

Un après-midi dans les couloirs de l'air

L'aéroport de Roissy Charles De Gaulle est le premier aéroport européen et le troisième mondial. Ses quatre pistes ainsi que ses plus de 60 millions de passagers, toutes compagnies confondues et les flux commerciaux comme le fret (biens matériels, courrier), font de CDG un aéroport polyvalent.



(Départ immédiat) Lorena Lopez

Comment peut-on gérer le flux quotidien de voyageurs ?

Le Groupe Air France qui, avec KLM forme la team SKY, ainsi que dix-neuf autres

compagnies partenaires (Korean Air, Delta...), voit passer dans ses locaux 120 000 personnes par an ainsi que 100 000 bagages.

Une logistique très importante et réglée est mise en place pour gérer tous ces flux. Le système à l'oeuvre s'appelle un HUB : plateforme de correspondance aéroportuaire. Ce dernier permet aux passagers de changer rapidement et facilement de vol.

Trois grands HUB sont présents en Europe (Air France, Star Alliance et British Air).

Une augmentation continue de vols, passant de 1086 vols à l'ouverture de l'aéroport en 1974, à plus de 25 000 vols par an en 2019 a obligé l'aéroport à améliorer ses services. A l'aéroport de Roissy, il existe sept plages horaires tout au long de la journée qui permettent aux passagers d'effectuer des correspondances dans un délai d'attente moindre et le plus sereinement possible.

54% des vols sont des correspondances. Ces vagues sont rythmées par des arrivées et des départs. Environ 450 départs et/ou arrivées gérés dans une journée sont des longs courriers. On observe que 75% des vols s'effectuent lors des quatre premières vagues de la journée. De même 30 avions arrivent sur la tranche horaire 5h-6h30 et repartent entre 7h-8h. L'aéroport dessert plus de 300 destinations dans le monde.

Cette logistique demande un contrôle considérable. Les différentes équipes veillent à ce que tout se passe dans les meilleurs délais.

Une correspondance loupée représente une perte de 500€ par personne. Ce qui oblige les équipes à se mobiliser dans une parfaite harmonie.

Le HUB se décompose en un centre de contrôle de HUB où travaillent 550 personnes. 1500 hommes de piste veillent au bon déroulement de l'embarquement : débarquement et demi-tour de chaque avion (entre 45 minutes pour les plus petits avions et 2h30 pour les plus grands). Cette organisation a lieu lors des différentes étapes à l'embarquement ainsi que lors de l'arrivée à l'aéroport jusqu'au décollage de l'avion.

Une modernisation



(Salon réservés au Sky priority) Lorena Lopez

Avec l'ère du numérique, les nouvelles technologies font partie de notre quotidien et cela est aussi vrai dans un aéroport. Il est nécessaire d'être le plus rapide et le plus efficace possible pour gérer ce flux quotidien. Plusieurs bornes ont été installées (300 bornes d'enregistrement)

dans tout l'aéroport pour faire gagner du temps aux passagers lors des enregistrements. Les équipes sont munies de tablettes (13 000 Ipads) pour accélérer le processus. En plus de ces bornes dédiées à l'enregistrement, d'autres sont réservées aux bagages. Sur les 70 bornes présentes, seules 58 sont automatiques dans le terminal 2. Les passages obligatoires de sûreté se divisent en deux parties : les produits chimiques sur les mains (sûreté) pour éviter les interventions illicites préméditées, puis prévenir les événements accidentels (sécurité). Ces tests ne sont à passer qu'une fois lors d'une correspondance dans l'espace Schengen mais à réitérer en dehors de ce dernier. Chaque zone a une unité précise comme l'enregistrement et l'embarquement et elles ne se situent pas aux mêmes endroits. Les dernières innovations mises en place ont nécessité plusieurs années d'élaboration. Le groupe de Paris Aéroport a permis dernièrement un changement important. Celui de la signalisation, rôle très important au sein d'un aéroport. L'embarquement se termine 20 minutes avant le départ d'un vol pour palier aux retards de certains voyageurs. Ce qui conduit au déchargement des bagages du passager. Chaque étape est chronométrée et le voyageur est informé des différentes étapes par des codes couleurs (vert 1H40 avant l'embarquement et orange 30 min avant). Une navette est également disponible pour relier chaque hall, comme la navette LISA qui relie les halls K, L, M du terminal 2E. Elle fait le lien entre ces trois halls en 3 minutes, le gain de temps et la rapidité sont des points importants dans un HUB. Lors de ce parcours, afin de rendre le voyage plus agréable des options de HUB sont proposées (tel que le surclassement). Ce dernier rapporte entre 80 000 et 90 000 € par jour. Une diversité importante de voyageurs est présente au

sein de l'aéroport. Différentes prestations sont disponibles : environ 20% de la clientèle voyage en business classe (les sky priority) et l'autre partie sont des clients nommés loisirs. Le prix d'un billet peut varier entre 50€ et 11 000€. Les services sont donc différents. Des salons sont mis à disposition pour les clients sky priority et d'autres pour le reste de la clientèle afin de les faire patienter entre les correspondances. Dans ces salons, différentes prestations variées sont proposées telles que : des soins du visage ou du corps de 15 minutes, des douches, des esthéticiennes ou même un endroit pour les plus jeunes avec des consoles de jeux (le groupe Air France possède un partenariat avec Playstation). Une exclusivité est même offerte depuis

peu : deux saunas sont disponibles à CDG. L'attente entre les correspondances s'étale de 45 minutes à 2 heures, de ce fait tout est pensé pour que les voyageurs perdent le moins de temps possible. Ce n'est pas tout, dans chaque HUB, des activités sont proposées pour rendre le voyage le plus agréable possible, par exemple un musée se situe au terminal 2EM de CDG tout comme à l'aéroport de Incheon à Séoul.

Un nouveau terminal Roissy Charles De Gaulle 4 sera bientôt construit et plus de 40 000 postes seront à pourvoir en plus des 90 000 déjà présents. Tous les secteurs seront concernés : de la vente à la surveillance en passant par la gestion.

Lorena Lopez