



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Tremblay-en-France, le 1<sup>er</sup> février 2022

### Plusieurs aéroports du Groupe ADP récompensés par les audits Skytrax sur la sécurité sanitaire et la qualité de service aux passagers

Les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, ainsi que l'aéroport géorgien de Tbilissi ont obtenu la notation maximale de 5 étoiles lors de l'audit 2021 mené sur la sécurité sanitaire par l'organisme indépendant Skytrax. Cette notation atteste du plus haut niveau de qualité en matière de propreté et de désinfection dans le contexte épidémique du Covid-19.

Skytrax a également audité la qualité de service dans plusieurs aéroports appartenant au réseau du Groupe ADP. Les aéroports de Tbilissi, d'Ankara, le terminal domestique d'Izmir ainsi que les aéroports parisiens obtiennent une note globale de 4 étoiles. À Paris Aéroport, la note maximale de 5 étoiles a été attribuée à certaines installations de Paris-Charles de Gaulle comme le terminal 2B-2D, entièrement rénové, ou encore le hall L du terminal 2E.

Depuis le début de la pandémie, le Groupe ADP s'attache à déployer le plus haut niveau d'exigence en termes de mesures sanitaires dans ses terminaux pour ses passagers et pour ses collaborateurs. Ces mesures sont régulièrement adaptées en fonction de l'évolution de la situation épidémique et des changements imposés par la législation et les normes sanitaires en vigueur dans chaque pays. En donnant la note de 5 étoiles aux deux aéroports parisiens, **Skytrax salue les efforts fournis sur le plan sanitaire et souligne notamment la propreté des terminaux**. Cette récompense s'ajoute à l'Airport Health Accreditation (AHA) décernée par l'ACI (Airports Council International) en 2021.

Concernant la qualité de service pour les voyageurs, **Skytrax met en avant les progrès réalisés au cours des deux dernières années en matière d'expérience passagers, notamment en termes de signalétique et de confort des salles d'embarquement**. À Paris-Charles de Gaulle, certaines installations comme la liaison 2B-2D ou le hall L du terminal 2E obtiennent le plus haut niveau de qualité de service, avec 5 étoiles, synonyme d'excellence aéroportuaire. À Paris-Orly, Skytrax note d'importants progrès en termes d'homogénéisation des différentes zones de l'aéroport et souligne le haut niveau en termes de design et d'offre de sièges notamment dans la salle d'embarquement d'Orly 4.

À l'international, des audits ont été menés dans trois aéroports gérés par TAV Airports : Tbilissi en Géorgie, Ankara et Izmir en Turquie. Les deux premiers aéroports cités ainsi que le terminal domestique d'Izmir, qui a été rénové, obtiennent la note de 4 étoiles.

À cette occasion, **Augustin de Romanet, Président-directeur général d'Aéroports de Paris SA - Groupe ADP** a déclaré : « Les 5 étoiles Skytrax obtenues dans les domaines du sanitaire et de la qualité de service témoignent du travail quotidien de nos équipes opérationnelles et de tous nos partenaires pour servir au mieux nos clients, passagers et compagnies aériennes. Depuis le début de la pandémie, nous avons été force de proposition sur le plan sanitaire et l'amélioration de l'accueil et de la qualité de service ont toujours guidé nos actions. À Paris, le durcissement de certains contrôles, notamment aux arrivées à la frontière, a pu entraîner un allongement des temps d'attente. Nous redoublons d'efforts quotidiennement pour améliorer la qualité de service, l'hospitalité et l'ambiance générale dans nos terminaux. Hors de France, plusieurs de nos aéroports ont obtenu des résultats probants dans les audits Skytrax et je salue toutes les équipes du groupe ayant permis d'atteindre ces bons résultats. »

## À propos de l'audit Skytrax sur la sécurité sanitaire



L'audit de sécurité sanitaire de Skytrax évalue les dispositifs de sécurité anti-Covid et leur mise en œuvre. Une série de prélèvements et d'analyses est notamment effectuée pour juger de l'efficacité des protocoles de désinfection dans les terminaux. Sont également passés au crible la mise en conformité des normes sanitaires internationales, les équipements de protection du personnel, la signalétique et l'application des mesures des gestes barrières et de la distanciation sociale, etc.

## À propos de l'audit Skytrax sur la qualité de service



Complémentaire du classement des 100 meilleurs aéroports au monde issu du vote des passagers, cet audit mené par des experts de l'aérien évalue l'ensemble des composantes servicielles sur 670 points : accès, information et signalétique, orientation et étapes du parcours, correspondance, ambiance dans les terminaux, offre commerciale, bars et restaurants ainsi que tous les différents services proposés aux voyageurs. Il délivre donc une analyse de la qualité de service de bout en bout sur l'aéroport, assortie de recommandations détaillées.

**Contact presse : Lola Bourget, responsable du Pôle Médias et Réputation +33 1 74 25 23 23**

**Relations Investisseurs : Audrey Arnoux, responsable des Relations Investisseurs +33 6 61 27 07 39 - [invest@adp.fr](mailto:invest@adp.fr)**

Le Groupe ADP aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. En 2020, le groupe a accueilli sous sa marque Paris Aéroport 33,1 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, 1,8 million de tonnes de fret et de courrier et près de 96,3 millions de passagers au travers d'aéroports gérés à l'étranger. Bénéficiant d'une situation géographique exceptionnelle et d'une forte zone de chalandise, le groupe poursuit une stratégie de développement de ses capacités d'accueil et d'amélioration de sa qualité de services et entend développer les commerces et l'immobilier. En 2020, le chiffre d'affaires du groupe s'est élevé à 2 137 millions d'euros et le résultat net part du Groupe à - 1 169 millions d'euros.

Aéroports de Paris SA au capital de 296 881 806 euros. Siège social : 1 rue de France, Tremblay-en-France 93290. RCS Bobigny 552 016 628. [groupeadp.fr](http://groupeadp.fr)