

Tous au service
du client



REFERENTIEL D'ENGAGEMENTS DE SERVICES AUX PASSAGERS, Entre la Police Aux Frontières et Aéroports de Lyon



Septembre 2011 - Aéroport Lyon-Saint Exupéry

Ce document a été élaboré conjointement entre les services de la Police aux frontières et Aéroports de Lyon.

Police Aux Frontières :

- Clémence MERMET, Commissaire de Police, Chef de Service
- Henri FANTINO, Commandant EF de Police, Adjoint au Chef de Service
- Pascal ROMANET, Capitaine de Police, Chef d'Etat-Major

Aéroports de Lyon :

- P. BERNAND, Directeur Général Aéroports de Lyon
- E. PERRUCHE, Directeur Qualité et Démarque du Progrès
- A. CHARPENTIER, collaboratrice Satisfaction Passagers

Par la signature de ce présent référentiel d'engagements du services aux passagers, la Police aux frontières et Aéroports de Lyon acceptent leurs obligations respectives en matière de qualité de service visant la satisfaction des passagers.

Fait à Lyon-Saint Exupéry, le 15 septembre 2011



William MARION
Commissaire divisionnaire
Directeur zonal Police aux Frontière sud-est

8/3
Le Commissaire de Police
Clémence MERMET-GRENOT

AÉROPORTS de LYON
Philippe BERNAND
Directeur Général
Aéroports de Lyon



Sommaire

ENGAGEMENTS DE SERVICES : 9 priorités entre la Police Aux Frontière et Aéroports de Lyon

- 1. « Nous vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site Internet fiable et à jour, et nous vous renseignons sur nos offres de services par téléphone »** P 5
 2. Nous vous renseignons sur notre offre de services par téléphone et aux points information (non applicable)
 3. Nous facilitons votre arrivée et votre départ de l'aéroport (non applicable)
 - 4. Nous vous permettons de vous diriger et de vous informer de manière autonome dans le terminal/aérogare** P 6
 5. Nous vous proposons des parkings et services associés adaptés à votre besoin (non applicable)
 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 (non applicable)
 - 7. Nous mettons à votre disposition des installations et des équipements propres, en bon état de fonctionnement** P 7
 8. Nous mettons à votre disposition des chariots à bagages pratiques en quantité suffisante / 8 bis : Enregistrement (non applicable)
 - 9. Nous facilitons votre passage aux points de contrôle sûreté** P 8
 - 9bis : embarquement (non applicable)
 - 10. Notre personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle** P 9
 11. Nos passagers handicapés et à mobilité réduite bénéficient d'une assistance adaptée à leurs besoins (non applicable)
 12. Nous vous proposons une offre de services adaptée à vos besoins (non applicable)
 13. Nous vous proposons des services de restauration (non applicable)
 14. Nous mettons à votre disposition des espaces de détente, de distraction et de travail (non applicable)
 15. Nous vous informons sur les retards, déroutements et annulations des vols / 15 bis : débarquement / 15 bis : livraison de bagages
 16. En cas de crise, des dispositions spécifiques sont prévues (non applicable)
 - 17. Nous apportons une réponse à toutes vos suggestions et réclamations** P 10
 - 18. Nous mesurons chaque année votre satisfaction** P 11
 19. Nous effectuons régulièrement des études d'attente de notre clientèle (non applicable)
 - 20. Nous mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute clients** P 12
 - 21. Nous mettons en place un référent** P 13
-

GLOSSAIRE - LEXIQUE

P 14



INTRODUCTION

Ce **référentiel d'engagements de services aux passagers**, retenu par **Aéroports de Lyon** et son partenaire **Police aux frontières**, est une version déclinée du **Référentiel de certification de services**, élaboré par l'**Union des Aéroports Français (UAF)** dont l'avis a été publié au JO du 23 août 2007.

L'objectif de ce document est de conjuguer les efforts de chacun afin d'éviter les ruptures dans la chaîne de services, d'améliorer la satisfaction du passager et de renforcer l'efficacité de chacun des deux partenaires et globalement celle de l'aéroport.

Ces engagements ont aussi pour but de faciliter la communication entre le gestionnaire de l'aéroport et la **Police aux frontières**.

Aéroports de Lyon s'engage à fournir aux passagers * :

- Une information par téléphone, internet et aux points information claire et pertinente ;
- Un aéroport facile et agréable grâce à des installations et des équipements propres et adaptés ;
- L'assistance d'un personnel courtois, attentif et professionnel ;
- Des services adaptés à vos besoins personnels et professionnels ;
- Des moyens et une organisation adaptée en cas de situation perturbée ;
- Une écoute attentive pour améliorer votre satisfaction.

La Police aux frontières de Lyon Saint-Exupéry assure les missions suivantes :

- Le contrôle transfrontière
- La lutte contre l'immigration clandestine sous toutes ses formes :
Fraude documentaire, filières d'immigration, travail dissimulé
- La Sécurité Publique sur la zone aéroportuaire :
Plaintes et enquêtes, sécurité routière, surveillance générale
- Les missions de protection et de représentation pour les voyages officiels et le passage de personnalités
- La sûreté aéroportuaire :
Gestion des titres de circulation, contrôle des agents en charge de la sûreté, respect de la réglementation par toutes les sociétés, les maîtres chiens explosifs

Une information claire et pertinente

Engagement pour le passager

1

« **NOUS** vous aidons à préparer votre voyage ou votre venue sur l'aéroport grâce à un site Internet fiable et à jour, et nous vous renseignons sur nos offres de services par téléphone»

Engagements réciproques

Le passager doit avoir facilement accès aux informations pratiques l'aidant à préparer son voyage : documents nécessaires et formalités à accomplir avant le voyage.

- × **La Police aux frontières** offre aux passagers un numéro de téléphone accessible 24h/24 et 365 jours/an.
Chef de poste à disposition du grand public : 04 72 22 74 03.
Ce numéro permet d'obtenir des informations sur :
 - les formalités à accomplir (voyage de mineurs non accompagnés, autorisation de sortie du territoire,...)
 - les documents de voyage (passeport, carte d'identité,...)
- × Pour toutes demandes d'informations reçues ne la concernant pas, la Police aux frontières transfère l'appel au «Centre de services et d'informations» de l'aéroport : 04 72 22 83 38.
- × **Aéroports de Lyon** s'engage à
 - relayer uniquement le numéro de téléphone de la Police aux frontières sur ses supports de communication (web, guide pratique,...)
 - insérer sur son site internet, un lien vers le site du ministère des affaires étrangères, informant sur les formalités voyage et formalités sanitaires (vaccination) : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/>, rubrique « Conseils aux voyageurs ».

Méthode de contrôle

Appels Mystères
Visites des sites internet
2/an

Engagement pour le passager

4

« NOUS vous permettons de vous diriger et de vous informer de manière autonome dans le terminal/aérogare »

Engagements réciproques

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

× Au départ :

- **Aéroports de Lyon** propose une signalétique directionnelle fixe et visible pour permettre au passager de s'orienter, en fonction :
 - de sa destination
 - de sa typologie (grand voyageur, famille, personne âgée, PMR, ...)

× A l'arrivée :

- **La Police aux frontières** gère l'affichage dynamique sur les aubettes. Celui-ci doit correspondre aux files prédéterminées.
 - UE (Union Européenne), EEE (Espace Economique Européen)
 - Tout passeport
- **Aéroports de Lyon**, en complément de l'affichage réglementaire,
 - met en place des dispositifs de communication, ponctuels ou permanents, adaptés aux structures et à la nature du passager (Potelets indiquant les files grands voyageurs, famille, personne âgée, PMR,...)
 - peut compléter et préciser l'affichage institutionnel :
 - ◆ Relatif au type de langues étrangères (anglais, allemand, espagnol, arabe ,...)
 - ◆ Relatif au type de passeport : UE « dont passeport français »

Méthode de contrôle

Visites Mystères
4/an

Visites conjointes par les référents
2/an

Engagement pour le passager

7

« **NOUS** mettons à votre disposition des installations et des équipements propres, en bon état de fonctionnement »

Engagements réciproques

- × **Aéroports de Lyon** met à disposition des mobiliers et installations propres et en bon état de fonctionnement, hors équipements informatiques à la charge des services de l'Etat.
 - comptoir Police aux frontières et autres lieux d'accueil et d'attente du public.
 - pour les aubettes, la Police aux frontières devant être présente pour l'entretien, prend directement contact avec le prestataire pour les faire nettoyer autant que de besoin.

Les modalités d'entretien et de nettoyage, sont adaptées au flux passagers pour garantir la propreté et l'image de l'aéroport.
- × **La Police aux frontières** veille à la propreté du poste de travail et de son environnement :
 - sol, bureaux,
 - affichage correspondant aux règles définies par l'aéroport,
 - poubelles maintenues fermées (ne débordant pas).
- × En cas d'incident ou de dysfonctionnement technique du matériel (mis à disposition par le gestionnaire), **la Police aux frontières** et/ou **Aéroports de Lyon** interviennent ou signalent immédiatement l'anomalie au numéro prévu à cet effet : Poste Contrôle Technique (PCT) de l'aéroport au 04 72 22 75 49.

Méthode de contrôle

Visites Mystères
4/an

Visites conjointes par les
référents
2/ans

Engagement pour le passager

9

« **NOUS** facilitons votre passage aux points de contrôle à la Police Aux Frontières»

Engagements réciproques

- ✖ Les files d'attente aux aubettes sont organisées par la mise en place de cordons et, en fonction du flux, la Police aux Frontières sollicite auprès d'Aéroports de Lyon la présence d'un agent chargé d'orienter les passagers.

✖ Aéroports de Lyon

- met en place un dispositif de communication pour aider les voyageurs à la préparation du passage aux aubettes (exemple d'informations : éteindre les téléphones, préparer les passeports et autres documents)
- fournit à la Police aux frontières, chaque semaine, les fiches de vols et les affine quotidiennement en apportant, si nécessaire, des informations complémentaires (nombres de passagers, typologie, portes). En cas de retard, de changement d'affectation parking, Aéroports de Lyon informe, en temps réel, la Police aux frontières (04 72 22 74 03) des modifications effectuées.
- organise, en lien avec la Police aux frontières, les flux Départs/Arrivées afin d'optimiser les temps d'attente.

✖ La Police aux frontières, sur la base de ces fiches de vols,

- organise ses ressources en fonction de ses contraintes.
- veille à la fluidité du contrôle transfrontière en aubettes.

Les temps d'attente aux points de contrôle sont mesurés par Aéroports de Lyon selon un protocole établi entre les deux parties. Sur la base de ces résultats la Police aux frontières travaille à l'amélioration des temps d'attente.

- Fluidité au départ : Hors situation de crise, le délai souhaitable d'attente à la Police aux frontières n'excède pas 20 minutes pour 95% des cas. Lorsque l'attente dépasse ce délai, la Police aux frontières est immédiatement avisée.
- Fluidité à l'arrivée : La Police aux frontières arme ses aubettes avant l'arrivée de l'avion.

Méthode de contrôle

Contrôle des temps d'attente permanent

Visites Mystères
4/an

Engagement pour le passager

10

« **NOTRE** personnel est identifiable et vous offre une assistance courtoise et professionnelle »

Engagements réciproques

- ✖ Le personnel de **La Police aux frontières** servant aux aubettes porte l'uniforme réglementaire de la Police Nationale.
- ✖ Les agents de la Police aux frontières adoptent une attitude courtoise et polie et accueillent le passager avec considération.
- ✖ La Police aux frontières s'engage à organiser une sensibilisation « Airport Helper » pour les nouveaux arrivants lors d'une session dédiée de 2h.
- ✖ Sur le site aéroportuaire, l'ensemble du personnel de la Police aux frontières en contact avec le public, parle anglais ou est en mesure de mettre le passager, ne pouvant communiquer en français, en relation avec un interlocuteur à même de le renseigner. L'agent bilingue porte également un badge indiquant la langue parlée.
- ✖ **Aéroports de Lyon**, en cas de situation perturbée, met à la disposition des passagers un personnel complémentaire facilement identifiable pour informer et orienter (EPI, Airport Helper, ...).
 - en cas de crise, la coordination est assurée par l'Unité de Coordination Aéroportuaire (UCA).
 - en cas de forte affluence, un contact régulier est assuré entre le Chef d'escale de permanence (CEP) d'Aéroports de Lyon et la Police aux frontières pour coordonner les actions.

Méthode de contrôle

Fiche de présence
« Airport Helper »

Visites mystères
4/an

Retours passagers :
Réclamations
Visites mystères

La satisfaction des clients

Engagement pour le passager

17

« **NOUS** apportons une réponse à toutes vos suggestions et réclamations »

Engagements réciproques

- ✕ **La Police aux frontières**, dispose d'une procédure de traitement des réclamations sérieuses, comportant une clause relative aux délais de réponse :
 - traitement des courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.
 - traitement des courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
- ✕ La Police aux frontières prévient le client et l'oriente vers le partenaire concerné ou à défaut vers le gestionnaire d'aéroport, si la réclamation reçue ne le concerne pas.
- ✕ **Aéroports de Lyon** dispose d'une procédure de traitement des réclamations :
 - traitement des réclamations dans un délai de 72 h ouvrées suite à la réception dans l'entreprise (réponse définitive ou accusé de réception).
 - Si le dossier nécessite des recherches complémentaires, une suite est donnée dans un délai maximum de 20 jours suite à l'envoi de l'accusé de réception, sauf recours juridique.
- ✕ Aéroports de Lyon envoie vers la Police aux frontières les réclamations qui la concerne et informe le client de cette transmission.

Méthode de contrôle

Statistiques
2/an

Engagement pour le passager

18

« NOUS mesurons chaque année votre satisfaction »

Engagements réciproques

✕ Aéroports de Lyon

- réalise continuellement des enquêtes de satisfaction Airport Service Quality (ASQ)) 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
- Formalités transfrontalières et douanes

Un taux de satisfaction est calculé pour chaque thème.

- fait effectuer régulièrement des visites mystères avec l'outil « Visilys » pour contrôler la mise en œuvre et le respect des engagements de services.
- transmet, sur la base du présent référentiel, l'ensemble des résultats et données concernant la Police aux frontières à son référent (État-major Police aux frontières) de manière confidentielle, deux fois par an.

Méthode de contrôle

Baromètre de l'enquête
ASQ
2/an

Résultats Visites
Mystères
2/an

Engagement pour le passager

20

« NOUS mettons en œuvre un plan d'actions issu de l'écoute client »

Engagements réciproques

- × **Aéroports de Lyon** réalise une analyse semestrielle de la satisfaction passagers à partir de l'ensemble des résultats des différents outils d'écoute :
 - enquête de satisfaction,
 - suggestions,
 - réclamations
 - visites mystères

Suite à cette analyse et dans le cadre du projet TOP TEN, **Aéroports de Lyon et la Police aux frontières** se réunissent afin de mettre en place des plans d'actions validés et suivis par les deux parties.

Méthode de contrôle

Réunions, plan d'action, indicateurs
2/an

Engagement pour le passager

21

« NOUS mettons en place un référent »

Engagement réciproque

- ✕ **La Police aux frontières** et **Aéroports de Lyon** nomment chacun un référent qualité :
 - ils sont l'interface entre les deux partenaires sur les engagements de service vis-à-vis des passagers.
 - ils communiquent entre eux les informations nécessaires à porter à la connaissance du passager et du public.
- ✕ Ces référents se réunissent, au minimum deux fois par an, pour échanger l'information et définir en commun des actions correctives, dans le cadre de Comité Local Qualité Aéroport (CLQA) ou réunions dédiées.

Méthode de contrôle

Présence au CLQA
2/an

GLOSSAIRE - LEXIQUE

GLOSSAIRE

UAF Union des Aéroports Français
POLICE AUX Frontières Police Aux Frontières
FRONTIÈRES Direction Qualité et Démarche du Progrès
DQDP

UE Union Européenne
EEE Espace Economique Européen
UCA Unité de Coordination Aéroportuaire

LEXIQUE

Aéroport	Terrain spécialement aménagé pour l'atterrissage, le décollage et les manœuvre 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.
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.
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 que le flux régulier.
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

