



# passager

## aérien

N° 21 / 3<sup>e</sup> trimestre 2003



Aéroports de Paris rend un dernier hommage au Concorde et lui consacre une exposition du 2 au 27 juin à la Maison de l'environnement de l'aéroport d'Orly.



## Concorde

# Un oiseau de légende

Air France a annoncé **l'arrêt d'exploitation du Concorde.**

Le dernier vol du supersonique a eu lieu le 31 mai dernier.

Désormais, l'oiseau de rêve peut entrer dans la légende de l'aéronautique.

**A**nnoncé le 10 avril dernier, l'arrêt de l'exploitation du Concorde a provoqué une forte émotion dans le grand public. À Paris comme à Londres, Air France et British Airways, seules compagnies aériennes exploitantes du supersonique, ont été assaillies d'appels et de courriers. « Concorde-mania » ? L'expression n'est pas trop forte.

À l'aéroport de Heathrow, des familles entières sont devenues des habituées du départ quotidien du vol de 18 h 30, qui atteint en 3 heures et 45 minutes l'Amérique pour la coquette somme de 8 726 euros. Outre-Manche, les vols supersoniques s'arrêteront le 31 octobre prochain.

À Paris, où le dernier vol a eu lieu le 31 mai, des dizaines d'amoureux du légendaire supersonique ont afflué chaque matin pendant des mois, près d'un hangar de l'aéroport de Roissy - Charles-de-Gaulle, pour apercevoir et photographier ses derniers vols pour New York.

### LES COLLECTIONNEURS À L'AFFÛT

La société Air Loisirs Services a même proposé un baptême de 1 h 40 à 2 200 km/h au-dessus de l'Atlantique, pour la modique somme de 1 500 euros : les réservations se sont multipliées ! Certains se sont constitués en association, comme les « Concorde-lovers », pour suivre au jour le jour la fin de

leur oiseau de rêve. Sur le site Internet *concorde-jet.com* sont proposés cassettes vidéo, livres, cartes postales, timbres ou encore maquettes. De ce côté-ci de la Manche, quatre des cinq exemplaires de Concorde que possède Air France rejoindront des musées aux États-Unis, en Allemagne et en France, tandis que le cinquième sera exposé sur le site de l'aéroport parisien de Roissy - Charles-de-Gaulle.

Côté anglais, des amateurs se sont proposés pour acquérir, ni plus ni moins, l'un des appareils de la compagnie, et sept propositions seraient considérées comme « sérieuses » par British Airways.

D'autres offres, plus prosaïques, ont même été émises pour les sièges, les couverts et les toilettes. Des musées et des institutions seraient également concernés. Et si l'on veut encore, ici ou là, croire au miracle d'une renaissance, Concorde est déjà entré, lui, dans sa légende. ■

### Le CNCA succède au Comuta

Le Comité des usagers du transport aérien change de nom et s'appellera désormais le **Conseil national des clients aériens (CNCA)**. Cette modification, souhaitée par Dominique Bussereau, secrétaire d'État aux Transports et à la Mer, a été effectuée pour marquer concrètement l'implication de cet organe de conseil ministériel en faveur des clients du transport aérien. La composition du CNCA reste identique à celle de l'ex-Comuta : le Conseil comprend vingt-quatre membres représentant notamment les passagers et les professionnels du transport aérien. Comme son prédécesseur, le CNCA étudie la qualité des services offerts aux passagers.

page 2

ROISSY 2E

Un terminal « phare » pour les passagers





Découvrir

Roissy 2 E

# Un terminal « phare » pour les passagers

La nouvelle plate-forme de correspondance de Roissy - Charles-de-Gaulle est placée sous le signe de l'accueil et des services. Le passager jugera.

**A**vec l'ouverture du terminal 2 E, le 25 juin 2003, l'aéroport de Roissy - Charles-de-Gaulle pourra accueillir 53 millions de passagers chaque année. C'est un chantier gigantesque qui s'achève, puisqu'il a réuni autour de l'architecte Paul Andreu quelque 150 collaborateurs d'Aéroports de Paris et 3 000 ouvriers pendant quarante-deux mois. Une véritable prouesse architecturale pour un résultat impressionnant. Le bâtiment principal, long de 450 m, est relié par un « isthme » à une jetée parallèle de 650 m dotée de 26 passerelles permettant le stationnement simultané de 17 avions. D'énormes coques de béton ajourées constituent la base de la construction et s'intègrent harmonieusement au reste de l'aéroport grâce à l'utilisation

de nouveaux matériaux. L'immense plafond, par exemple, est constitué de bois de peuplier et d'ayouz. Il est suspendu à de fines lattes aux fixations invisibles, entouré par une enveloppe vitrée d'une surface de 30 000 m<sup>2</sup>. L'ensemble, spacieux et chaleureux, baigne ainsi dans une lumière douce et confère aux passagers, même dans un espace immense, une impression de convivialité. L'immensité du bâtiment ne nuit pas non plus à l'organisation du terminal. Tout est mis en place pour orienter le flux des voyageurs et faciliter leurs déplacements.

Le passager en partance ou à l'arrivée peut se repérer grâce à une nouvelle signalisation en cinq langues offrant une grande part aux pictogrammes, mais aussi grâce à un tout nouveau système d'information

dynamique. En effet, d'immenses écrans vidéo à cristaux liquides accompagnent le passager tout au long de son parcours dans l'aéroport et agrémentent son cheminement grâce à une information complète : actualités, prévisions météorologiques, offres commerciales, événements nationaux.

## L'ACCÈS AU WEB DANS TOUTE L'AÉROGARE

Une attention particulière a été portée à l'accessibilité de toutes les zones de l'aérogare pour les personnes handicapées : plans en braille, parcours sonores et lumineux, plans inclinés, portes automatiques à ralentissement.

Enfin, un ensemble de services divers est mis à la disposition des voyageurs. Des bornes Wi-Fi permettent aux passagers d'accéder à Internet dans tout l'aéroport (consultation des mails, téléchargement de films, de musiques et de jeux vidéo, accès au web), en se procurant des cartes dans les points de vente prévus à cet effet, et en accès libre pour toutes les informations offertes par le site Aéroports de Paris. Dernier atout de cette plate-forme, son accessibilité. Accueillir 10 millions de passagers par an est, en effet, un pari exigeant et la multiplication des services ne suffit pas à rendre un terminal fonctionnel. Accessible non seulement par l'auto-



## SÉCURITÉ : L'ATOUT MAÎTRE

Le nouveau système de suivi et de contrôle des bagages, totalement opérationnel à l'automne 2004, offre un niveau de sûreté optimal : guidage automatique, localisation en temps réel, analyse du contenu (scanners et tomographes), rapprochement et cohérence entre le bagage et le passager. Il assure ainsi l'inspection et le filtrage de 100 % des bagages de soute. Séparation absolue entre les passagers à l'arrivée et au départ, portiques, caissons d'analyse à rayons X et détecteurs de

traces d'explosifs sont complétés par la gestion automatisée des portes de sûreté. Un poste de contrôle unique et centralisé coordonne tous les dispositifs de sûreté. Enfin, le contrôle d'accès systématique des personnels est assuré avec identification de leurs badges par lecteurs. Ces mesures, fastidieuses mais nécessaires, ne dépendent pas d'ADP mais des services de sûreté. Elles sont appliquées de la même manière – et sans poser de problème – dans tous les aéroports français.

## Courrier



### ► MANIFESTEZ-VOUS !

**Que faire en cas d'affluence aux comptoirs d'enregistrement à l'aéroport, lorsque l'on a pris place dans la file d'attente avant l'heure limite d'enregistrement, mais que l'on craint d'atteindre le guichet après ?**

M<sup>me</sup> J. de Château-Thierry

#### **Passager aérien :**

**Un passager qui se présente au comptoir après l'heure limite d'enregistrement peut, en effet, se voir refuser l'embarquement et perdre le bénéfice de sa réservation sans possibilité de recours auprès de la compagnie. Lorsque le tarif acquitté comporte des restrictions (impossibilité de modifier la réservation ou de se faire rembourser en cas de non-utilisation), le passager devra acheter un nouveau billet.**

**En cas d'affluence devant les comptoirs d'enregistrement et si l'heure limite est proche, les personnels chargés de l'enregistrement lancent généralement un appel aux passagers du vol concerné pour qu'ils se manifestent, afin que la compagnie aérienne puisse connaître le nombre exact de passagers restant à enregistrer. Si ce n'était pas le cas, manifestez-vous auprès du personnel chargé de l'enregistrement et signalez-lui votre présence, en indiquant que vous entrez dans la file d'attente, mais que vous êtes arrivé avant l'heure limite d'enregistrement.**



ADP - DEPLB ET DEMAR

1. (corps central) : zone d'enregistrement des passagers.
2. (isthme) : passage des filtres de police (frontière) et des postes d'inspection filtrage (sûreté).
3. (isthme) : zone commerciale sous douane.
4. (jetée) : salle d'embarquement pour les passagers.
5. (corps central) : zone d'arrivée.

route A1, mais aussi, et c'est une nouveauté, par l'Est grâce à un accès routier direct fin 2003, le terminal 2E, qui regroupe le trafic international d'Air France et des autres compagnies de l'alliance SkyTeam (Aeromexico, Alitalia, Delta Airlines, CSA et Korean Air) comprend un parking de 3 000 places et se trouve également à proximité immédiate de la gare TGV/RER.

### CORRESPONDANCES FACILITÉES

Des aménagements qui permettent de désengorger l'aéroport et ses accès et de faciliter les correspondances grâce aux liaisons entre le terminal 2E et les autres. La plate-forme de Roissy 2 offre ainsi 16 000 correspondances aux voyageurs, faisant de l'aéroport parisien la première plate-forme de correspondance en Europe. Sur les 156 banques d'enregistrement prévues, 52 sont déjà ouvertes. Invisible pour les passagers, une véritable cathédrale de douze mètres de haut dotée d'un système entièrement automatisé et relié au terminal F permet l'acheminement et la sécurisation des bagages avec le maximum d'efficacité.

Enfin, près d'un tiers du terminal 2E est dédié aux activités commerciales pour le public. À travers 51 services et points de vente, 16 activités différentes sont représentées pour refléter fidèlement « l'esprit

de Paris » : 21 boutiques dont 20 en zone sous douane, regroupées sous l'enseigne commune des Boutiques Aéroports de Paris, 10 points de service (change, distributeurs de billets, Photomaton, location de véhicules), avec une large gamme de produits et des enseignes prestigieuses. Et pas moins de 4 600 m<sup>2</sup> de salons privatifs viendront s'ajouter, à terme, à ce terminal. Pour concevoir l'ensemble des installations du nouveau terminal, Paul Andreu et ses équipes se sont appuyés sur des consultations internes et externes, auprès de ses futurs utilisateurs que sont les transporteurs, les commerçants ou encore les agents de sûreté.

Quant aux passagers, ils ont été écoutés à travers les enquêtes de satisfaction qu'Aéroports de Paris mène auprès d'eux régulièrement. Mais seuls la pratique et le jugement des passagers décideront. ■



## Retards

% de vols retardés de plus de 15 minutes \*

**25,4 %** **26,1 %**

1<sup>er</sup> trimestre 2002

1<sup>er</sup> trimestre 2003

\* Au départ des 14 premiers aéroports français de métropole, toutes compagnies confondues.



# Mécanicien avion : un ange gardien !



Le mécanicien avion vérifie, inspecte, scrute la moindre anomalie sur un moteur.

**Q**uand on lui demande pourquoi il a choisi d'être mécanicien avion, Raphaël Rupert évoque son grand-père et son père, tous deux techniciens dans l'armée de l'air, mais aussi le célèbre feuilleton des *Têtes brûlées*. Passionné de mécanique, il possède, à 30 ans à peine, de solides qualifications et plusieurs années d'expérience, nécessaires pour intervenir aujourd'hui sur les bijoux de technologie qui équipent les avions. Depuis trois ans, il travaille pour Rolls-Royce, la firme anglaise qui équipe les Airbus de l'Aérospatiale à Toulouse. Son métier consiste à inspecter les moteurs, à assurer les mises à jour et bien sûr, à intervenir sur tous types de pannes susceptibles d'arriver. « Pour faire ce métier, dit-il, il faut être très ouvert et beau-

*coup communiquer avec les autres. D'ailleurs, nous n'avons pas le droit d'intervenir seuls. »* Fuites, ingestions de gros oiseaux, pierres aspirées par les réacteurs sont le lot quasi-quotidien d'un mécanicien avion. Habitué à travailler dans l'urgence, à la demande d'un client ou lorsqu'une avarie sérieuse se présente, il doit être solide physiquement et moralement. « *Intervenir sur un moteur en route demande de la précision, car le danger est réel* », explique Raphaël Rupert. Parfois, l'insolite est au rendez-vous : « *Un jour, on a trouvé un rétroviseur de camion dans une aile* ». Autant de situations diverses face auxquelles le mécanicien avion doit savoir intervenir et qui en font la meilleure garantie des passagers. ■



## À bord

# Objectif sûreté

**L**e verrouillage des cockpits sera généralisé à partir du 1<sup>er</sup> novembre 2003. Une mesure emblématique dans le processus de sécurisation mis en place par l'industrie aéronautique depuis deux ans. La protection des cockpits a été l'un des éléments majeurs dans le renforcement de la sûreté de l'aviation civile. Dès novembre 2001, les autorités américaines ont imposé aux compagnies aériennes américaines l'installation des portes renforcées d'accès au cockpit. Cette mesure a été étendue en août 2002 à tous les avions quittant ou rejoignant les États-Unis.

À partir du 9 avril 2003, des dispositifs plus complexes ont été mis en place avec des commandes d'ouverture de porte depuis le siège des pilotes, et éventuellement un système de caméras assurant un lien visuel avec la cabine. Cette mesure coûteuse – environ 20 000 euros par avion – sera généralisée dans le monde entier dès le 1<sup>er</sup> novembre 2003 pour tous les avions de plus de 60 passagers, conformément aux normes de l'OACI.

Pour parvenir à un tel résultat, il a fallu remédier à de nombreux problèmes techniques comme de s'assurer que ces portes ne risquent pas de se bloquer en cas

de dépressurisation, que les pilotes ne restent pas enfermés en cas d'atterrissage forcé, ou que les matériaux utilisés puissent résister à différentes tentatives d'ouverture par la force ou armes de poing. Sans oublier la formation des personnels navigants. Avec un autre objectif prioritaire : renforcer la communication entre les pilotes et le personnel commercial afin de maintenir un travail en équipage efficace et d'assurer une coordination étroite pour préserver la sécurité des passagers. ■



Le 1<sup>er</sup> novembre prochain, tous les cockpits des avions de plus de 60 passagers seront sécurisés.

## En direct des aéroports



### LIAISON À DÉBATTRE

Le projet CDG Express, concernant la liaison ferroviaire entre Paris-Gare de l'Est et l'aéroport Charles-de-Gaulle, sera soumis au public par la Commission nationale du débat public (CNDP) fin septembre 2003.

Les personnes intéressées – c'est-à-dire, au premier chef, les clients aériens et tous les lecteurs de *Passager aérien* – peuvent se prononcer sur cette nouvelle ligne qui relierait Paris à Roissy-CDG en 15 minutes. Le dossier d'information sur le projet sera accessible à partir de mi-juin sur le site [www.debatpublic-cdgexpress.org](http://www.debatpublic-cdgexpress.org) ou auprès de la CNDP, 32, rue d'Hauteville, 75010 Paris. Exprimez-vous !