° unique mis en place par l'aéroport ou une liste de n° fournie par le gestionnaire

(2) Tout équipement hors service identifié ci-dessus par une (\*) est signalé au passager et un moyen de substitution est proposé

- Lorsqu'un équipement (ex. : automates, bornes...) est hors service, le client en est informé par un affichage sur l'équipement ou à proximité. L'affichage précise :
  - l'indisponibilité de l'équipement ou du service
  - des excuses
  - l'heure ou le jour prévisionnel de remise en service
  - le service de substitution le plus proche, s'il existe
- En cas de panne du terminal de paiement, une information est affichée en caisse.
- Un contrôle de la réalisation et de l'efficacité du maintien en l'état est réalisé.
- Le passager a accès aux toilettes quel que soit le lieu où il se trouve dans le terminal/aérogare. Une attention particulière est portée à l'hygiène et aux odeurs. Un témoin de passage de l'équipe de nettoyage est présent dans chaque bloc/groupe sanitaire. Les toilettes sont approvisionnées en papier, savon, eau et offrent un moyen de séchage des mains.

- Des sièges sont disponibles dans les différentes zones du terminal/aérogare (enregistrement, embarquement, livraison bagages, arrivée). Ils sont propres et en bon état (dossier et assise non dégradés, revêtement propre).

- Un dispositif permet de diffuser des messages sonores dans l'aérogare/terminal



## 8 « Nous mettons à votre disposition des chariots à bagages pratiques en quantité suffisante »

- Des chariots sont disponibles aux points de collecte ou de dépose dans plusieurs zones. Ils sont regroupés dans des points chariots repérables. Au moins un point chariot est alimenté sur chaque zone :
  - Les parkings
  - Les gares routières/trains/tramways/méto
  - Les linéaires et zones de dépose
  - En salle de livraison bagages ou aux arrivées
- Lorsque les chariots sont consignés, un distributeur de jetons gratuits ou de monnaie est mis à la disposition des clients. La localisation de ce distributeur est indiquée en salle de livraison des bagages.

## 8 Bis Enregistrement

- Les compagnies et les aéroports mettent en place une organisation des files d'attente notamment à l'aide de guide-file (repris dans un engagement général indiqué dans le chapitre sur la fluidité)
- Au cours de l'enregistrement, les passagers sont informés des produits prohibés en cabine (nature et volume) et leurs conditions de transport (liquide, bagages soutes/cabine).
  - En cas de nécessité, le personnel indique au passager où se procurer un sac conforme pour transporter les produits.



# 9 « Nous facilitons votre passage aux points de contrôle sûreté »

- Les objets interdits à bord des avions et toute information relative à la sûreté font l'objet d'une communication à jour :
  - sur le site internet (directe ou par lien),
  - dans le guide horaires mis à jour deux fois/an,
  - à différents endroits du terminal/aérogare et au minimum aux banques d'enregistrement et aux postes d'inspection filtrage.
- Au moment de l'achat dans les commerces :
  - en zone publique, le vendeur demande au passager s'il a déjà enregistré son bagage et l'informe sur la réglementation en matière de sûreté liée au transport des liquides
  - en salle d'embarquement/réservée, le vendeur demande au passager s'il emprunte un vol avec correspondance et l'informe de l'obligation de garder scellés ses achats dans un sac transparent. jusqu'au bout du trajet
- Les passagers sont informés lors de la vente du voyage et dans la documentation qui leur est remise, des objets interdits en cabine et en soute.
- Les files d'attente pour les postes inspection filtrage sont organisées, soit par la mise en place de cordons soit par la présence d'un agent chargé d'orienter les passagers.
- Hors situation de crise, le délai d'attente au Poste Inspection Filtrage (PIF) n'excède pas 10 minutes dans 80 % des cas et 20 minutes pour 95 % des cas. Lorsque l'attente dépasse ce délai, des moyens supplémentaires sont mis en place et ce jusqu'à armement maximal des postes
- Une estimation du temps d'attente à partir d'un point défini est communiquée aux passagers.
- Le temps d'attente aux points de contrôle est mesuré afin d'engager si nécessaire des actions d'amélioration (ou partager ces informations avec les partenaires).
- Les agents des services de l'État et les agents de sûreté des postes inspection filtrage sont courtois (formule de politesse + attitude).
- Pour les agents de sûreté :
  - formule de politesse/d'accueil + attitude courtoise et respectueuse : « bonjour, s'il vous plaît, merci, au revoir ».
  - Disponibles et disposés à accueillir le client,
  - Respectueux : l'inspection filtrage est réalisée dans le respect du passager, de ses biens et dans la discrétion afin d'éviter tout sentiment d'humiliation
  - Prévenants : en allant au-devant du passager pour lui proposer une aide adaptée (le passager est assisté à toutes les étapes de l'inspection filtrage)
- Les passagers disposent de bacs propres et de taille adaptée pour déposer leurs effets personnels. Les passagers ont à leur disposition le matériel dont ils ont besoin pour passer les contrôles (bacs, chaussons, tabourets, tables, poubelles, etc.).
- L'agent interrompt toute conversation personnelle avec un collègue à l'approche d'un passager.
- En cas de désaccord avec un passager, l'agent reste calme et courtois. Les agents des sociétés de sûreté appellent leur supérieur hiérarchique

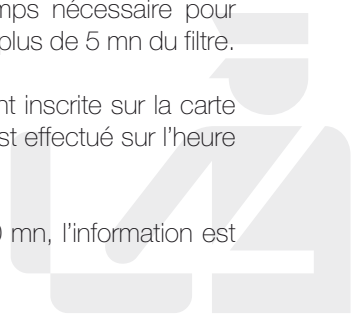
- Sur les aéroports accueillant du trafic international, il y a toujours en poste une personne capable de communiquer au minimum en anglais ou de mettre en relation avec un interlocuteur parlant au minimum anglais.
- Une information en relation avec les services de l'État est mise à disposition des passagers par le gestionnaire préalablement aux contrôles afin que le passager se prépare au contrôle
- Toute personne en poste à un point de contrôle est capable d'informer le passager des modalités du contrôle.



16

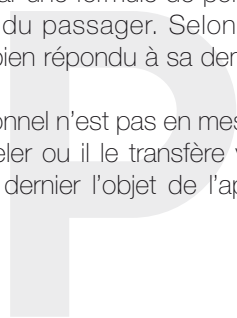
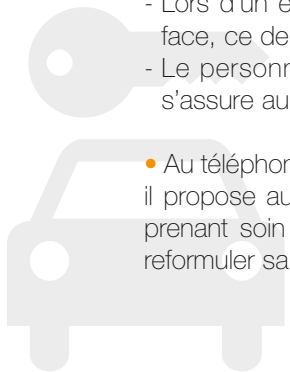
## 9 Bis Embarquement

- L'affichage à la sortie des filtres de sûreté précise le temps nécessaire pour rejoindre les portes d'embarquement si celles-ci se trouvent à plus de 5 mn du filtre.
- À partir de l'heure de présentation en porte d'embarquement inscrite sur la carte d'embarquement, un affichage ou une communication orale est effectué sur l'heure de début d'embarquement.
- En cas de report de début d'embarquement de plus de 10 mn, l'information est communiquée aux passagers.



# 10 « Notre personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle »

- Le personnel en contact avec les clients porte par type d'activité :
  - une tenue homogène, adaptée au métier
  - une tenue soignée (pour les services de l'État : se conformer aux règles de l'uniforme : maquillage, coiffure, etc.)
  - un badge nominatif ou un insigne de l'aéroport ou de l'entreprise sous-traitante, ou flocage (marquage) sur la tenue.
- L'ensemble du personnel adopte une attitude courtoise et bienveillante.
  - au contact du passager : prise en considération du client par un sourire, un regard, ou un bonjour.
  - tout au long de l'échange : attention, considération et éventuellement conseil
  - au départ du client : sourire, merci ou au revoir ou autre formule
- Pour le personnel ayant une fonction d'accueil :
  - Lors d'un échange avec le passager au téléphone, à l'interphone ou en face à face, ce dernier est accueilli par une formule de politesse.
  - Le personnel est à l'écoute du passager. Selon la nature de la demande, il s'assure auprès de lui qu'il a bien répondu à sa demande.
- Au téléphone, lorsque le personnel n'est pas en mesure de répondre directement, il propose au client de le rappeler ou il le transfère vers un autre interlocuteur en prenant soin de préciser à ce dernier l'objet de l'appel afin d'éviter au client de reformuler sa demande.
- Dans les terminaux/aérogares, l'ensemble du personnel parle anglais ou est en mesure de mettre le passager en relation avec un interlocuteur à même de le renseigner.
- En période d'affluence, par exemple heures de pointe matin et soir et/ou périodes de vacances scolaires, un personnel facilement identifiable est mis à la disposition des passagers pour les informer et les orienter (équipes supplémentaires ou redéploiement du personnel).
- Les gestionnaires d'aéroport, les sociétés de sûreté et les services de l'État planifient et adaptent les effectifs en fonction des prévisions d'activité. Les postes de traitement des passagers sont armés en fonction du flux attendu.



# DES SERVICES ADAPTÉS A VOS BESOINS

## 11 « Nos passagers handicapés et à mobilité réduite bénéficient d'une assistance adaptée à leurs besoins »

• Au-delà du règlement européen 1107/2006 (notamment article 9 et annexe I), les partenaires sont sensibilisés à la gestion et/ou au traitement des PMR.

• Les partenaires sont disponibles sur demande pour aider les personnes à mobilité réduite ou sont capables d'orienter le PMR vers la personne référente au sein de l'aéroport.

## 12 « Nous vous proposons une offre de service adaptée à vos besoins »

• Une nurserie/point bébé est disponible dans chaque terminal/aérogare et des tables à langer sont disponibles dans toutes les zones (publiques et réservées) du terminal/aérogare.

• Le passager a à sa disposition les services suivants durant la période principale d'exploitation des vols :

- Des services à caractère financier (banque, distributeur de billets, change,...).
- Une boutique de presse, cadeaux et souvenir
- Un téléphone
- Un service d'aide médicale
- Un point de rencontre

• Un service d'accès à internet sans fil afin de permettre aux passagers disposant de leur matériel informatique de se connecter. Une signalétique en informe les passagers dans les zones concernées

• Les horaires d'ouverture de l'ensemble des boutiques sont affichés et respectés.

• Les objets trouvés (hors avion) sont conservés ou transmis au service chargé de leur gestion. Dès lors que l'objet comporte les coordonnées de son propriétaire, le personnel contacte ce dernier ou l'ambassade de son pays afin de voir avec lui les modalités de restitution.

• Le numéro de téléphone, les horaires d'ouverture du service « objets trouvés » et les modalités sont affichés dans le terminal/aérogare, sur le site internet et dans le guide horaire.

# 13 « Nous vous proposons des services de restauration »

- Au niveau de chaque terminal/aérogare, un service de restauration est proposé aux passagers en zones publique et réservée durant toute l'amplitude des vols :
  - Services de bar et/ou restauration
  - Ou distributeurs alimentaires et/ou de boissons approvisionnés

## Service :

- Dans le cadre d'un restaurant service à table :
  - À partir de l'installation du client à table, la prise de commande s'effectue dans un délai maximum de 5 minutes.
  - Une formule rapide, comportant au minimum 1 plat principal, est proposée. Le temps nécessaire pour le service de cette formule est indiqué au client au plus tard au moment de la prise de commande et en cas de non respect un geste commercial est effectué.
- Les cartes sont traduites au minimum en anglais ou les produits sont soit exposés soit identifiables par des photos
- Dans les restaurants service à table, cafétéria ou « food court », des chaises bébés sont disponibles.

## Propreté :

- Le comptoir, les vitrines, l'arrière comptoir du bar sont maintenus propres et rangés.
- La verrerie et la porcelaine sont propres, non ébréchés
- Les couverts sont propres et secs
- Le mobilier (table, mange-debout, comptoir, chaise, console, banquette) est stable, en bon état et propre (sans traces ni débris).
- Le sol de l'espace de consommation est propre (sans traces, sans débris).
- Des contrôles d'hygiène alimentaire sont réalisés par un organisme/laboratoire indépendant et sont effectués à une fréquence minimum d'une fois par trimestre afin de vérifier le respect des bonnes pratiques d'hygiène.
- Les tables sont débarrassées dans un délai maximum de 10 minutes dans 80 % des cas et 20 mn dans 95 % des cas. Si la salle est pleine : dès qu'une table se libère, celle-ci doit être débarrassée dans les 5 minutes.



## 14 « Nous mettons à votre disposition des espaces de détente, de distraction et de travail »

- Des équipements sont mis à la disposition des passagers :
  - Jeux
  - Animation/exposition temporaires et permanentes
  - Support mobilier pour travailler
  - Prises électriques pour recharger ordinateurs et téléphones portables
  - Accès Wi-Fi

## 15 « Nous vous informons sur les retards, déroutements et annulations des vols »

- Le passager est informé pour tout retard, déroutement ou annulation (en précisant la durée si connue) par les moyens suivants :
  - Écrans d'information
  - Point information
  - Site internet
  - Téléphone
  - Annonces sonores (sauf lorsque l'aéroport est silencieux)
- Les causes sont recherchées et lorsqu'elles sont connues, elles sont communiquées en accord avec la compagnie ou l'assistant.



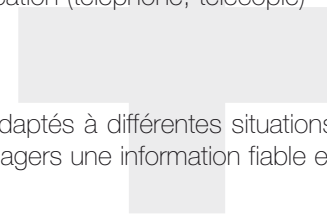


## 15<sup>Bis</sup> Livraison de bagages

- Quand les infrastructures le nécessitent, le numéro de tapis est affiché. En cas de changement tous les affichages sont modifiés en conséquence.
- En cas de problème, le passager est informé des modalités de traitement de son bagage.

## 16 « En cas de crise, des dispositions spécifiques sont prévues »

- Selon la nature et l'ampleur de la crise, le gestionnaire a prévu les dispositions suivantes :
  - Information des passagers
  - Personnel disponible pour assister les passagers
  - Moyens de restauration sur l'aéroport ou à proximité
  - Moyens d'hébergement à proximité de l'aéroport
  - Moyens de communication (téléphone, télécopie)
  - Moyens de transport
  - Aide médicale
- Des plans de crise adaptés à différentes situations ont été établis de manière à communiquer aux passagers une information fiable et vérifiée.



# LA SATISFACTION DES CLIENTS

## 17 « Nous apportons une réponse à toutes vos suggestions et réclamations »

- Toute réclamation écrite fait l'objet d'un enregistrement et d'une réponse systématique dans un délai de 10 jours ouvrés suite à la réception dans l'entreprise (réponse définitive ou accusé de réception).
- Dans le cas où des recherches sont nécessaires, un complément est adressé dans un délai maximum de 20 jours suite à l'envoi de l'accusé de réception sauf problème juridique ou nécessité – dans le cas d'activité de restauration - de procéder à une analyse alimentaire.
- Les services de l'État répondent à toutes les réclamations dans un délai de 2 mois
- Un geste commercial en accord avec les règles définies par chaque partenaire est effectué au bénéfice du client. Ces modalités sont définies dans un document ou au cas par cas.
- Chaque partenaire sur l'aéroport dispose d'une procédure de traitement des réclamations, comportant une clause relative aux délais de réponse communiquée au gestionnaire.
- Le partenaire prévient le client et l'oriente vers le bon partenaire/gestionnaire d'aéroport si la réclamation qu'il a reçue ne le concerne pas
- Les réclamations reçues par le gestionnaire et concernant les sociétés de sûreté sont enregistrées et transmises aux sociétés de sûreté concernées. Celles-ci s'engagent à fournir au gestionnaire les éléments permettant d'argumenter la réponse aux réclamations dans un délai de 10 jours.

22





## 18 « Nous mesurons chaque année votre satisfaction »

- Au minimum chaque année une enquête de satisfaction est réalisée auprès des passagers qui fréquentent l'aéroport.
- L'enquête porte au minimum sur les thèmes suivants :
  - Accueil (disponibilité, courtoisie)
  - Information (annonces, signalétique)
  - Confort des équipements
  - propreté
  - Commerces et services proposés
  - Parking
  - Ambiance
  - Sûreté
- Un système de recueil de la satisfaction du client est mis en place par les partenaires sur une base annuelle par le biais d'une enquête de satisfaction ou de fiches d'appréciation.
- Un taux de satisfaction est calculé pour chaque item.



## 19 « Nous effectuons régulièrement des études sur les attentes de nos clients »

- Afin de proposer aux passagers des services correspondant à leurs attentes, des études ciblées sont réalisées au minimum tous les 3 ans. (période de validité de la certification.)

## 20 « Nous mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute client »

- Une analyse annuelle de la satisfaction des clients est réalisée à partir des retours clients :
  - enquête de satisfaction,
  - études d'attente,
  - suggestions,
  - réclamations...
- Elle porte au minimum sur :
  - les items de l'enquête de satisfaction en baisse par rapport à l'année précédente,
  - les items dont le niveau de satisfaction est inférieur à 85 %,
  - les résultats des études d'attente,
  - les principaux motifs de réclamation.
- Cette analyse fait l'objet de plans d'actions présentés, validés et suivis par les responsables appropriés.

## 21 « Nous mettons en place un référent »

- Les sociétés de sûreté et la PAF nomment un référent qualité qui :
  - est le correspondant du gestionnaire et des autres partenaires : il est l'interface entre sa direction et le gestionnaire sur les engagements de service vis-à-vis des passagers.
  - Communique au gestionnaire les informations nécessaires à porter à la connaissance du passager et du public
- Chaque année ces référents se réunissent pour échanger l'information et définir en commun des actions correctives, dans le cadre de CLQA ou réunions dédiées.

## GLOSSAIRE

- **DGAC** : Direction Générale de l'Aviation Civile
- **DGDDI** : Direction Générale de la Douane et Droits Indirects
- **PAF** : Police aux Frontières
- **PIF** : Poste Inspection Filtrage
- **UAF** : Union des Aéroports Français

## LEXIQUE

- **Aéroport** : Terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvres d'avions, y compris les installations annexes que ces opérations peuvent comporter pour les besoins du trafic et le service des avions, y compris les installations nécessaires pour assister les services commerciaux de transport aérien.
- **Assistant** : Entreprise assurant certaines prestations au sol pour le compte d'une compagnie aérienne (exemples : enregistrement, embarquement, livraison bagages).
- **Crise** : Tout évènement à caractère imprévisible (exemples : problème météo, grève, blocage de contrôle aérien, panne informatique,...) occasionnant des désagréments significatifs à un nombre important de passagers.
- **Gestionnaire d'aéroport** : Entité qui tient de la législation nationale notamment la mission d'administration et de gestion des infrastructures aéroportuaires ainsi que de coordination et de contrôle des activités des différents opérateurs présents dans l'aéroport ou le système aéroportuaire.
- **Grande et petite remise** : Véhicules professionnels de transport public
- **Irrégularités** : Déroulement du trafic non-conforme aux prévisions
- **Linéaire** : Parvis situé devant l'aérogare/terminal
- **Mobilier** : Sièges, comptoirs fixes et mobiles, banques
- **Passager** : On entend par passager dans le référentiel les passagers, les accompagnants et les attendants.
- **Période d'affluence** : Période définie par chaque aéroport durant laquelle le flux passagers est plus important.
- **Personne handicapée ou personne à mobilité réduite (PMR)** : Toute personne dont la mobilité est réduite en raison d'un handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou d'un handicap ou d'une déficience intellectuelle et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers.
- **Terminal/aérogare** : Bâtiment de l'aéroport pour les voyageurs aériens.  
Continuité physique du bâtiment
- **UM (Unaccompanied minor)** : Passager mineur voyageant seul
- **Zone publique** : Zone de l'aérogare/terminal accessible aux passagers, attendants et accompagnants dans laquelle la circulation est libre.
- **Zone réservée** : Zone de l'aérogare/terminal réservée aux passagers munis de billets et ayant passé les formalités de contrôle au poste d'inspection filtrage.



# Merci à CEUX qui ont participé à l'aventure de ce référentiel étendu ! :

- **DE PLACE Hervé** Directeur d'aéroport Aéroport Nice-Côte d'Azur
- **ADALBERT Eric** BRITAIR
- **AMALRIC Jean-Louis** Directeur commercial adjoint Japan Airlines
- **BARON-WITZMANN Laurence** Resp. Qualité de Service & Management de Progrès BRITAIR
- **BEAU Olivier chef de marché restauration Aéroports de Paris**
- **BERLAND MADINIER Blandine** Chef de produit Air France
- **BERQUEZ Alain** Directeur Aéroport de Lille-Lesquin
- **BIANCHI Alain** Directeur DPAF Orly
- **BONHAUME Patrice** Commissaire divisionnaire directeur adjoint de la PAF DPAF ROISSY
- **BONNEJEAN Hervé** Responsable Réseau Région Aélia
- **BOUDET Michel** Directeur interrégional Douanes Roissy
- **BOUE Jean-Michel** Responsable Qualité Province SSP
- **BOULAY Pascale** Aéroports de Paris
- **BOULOGNE Catherine** Responsable service clients BRINK'S France
- **CAHINGT Jean-Pierre** Président honoraire CNQA Aéroport Nantes Atlantique
- **CAMARTY Jean-François** Directeur Général Elicor
- **CHAHON Jean-Bernard** Assistant Responsable qualité Air France Bordeaux
- **CHEVALARD Laurent** Président FNMS
- **COHEN Jean-Luc** Directeur d'aéroport Aéroport Pau-Pyrénées
- **COLOMBO Roberto** Directeur Général Autogrill
- **COMPIEGNE Mathieu** Directeur Qualité Groupe Europe Handling
- **CORBEL Catherine** QO.QM - Responsable capitalisation du retour d'expérience Air France
- **CORNILLOT Henry** Aéroports de Paris
- **DARRIAU Gilles** Directeur département aéroports Keolis
- **DE MORTILLET Mathieu** Ingénieur projet Vinci Airport
- **DEBIEN Christian** Directeur adjoint de la police aux frontières
- **DELTOUR Pascal** SSP
- **DENNER Stephan** general manager France Aviapartner
- **DESMARY Laure** Chargée de mission Opérations orly sud Aéroport de Paris
- **DETROZ Christophe** Directeur HOTEL NOVOTEL RUNGIS
- **DEUDON Pierre-Marie** Commandant en second GTA
- **DEVAUCHELLE Vincent** Directeur adjoint de l'aéroport EuroAirport Basel-Mulhouse-Freibourg
- **DOMERCQ Jean** responsable qualité et suivi stratégie aéroport de Toulouse-Blagnac
- **DUCAMP Michel** Chargé de mission FNAM
- **ELBIM Jean-Daniel** Directeur aéroport Elicor
- **EZANNO Yves** Secrétaire général BAR France
- **FAYAUD Sophy** Chef du service qualité - Relations clients Aéroport Marseille Provence
- **GERY-FRIOUD François** Directeur Régional D'Exploitation Europcar
- **GILLES Christophe** Directeur qualité Autogrill
- **GIVORD Jean-Luc** Directeur des opérations channel Autoroutes et aéroports de France Autogrill
- **GONDAUD Xavier** Président STAS France (Filiale Securitas : Securitas Transport Aviation Security)
- **GOROG Michel** Responsable qualité AIR France
- **GROSSE Jean-Yves** PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL Régional
- **GUERIN Lionel** Président Transavia.com/Airlinair/FNAM/CSTA
- **HANDY Pierre** Directeur du service clients BRINK'S France
- **HASTINGS Jean-Marc** Air Tahiti Nui
- **HORN Michel** Secrétaire général directeur des douanes Douanes Roissy
- **HOURSON Xavier** Responsable qualité sûreté BRINK'S France
- **HUPAYS Michel** Directeur de l'Aviation civile Nord-Est DGAC
- **JAILLOUX Nicolas** Inspecteur chargé de la communication Douanes Roissy
- **JAMBEAU Etienne** directeur bureau des autorisations d'activités de CDG Aéroports de Paris
- **JOLY Nadine** Contrôleur Général directrice des aéroports de Roissy et le Bourget DPAF ROISSY
- **JUY Jean-Michel** Direction des gares et de l'escale SNCF

- **KEROUANTON Pascal** Directeur de la sûreté aéroportuaire BRINK'S France
- **KHABLACHI Mounir** Directeur général GEH/CSAE/Groupe Europe Handling
- **LANSMAN Patrick** chef de la mission du droit du passager DGAC-DTA/MDP
- **LE DROFF Pascal** Directeur des opérations-Régions Aélia
- **LE FLEM Franck** Directeur général des opérations Securitas
- **LE GOFF Philippe** Directeur du Réseau Aéroports Relay
- **LE MEILLOUR Sylvain** responsable sûreté Aéroport de Lille-Lesquin
- **LE ROUX Guy** Directeur délégué Keolis
- **LEBRUN Catherine** Chargée de mission qualité de service RATP
- **LECUYER Laurent** Directeur adjoint du réseau aéroport Relay
- **LEFOUR Jean-Luc** Chef d'État-major GTA
- **LENNE Florence** Aéroports de Paris
- **LEVEQUE Christophe** Directeur de la Flotte SNGT - Taxis G7
- **LEVER André** Responsable qualité Aigle Azur
- **MABIRE Eric** État-major GTA
- **MALLET Jacques** Lufthansa
- **MARY Dominique** Directrice qualité Aéroports de Paris
- **MELE Lidia** Directrice du département qualité KUONI
- **MERCEREAU Eric** Responsable aéroport VACANCES TRANSAT
- **MERLE Pascal** Directeur des opérations - France Aélia
- **METZ Serge** Président Directeur Général SNGT - Taxis G7
- **MEYER Frédéric** Président Directeur Général MAP HANDLING NICE
- **MICHEL Monique** Responsable qualité GSF (Nettoyage/Bagagistes)
- **MOILLE Jean-Pierre** Direction des Relations Extérieures Air France
- **MONEGER Carine** Chargée de communication et qualité UAF
- **MORIN Jean-Baptiste** Président Directeur Général Aélia
- **M'RAD Mohamed Ali** Président Directeur Général SERVISAIR France
- **NOTEBAERT Nicolas** Président Vinci concessions
- **PERRIER Valérie** Responsable du pôle qualité Aéroports de Paris
- **PERRIN Gaëtan** Senior Advisor VINCI Airport
- **PERRUCHE Erick** Directeur qualité et Démarche de progrès Aéroport Lyon-Saint Exupéry
- **PEYRACHE Patrick** Responsable certifications des aéroports Aéroport Nice-Côte d'Azur
- **PICQUEREY Jean-Luc** Président CSNERT - Grandes remises
- **PORTES Maurice** Président CNQA
- **PROT Philippe** Directeur des activités tertiaires Véolia
- **PUGGIONI Anna** Responsable Qualité MAP HANDLING NICE
- **RAGOT Michel** CSAE
- **RAVOUX Jacqueline** Chef de projet Qualité Aéroports de Lyon
- **REGIS Pierre** Directeur d'aéroport Aéroport Marseille Provence
- **RENARD Aurélie** Responsable qualité CITY ONE
- **RIVOAL Louise-Anne** Chef d'escale Air Tahiti Nui
- **ROBERT Franck** Responsable qualité Air France Bordeaux
- **ROMET Vincent** Directeur Général SSP
- **SABOURIN Jacques** Délégué Général UAF
- **SIMOU Yassin** Chef département service clients sol Royal Air Maroc
- **SOULI Khaled** Directeur des opérations 1001 soleils
- **THOUVEREZ Patrick** Directeur General ICTS FRANCE
- **THYMAKIS Jenny** Responsable Formation/Qualité Securitas
- **TRAN Jean-François** Responsable Régional Sud-Ouest SIXT
- **VALLADE Gaël** CEO Tech-Airport Holding
- **VAN PETEGHEM Olivier** Directeur des Marchés Réceptifs Europcar
- **VANDESMET Anne-Sophie** Directrice Service Client et Qualité MARMARA
- **VAZZOLER Lionel** Directeur des Partenariats Opérationnels Avis
- **VEILLON Philippe** Directeur Marketing Eliance
- **VERNHES Jean-Michel** Directeur d'aéroport Aéroport Toulouse-Blagnac
- **VIAL-PRADEL Alain** Responsable Qualité total Aéroport de Nice et Responsable démarche qualité totale aéroports Aéroport Nice-Côte d'Azur
- **VIAU Florence** Responsable qualité Aéroport Nantes Atlantique
- **WACK Elise** Responsable Qualité SSP

Ainsi que l'équipe et ses partenaires de l'Aéroport de Lyon qui ont testé le référentiel !



Union des Aéroports Français  
28, rue Desaix - 75015 Paris  
Téléphone : 01 40 65 98 68 - Fax : 01 47 34 16 07  
Courriel : qualite@uaf.aeroport.fr

[www.aeroport.fr](http://www.aeroport.fr)