ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle

Question écrite n° 122918

Texte de la question

M. François Loncle attire l'attention de M. le ministre auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur la réputation désastreuse de l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle. Le premier aéroport français et la deuxième plate-forme de correspondance européenne est encore une fois fustigé pour ses conditions d'accueil. Après que le site canadien *Sleepingairports* lui ait décerné en 2009 la palme du « pire aéroport du monde », après que le magazine de consommateurs UFC Que Choisir ait classé Roissy à la dernière place des aéroports d'Europe, c'est au tour d'une étude de CNNGo, un site de voyages de la chaîne américaine d'information CNN, de dénoncer les carences de l'aéroport parisien. Ce rapport accablant insiste, en particulier, sur la saleté des sanitaires, les pannes répétées des équipements de sécurité, une restauration médiocre, des services limités, une information déficiente, une signalétique déroutante, un personnel déplaisant, le coût exorbitant des parkings, les délais aux portiques. Il avait déjà, en janvier 2011, alerté le ministre des Transports sur les dysfonctionnements répétés et multiples rencontrés par Aéroports de Paris (ADP), sans obtenir de réponse sérieuse et complète. C'est pourquoi il lui demande de lui préciser les mesures qu'il envisage de prendre pour que cessent, enfin, les déficiences observées à Roissy, pour qu'ADP puisse remplir sa mission de service public, pour que s'améliore l'image internationale de l'aéroport Charles-de-Gaulle et que les voyageurs en retirent « une certaine idée de la France ».

Texte de la réponse

Le ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement (MEDDTL) est attentif à la qualité du service offert aux passagers transitant par les aéroports franciliens et à l'image qu'ils véhiculent. Dans les aéroports, des enquêtes d'opinion régulièrement menées permettent de mesurer la satisfaction des passagers et d'établir des comparaisons entre les terminaux et avec les autres aéroports européens. Ces enquêtes sont réalisées par des cabinets spécialisés et répondent à des critères précis permettant de maximiser la fiabilité statistique des résultats. En revanche, les classements sur internet, comme celui du site de voyages CNN Go, ne présentent pas la rigueur statistique des enquêtes d'opinion menées par les cabinets mandatés à cet effet. En effet, seules répondent les personnes qui en font la démarche volontaire, c'est-à-dire le plus souvent les avis extrêmes et notamment les très insatisfaits. La tranche des « plutôt satisfaits » est fortement sous-représentée. Ainsi, il nn'y a pas de vérification de la représentativité de l'échantillon en termes de profil d'âge, de catégorie socioprofessionnelle ou de nationalité, ni de correction statistique a posteriori. Ces sondages drainent un public ciblé ayant initialement été intéressé par l'objet général du site. Pour cette raison, si les sondages réalisés sur internet sont une source intéressante de compréhension des objets de mécontentement, ils ne sont pas une source exploitable en termes de résultats quantitatifs ou à des fins de comparaison, même si certains classements ont pu marquer l'opinion publique. Aéroports de Paris dispose d'études indépendantes, réalisées par des professionnels. Pour l'année 2010, ces études, menées tous les mois, révèlent que le taux de satisfaction global des passagers était de 85,8 %, en net progrès par rapport à 2007. Une enquête, réalisée au mois de juin 2011 par BVA, société française de sondages, d'opinions et de marketing, classe Paris-Charles-de-

Gaulle en deuxième position parmi les grands aéroports européens, en termes de satisfaction globale, derrière Amsterdam et devant Madrid, Londres-Heathrow et Francfort. Les conclusions des enquêtes, mandatées par aéroports de Paris et menées auprès des passagers, sont utilisées dans le cadre des contrats de régulation économique. En effet, ces derniers déterminent les conditions d'évolution du plafond des tarifs des redevances aéroportuaires, en tenant justement compte, au travers de mécanismes d'incitation financière, de la qualité des services publics rendus par l'exploitant d'aérodrome et en particulier de la propreté. A cet égard, le nouveau contrat de régulation économique d'aéroports de Paris, conclu avec l'Etat pour la période 20 11-2015, comporte des indicateurs de satisfaction des passagers visant directement la propreté des aérogares et celle des blocs sanitaires, l'orientation en correspondance à Paris-Charles-de-Gaulle, ou encore la signalisation et l'information sur les vols. Le niveau de ces indicateurs de qualité de service permet ensuite de déterminer l'ajustement du taux plafond de base d'évolution des tarifs des redevances, ajustement pouvant atteindre 1 %, sachant que l'augmentation moyenne annuelle de ce taux plafond de base est de 1,38 % hors inflation. Ce mode de régulation conduit les exploitants à mettre en place les mesures nécessaires dans un objectif d'amélioration de la qualité. Enfin, le programme d'investissement de ce nouveau contrat de régulation économique est principalement orienté vers des opérations visant l'amélioration de la qualité des services offerts et l'optimisation des installations existantes. Il prévoit notamment, pour 2012, la réalisation d'un bâtiment de jonction entre les terminaux 2A et 2C de Paris-Charles-de-Gaulle et l'ouverture du satellite 4 du terminal 2, offrant une grande diversité de commerces et de services. Une enveloppe budgétaire de 132 millions d'euros est plus spécifiquement dédiée à la qualité de service pour des améliorations concrètes au niveau des terminaux.

Données clés

Auteur : M. François Loncle
Circonscription : Eure (4e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 122918
Rubrique : Transports aériens
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 22 novembre 2011, page 12192
Réponse publiée le : 14 février 2012, page 1415