



COMMUNIQUE DE PRESSE

Tremblay-en-France, le 30 juin 2023

Baromètre du mois de mai 2023 sur les temps d'attente aux contrôles frontières des aéroports parisiens

La Direction de la Police aux Frontières et le Groupe ADP s'associent pour dresser le bilan mensuel des temps d'attente que rencontrent les passagers aux différents points de contrôles frontières dans les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Tendance générale observée sur le mois de mai 2023¹ :

Pour mémoire, les temps d'attente maximum à la Police aux Frontières dans les aéroports, fixés par le Premier ministre lors du conseil interministériel du tourisme du 26 juillet 2017, sont de 30 minutes pour les ressortissants européens et de 45 minutes pour les non européens.

- ◆ **À Paris-Charles de Gaulle** : sur près de 2,9 millions de passagers des vols internationaux², **77 % ont attendu moins de 10 minutes**, 97% moins de 30 minutes et 99% moins de 45 minutes.
- ◆ **À Paris-Orly** : sur près de 880 000 passagers des vols internationaux, **88 % ont attendu moins de 10 minutes**, 99,2% moins de 30 minutes et 99,9% moins de 45 minutes.

Evènements ayant entraîné des temps d'attente supérieurs à 30 minutes³ :

À Paris-Charles de Gaulle /

- ◆ Semaine 18 : **52 évènements** ayant impacté environ 9 450 passagers, avec un temps d'attente moyen de 45 minutes.
- ◆ Semaine 19 : **58 évènements** ayant impacté environ 16 300 passagers, avec un temps d'attente moyen de 40 minutes.
- ◆ Semaine 20 : **86 évènements** ayant impacté environ 22 300 passagers, avec un temps d'attente moyen de 50 minutes.
- ◆ Semaine 21 : **76 évènements** ayant impacté environ 22 900 passagers, avec un temps d'attente moyen de 45 minutes.

À Paris-Orly /

- ◆ Semaine 18 : **1 évènement** ayant impacté environ 180 passagers, avec un temps d'attente moyen de 35 minutes.
- ◆ Semaine 19 : **4 évènements** ayant impacté environ 350 passagers, avec un temps d'attente moyen de 40 minutes.
- ◆ Semaine 20 : **6 évènements** ayant impacté environ 1 200 passagers, avec un temps d'attente moyen de 40 minutes.
- ◆ Semaine 21 : **7 évènements** ayant impacté environ 1 980 passagers, avec un temps d'attente moyen de 40 minutes.

¹ À Paris-Charles de Gaulle, en avril, sur près de 2,8 millions de passagers des vols internationaux, 80 % ont attendu moins de 10 minutes, 95% moins de 30 minutes et 98% moins de 45 minutes.

À Paris-Orly, en avril, sur près de 770 000 passagers des vols internationaux, 90 % ont attendu moins de 10 minutes, 99% moins de 30 minutes et 100% moins de 45 minutes.

² Sont pris en compte les passagers ayant passé une frontière aux départs, en correspondance ou aux arrivées à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly (ne concerne donc pas les passagers sur des vols domestiques ou Schengen).

³ Sont retenus les évènements impactant plus de 50 passagers, par semaine calendaire. Deux occurrences doivent être séparées de 20 minutes, sinon un seul évènement est comptabilisé.

Retour sur quelques événements :

- ◆ **Lundi 15 mai, aux départs et arrivées de Paris-Charles de Gaulle :** une panne générale des systèmes informatiques du ministère de l'Intérieur a perturbé les contrôles aux frontières une grande partie de la journée. Au Terminal 2E, environ 1 000 passagers ont attendu jusqu'à 1h10 aux départs et environ 1600 passagers ont attendu jusqu'à 1h20 aux arrivées. Au cumulé sur les contrôles frontières des Terminaux 1, 2BD et 3, près de 4 000 passagers ont attendu jusqu'à 90 minutes.
Pour limiter au maximum l'impact de cette panne, la Police aux Frontières a mis en place des mesures spécifiques d'allègement de contrôles ciblés, tandis que le Groupe ADP a déployé des agents d'accueil pour orienter les passagers dans les files, distribué des bouteilles d'eau et multiplié l'information *in situ* pour expliquer l'origine des perturbations.
- ◆ **Lundi 22 mai, aux départs et arrivées du Terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle, de 8h45 à 11h00 :** lors de ce week-end de l'Ascension, un armement maximal des aubettes a été mis en place. Malgré cette anticipation, environ 1400 passagers ont attendu jusqu'à 80 minutes aux frontières départs et environ 1200 passagers ont attendu jusqu'à 1h40 aux arrivées. Un dispositif de prévenance a été mis en place avec distribution de bouteilles d'eau, priorisation par les agents d'accueil des passagers dont les vols étaient éminents et annonces sonores afin d'informer les passagers de la situation.
- ◆ **Samedi 27 mai, aux contrôles frontières en correspondance de Paris-Charles de Gaulle, entre les terminaux 2F et 2E :** très forte affluence de passagers sur cette frontière de correspondances pendant le week-end de Pentecôte, combinée à un ralentissement du réseau informatique de l'aéroport. Grâce à une bonne exploitation des sas PARAFE, les temps d'attente ont pu être contenus, mais environ 350 passagers ont observé des temps d'attente allongés allant jusqu'à 55 minutes.

Un plan Hospitalité en vue des grands départs estivaux

Pour les grands départs, le Groupe ADP va renforcer le nombre d'hôtes et hôtesse d'accueil qui orienteront les passagers dans les terminaux, aux contrôles de sûreté et aux passages de la frontière. Au global, ils seront **environ 1 300 à Paris-Charles de Gaulle** et **environ 500 à Paris-Orly** mobilisables sur ces missions cet été.

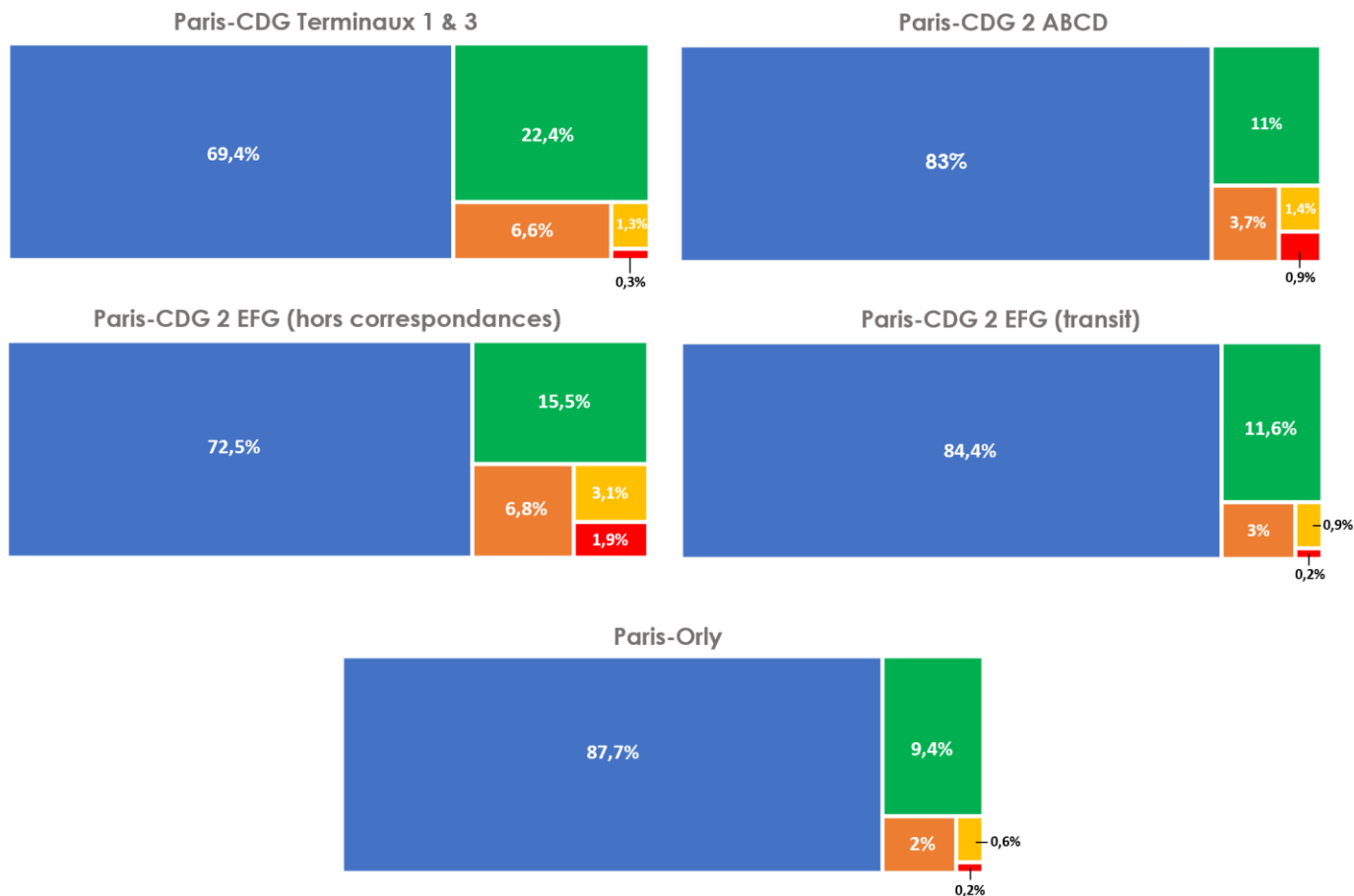
L'organisation des files d'attente au niveau des contrôles frontières va être revue : dès le début de la zone d'attente, les passagers seront orientés en fonction de leur éligibilité aux sas PARAFE (âge puis nationalité) afin de favoriser leur utilisation pour une meilleure fluidité.

Outre l'information et l'orientation des passagers, les personnels d'accueil ont pour mission d'identifier les personnes les plus fragiles – personnes en situation de handicap, personnes âgées, familles, etc. – pour leur apporter une attention spécifique et les orienter vers des files prioritaires. Ils sont également chargés de se coordonner avec les compagnies aériennes dont les vols sont imminents, pour accélérer leur passage.

Par ailleurs, afin de maintenir la fluidité des contrôles aux frontières, **un programme de recrutement significatif a été lancé par la direction centrale de la police aux frontières (DCPAF)**. 280 assistants contrôle frontière (ACF) ont été affectés dans les aéroports parisiens et ont bénéficié d'une formation adaptée à leurs missions.

Détails des résultats mensuels du mois de mai à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly :

Part de passagers départs et arrivées ayant attendu par tranche de 10 minutes de temps d'attente



Méthodologie : données temps réel issues de capteurs de comptage

Depuis 2019, le Groupe ADP a déployé des **outils de monitoring et de pilotage des flux de passagers et des temps d'attente**.

Des capteurs permettant en particulier de compter le nombre de passagers en temps réel dans une file d'attente ont notamment été déployés pour équiper les zones de passage frontière et de contrôle sûreté des aéroports parisiens.

Il s'agit d'un outil de mesure temps réel qui se met **à jour automatiquement toutes les cinq secondes**.

Il permet de compter le nombre de passagers dans une file d'attente : en mesurant combien de temps la dernière personne sortant de la file a attendu. Il faut **entre 80 et 200 capteurs** pour couvrir une zone en fonction de sa taille.

Les données sont récupérées dans un outil de suivi de la performance opérationnelle qui permet d'analyser ce qui s'est passé dans une journée opérationnelle. Ce sont les données extraites de ces capteurs qui sont utilisées pour établir ce baromètre.

À propos du **Groupe ADP**

Contact Presse : Justine Léger, responsable pôle Médias et Réputation + 33 1 74 25 23 23

Contacts Relations Investisseurs : Cécile Combeau +33 6 32 35 01 46 et Elliott Roch +33 6 98 90 85 14 - invest@adp.fr

Le Groupe ADP aménage et exploite des plateformes aéroportuaires parmi lesquelles Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. En 2022, le groupe a accueilli sous sa marque Paris Aéroport 86,7 millions de passagers sur Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et près de 193,7 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 2022, le chiffre d'affaires du groupe s'est élevé à 4 688 millions d'euros et le résultat net part du groupe à 516 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.

Plus d'informations sur www.groupe-adp.com et sur twitter [@GroupeADP](https://twitter.com/GroupeADP)

À propos de la **Direction générale de la Police Nationale**

Contact presse : Service d'information et de communication - + 33 1 40 07 60 70 - sicopmedia@interieur.gouv.fr

La direction générale de la police nationale a pour missions la sécurité nationale, l'investigation, la police scientifique, le renseignement, l'ordre public, la coopération internationale, le contrôle interne et la sécurisation aux frontières. Cette dernière mission consiste à contrôler les passagers se présentant dans les aéroports, ports et gares internationaux. Plus généralement et sur l'ensemble du territoire, elle s'élargit à la lutte contre l'immigration irrégulière et ses filières organisées, la fraude documentaire et l'emploi d'étrangers sans titre de séjour. Cette mission de sécurité s'opère également dans la sécurisation du réseau ferré et le contrôle de la mise en œuvre des mesures de sûreté dans les transports internationaux.