



**AÉROPORTS DE PARIS**

*Le monde entier est notre invité*

Paris, le 17 mai 2013

## **Aéroports de Paris présente son nouveau dispositif d'accueil pour les passagers**

**L'accueil est essentiel et conditionne la qualité du parcours des passagers des aéroports parisiens. Etre bien accueilli permet à un passager de ne pas être anxieux et de garder un souvenir agréable de son expérience à l'aéroport. Responsabilité, visibilité, volontariat et nouveaux services témoignent de la nouvelle politique d'accueil des passagers dans les aéroports parisiens, dévoilée aujourd'hui par Augustin de Romanet, Président-directeur général d'Aéroports de Paris.**

*"Le cheminement dans nos terminaux doit être, pour nos passagers, le plus simple possible et l'atmosphère générale rassurante. Ils ne doivent à aucun moment ressentir de rupture dans l'accueil et savoir qu'à tout moment, ils peuvent recevoir assistance. Pour cela, Aéroports de Paris prend la responsabilité de fédérer la communauté aéroportuaire pour assurer aux voyageurs le meilleur service, le meilleur accueil. Pour ensemble, faire préférer l'avion à Paris",* souligne Augustin de Romanet, Président-directeur général d'Aéroports de Paris.

### **L'accueil dans les terminaux**

- Une harmonisation des tenues pour un accueil sans rupture tout au long du parcours
  - o Partenaires et sous-traitants d'Aéroports de Paris vont tous porter un signe d'appartenance commun.
- Des salariés plus visibles
  - o Port d'un vêtement coloré "Puis-je vous aider ?", "May I help you?" lors des grands départs
- Une nouvelle communauté de volontaires : les *Airport Helper*<sup>1</sup>
  - o Une première à l'aéroport Paris-Orly : déjà près de 250 volontaires engagés !

### **De nouveaux services pour déstresser les passagers**

- De la tête aux pieds
  - o Un nouveau service de coiffure express,
  - o Des lustreurs de chaussures
- Un parcours simplifié et fluide
  - o Enregistrer ses bagages automatiquement, en quelques secondes, grâce aux déposes bagages automatiques
  - o Un accès dédié aux familles lors du passage des contrôles de sûreté
  - o Passer la frontière rapidement, en toute autonomie grâce à PARAFE
- Un accès routier plus fluide à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

### **L'accueil des passagers étrangers en zone réservée**

- Mieux les connaître pour mieux les accueillir grâce à l'Université du Service
- Création et ouverture d'ici fin 2015 à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle d'un hôtel de 80 chambres et d'un espace de loisirs en zone réservée pour les passagers en correspondance.

---

**Contact presse :** Christine d'Argentré + 33 1 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs :** Vincent Bouchery + 33 1 43 35 70 58 – [invest@adp.fr](mailto:invest@adp.fr)

Aéroports de Paris construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. En 2012, Aéroports de Paris a accueilli près de 89 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, 2,3 millions de tonnes de fret et de courrier, et 40 millions de passagers au travers d'aéroports gérés à l'étranger. Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le Groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. En 2012, le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 2 640 millions d'euros et le résultat net à 341 millions d'euros. Siège social : 291, boulevard Raspail, 75014 PARIS. Société anonyme au capital de 296 881 806 euros. 552 016 628 RCS Paris.

---

<sup>1</sup> *Airport Helper*<sup>®</sup> a été conçu et développé par Aéroports de Lyon