

CÔTÉ PISTES

La sécurité et la sûreté

■ Gendarmerie des Transports Aériens (GTA)

Les opérations d'assistance en escale autour de l'avion

■ Compagnie aérienne ou son prestataire

Chargement des bagages, approvisionnement en kérosène, plateaux-repas (catering), déplacement de l'avion ...

Les contrôles inopinés pour vérifier les normes de sécurité des avions

■ DGAC

Les pompiers

■ Aéroports de Paris

Service de Sauvetage et de Lutte contre les Incendies d'Aéronefs - SSLIA

La tour de contrôles

■ DGAC

La Direction générale de l'aviation civile supervise les déplacements au sol des avions et gère les autorisations de décollage et d'atterrissage

EN CAS DE NEIGE

Dégivrage des avions

- A Paris-CDG : Aéroports de Paris
- A Paris-Orly : compagnie aérienne ou son prestataire

Déneigement des pistes et voies de circulation

■ Aéroports de Paris

Déneigement des aires de stationnement avion

- Si l'aire est inoccupée : Aéroports de Paris
- Si un avion est stationné : compagnie aérienne ou son prestataire

Régulation du trafic et adaptation du programme de vols

■ DGAC

Entretien des pistes, des feux de balisage, des espaces verts, effarouchement des oiseaux

■ Aéroports de Paris

PARCOURS DU PASSAGER AU DÉPART

Embarquement dans l'avion

■ Compagnie aérienne ou son prestataire : Mise en place de la passerelle vers l'avion ou trajet en bus, appel des passagers...

Les contrôles de sûreté des passagers et des bagages cabine

■ Prestataires de sûreté agréés et contrôlés par l'Etat
Leur choix et leur gestion est une mission de service public déléguée à Aéroports de Paris

Chargement des bagages (bagagistes)

■ Prestataire de la compagnie aérienne

Les contrôles de sûreté des bagages en soute

■ Prestataires de sûreté agréés et contrôlés par l'Etat
Leur choix et leur gestion est une mission de service public déléguée à Aéroports de Paris

Enregistrement des passagers et des bagages en soute

■ Compagnie aérienne ou son prestataire : personnels aux comptoirs d'enregistrement
■ Aéroports de Paris : mise à disposition des installations (comptoirs et bornes d'enregistrement, tapis bagages...)

3 LES CONTRÔLES

Le contrôle automatisé aux frontières (Parafe)

■ Un service proposé par l'Etat, en collaboration avec la DPAF et Aéroports de Paris

Les contrôles d'identité aux frontières pour les vols internationaux

■ Police aux Frontières (PAF)

Propreté dans l'aérogare

■ Entreprises spécialisées choisies et contrôlées par Aéroports de Paris

4 EN SALLE D'EMBARQUEMENT

L'information des passagers

■ Compagnie aérienne : fournit les informations affichées et les met à jour
■ Aéroports de Paris : met à disposition ces informations sur les écrans d'affichage
■ Comptoirs d'informations : Aéroports de Paris, compagnies aériennes, tour opérateurs...

Personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR)

■ Aéroports de Paris : accueil aux comptoirs d'informations
■ Prestataires choisis par Aéroport de Paris : accompagnement du passager tout au long de son parcours

Le service médical

■ Aéroports de Paris

Restauration, boutiques et services

■ Aéroports de Paris sélectionne les partenaires qui proposent ces services

L'aumônerie Le service des objets trouvés

■ Aéroports de Paris

2 LA ZONE PUBLIQUE DE L'AÉROPORT

Restauration, boutiques et services

■ Aéroports de Paris sélectionne les partenaires qui proposent ces services

Sécurité autour et dans l'aérogare

■ Police aux Frontières (PAF)

1 L'ARRIVÉE À L'AÉROPORT

■ En voiture : Aéroports de Paris gère les parkings et aménage les voies d'accès aux terminaux

■ En transports en commun : RER (RATP et SNCF), TGV (SNCF), OrlyVal (RATP), CDGVal (Aéroports de Paris), Bus et navettes (RATP, Air France ou navettes des hôtels...)

■ En taxi

PARCOURS DU PASSAGER À L'ARRIVÉE

1 DÉBARQUEMENT DE L'AVION

■ Compagnie aérienne ou son prestataire : Mise en place de la passerelle vers l'avion ou trajet en bus...

2 LE CONTRÔLE D'IDENTITÉ AUX FRONTIÈRES POUR LES VOLS INTERNATIONAUX

■ Police aux Frontières (PAF)

Le contrôle automatisé aux frontières (Parafe)

■ Un service proposé par l'Etat, en collaboration avec la DPAF et Aéroports de Paris

Accompagnement des Personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR)

■ Prestataires choisis par Aéroports de Paris

3 LA LIVRAISON DES BAGAGES

■ Compagnie aérienne ou son prestataire : déchargement des bagages
■ Aéroports de Paris : mise à disposition des installations (tapis bagages...)

4 LE CONTRÔLE DES MARCHANDISES ET DES PERSONNES POUR LES VOLS INTERNATIONAUX

■ Agents de la Direction Générale des Douanes

L'information des passagers

■ Compagnie aérienne : fournit les informations affichées et les met à jour
■ Aéroports de Paris : met à disposition ces informations sur les écrans d'affichage, sur son site Internet et sur mobile
■ Comptoirs d'informations : Aéroports de Paris, compagnies aériennes, tour opérateurs...

Restauration, boutiques et services en zone publique

■ Aéroports de Paris sélectionne les partenaires qui proposent ces services

5 LA ZONE PUBLIQUE DE L'AÉROPORT

6 QUITTER L'AÉROPORT

■ En voiture : Aéroports de Paris gère les parkings et aménage les voies pour quitter l'aéroport
■ En taxi : Aéroports de Paris gère la répartition des taxis à Paris-Charles de Gaulle, via un système informatique qui les envoie vers les terminaux en fonction du nombre de vols à l'arrivée.
■ En transports en commun : RER (RATP et SNCF), TGV (SNCF), OrlyVal (RATP), CDGVal (Aéroports de Paris), Bus et navettes (RATP, Air France ou navettes des hôtels...)