

Aéroports de Paris REX évènement climatique

Janvier 2003

ADP

ADP SA depuis 2005

Loi aéroport 2005

Décrets d'applications

Cahier des charges

3 grands aéroports

Paris

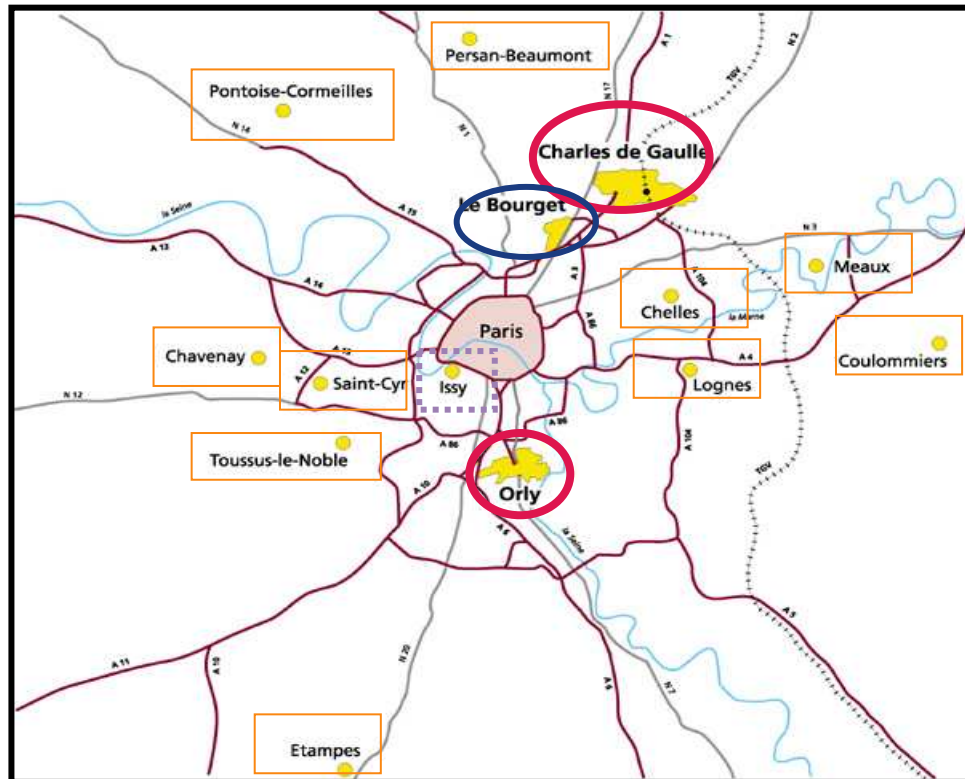
CdG

Orly

Le Bourget

11 aérodromes d'aviation générale

Aérodromes ADP



ADP – quelques éléments significatifs

A. Paris CDG 2007

- 60M pax
- 544 000 mouvements
 - 164 000 passagers/jour
 - 30 000 passagers en présence permanente (2,5h)
- 600 entreprises sur la plate forme
- 90 000 emplois

B. Paris Orly 2007

- 26M pax
- 233 000 mouvements
 - 71000 passagers/jour
 - 6 000 passagers en présence permanente (1,5h)
- 25 000 emplois

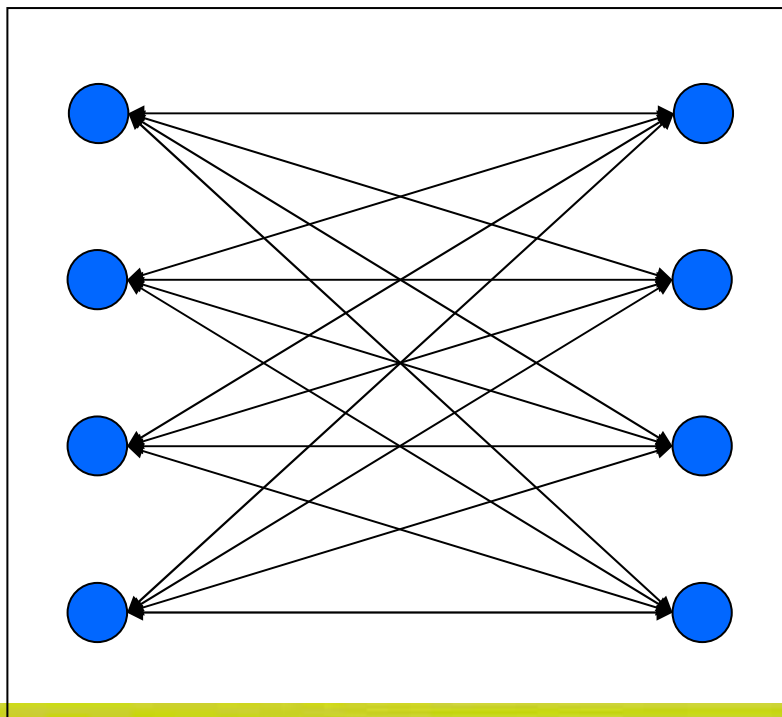
ADP – fonctionnement d'un l'aéroport

- **Le gestionnaire d'aéroport**
- **Le prestataire du contrôle aérien**
- **Des compagnies**
 - Des services aux compagnies
- **Des clients**
 - des compagnies
 - de l'aéroport
 - des clients/usagers
- **Des services de l'Etat**
 - DPAF, GTA...
 - douanes...
- **Des services aux passagers**
 - restauration
 - commerces
 - taxis
 - transports publics
 - transports internes

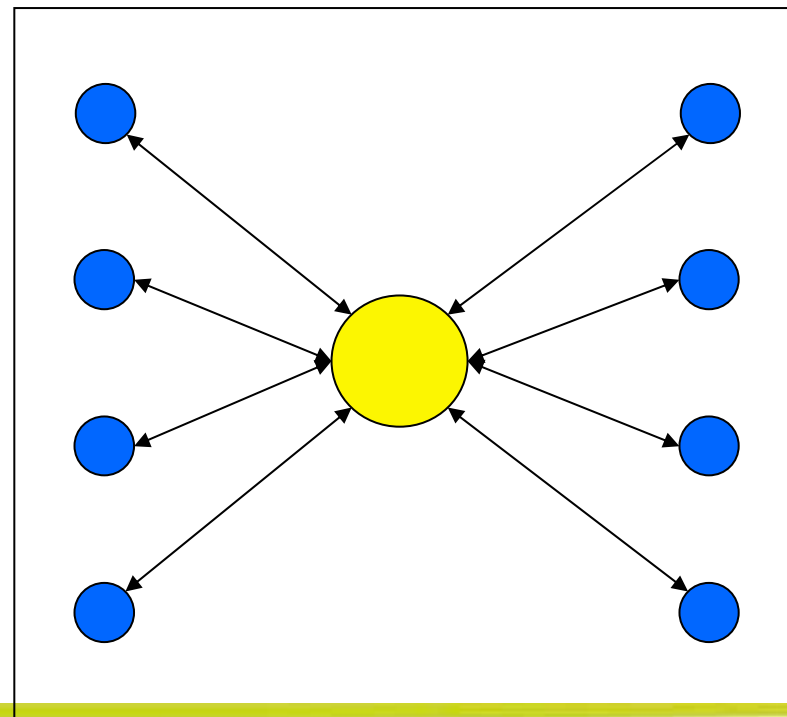
ADP – fonctionnement d'un l'aéroport

Fonctionnement en « Hub »

Point à point



Hub de correspondance



ADP Aléas naturels

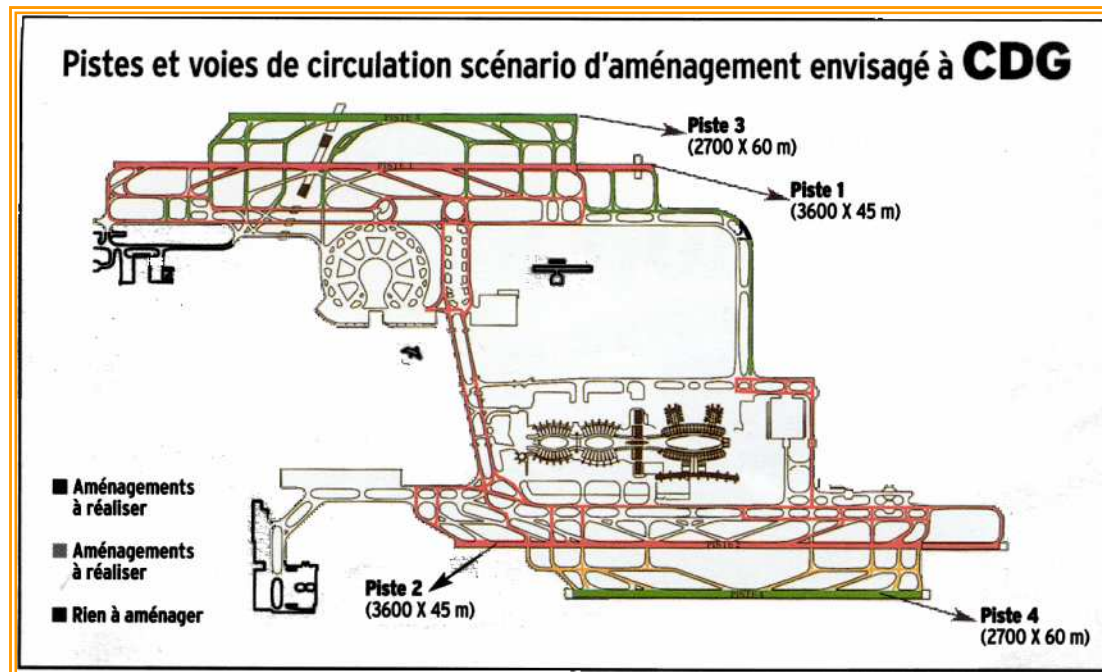
La neige et le givrage

- phénomènes récurrents (janvier 2003...)
 - la neige
 - le givrage

Le vent

- phénomène fréquent (décembre 1999)

ADP – Paris-Charles de Gaulle



Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG chronologie

Vendredi 3

- prévis météo
- astreinte à domicile

Samedi 4

- 11h début chute de neige => limitation cadence
- 12h30 vent traversier fort => arrêt A/D
=> déroutements
- 13h mobilisation PC neige
- 15/19h déneigement => limitation de cadence
- abaissement température / givrage
- 19h 2 pistes en service mais mal utilisées
- 20h 21h30 interruption Arrivées

Dimanche

- poursuite déneigement (nuit)
- difficulté sur postes avions
- 2 pistes en service

Lundi/mardi

- déneigement

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG constats

Samedi

- 840 vols assurés (75%)
- 290 vols annulés
- retard passager moyen 2h
- 5000 hébergement en hôtel
- 5000 hébergement sur place

dimanche

- 1035 vols assurés (80%)
- 200 vols annulés
- retard passager moyen 2h30
- 3000 hébergement en hôtel

Lundi

- retard sur les vols

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG réaction sociale

Contexte

weekend difficile
routes
autoroutes
aéroports

Médias

radios trottoirs en aérogares

Recours

rien

Tutelle

demande d'inspection à l'IGACEM

ADP

11 - NOM DU DÉPARTEMENT ÉMETTEUR ET/OU RÉDACTEUR - 22/12/2008
REX interne + rapport ext: P Lagadec

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG analyse aéronautique – (IGACEM/ADP)

Météo

- prévisions optimistes
- phénomène localisé

Circulation aérienne

- situation non prévue mal anticipée =>retard alerte
- déroutement bien fonctionné
- gestion de l'espace aérien bien fonctionné
- rigidité du système des créneaux

Sécurité aérienne

- équipages en dépassement durée de vol

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG analyse opérations au sol - (IGACEM/ADP)

Déneigement

- mise en route tardive
- déverglaçants à efficacité limitée
- gestion des postes avion difficile
- pannes matériel

Dégivrages avions

- capacité limitée due à configuration aéroport

Assistance sol compagnie

- matériel bloqué sur place

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG analyse passagers - (IGACEM/ADP)

La charte passagers

- ADP/AIR FRANCE

Information passagers

- ADP: peu d'informations
- compagnies
 - informations peu fiables
 - rétention commerciales

Prise en charges passagers

- ouverture prolongée des service mais rupture de stocks
- salles de replis mais inconfortables/ manque couvertures
- prolongations transports (taxi, navette...)

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG - rapport Lagadec janv.03

Une réflexion de fond

l'approche crise existante

- organisation en réaction (accident)
- astreinte technique (tâches qui s'imbriquent)

la culture de crise de l'entreprise

- localisée
 - cloisonnée
 - des réponses techniques codifiées
- => recherche de l'exploit technique

le pilotage des crises pour un ouvrage de taille mondiale

- en suivi: rendre compte
 - dans les limites juridiques
- => favorisant peu les anticipations et une approche globale

Neige des 4/5 janvier 2003 à Paris-CDG - rapport Lagadec janv.03

Les pistes proposées des cellules de crises

- par aéroport (coordination locale des services)
- au siège (stratégie, anticipation les situations de rupture, posture de communication)

une culture de crise adaptée

- prise en compte de la complexité des systèmes
- communiquer (ce que l'on fait et ne fait pas)
- prise en compte des individus (chacun est en flux tendu)
- utiliser les bonnes volontés participatives
(personnel, clients, usagers)

envisager les ruptures externes

- simuler
- pallier

Neige à Paris-CDG REX -- actions

Approche managériale

Redéfinition du dispositif de crise

- direction de permanence par PF
- direction de permanence centrale (cellule de crise)
(local, préparation,...)

Création d'une cellule d'analyse et anticipation de crise

- analyses (internes, externes)
- études de scénarios

Neige à Paris-CDG REX -- actions

Redimensionnement du traitement hivernal

Traitement des pistes

- augmentation matériel +++
- concentration des moyens +++

Dégivrages avions

- augmentation des postes ++-
- augmentation des dégivreuses ++-

Déneigement des postes avion

- coordination ADP/Compagnies/compagnies +--

Anticipation météo

- amélioration contrat météofrance ++-
- recours à un second intervenant ++-

Trafic aérien

- traiter les rigidités administratives +--

Neige à Paris-CDG REX -- actions

Approche managériale

Redéfinition du dispositif de crise

- direction de permanence par PF
- direction de permanence centrale (cellule de crise)
(local, préparation,

Création d'une cellule d'analyse et anticipation de crise

- analyses (internes, externes)
- études de scénarios

Neige à Paris-CDG REX -- actions

Amélioration traitement du passager

- généralisation de la charte SD
 - => chefs d'escale
- mise en œuvre de la charte
 - => manuel d'exploitation

- création permanence service information passagers

- prévention des crises
 - constitution d'un corps de volontaire
 - création d'un stock de couvertures et mobilier
 - implication des prestataires
 - création d'un kit confort

Neige à Paris-CDG REX -- actions – indicateurs de bilan

En 2004

5 j de neige abondante

=>pas de perturbations particulières

En 2005

17 j de neige

=> des difficultés perdurent sur le dégivrage et déneigement des appareils

ADP – perspective CN

- **Rôle de gestionnaire de PF**
 - Pilote de crise?
 - Moyens réglementaires?
 - Dépendances externes réseaux?
 - Dépendances externes fournisseurs (1/3 CA)?
- **Pilotage par adhésion**
 - Convaincre partenaires et fournisseurs
 - Effets limités
- **Mutualisation**
 - Démarche gestion de risques
- **Insertion dans le contexte sécurité civile/ crise nationale**
 - Cas grippe aviaire (ADP opérateur d'importance vitale transports)