



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

aéroports

Question écrite n° 52197

Texte de la question

M. Alain Marsaud appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer sur l'accueil des voyageurs dans nos aéroports. L'accueil dans nos aéroports, tant à l'arrivée qu'au départ, est important pour l'image de notre pays et pour son attractivité, en particulier économique, et cela d'autant plus que le tourisme, d'affaire ou de loisir, est aujourd'hui un secteur en pleine expansion. Le passage à l'immigration et aux contrôles de police est, certes, un parcours obligé pour les voyageurs mais les conditions dans lesquelles il est effectué ne sont en aucun cas satisfaisantes. En effet, le nombre de policiers présents est bien souvent insuffisant, ce qui allonge les files d'attente et provoque d'importantes cohues. Nombreux sont les passagers qui se plaignent d'un accueil trop brutal de la part des policiers, à la différence de celui constaté aux services d'immigration américains. De plus, les personnels privés affectés aux services de fouille sont bien souvent tentés d'abuser de leur pouvoir, rendant cette formalité peu conviviale. Malgré des améliorations sensibles, il lui demande quelles mesures sont prévues afin de concilier au mieux sûreté et accueil mais également quels moyens pourraient être mis en oeuvre afin d'envisager une formation professionnelle à l'accueil, l'organisation et la courtoisie des fonctionnaires de police dans les aéroports.

Texte de la réponse

La qualité de l'accueil dans les aéroports français retient toute l'attention du Gouvernement. Ainsi, Aéroports de Paris, devenue société anonyme depuis le 22 juillet 2005 en application de la loi du 20 avril 2005 relative aux aéroports, est désormais soumise à un cahier des charges prévoyant des obligations de qualité de service. Ces dispositions sont complétées par un contrat de régulation économique conclu entre l'État et l'entreprise le 6 février 2006 qui précise, en particulier, des objectifs précis en la matière sur lesquels l'entreprise s'est engagée. Le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer et le ministre délégué au tourisme ont également conclu en août 2006 une convention avec Aéroports de Paris portant sur le renforcement des actions en faveur de l'accueil des touristes sur les aéroports de Paris - Charles-de-Gaulle et Paris - Orly, points majeurs d'accueil des passagers étrangers. S'agissant des contrôles de sûreté effectués sur les passagers et leurs bagages de cabine, cette activité est réalisée par des sociétés privées en lien contractuel avec les gestionnaires des aéroports. Il appartient à ceux-ci de sensibiliser leurs sous-traitants à la question de la qualité de l'accueil pour les missions qu'ils leur confient, dans le prolongement de la convention conclue avec ADP.

Données clés

Auteur : [M. Alain Marsaud](#)

Circonscription : Haute-Vienne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52197

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 30 novembre 2004, page 9357

Réponse publiée le : 24 octobre 2006, page 11149