

## Peut-on sauver Roissy?

### Aéroport CDG

Peut-on sauver Roissy ?

CDG accueille chaque année 58 millions de passagers. Il vient d'être classé par un site américain au rang d'aéroport le plus "hâlé" du monde.

Scène de la vie ordinaire à Roissy-Charles-de-Gaulle : une petite mamie chinoise est à la peine, agrippée d'un côté à la main courante, de l'autre à son fils dans le long tube translucide qui mène au satellite d'embarquement. Le tapis roulant est en panne, une fois de plus. Derrière elle, les autres passagers patientent... La grande nef circulaire a été naguère la vitrine architecturale de la France. Aujourd'hui, c'est un vaisseau vieillot et prisonnier de sa structure. Aéroports de Paris n'a pu y mener que des travaux cosmétiques, améliorer la signalétique, placer quelques touches de couleur. Le cas CDG 1 est désespéré.

En 2012, c'est donc au tour du gros morceau : le terminal 2. Il était temps. Car la première impression que les étrangers retirent de la France, première destination touristique au monde, est bien souvent calamiteuse. L'année même prouve à découvrir sur le site Slate.fr, ce classement établi par CNNGo, site d'information de la chaîne CNN consacré aux voyages, il est l'aéroport "le plus hâlé au monde". Dès lors, en 2009, Jacques Attali avait mis le feu aux poudres en évoquant, sur le même site, un Roissy "ahurissant", après qu'un site Internet canadien indépendant, Sleepinginairports.net, l'avait consacré "pire aéroport du monde". Las, CDG a de nouveau obtenu le triste titre en 2010. Et cette année, rebelote...

"Le personnel le plus désagréable du monde"

Reste qu'ADP mène ses propres enquêtes et doit reconnaître qu'elles ne sont pas fameuses. Un récent sondage BVA place CDG huitième sur 16 aéroports européens. Parmi les faiblesses, la difficulté à attraper sa correspondance (67 % de satisfaits), les toilettes (79 %, seul Rome-Fiumicino fait pire avec 77 %), les boutiques (76 %) et, enfin, les bars et restaurants (69 %, derrière Zurich, Amsterdam et Munich, qui ne sont pourtant pas des capitales gastronomiques !) Résultat, le contrat de régulation économique (CRE) avec l'État de 2009-2015 se penche

enfin sur la qualité du service. Au programme, de nouveaux blocs sanitaires, la création d'une "université du service aéroportuaire" censée donner le sourire au personnel, 50 restaurants aux enseignes connues, la réorganisation des files d'attente...

Cela suffira-t-il pour remonter Roissy au niveau mondial ? Avec ses 58 millions de passagers, l'aéroport se place au 7e rang pour la fréquentation, dans la cour des grands. L'Asie y grignote du trafic. Or, c'est là où se trouvent les aéroports les mieux notés, ceux auxquels CDG ne peut plus se comparer. Sur Skytrax, site Internet qui évalue compagnies aériennes et terminaux, Hong Kong (meilleur aéroport du monde en 2011, 11 millions de participants au sondage), Séoul-Incheon et Singapour-Changi (2e en 2011, 1er en 2010) squattent les premières places depuis 3 ans. CDG se classe... 87e sur 245. Mais que trouve-t-on à Singapour ? En plus d'une signalétique limpide, des salles de repos, un hôtel sous douane, des restaurants ouverts 24 heures sur 24 (les autres boutiques ferment de 1 heure à 5 heures) et une kyrielle de services allant du salon de coiffure à la réflexologie plantaire. Pas mal pour un aéroport qui n'est plus de la première jeunesse, puisqu'il a fêté ses 30 ans le 1er juillet...

Et vous ?

Quel est votre aéroport que vous appréciez le moins ? le plus ?

Avez-vous déjà raté votre avion ou attendu des heures dans un aéroport ?

Vous-a-t-on aussi égarer vos bagages ?

À

## Exercice



Un avion en vol / Ê Un aéroport / Une autoroute / Ê Une compagnie aérienne /Ê Atterrir /  
 Décoller /Ê La ceinture de sécurité /Ê L'hôtesse de l'air / La sortie de secours/ Le siège du  
 milieu / Le siège du couloir / Le si ge Ê près du hublot / Faire escale /Ê Avoir une  
 correspondance / La carte d'embarquement / Le chariot / Les horaires / Le vol est   l'heure / Le vol  
 est en avance / Le vol est en retard / L'enregistrement / La réception des bagages / La salle  
 d'attente

1 - Très bien, le vol est   ??? . 2 - Vite, vite le vol est en ??? .3 - Nous devons attendre car  le vol  
 pour Bruxelles est  ???  4 - Excusez-moi o 1 est  ??? (incheckningsdisk) pour air Bruxelles s'il  
 vous pla t  5 - Je suis     ??? des bagages. 6 - Vous êtes dans la salle ??? .7 - Je fais  ???  
   Paris.8 - J'ai  une ???   l'aéroport de Stockholm. 9 - Bonjour monsieur votre carte   ??? .10  
 - Je prends un  ??? pour les bagages. 11 - Je regarde les  ??? (tidtabell) des vols pour Paris. 12 -  
 Je vois dans le ciel un avion ???. 13 - Je vois de l'avion l'  ??? ( flygplatsen)  .14 - Il y a beaucoup  
 de circulation dans l'  ??? .15 - Air France est une ??? . 16 - Nous  ??? ( landa)   Paris   cinq  
 heures.17 - L'avion  ??? (lyfta) de la piste très vite.18 - Pensez   attacher la ??? . 19 - O 1  
 est  l'???  (flygv rdinna)?20 - O 1 est la  ???  (n rdutg ng) ?21 - J'ai le siège du ???  
 (mitten)  ?22 - Nous avons les sièges du ??? (korridor).23 - Je voudrais svp le si ge près du ???  
 (f nster).

**Exercice**

- 1 - [l'heure]
- 2- [avance]
- 3 - [en retard]
- 4 - [l'enregistrement]
- 5 - [la réception]
- 6- [d'attente]
- 7- [escale]
- 8- [correspondance] .
- 9- [d'embarquement]
- 10- [chariot]
- 11 - [horaires]
- 12- [en vol]
- 13 - [aéroport]
- 14 - [autoroute]
- 15 - [compagnie aérienne]
- 16 - [atterrissions]
- 17 - [d'écoulement]
- 18 - [ceinture de sécurité]
- 19 - [hôtesses de l'air]
- 20 - [sortie de secours]
- 21 - [milieu]
- 22 - [couloir]
- 23 - [hublot]