



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle

Question écrite n° 28788

Texte de la question

M. Daniel Goldberg attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la qualité de l'accueil et des services proposés par les grands aéroports français et notamment Roissy. Selon une enquête de satisfaction internationale américaine réalisée en 2004 et citée dans un récent rapport de la Cour des comptes, Roissy est classé 68ème sur 74. Étant donné que l'aéroport est une des premières visions de la France pour de nombreux touristes et hommes d'affaires étrangers, ces résultats sont préjudiciables à l'économie française, et constitue un phénomène préoccupant pour la Seine Saint-Denis, dont la zone aéroportuaire est une des principales zones d'activité. Aussi, alors que l'État est le principal actionnaire d'Aéroports de Paris, il souhaiterait savoir quelles mesures il envisage de mettre en place pour améliorer la qualité de l'accueil et des services aux voyageurs à l'aéroport de Roissy.

Texte de la réponse

L'important programme d'investissements d'Aéroports de Paris pour la période 2006-2010 de l'aéroport de Roissy, comprenant la réouverture de la salle d'embarquement de CDG 2E et la mise en service du satellite S3, contribue fortement à améliorer la qualité de service en augmentant l'espace disponible pour les passagers. Plusieurs instruments permettent, par ailleurs, d'inciter Aéroports de Paris au développement d'une politique de qualité de service. La loi du 20 avril 2005 et le cahier des charges applicable à l'entreprise comportent des obligations d'ordre général en la matière. Le contrat de régulation économique, signé entre Aéroports de Paris et l'État le 6 février 2006, comporte une batterie d'indicateurs de qualité de service permettant, en fonction de l'atteinte d'objectifs prédéfinis, d'ajuster au moyen d'un système de bonus/malus le plafond tarifaire des redevances aéronautiques de l'entreprise. Le premier contrat de régulation économique a opté sans ambiguïté pour une logique de régulation strictement liée à l'activité d'Aéroports de Paris, ce qui était nécessaire compte tenu de l'impact des indicateurs de qualité de service sur le niveau de redevances. Rien ne s'oppose toutefois à ce que des accords soient, en parallèle de ce contrat, conclus entre Aéroports de Paris et les autres intervenants de la plate-forme, qu'il s'agisse d'administrations, comme, à titre d'exemple, la direction de la police aux frontières, ou de prestataires extérieurs tels que ceux intervenant dans le domaine de la sûreté. S'agissant, par exemple, de l'indicateur relatif à la réalisation de postes de stationnement d'aéronefs au contact, les délais de livraison du satellite S3 à l'aéroport de Roissy ont ainsi conduit à une pénalité sur les tarifs de redevances dès 2008. Il convient de noter que cette politique d'incitation a conduit à l'amélioration sensible du niveau global de la qualité de service d'Aéroports de Paris depuis 2004, comme en témoigne l'évolution des résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des passagers ou la fluidité accrue au niveau des contrôles de sûreté, alors même que de nouvelles restrictions portant sur les produits liquides ont été instaurées en novembre 2006. Loin d'être préoccupante, la situation d'Aéroports de Paris est donc plutôt bonne, comme le prouve la récente progression de l'aéroport de Roissy au sixième rang mondial en termes de nombre de passagers et au second pour l'activité internationale.

Données clés

Auteur : [M. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28788

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 29 juillet 2008, page 6519

Réponse publiée le : 21 octobre 2008, page 9089