

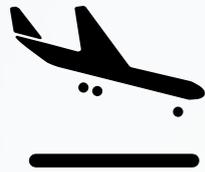
Bienvenue à Paris-Orly

Aéroport Paris-Orly



Sommaire

| | |
|---|-----------|
| S'installer à Paris-Orly | 2 |
| 1. Droits de trafic | 2 |
| 2. Affectation au sein du système aéroportuaire parisien | 3 |
| 3. Demande de créneaux – COHOR | 4 |
| 4. Affectation au sein d'un terminal de l'aéroport Paris-Orly | 5 |
| 5. Informations à fournir par la compagnie opérante | 6 |
| 6. Assistance en escale | 8 |
| L'exploitation au quotidien | 10 |
| 7. Accueil et enregistrement des passagers | 11 |
| 8. Faciliter le parcours de vos passagers jusqu'à l'avion | 12 |
| 9. Traitement des bagages | 14 |
| 10. Assistance aux personnes à mobilité réduite (PHMR) | 15 |
| 11. Amélioration continue et démarches participatives | 16 |
| Pilotage opérationnel | 17 |
| 12. Poste de commandement d'Orly | 18 |
| 13. CDM – Collaborative Decision Making | 18 |
| 14. Plan Neige | 19 |
| 15. Check-list des informations à transmettre | 20 |



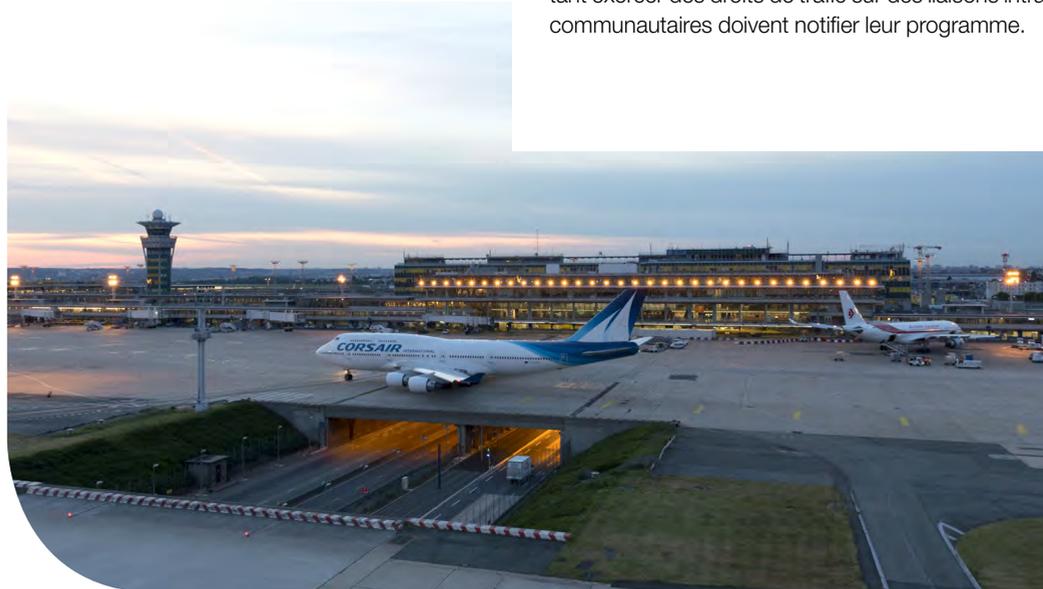
S'installer à Paris-Orly

S'installer à Paris-Orly



Toute compagnie souhaitant exploiter de nouveaux services aériens à l'aéroport Paris-Orly doit obligatoirement suivre le processus décrit dans ce document.

Nous sommes à votre disposition pour vous fournir toute information sur les démarches à effectuer si vous souhaitez opérer à Paris-Orly et sur les conditions d'exploitation (pôle Relations Compagnies).



1. Droits de trafic

Tout transporteur aérien souhaitant exploiter des services aériens sur les aéroports parisiens doit s'assurer au préalable de disposer des droits de trafic correspondants auprès des services compétents de l'Aviation civile française.

La procédure est différente selon qu'il s'agisse ou non d'une compagnie communautaire.

Les transporteurs aériens communautaires exerçant des droits sur des liaisons extracommunautaires et les transporteurs aériens non communautaires sont tenus de se rapprocher des services compétents pour obtenir les droits de trafic correspondants, avant de procéder à une demande de créneaux ou d'affectation sur les aéroports exploités par Aéroports de Paris.

Les transporteurs aériens communautaires souhaitant exercer des droits de trafic sur des liaisons intra-communautaires doivent notifier leur programme.

Contact

Direction générale de l'Aviation civile (DGAC)

Direction du Transport aérien, Sous-Direction des Transporteurs et Services aériens
50, rue Henry-Farman
75720 Paris Cedex 15
Tél. : +33 (0)1 58 09 43 21
Fax : +33(0)1 58 09 38 65/66
E-mail : international-dta@aviation-civile.gouv.fr
Site : www.aviation-civile.gouv.fr



2. Affectation au sein du système aéroportuaire parisien

En vertu du cahier des charges de la société Aéroports de Paris, les transporteurs aériens souhaitant exploiter des services aériens sur ses aéroports doivent au préalable obtenir une décision d'affectation de la part d'Aéroports de Paris.



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP

Les décisions d'affectation sont prises en tenant compte :

- › des règles de répartition du trafic au sein du système aéroportuaire parisien prises par le ministre chargé de l'Aviation civile,
- › des capacités disponibles au regard, notamment, des règles d'exploitation communautaires, nationales, régionales ou locales publiées concernant la sûreté, la sécurité, la protection de l'environnement et la répartition des créneaux.

Tout transporteur aérien n'opérant pas sur un des aéroports exploités par Aéroports de Paris et souhaitant ouvrir un service aérien doit dès lors demander une affectation sur l'un des aéroports du système aéroportuaire parisien.

Contact

Aéroports de Paris

Antoine de Lamothe
Département aviation marketing Direction Clients
E-mail : antoine.de-lamothe@adp.fr
Tél. : +33 (0)1 43 35 74 56



Photo : © Jean-Marc JOUANNEAUX pour ADP

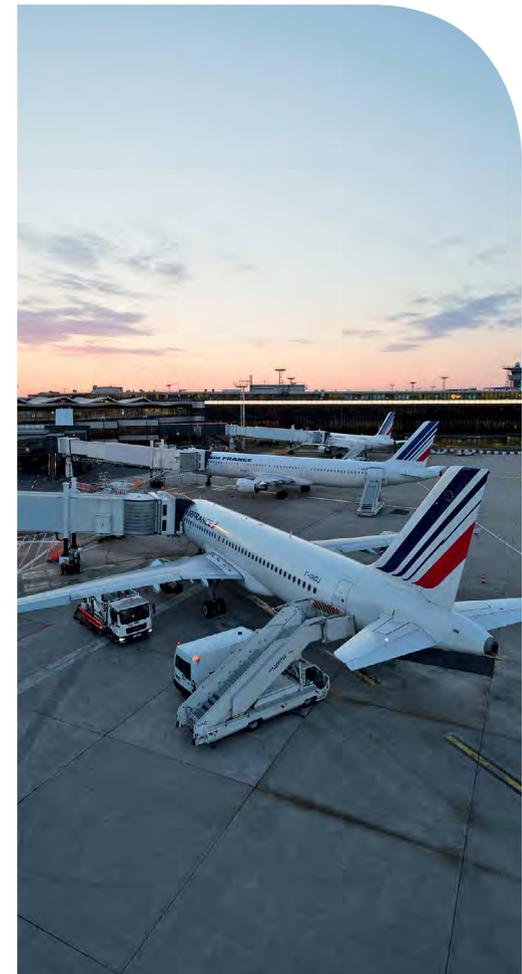


Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP

3. Demande de créneaux – COHOR

Par arrêté du 19 octobre 1999, l'aéroport Paris-Orly est qualifié d'aéroport coordonné. À ce titre, tout atterrissage ou décollage d'un aéronef exploité par une entreprise de transport aérien y est, sauf en cas de force majeure, subordonné à l'attribution préalable du créneau horaire correspondant par le coordonnateur désigné sur ces aéroports.

Pour l'aéroport Paris-Orly, la mission d'attribuer les créneaux horaires est assurée par COHOR, Association pour la coordination des horaires, qui a été désignée « coordonnateur des aéroports parisiens » par arrêté du 9 août 1996.

Contact

COHOR

Orlytech - Bâtiment 530
9, rue Hélène-Boucher
91550 Paray-Vieille-Poste
Tél. : +33 (0)1 49 75 88 10
E-mail : hdqcoxh.scr@cohor.org
Site : www.cohor.org

Coordonnateur délégué des aéroports français

Éric Herbane
E-mail : eric.herbane@cohor.org
Responsable pour l'aéroport Paris-Orly
Karline Lemoine
E-mail : k.lemoine@cohor.org

Aéroports de Paris

Pour les alertes de capacité :
Thierry Riant
Pôle Trafic et Relations compagnies
Direction de l'aéroport Paris-Orly
E-mail : thierry.riant@adp.fr
Tél. : +33 (0)1 49 75 05 80



Photo : © Emile LUIDER / La Company pour ADP

Paramètres de coordination

Les paramètres de coordination de l'aéroport Paris-Orly sont déterminés par la Direction générale de l'Aviation civile. Ils concernent les limitations de l'utilisation des pistes, les contraintes d'aérogares et les contraintes environnementales. Les paramètres de coordination comme les règles d'attribution des créneaux horaires peuvent être consultés sur le site <http://www.cohor.org/>

En cas de dépassement d'un flux maximal de passagers par heure au départ défini par terminal ou zone d'un terminal, COHOR doit alerter les transporteurs sur d'éventuelles difficultés d'exploitation à prévoir. Tout transporteur aérien concerné par cette alerte doit se rapprocher d'Aéroports de Paris pour la résolution de ce problème.

Contraintes environnementales

L'aéroport Paris-Orly est soumis à un couvre-feu quotidien de 23h20 à 5h59 « block » pour les créneaux horaires de départ et de 23h30 à 6h19 « block » pour les créneaux horaires d'arrivée, en heures locales. Les mouvements d'avion sont interdits pendant le couvre-feu.

Utilisation des créneaux

Aucun transporteur aérien ne peut opérer de service aérien au départ ou à l'arrivée de l'aéroport Paris-Orly sans avoir obtenu au préalable de créneau horaire auprès de COHOR pour ledit service aérien, à l'exception des cas spécifiques définis dans la réglementation européenne ou des cas de force majeure.

Tout transporteur qui effectue un vol sans créneau ou qui opère intentionnellement son vol à un horaire différent du créneau alloué peut être sanctionné par le ministre chargé de l'Aviation civile.

Après audition de la compagnie contrevenante, la CAAC (Commission administrative de l'Aviation civile) peut proposer au ministre chargé de l'Aviation civile de prononcer des sanctions pouvant aller jusqu'à 7 500 € et pouvant être doublées en cas de récidive.

Sur l'aéroport de Paris-Orly, le nombre total de créneaux horaires est plafonné à 250 000 par an, dont près de 28 000 sont réservés pour les lignes d'aménagement du territoire ou de service public.



Photo : © Alain LEDUC pour ADP

4. Affectation au sein d'un terminal de l'aéroport Paris-Orly

En vertu du cahier des charges de la société Aéroports de Paris, les transporteurs aériens détenteurs de créneaux horaires à l'aéroport Paris-Orly et souhaitant exploiter des services aériens sur cet aéroport, doivent au préalable obtenir une décision d'affectation de terminal de la part d'Aéroports de Paris.

Les décisions d'affectation sont prises en tenant compte :

- › dans la mesure du possible, de la demande de la compagnie cliente et de ses contraintes d'exploitation ainsi que, dans le cas d'une compagnie membre d'une alliance, des objectifs de regroupements exprimés par celle-ci ;
- › du respect du principe d'équité ;
- › de la disponibilité des ressources aéroportuaires au sein du terminal au regard des caractéristiques

des trafics opérés ainsi que des services nécessaires aux passagers concernés ;

- › de l'équilibrage des trafics entre terminaux dans le but d'optimiser l'utilisation des infrastructures et des équipements.

Le transporteur est donc invité à présenter, dans sa demande, les principales caractéristiques de son programme de vols* (horaires, type d'avion, nature du vol...) ainsi que ses éventuels besoins en matière de locaux commerciaux, techniques ou administratifs.

Une fois l'affectation obtenue, le transporteur aérien est mis en relation avec les responsables du terminal concerné, chargés d'allouer les ressources nécessaires (banques, comptoirs, locaux...) à l'exploitation des vols.

Tout transporteur aérien souhaitant ouvrir un service aérien à l'aéroport Paris-Orly doit demander une affectation au sein d'un terminal :

* Pour plus de précisions, se reporter à la partie communication des programmes de vols.

Contact

Aéroports de Paris

Franck Meryde
 Directeur de l'aéroport Paris-Orly
 Bâtiment 400 – Module S0
 103 aérogare Sud – CS 90055 – 94396 Orly aérogare
 cedex France
 E-mail : franck.meryde@adp.fr

5. Informations à fournir par la compagnie opérante

Communication des programmes de vol

Une fois les créneaux acceptés par le COordonnateur HORaires (COHOR), l'exploitant aérien, ou son représentant (assistant), doit :

- › communiquer ses vols* à la Centralisation des Prévisions de Vols (CPV) d'Aéroports de Paris, par e-mail : cpv@adp.fr à chaque démarrage de saison IATA ;
- › l'informer de toutes modifications (changement d'escale, type avion, horaires...) en cours de saison IATA.

Ces informations permettront de fiabiliser le programme de vols des saisons en cours et futures en vue d'assurer l'adéquation des ressources aéroportuaires au trafic attendu.

En outre, ces informations alimenteront les tableaux d'affichage dans les aéroports, le site Internet aeroportsdeparis.fr ainsi que toute autre application mobile.

*Jours d'opération, horaires accordés, itinéraire, type et sous-type avion, nature du vol et code share...

Communication des caractéristiques avions

Les redevances aéroportuaires sont partiellement calculées à partir d'éléments propres à chaque aéronef. Ainsi, pour tout aéronef susceptible de venir à l'aéroport Paris-Orly, un certain nombre d'informations doivent être transmises dans le mois qui précède sa venue.

Une copie du document suivant devra être fournie à Aéroports de Paris :

- › le Certificat de limitation de nuisance (CLN), seul document où figurent l'indication de la Masse maximum au décollage (MMD) et les limitations permettant le classement de l'appareil dans l'un des six groupes acoustiques.

Les deux paramètres propres à chaque aéronef, servant de base au calcul des redevances aéroportuaires, établis à partir du document transmis sont :

- › la Masse maximum au décollage (MMD), arrondie à la tonne supérieure ;
- › le groupe acoustique Taxes sur les nuisances aériennes sonores (TNSA) permettant d'établir le coefficient de modulation de la redevance atterrissage.

Afin de maintenir notre fichier des immatriculations avions constamment à jour et de garantir l'exhaustivité de la facturation, tout opérateur doit signaler au gestionnaire de l'aéroport, et avant l'exploitation de son vol, toute modification de la composition ou des caractéristiques de sa flotte (exemple : winglets ou sharklets). Tout retard dans la communication de ces éléments ne peut remettre en cause la facturation des redevances déjà établies avec les anciennes données.

La date de prise en compte est la date de réception des documents.

Les informations susceptibles d'avoir un impact au niveau de la communication des factures doivent également être transmises à Aéroports de Paris. L'ensemble des informations citées ci-avant ainsi que tout changement concernant la propriété ou l'exploitation d'un aéronef, ou tout accord commercial d'affrètement ou de location d'aéronef, doivent être communiqués à :

Contact

Centralisation des prévisions de vols (CPV)

Jacques Régnier
Bât. 400 – Terminal sud – Module S0
103 Aérogare sud – CS90055
94396 Orly aérogare cedex
Tél. : +33 (0)1 49 75 75 50/53
E-mail : cpv@adp.fr

Communication des informations opérationnelles en temps réel

Les informations relatives au déroulement des vols permettent :

- › une vision globale du trafic de l'aéroport ;
- › l'information des passagers et des professionnels de la plate-forme ;
- › une répartition appropriée des ressources aéroportuaires.

Messages opérationnels à transmettre

L'exploitant aérien, ou son représentant (assistant), s'engage à transmettre l'ensemble des informations opérationnelles attendues, complètes et précises, de préférence par voie de messages automatiques électroniques et conformes aux standards de communication IATA :

- › immatriculation de l'aéronef (y compris les remplacements d'aéronef) ;
- › modification des programmes de vol (y compris le n° de vol, type avion, routes et horaires d'origine),
- › horaires estimés ;
- › horaires bloc en temps réel ;
- › retards sur départ bloc et code retard afférent ;
- › détails de la rotation (n° de vol et n° d'immatriculation, y compris les modifications) ;
- › prévisions de chargement passagers
- › (en amont de la réalisation du vol sur
- › la base des réservations enregistrées) ;
- › information sur le chargement des bagages ;
- › information sur les bagages mal acheminés.

Liste des messages à envoyer (en application des normes IATA)

| | |
|------------|---|
| MVT | Aircraft Movement Message – IATA AHM / 780 – NI, ED, AD, AA |
| PTM | Passenger Transfer Message – IATA RP / 1718 |
| LDM | Load Message – IATA AHM / 583 |
| SLS | Statistical Load Summary – IATA AHM / 588 |
| DIV | Aircraft Diversion Message – IATA AHM / 781 |
| ASM | Adhoc Scheduled Message Procedure – IATA AHM / 785.5 |
| PSM | Passenger Service Message – IATA RP / 1715 |
| BSM | Baggage Service Message – IATA RP / 1745 |
| MSF | World Tracer Fault Station Log |

Respect de la codification IATA

| | |
|------------------------------------|-------------------------|
| Format des messages | Standard IATA AHM / 080 |
| Messages correctifs | Standard IATA AHM / 081 |
| Codes Aéroport | IATA AHM / 010 |
| Codes retard | Retard IATA AHM / 011 |
| Étiquette Bagage en correspondance | IATA RES / 740 |

Messages à transmettre à l'adresse SITA :

ORYSJXH

Messages pour le traitement des Passagers Handicapés et à Mobilité Réduite :

| | |
|------------|---|
| PAL | Pax Assistance List - IATA AHM |
| CAL | Change Assistance List - IATA AHM |
| PRM | Persons with Reduced Mobility – Local ADP message |
| PRV | Forecast – Local ADP message |

En cas de non-utilisation du système PAL / CAL, vous avez la possibilité d'utiliser les standards PNL (Passenger Name List – IATA AHM) et ADL (Additions and Deletions List – IATA AHM) en substitution, en vous assurant que le passager y apparaît avec sa spécificité.

Messages à transmettre à l'adresse SITA :

ORYMRXH

Déclaration des données de trafic

7

L'exploitant aérien, ou son représentant, est tenu réglementairement d'effectuer, pour tout mouvement d'aéronef (arrivée ou départ), une déclaration de trafic.

Ces informations doivent être transmises en totalité, au plus tard 48 heures après le jour d'exploitation.

Ces données ont une valeur contractuelle engageant la responsabilité de la compagnie.

Ces éléments servent de base au calcul du montant des redevances aéroportuaires à acquitter. Ils sont également utilisés pour l'élaboration des statistiques pour Aéroports de Paris ainsi que pour la Direction générale de l'Aviation civile.

Dans le cas où l'information est manquante, tardive ou imprécise, la facturation des redevances est effectuée sur des bases forfaitaires. L'exploitant aérien peut sous-traiter cette tâche à une société d'assistance, contrat IATA, chapitre 1.

Le montant des redevances ne peut être remis en cause même si l'exploitant fournit a posteriori des éléments correcteurs.

Aéroports de Paris est susceptible de contrôler par sondage l'exactitude de la déclaration de trafic à l'aide des documents utilisés par les compagnies lors de l'exploitation. Ces dernières sont ainsi tenues de présenter, sur toute demande d'un agent habilité, les documents de trafic utilisés au niveau opérationnel mis à jour (devis de masse, message de chargement...).

Contact

Administration des ventes

Véronique Leduez
01 49 75 75 35
Veronique.leduez@adp.fr

6. Assistance en escale

Les opérations d'assistance font l'objet de contrôles par le gestionnaire de l'aéroport, en vertu de l'article R216-14 du code de l'Aviation civile.

La directive européenne 96/67/CE du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale, transposée aux articles R216-1 et suivants du code de l'Aviation civile :

- › a établi le principe de pleine concurrence pour les services aux passagers (assistance administrative au sol et supervision, enregistrement des passagers, transport au sol) et certains services à l'avion (nettoyage, approvisionnement en carburant, entretien en ligne, opérations aériennes et administration des équipages, commissariat, transfert du fret et du courrier) ;
- › a retenu, par ailleurs, la possibilité de limiter le nombre de prestataires pour les opérations en piste et le traitement des bagages.



Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP

Au service des compagnies aériennes, les sociétés d'assistance fournissent diverses prestations essentielles pour l'accueil des passagers (billetterie, enregistrement, embarquement et débarquement, traitement des bagages...) et pour le traitement en piste des avions (supervision du vol, coordination des prestations, opérations diverses sur avion).

Les prestataires autorisés jusqu'au 31 octobre 2021 à faire de l'assistance en escale à l'aéroport Paris-Orly sont :

- › pour le terminal ouest, les opérateurs Alyzia, Air France et G.E.H.
- › pour le terminal sud, les opérateurs Alyzia, O.F.S. et G.E.H.

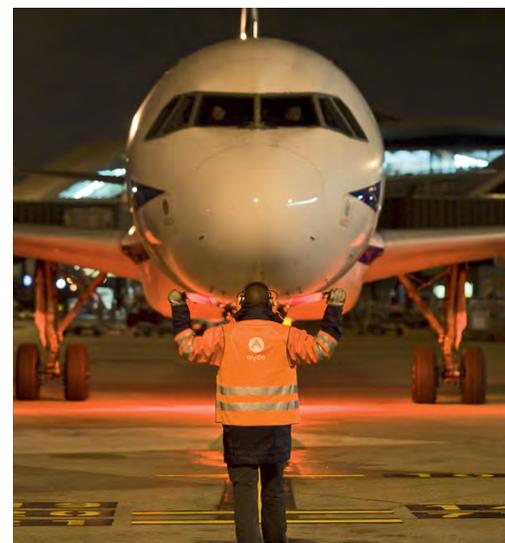


Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP

Contact

Alyzia (groupe 3S)

Service commercial :
Tél. : +33 (0)1 49 75 75 02
E-mail : commercial.ory@alyzia.com
Direction commerciale :
Tél. : +33 (0)1 48 62 03 97
E-mail : commercial.cd@alyzia.com
Formation :
Alyzia Training
Tél. : +33 (0)1 48 16 24 05
+33 (0)1 74 37 11 09
E-mail : infos@alyziatraining.com

Air France

Escale Orly :
M. Ghislain Colas des Francs
Directeur Escale Orly
Orly Ouest 114
94396 Orly Aéroport Cedex
Tél. : +33 (0)1 41 75 24 06/07
E-mail : ghcolasdesfrancs@airfrance.fr

G.E.H.

Service commercial :
Tél. : +33 (0)1 48 16 17 22
E-mail : commercialrequest@groupe-europe-handling.com
Filiale Orly Ramp Assistance :
Tél. secrétariat : +33 (0)1 74 22 51 09/10
R.E.P. : +33 (0)6 89 47 79 27
Formation (IFMA) :
Tél. : +33 (0)1 48 16 37 24
E-mail : ifma@geh.aero

Filiale Orly Customer Assistance :

Tél. secrétariat : +33 (0)1 74 22 51 05
Superviseurs : +33 (0)6 44 23 00 73

O.F.S.

(Filiale de W.F.S.)
Service commercial :
W.F.S. – Worldwide Flight Services
Web site : www.wfs.aero
Tél. : +33 (0)1 70 76 00 00
M. Nicolas Massonnat –
Directeur commercial
E-mail : nmassonnat@wfs.aero
Tél. : +33 (0)1 70 76 03 51
Tél. : +33 (0)6 12 94 47 66
Formation :
Airport College
Tél. : +33 (0)1 70 03 81 60/63
E-mail : accueil@airportcollege.aero



L'exploitation au quotidien

L'exploitation au quotidien



Au cœur des terminaux sud et ouest, Aéroports de Paris met à votre disposition des infrastructures et des équipements adaptés aux besoins de votre exploitation.

Pour toute demande d'information sur les équipements et services dont vous pouvez bénéficier à l'aéroport Paris-Orly, n'hésitez pas à contacter notre équipe Relation Compagnies.

Contact

Aéroports de Paris
Emmanuelle Tritz
Pôle Trafic et Relations compagnies
Direction de l'aéroport Paris-Orly
E-mail : emmanuelle.tritz@adp.fr
Tél. : + 33 (0)1 70 03 66 35

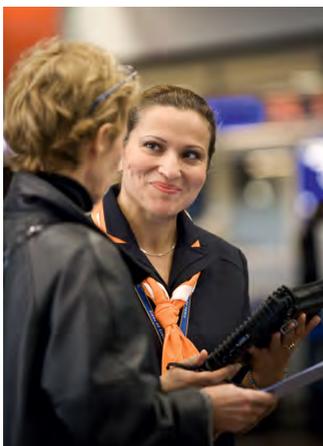


Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP



Photo : © Isabelle LOÏ pour ADP

7. Accueil et enregistrement des passagers

Comptoirs commerciaux en aéroport

Aménagés pour l'accueil de vos passagers, les comptoirs compagnies aériennes et tours opérateurs bénéficient d'une implantation privilégiée dans les terminaux. Ces comptoirs peuvent être mis aux couleurs de l'entreprise occupante et dotés d'écrans.

Banques d'enregistrement et d'embarquement

Gérées par Aéroports de Paris, les banques d'enregistrement et d'embarquement sont allouées aux différentes compagnies aériennes en fonction de leurs besoins respectifs et des principes d'allocation établis par Aéroports de Paris. Toutes les banques d'enregistrement sont reliées au système automatisé de tri bagages, notamment les banques hors format et hors gabarit.

Bornes d'enregistrement en libre service (BLS)

Chaque zone d'enregistrement des deux terminaux propose des bornes permettant aux passagers d'émettre une carte d'accès à bord sur support papier avec leur billet électronique.

À l'instar des banques d'enregistrement, Aéroports de Paris gère l'allocation des bornes en fonction des besoins de chaque compagnie et de l'espace disponible. Les BLS peuvent être mises à disposition en utilisation partagée par plusieurs compagnies.



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP

Dépose bagages automatique

Le terminal ouest propose un système ergonomique et intuitif permettant aux passagers d'enregistrer leurs bagages en toute autonomie en moins de 30 secondes. Avec une cadence de 60 bagages par heure, cette solution vient compléter efficacement le dispositif de self-check-in pour plus de fluidité et de rapidité.

En pratique, le passager édite sur une borne en libre service sa carte d'embarquement et reçoit à cette occasion les étiquettes bagages dont il a besoin. Une fois dans la zone de dépose bagages automatique, il n'a plus qu'à scanner sa carte d'embarquement pour s'identifier et déposer chacun de ses bagages dans le sas de la machine.

Arches d'accueil

Ce service est proposé aux compagnies opérant dans le terminal sud de Paris-Orly. Il consiste à fournir, installer et maintenir des arches/portiques à l'entrée des zones d'enregistrement afin de les rendre plus visibles et facilement identifiables par les passagers. Les arches, aux couleurs de la compagnie, indiquent clairement le point d'entrée de la zone d'enregistrement pour chaque compagnie. Elles peuvent comporter des écrans d'information.

Tensaguides

Pour optimiser l'espace et le temps d'attente des passagers aux banques d'enregistrement, Aéroports de Paris met à la disposition des compagnies un système flexible de tensaguidage (barrières mobiles composées de poteaux et de rubans).

La compagnie peut ainsi aménager librement le parcours des passagers en fonction de ses besoins, sur la base des emplacements de poteaux définis avec Aéroports de Paris.

Affichages commerciaux spécifiques sur écrans

Un réseau d'écrans dans les terminaux, géré par Aéroports de Paris, permet sur demande de diffuser des messages spécifiques à caractère informatif ou commercial. Ces écrans sont situés dans les comptoirs de vente, au niveau des banques d'enregistrement et en salles d'embarquement.

8. Faciliter le parcours de vos passagers jusqu'à l'avion

Accès n° 1

Ce service permet la mise en place, sur les parcours passagers, de files prioritaires facilitant l'accès aux postes de contrôle de sûreté et de la police aux frontières pour certains de vos passagers « haute contribution ». Une signalétique « Accès n° 1 » indique aux passagers concernés le cheminement à emprunter pour en bénéficier. Le service Accès n° 1 est disponible à la demande des compagnies aériennes.

Salon : une offre différenciée selon votre besoin

Le terminal sud de l'aéroport Paris-Orly propose un salon multicompanies au bénéfice de vos passagers « haute contribution » en possession d'une carte d'accès à bord pour un vol au départ. Outre un accueil dédié par du personnel à même de répondre à toute demande d'information, cet espace confortable offre une restauration légère (boissons et buffet sucré ou salé), il met à la libre disposition de vos passagers le Wi-Fi et des PC connectés, la presse nationale et internationale, des télévisions et des écrans d'information sur les vols.

En fonction des infrastructures disponibles et, sur demande de votre part, l'aéroport peut également étudier la faisabilité de la mise en place d'un salon dédié à votre compagnie ou une alliance de compagnies sur le parcours de ses passagers.



Photo : © Jean-Pierre GABORIT pour ADP

Un espace Business au service de vos passagers

Au terminal ouest, un service innovant, associant espace physique et service digital, permet la mise en relation des voyageurs d'affaires entre eux lors de leur passage à l'aéroport. Grâce à la technologie des iBeacons et l'utilisation d'une application pour smartphone, le temps passé en salle d'embarquement est mis à profit pour favoriser les mises en contact et les rencontres ciblées. L'espace Business est également un lieu d'expression pour l'innovation, avec des présentations régulières de start-up, et pour des partenaires désireux de s'adresser aux voyageurs d'affaires.



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP



Photo : © Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE pour ADP



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP

Le passage automatisé du contrôle aux frontières

L'aéroport Paris-Orly est équipé de plusieurs sas PARAFE*. Ce service permet aux passagers de passer les frontières plus rapidement et de manière autonome, via un sas entièrement automatisé. Les personnes majeures, citoyennes de l'UE, de l'EEE, et de la Confédération suisse présentant un passeport valide peuvent s'inscrire au dispositif immédiatement et gratuitement. Grâce à son passeport et à son empreinte digitale, chaque passager bénéficie d'une file dédiée et gagne du temps à la fois au départ et à l'arrivée.

* Passage automatisé rapide aux frontières extérieures.



Photo : © Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE pour ADP



Photo : © Gwen LE BRAS / Zoo Studio pour ADP

9. Traitement des bagages

Le système de tri bagages est composé de trieurs automatisés reliés à toutes les banques d'enregistrement permettant le tri et le suivi des bagages selon leur typologie ou leur destination :

- › Contrôle inspection filtrage bagages de soute à 100 % (EDS de standards 2 et 3), traçabilité sûreté par bagage/vol ;
- › Livraison des bagages : 13 carrousels garantissant l'étanchéité entre les zones publiques et à accès limité pour raison de sûreté.

Pour les passagers en correspondance, la plateforme de Paris-Orly dispose également d'un système automatisé de tri bagages correspondances (TBC) d'une capacité de 2 400 bagages par heure.

Salle de livraison bagages unique au terminal sud

Le terminal sud de l'aéroport Paris-Orly dispose d'une salle de livraison bagages unique destinée aux passagers en provenance des vols domestiques, Schengen et internationaux. Cette disposition garantit la sécurisation des bagages et favorise la fluidité sur les parcours passagers.

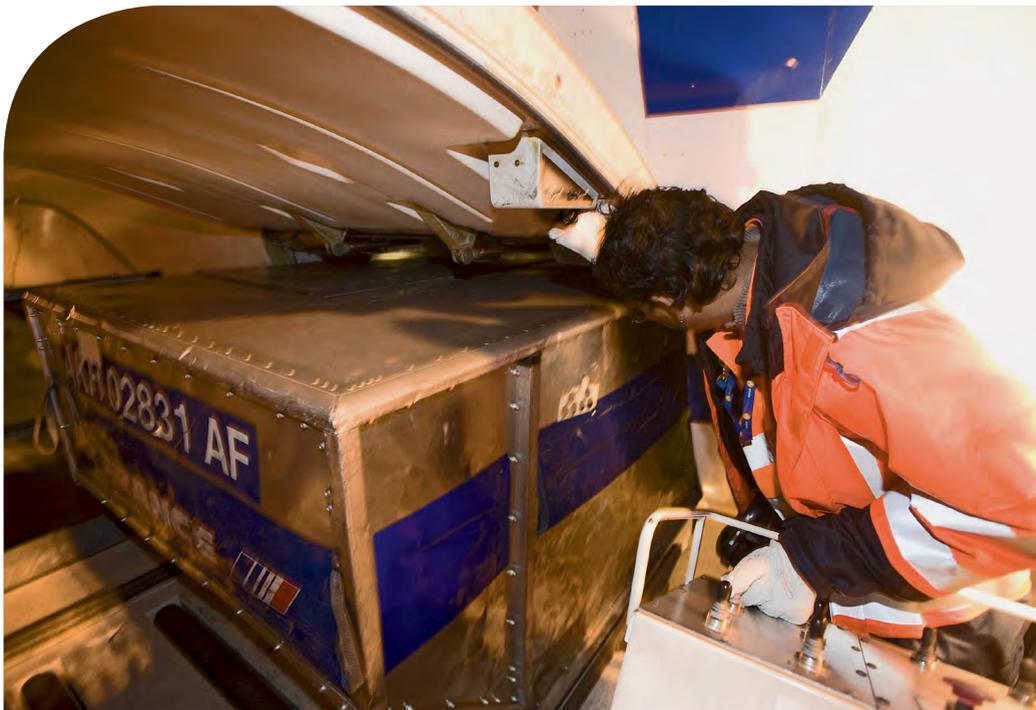


Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP

SRB – Système de réconciliation bagages

Le système de réconciliation bagages d'Aéroports de Paris est une solution globale qui permet de procéder à la vérification de la concordance entre les passagers et leurs bagages, de manière automatique. Le système de réconciliation bagages d'Aéroports de Paris permet :

- › de s'assurer qu'aucun bagage enregistré sur un vol ne voyage sans son passager (à l'exception des rushs) ;
- › d'éviter les erreurs de chargement ;
- › d'effectuer une traçabilité tout au long du cheminement des bagages depuis les banques d'enregistrement jusqu'au point de chargement en soute ;
- › de localiser et de débarquer rapidement un bagage à décharger ;
- › de suivre le chargement des bagages d'un vol en temps réel ;
- › de transférer les bagages d'un vol à un autre...



Photo : © Franck BELONCLE pour ADP

10. Assistance aux personnes à mobilité réduite (PHMR)

L'aéroport Paris-Orly répond aux normes d'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Conformément à la législation européenne, Aéroports de Paris propose un service de prise en charge des personnes à mobilité réduite depuis leur moyen d'accès à l'aéroport jusqu'à l'embarquement de l'avion. Ce service s'adresse aux personnes dont la mobilité est réduite en raison de tout handicap physique ou intellectuel et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins des services mis à disposition de tous les passagers.

Aéroports de Paris assure l'accueil de ces personnes dans les terminaux, quel que soit leur point d'entrée, et confie la prestation d'assistance proprement dite à une société spécialisée dans cette activité. Afin de garantir le respect des normes de qualité, de sécurité et de confort Aéroports de Paris assure un suivi quotidien de cette prestation.

Un système informatique de commande et de consultation des prestations est mis à la disposition des compagnies.

Le schéma général de transmission des informations s'établit comme suit :

- › Le passager PHMR notifie un besoin d'assistance au transporteur aérien au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- › Le transporteur aérien communique les informations notifiées à Aéroports de Paris au moins 36 heures avant l'heure de départ publiée du vol.
- › Ces informations sont transmises sans délai au prestataire d'assistance via le système d'information mis en place par Aéroports de Paris.

Ce « signalement » consiste à informer préalablement toutes les parties prenantes et vise à faciliter la réservation de ressources. Il constitue donc un élément clé, en vue de la bonne exécution de la mission d'assistance.

Les normes de ponctualité portant sur le délai d'attente entre la demande d'assistance du passager PHMR et sa prise en compte effective, ainsi que les informations générales sur le service d'assistance sont publiées sur le site internet Aéroports de Paris.



© Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE pour ADP



Photo : © Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE pour ADP

Contact

Aéroports de Paris

Vincent Bellami
Responsable marché PHMR Paris-Orly
E-mail : vincent.bellami@adp.fr



Photo : © Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE pour ADP

11. Amélioration continue et démarches participatives

Démarches collaboratives

Paris-Orly est en permanente évolution pour s'adapter aux nouvelles tendances et aux enjeux de demain, que ce soit en termes d'infrastructures, de services ou d'organisation. Des méthodes collaboratives ont été mises en place pour identifier les axes d'évolution et d'amélioration, définir la vision et les moyens à mettre en œuvre. La participation des compagnies aériennes, des assistants, des prestataires ou des services de l'État permet aux projets de gagner en performance et, plus globalement, à l'aéroport de mettre en place une politique de développement constructive et partagée.

Contact

Aéroports de Paris
Agnès Nicolas
Responsable Animation Satisfaction clients
E-mail : agnes.nicolas@adp.fr

Airport Helper

Le concept Airport Helper regroupe des salariés des différentes entreprises qui travaillent sur le site de Paris-Orly. Leur engagement (bénévole et exclusivement sur



Photo : © Eve HAUDEVILLE

la base du volontariat) est d'aller, au-delà de leur métier et missions quotidiennes, au-devant des passagers pour les aider, les guider ou les renseigner. En s'impliquant dans un accueil bienveillant et de qualité, les Airport Helpers apportent de la sérénité aux passagers et s'inscrivent dans une démarche collaborative positive au sein de leur environnement de travail. À Paris-Orly, plus de 1 000 Airport Helpers, issus de plus de quinze entreprises différentes, arborent leurs badges « Happy to Help you ».

Contact

E-mail : airporthelper.ory@adp.fr



Clubs des partenaires

Le Club des partenaires environnement de Paris-Orly regroupe les entreprises travaillant dans le secteur aéroportuaire ou possédant une activité sur l'aéroport. Il accompagne les démarches environnementales et la mise en œuvre de systèmes de management environnementaux. Lieu d'échanges et de réflexions, il a l'ambition de faire de Paris-Orly un aéroport « écoefficient » et permet à l'ensemble des partenaires de progresser, de se former et de s'évaluer ensemble.

Autant d'atouts :

- > pour valoriser vos actions environnementales,
- > satisfaire les exigences de vos donneurs d'ordre,
- > améliorer votre performance.

Contact

Aéroports de Paris
Bertrand Barbo
Responsable Système Management environnemental
E-mail : bertrand.barbo@adp.fr

Le Club des partenaires Communication de Paris-Orly regroupe les entreprises et les organismes de la plateforme ou du territoire ayant un intérêt commun à la valorisation de l'aéroport, ses environs et la communauté aéroportuaire. Ce club est un espace participatif et collaboratif pour relayer les informations sectorielles, l'actualité des partenaires et de la plateforme, partager les expériences et mettre en place des opérations de communication.

Contact

Aéroports de Paris
Sébastien Defrêne
Responsable Communication partenaires Paris-Orly
E-mail : sebastien.defrene@adp.fr





Pilotage opérationnel

Pilotage opérationnel

12. Poste de commandement d'Orly

Le PC Orly, situé au terminal sud de l'aéroport, est le poste de commandement de l'aéroport Paris-Orly. Il fonctionne de 5 h 30 à 00 h 30, 7 jours/7. Il est placé sous la direction du directeur de plateforme, ou son représentant, via un dispositif d'astreinte.

Ses missions : recueillir, consolider et diffuser l'ensemble des informations nécessaires au pilotage opérationnel de l'aéroport.

En relation permanente avec les différents PC de l'aéroport Paris-Orly, il prend en compte les informations des partenaires du pôle aéroportuaire et externes (services de l'État, médias, public...) permettant une actualisation systématique de l'information et une vision optimale de la situation sur l'aéroport.

En veille permanente, il vise à identifier les événements susceptibles d'impacter la bonne marche opérationnelle de la plateforme et d'en évaluer les conséquences sur l'écoulement du trafic. En cas d'événement impactant pour l'exploitation, le PC Orly peut être activé en mode crise, il devient alors le PC Crise d'Orly.



Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP



Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP



Photo : © Philippe STROPPIA / Studio Pons pour ADP

13. CDM – Collaborative Decision Making

L'aéroport Paris-Orly a reçu, le 20 janvier 2015, l'accréditation « Advanced Tower ATC », l'avant-dernière étape avant la certification « Airport-CDM ».

Le Collaborative Decision Making (CDM) est un projet européen destiné à optimiser le fonctionnement des plateformes aéroportuaires, pour les arrivées, la gestion des parkings, le suivi de la touchée et les départs. Le CDM améliore la gestion de l'aéroport en cas de demande supérieure à la capacité et limite les conséquences des perturbations (neige, brouillard, orage, contraintes techniques, etc.).

Le CDM consiste à renforcer la collaboration opérationnelle entre les acteurs de la plateforme, gestionnaire, contrôle aérien, compagnies aériennes et météo, pour apporter des réponses adaptées à chaque situation. Le CDM se traduit par des échanges opérationnels quotidiens, la mise à disposition d'un site internet, d'informations en temps réel et la disponibilité 24 heures/24 d'un représentant CDM.



14. Plan Neige

Paris-Orly, un aéroport équipé et organisé pour affronter les épisodes hivernaux.

Du 15 octobre au 15 avril de chaque année, la procédure hivernale d'Aéroports de Paris, appelée « plan Neige », peut être déclenchée à tout moment en cas d'intempéries neigeuses. Le PC Neige de Paris-Orly, installé au sein du PC Aires aéronautiques, peut être armé à tout moment pendant cette période.

L'une des priorités du plan Neige est de dégager rapidement les aires de mouvement (pistes, voies de circulation avions, voies de circulation véhicules et aires de trafic). Les moyens de déneigement mis en œuvre sont adaptés au type de zones traitées et à la météo. L'aéroport Paris-Orly dispose de procédés mécaniques et chimiques permettant d'affronter les épisodes neigeux (déneigement, déverglçage).

La procédure de dégivrage des avions est effectuée sous la responsabilité des compagnies par des sociétés d'assistance en escale. Aéroports de



Photo : © Jean-Marc JOUANNEAUX pour ADP

Paris assure l'approvisionnement en glycol de ces prestataires (sauf pour la compagnie Air France qui dispose de son propre stock).

Dans les terminaux, le plan Neige prévoit le support d'Aéroports de Paris à la compagnie dans la diffusion de l'information et l'assistance des passagers en cas d'attente prolongée.

Ce dispositif Neige a pour but de garantir la sécurité des passagers et de maintenir le trafic proche de la normale malgré les conditions climatiques. Aéroports de Paris et ses partenaires se mobilisent pour assurer les meilleures conditions de voyage à leurs passagers.



Photo : © Jean-Marc JOUANNEAUX pour ADP

Numéros utiles

Responsable Exploitation de permanence Sud
(REPS) : +33 (0)1 49 75 13 30
Responsable Exploitation de permanence Ouest
(REPW) : +33 (0)1 49 75 88 31
Responsable d'Exploitation des aires aéronautiques
(REA) : +33 (0)1 70 03 00 57
Responsable d'Exploitation territoriale
(RET) : +33 (0)1 49 75 49 78
Responsable d'Exploitation territoriale (parcs et accès)
(RET) : +33 (0)1 49 75 49 78

15. Check-list des informations à transmettre lors d'une 1^{re} implantation ou en cas de changement durant l'exploitation

| | | Contacts | Page | |
|---|----------------------------------|---|---|---|
| Droits de trafic | Préalable | Pour exercer des droits de trafic sur des liaisons intra-communautaires : › notifier votre programme à la Direction Générale de l'Aviation Civile. | Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) Direction du Transport aérien, Sous-Direction des Transporteurs et Services aériens international-DTA@aviation-civile.gouv.fr | 2 |
| Affectation au sein du système aéroportuaire parisien | Après obtention droits de trafic | Pour obtenir une décision d'affectation à un aéroport parisien › contacter la direction Clients d'Aéroports de Paris. | Aéroports de Paris Antoine de Lamothe Département aviation marketing Direction Clients antoine.de-lamothe@adp.fr | 3 |
| Demande de créneaux – COHOR | -8 mois | Pour l'attribution des créneaux horaires au sein de l'aéroport › Effectuer une demande auprès de COHOR, Association pour la coordination des horaires | COHOR Coordonnateur délégué des aéroports français Éric Herbane Eric.herbane@corhor.org | 4 |
| Affectation au sein d'un terminal de l'aéroport Paris-Orly | -8 mois | Pour obtenir une décision d'affectation à un terminal au sein de l'aéroport › Contacter la direction de l'aéroport Paris-Orly | Aéroports de Paris Franck Mereyde Directeur de l'aéroport Paris-Orly franck.mereyde@adp.fr | 5 |
| Communication des programmes de vols | -2 mois | Pour opérer au départ de Paris-Orly, l'exploitant aérien ou son représentant (assistant) doit : › Communiquer ses vols à la cellule Programmation des vols d'Aéroports de Paris, avant chaque démarrage de saison IATA › Informer de toutes modifications (changement d'escale, type avion, horaires...) en cours de saison IATA. | Aéroports de Paris Centralisation des prévisions de vols (CPV) cpv@adp.fr | 6 |
| Compléter le formulaire pour l'implantation de votre DCS | -2 mois | Pour renseigner la base du programme vols et réaliser les simulations d'affectation des ressources (notamment des banques d'enregistrement) : › Adresser le formulaire à l'informatisation Aéroports de Paris | Aéroports de Paris Informatisation Romain Cieslar Romain.cieslar@adp.fr | 6 |
| Communication des caractéristiques avions | -1 mois | Pour permettre le classement de l'appareil dans l'un des six groupes acoustiques : › Fournir une copie du Certificat de limitation de nuisance (CLN où figurent l'indication de la Masse maximum au décollage - MMD). | Aéroports de Paris Centralisation des prévisions de vols (CPV) cpv@adp.fr | 6 |
| Arrivée de la compagnie à Paris-Orly – Début de l'exploitation | | | | |
| Communication des informations opérationnelles | Temps réel | L'exploitant aérien, ou son représentant (assistant), s'engage à transmettre l'ensemble des informations opérationnelles attendues, complètes et précises, de préférence par voie de messages automatiques électroniques et conformes aux standards de communication IATA | Aéroports de Paris Administration des ventes Véronique Leduez Veronique.leduez@adp.fr | 7 |



3950
aeroportsdeparis.fr

Direction de l'aéroport Paris-Orly
Bât. 400 – Terminal Sud – Module S0
103 aérogare sud – CS 90055
94396 Orly Aérogare cedex

