



AÉROPORTS DE PARIS

Le monde entier est notre invité

Paris, le 30 octobre 2013

Les *Airport Helper se mobilisent dans les aéroports parisiens** **Un réseau de volontaires pour mieux accueillir les passagers**

Après l'aéroport Paris-Orly, Aéroports de Paris a pris l'initiative de lancer en octobre, à Paris-Charles de Gaulle, ce dispositif pour mieux accueillir les passagers. Concept créé par Aéroports de Lyon à partir de 2007, les *Airport Helper* sont des volontaires, professionnels de l'aéroport, qui se mettent au service des clients. Leur engagement, en plus de leur tâche quotidienne, est d'aller au-devant des passagers pour les aider, les guider ou les renseigner. Chaque *Airport Helper* est reconnaissable à son badge "Happy to Help you"***.

Qui sont les Airport Helper ?

Les *Airport Helper* sont des salariés des différentes entreprises qui travaillent sur les sites de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Ils sont tous volontaires et s'engagent, en plus de leur métier et de leurs missions quotidiennes, à s'impliquer dans un accueil bienveillant et de qualité afin d'apporter de la sérénité aux passagers et leurs attendants.

L'opération a déjà été testée avec succès à l'aéroport Paris-Orly, fin 2012. Plus de 500 volontaires, salariés de 15 entreprises partenaires se sont portés candidats (compagnies aériennes, entreprises de sûreté, commerces, etc.). A ce jour, à Paris-Charles de Gaulle, 50 volontaires sont déjà enregistrés et arborent leur nouveau badge "Happy to help you".

En 2014, plus d'un millier de ces ambassadeurs sont attendus dans les deux aéroports parisiens.

"Nous sommes heureux de fédérer tous les professionnels de nos aéroports dans cette démarche d'accueil. Pour nos clients, savoir qu'ils peuvent compter à tout moment de leur parcours sur une assistance est important. Je tiens à saluer l'ensemble des personnels d'Aéroports de Paris et des entreprises partenaires pour leur mobilisation", souligne Augustin de Romanet, Président-directeur général.

Un engagement pour faciliter la vie des passagers

- Etre volontaire
- Suivre une session de sensibilisation aux besoins des passagers. Le volontaire reçoit alors un badge précisant "**Happy to help you**".
- Connaître le parcours du passager pour pouvoir délivrer des renseignements efficaces et pertinents.





AÉROPORTS DE PARIS

Le monde entier est notre invité

Communiqué de presse

Les Airport Helper témoignent :

Jessica Latorre, responsable qualité de Sécuritas et Airport Helper depuis le lancement du dispositif Paris-Orly : *"Je suis de nature serviable et j'aime être à l'écoute des gens. Très spontanément je vais toujours au-devant des passagers lorsqu'ils semblent chercher un renseignement. Cela me semblait donc être une bonne idée de porter un badge afin de me signaler comme quelqu'un qui peut aider. Je connais très bien l'aéroport c'est primordial, mais mon avantage ? Je parle l'anglais et couramment l'espagnol ce qui est un atout à Orly Ouest !"*

Marie Baudemont, en charge du déploiement des Airport Helper à Paris-Charles de Gaulle : *"Je suis fière de participer au lancement des Airport Helper de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Pour nous, il s'agit de relever un beau challenge pour obtenir la même mobilisation qu'à Paris-Orly ! Nous constatons déjà tous les jours que de nombreux salariés vont spontanément au contact des passagers pour les aider. Partager avec les clients un sourire, une expérience et de la gentillesse est une vraie satisfaction pour beaucoup d'entre eux. Je suis convaincue qu'ils seront tout aussi nombreux à adhérer à cette initiative qui met en avant leur sens de l'accueil."*

* *Airport Helper. Puis-je vous aider ? est une marque déposée par Aéroports de Lyon.*

** *"Happy to help you" est une marque déposée par Aéroports de Paris*

www.aeroportsdeparis.fr

Contact presse : Christine d'Argentré + 33 1 43 35 70 70 - **Relations Investisseurs :** Vincent Bouchery + 33 1 43 35 70 58 – 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 2011, Aéroports de Paris a accueilli 88 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, près de 2,5 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 2011, le chiffre d'affaires du Groupe s'est élevé à 2 502 millions d'euros et le résultat net à 348 millions d'euros.

Siège social : 291, boulevard Raspail, 75014 PARIS. Société anonyme au capital de 296 881 806 euros. 552 016 628 RCS Paris.