

# Le Groupe ADP

vous ouvre  
grand les portes  
de **Paris 2024.**



# SOMMAIRE

The background of the page is composed of three large, overlapping geometric shapes. A dark blue shape occupies the top-left corner. A white shape, resembling a large triangle or a trapezoid, is positioned in the center and right. A teal shape is located at the bottom-left corner, overlapping with the white shape.

1

**Offrir une expérience**  
passagers mémorable.

— 04 —

2

**Se préparer**  
pour une expérience  
extraordinaire.

— 20 —

3

**Pour tous,**  
un héritage précieux.

— 42 —

4

**Une seule destination,**  
une multitude d'expériences.

— 48 —

# « Tous mobilisés pour faire des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 un succès collectif inoubliable. »

AUGUSTIN DE ROMANET - PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL - GROUPE ADP

Le 26 juillet se tiendra la cérémonie d'ouverture des Jeux Olympiques de Paris 2024. Durant 19 jours, plus de 10 000 athlètes de 206 nations se retrouveront à l'occasion du plus grand événement sportif jamais organisé en France. Les Jeux Paralympiques de Paris 2024 prolongeront cette fête, qui s'achèvera officiellement le 8 septembre.

Pour le Groupe ADP, pour l'ensemble de la communauté aéroportuaire, l'enjeu est considérable. Car c'est à Paris-Charles de Gaulle, à Paris-Orly et à Paris-Le Bourget que les premiers instants de la fête seront vécus par les centaines de délégations d'athlètes, les milliers de journalistes, de spectateurs, supporters, ambassadeurs et chefs d'État venus du monde entier. Une grande majorité se forgera ses premiers comme ses derniers souvenirs à nos côtés. Nous nous devons d'être à la hauteur de cet honneur et, pour cela, décrocher l'or en matière d'hospitalité.

Tenir cette promesse - qui est au cœur de la raison d'être du Groupe ADP - nous motive et nous oblige à répondre aux attentes exceptionnelles qu'appelle ce rendez-vous.

Nous en prenons l'engagement : ces Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 démontreront à la fois notre expertise aéroportuaire et notre sens de l'accueil. Aménager, innover, organiser, mais surtout mobiliser toutes les équipes impliquées, voici ce qui est au centre de notre attention depuis plusieurs mois pour offrir le meilleur visage de la France : celui de la générosité et de l'émotion. Ce rendez-vous sportif constitue donc un formidable moteur pour la transformation de notre secteur et pour la construction d'un nouveau modèle aéroportuaire orienté vers la durabilité, l'accessibilité et la performance. Nous aurons à cœur de faire durer son héritage et, ainsi, de continuer à partager nos horizons.



**Offrir**  
**une expérience**  
passagers  
mémorable.



# « Pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, offrir à nos passagers une expérience à la fois mémorable et sans couture. »

**RENAUD DUPLAY, DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT EN CHARGE DES OPÉRATIONS ET DIRECTEUR DU PROJET JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 - GROUPE ADP**

**Pour la première fois, la famille Olympique et Paralympique sera accueillie dans les aéroports parisiens. Plus de 60 000 accrédités, des arrivées et départs répartis sur quelques jours seulement... Renaud Duplay, Directeur général adjoint en charge des opérations et Directeur du projet Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, revient sur le défi posé et l'ambition de toute la communauté aéroportuaire : être au rendez-vous.**

## **QUELLE EXPÉRIENCE SOUHAITEZ-VOUS OFFRIR AUX PASSAGERS LORS DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 ?**

**R.D.** Pour un très grand nombre de participants, nos plateformes seront l'un des premiers et derniers contacts avec les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Notre objectif est que tous y passent de bons moments. Nous souhaitons notamment que chaque passager soit, dès son arrivée, plongé dans l'expérience qu'il vivra tout au long de Paris 2024. Nous avons donc prévu de parer nos aéroports d'un habillage aux couleurs de l'événement. Dans nos terminaux, un décorum sera déployé pour l'occasion. Un dispositif événementiel le complétera, car nous comptons offrir des animations à nos passagers, dès leur arrivée. L'idée est que chacun ressente que c'est le début de la fête et qu'il est le bienvenu. Nous soignons également le temps du départ. Plusieurs événements sont ainsi prévus pour ce moment, avec des chorégraphies, des musiques et des tenues élaborées spécialement par de jeunes artistes français reconnus.





nous avons l'habitude d'accueillir un très grand nombre de passagers – plus de 350 000 par jour à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly lors des grands départs – ainsi que des athlètes et leurs équipements hors gabarit, des personnes en situation de handicap, de grands groupes... Mais, habituellement, ces publics représentent une petite partie de nos passagers. Pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, ils seront particulièrement nombreux et leur départ sera condensé sur trois journées. Toutes ces spécificités réunies forment un défi inédit. Nous nous préparons donc depuis plusieurs mois pour tenir notre promesse : offrir aux accrédités ainsi qu'à tous les passagers un accueil correspondant aux meilleurs standards de qualité.

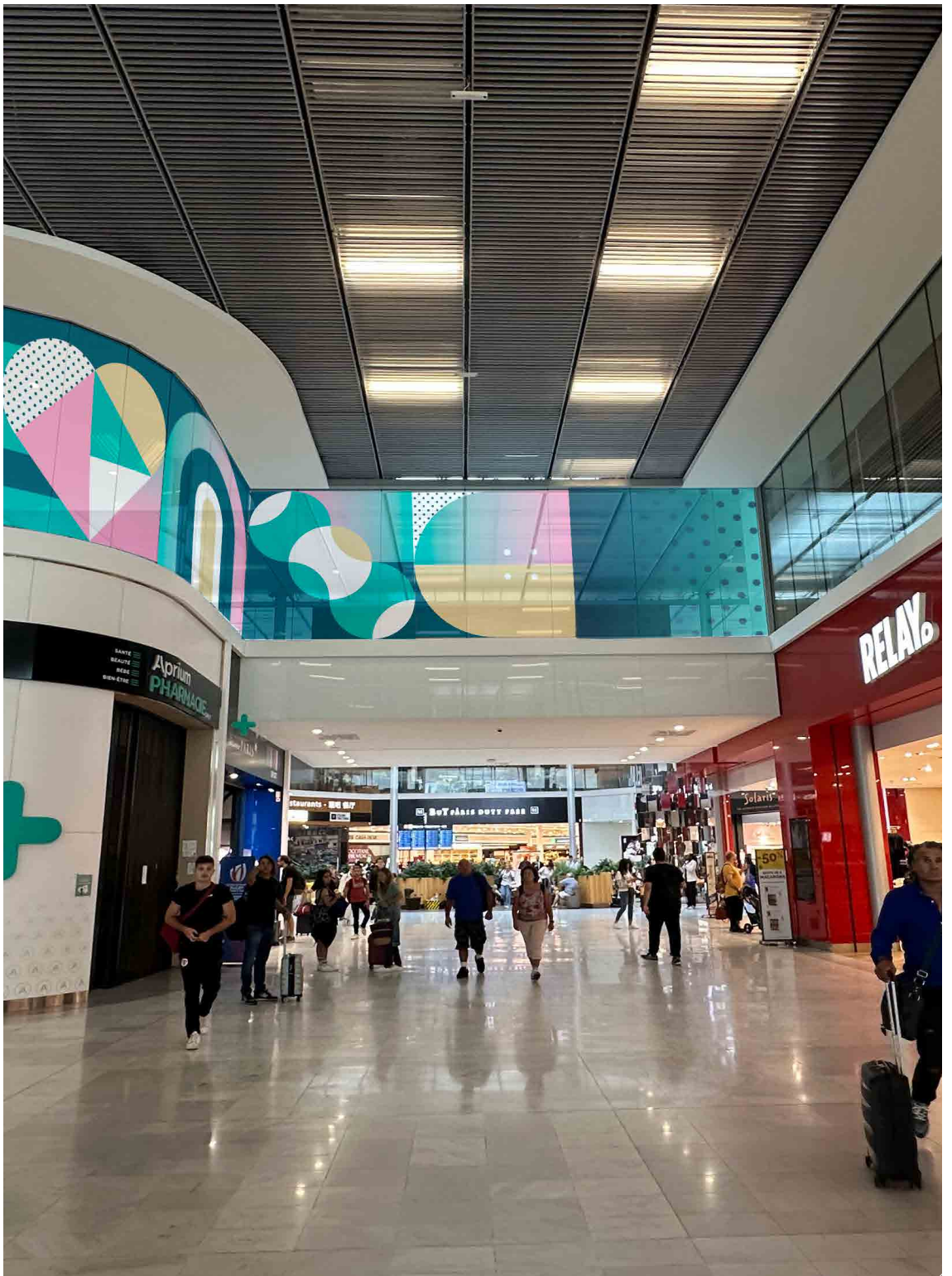
### **COMMENT ALLEZ-VOUS RELEVER CE DÉFI ?**

**R.D.** Le Groupe ADP s'est mis en capacité d'ouvrir l'intégralité de ses terminaux pour cette échéance, avec notamment la réouverture après travaux du terminal 2C et de la partie Est du terminal 2A, prévue au printemps 2024. L'effort est évidemment bien plus vaste, je pense par exemple à la ligne 14 du métro dont le prolongement jusqu'à Paris-Orly sera un véritable atout pour l'accueil de l'événement. Pour en revenir à nos plateformes, la collaboration que nous avons démarrée depuis plusieurs mois avec la communauté aéroportuaire nous permettra d'être prêts. Collectivement, nous savons que nous devons nous hisser sur la plus haute marche du podium pour que tous nos passagers gardent un bon souvenir de leur arrivée comme de leur départ. Nous sommes habitués à la co-activité, puisque de multiples métiers et entreprises travaillent ensemble en permanence. Là, nous intégrons des membres supplémentaires : l'équipe de Paris 2024, mais aussi leurs volontaires et leurs prestataires. Tous réunis, nous formons en quelque sorte une grande délégation, la délégation aéroportuaire, et nous travaillons main dans la main pour préparer notre compétition. Nous testons de nouveaux process, nous travaillons davantage en co-construction : avec cette approche, nous sommes à même de relever le défi. Par ailleurs, ce dernier représente de belles opportunités. Je pense par exemple à l'accueil des para athlètes. Pour nous, c'est un jalon à franchir en termes de qualité d'accueil des personnes en situation de handicap. Nous avançons sur ces sujets et saisissons l'occasion des Jeux de Paris 2024 pour marquer notre engagement.

### **ET POUR LE PARCOURS DES PARTICIPANTS AU SEIN DE VOS PLATEFORMES, QU'AVEZ-VOUS PRÉVU ?**

**R.D.** Nous avons à cœur que ce parcours soit une expérience fluide. Pour nous, c'est une obligation vis-à-vis des athlètes, qui se sont préparés depuis des années, mais aussi vis-à-vis de la France et des Français dont nous serons l'un des représentants et, plus largement, vis-à-vis de tous ceux qui, comme nous, contribueront à faire des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 une expérience mémorable. Il faut que le parcours des délégations sportives soit sans couture, simple, que leurs équipements soient faciles à récupérer, qu'elles circulent aisément et, bien sûr, en toute sécurité. Il faut que leurs membres soient parfaitement accueillis, orientés, accompagnés. Les athlètes qui viennent en compétition ont beaucoup sacrifié pour réaliser leur rêve, nous devons nous assurer qu'ils restent concentrés sur leur objectif. Or, l'accueil des accrédités des Jeux de Paris 2024 met toute notre communauté aéroportuaire au défi. Nous l'aborderons donc avec beaucoup d'humilité. La situation peut sembler paradoxale, car





# Quand les portes s'ouvrent.

À quoi ressemblera l'arrivée de la majeure partie des accrédités, dont les délégations sportives, à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ? Leur parcours a été anticipé dans ses moindres détails. Les enjeux ? Fluidité et sécurité.



## ATTERRISSAGE

L'arrivée des accrédités sera suivie de façon centralisée. Un poste de commandement dédié assurera le pilotage de ces arrivées ainsi que de l'ensemble du parcours des accrédités au sein des plateformes. Cela, afin de fluidifier et d'assurer le bon enchaînement de toutes les opérations.



## DÉBARQUEMENT ET CHEMINEMENT

Des équipes d'accueil parfaitement identifiables orienteront les accrédités vers l'étape suivante. Pour que les personnes en situation de handicap circulent sereinement et retrouvent au plus vite leur autonomie, leur fauteuil roulant leur sera remonté en passerelle.



## PASSAGE À LA FRONTIÈRE

Pour maîtriser autant que possible la durée de cette étape incontournable, la Police aux frontières renforcera ses équipes et ouvrira le maximum d'aubettes. D'autre part, des procédures spécifiques seront mises en place pour fluidifier les passages.



## ACCREDITATION

Pour ce moment à la fois très concret et fortement symbolique, des espaces dédiés seront installés au sein de chaque terminal. Des volontaires de Paris 2024 y seront présents afin de remettre les accréditations.



## BAGAGES

Chaque athlète, chaque équipe, chaque média arrivera avec son indispensable matériel, souvent hors format ou hors gabarit. Pour aider à les récupérer, les équipes supports des délégations sportives auront accès à la salle de livraison des bagages. Pour faciliter leur transport, des chariots très grand format seront mis à disposition et des manutentionnaires seront sollicités en renfort. En cas de bagage manquant, un processus pour le mettre à disposition au plus vite sera mis en place, fruit d'un important travail de coordination mené avec les compagnies aériennes et Paris 2024.



## POUR LES AUTRES PASSAGERS ?

Pendant la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, de nombreux passagers non-accrédités seront également présents. Tout est mis en place pour que la qualité de leur accueil soit au niveau des meilleurs standards, comme toujours. Et tous bénéficieront de l'ambiance unique, ponctuée d'animations, lors de leur parcours.



## PASSAGE EN ZONE PUBLIQUE

Le parcours des délégations sportives en zone publique a été préparé avec toutes les parties prenantes. Jalonné d'attentions célébrant leur arrivée, il permet notamment de passer devant la Media Zone et de rejoindre le Welcome Desk. Là, les volontaires de Paris 2024 indiqueront aux accrédités le parcours et le mode de transport pour se rendre au Village olympique et paralympique et pourront signaler leur arrivée à leur délégation, au besoin.



## TRANSPORT

Dernière étape, celle du transport routier. Un dispositif, « Transport Athlètes », est prévu par Paris 2024 : des cars emmèneront les délégations jusqu'à leur lieu de résidence. Parallèlement, des camions prendront en charge les équipements. La fluidité des axes routiers et linéaires au départ des plateformes sera monitorée en temps réel, grâce à une base de régulation.



## QUI SONT LES ACCRÉDITÉS ?

Ce sont toutes les personnes ayant une fonction durant les Jeux de Paris 2024. L'accréditation permet d'identifier les personnes, leurs rôles, et donnent les accès nécessaires à la réalisation de leurs fonctions. Ce n'est pas un statut privilégié mais un outil de travail nécessaire pour gérer un grand nombre de personnes et pour faciliter leurs mouvements.

### L'accréditation :

- Garantit que seules les personnes dûment qualifiées et éligibles sont habilitées à participer aux Jeux de Paris 2024 et à y exercer des fonctions officielles,
- Limite l'accès des participants aux zones où ils doivent se rendre pour exercer leurs fonctions officielles et empêche les personnes non autorisées d'accéder aux zones sécurisées,
- Veille à ce que les participants atteignent ces zones de manière sûre et ordonnée.



**PARIS AÉROPORT  
VOUS OUVRE GRAND  
LES PORTES DE PARIS 2024.**

TENTEZ  
VOTRE CHANCE !  
TRY YOUR LUCK!



# Le temps du départ.



## UN ENREGISTREMENT EN AMONT

Un dispositif d'enregistrement hors terminaux sera installé au sein du Village Olympique et Paralympique. La plupart des délégations sportives s'y enregistreront la veille de leur vol auprès de leur compagnie, ce qui facilitera leur départ. Leurs bagages seront acheminés vers Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly puis stockés en toute sécurité avant d'être transportés vers leur avion, en temps voulu. Ce process permettra également de fluidifier les circulations au sein des plateformes en évitant l'engorgement.



## LE TRANSPORT VERS L'AÉROPORT

Paris 2024 organisera le transport des délégations sportives depuis le Village olympique et paralympique jusqu'à leur aéroport de départ (dispositif Transport Athlètes). Une fois arrivés sur la plateforme, ces cars se rendront sur la zone de régulation puis seront envoyés au bon moment sur les linéaires pour y déposer les délégations.

## ET POUR LES AUTRES PASSAGERS ?

Grâce au parcours dédié conçu pour la majeure partie des accrédités, les conditions optimales de circulation en aéroport seront maintenues pour tous les autres passagers. Ils pourront par ailleurs profiter des animations et événements prévus pour les « Farewell Parties » (célébrations au départ).





**À PARIS-CHARLES DE GAULLE,  
«L'ATHLETE SPECIAL HALL» (ASH)  
OFFRE UN PASSAGE PRIVATIF  
EN PISTE OUVERT LORS DES JEUX  
OLYMPIQUES DE PARIS 2024**

Les délégations sportives qui se seront pré-enregistrées en amont rejoindront à leur arrivée l'Athlete Special Hall (ASH) pour disposer d'un passage privatif en piste. Dans cet espace, elles passeront les postes de contrôle - filtre de sécurité, vérification des pièces d'identité - et seront ensuite acheminées par navettes vers leur salle d'embarquement. Les volontaires de Paris 2024 et les renforts internes du Groupe ADP assureront leur accueil, les guideront sur leurs parcours et répondront à leurs éventuelles questions.



**AVANT LE DÉPART**

Arrivées dans les terminaux pour attendre leur vol, les délégations sportives seront accueillies par des « Farewell Parties » célébrant la fin de l'expérience et honorant leurs performances.



**LES PARCOURS : UNE ORGANISATION MILLIMÉTRÉE**

Le Comité International Olympique et le Comité International Paralympique ont établi trois catégories d'accrédités. Pour chacune, les modalités d'arrivée et de départ sont spécifiques. Le Groupe ADP, en lien resserré avec le ministère des Transports, le ministère des Affaires Étrangères, les services de l'État, mais également avec les compagnies et les prestataires concernés, a établi des parcours dédiés. Aujourd'hui, ceux-ci sont définitivement validés, ce qui permet de passer à l'étape de l'organisation détaillée de chaque process.

# Pour la délégation aéroportuaire, une affaire de performance.

**Assurer sa propre mission, se coordonner avec les autres membres d'une équipe sensiblement élargie pour l'occasion, offrir une expérience mémorable à nos passagers : pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la délégation aéroportuaire réalisera, elle aussi, une véritable performance.**

Pour faire de l'accueil des accrédités et des passagers un véritable succès, pour relever les défis que posent l'arrivée et le départ des délégations sportives sur un temps restreint, chaque membre de notre communauté aéroportuaire doit se mobiliser.

## **OPÉRER NOS AÉROPORTS, UN SPORT COLLECTIF**

Au quotidien, les ingrédients nécessaires à l'accueil de nos passagers sont comparables à ceux qui composent la réussite sportive : l'esprit d'équipe, la coordination, la solidarité, l'entraînement, mais également l'envie constante de progression et la recherche de la performance. Chaque membre de notre grande équipe est d'ores et déjà rompu à la complexité et maîtrise les enjeux de coordination, que ce soit en période classique comme en période d'affluence. Mais l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 vient challenger de façon atypique cette organisation rodée. Sur une durée très courte, il faudra offrir les meilleures conditions d'accueil à un public dont les attentes sont très spécifiques. Cela, à l'arrivée comme au départ. Toutes les prestations habituelles seront particulièrement sollicitées : accueil, orientation, enregistrement, traitement de très nombreux bagages volumineux, sécurité et sûreté, contrôle aux frontières, contrôle des bagages,

circulations aux abords des plateformes, nettoyage... sans oublier la prise en charge des nombreuses personnes en situation de handicap présentes sur cette période.

## **RÉUSSIR L'ACCUEIL DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024, UNE PERFORMANCE D'ÉQUIPE**

Dès à présent, toutes les équipes s'ajustent et se préparent. Réunies, elles forment la délégation aéroportuaire. Le moment venu, celle-ci pourra également compter sur la présence des renforts internes mobilisés par le Groupe ADP et accueillera en son sein l'équipe de Paris 2024. Ses volontaires seront sur place pour assurer les accréditations, l'accueil, l'escorte des délégations sportives. De plus, les prestataires de Paris 2024 – manutentionnaires, intégrateurs logistique, transporteurs – seront présents pour assurer le transport des délégations sportives et de leurs équipements entre nos plateformes et leur lieu de résidence. Pour chacun, il s'agira de faire preuve d'agilité face aux éventuels obstacles qui pourront survenir, tout en gardant à l'esprit l'objectif prioritaire : la qualité de service. Nos plateformes seront ainsi le terrain de leurs performances, résultat de leur engagement et de leur détermination, de leur précision et de leur rigueur.



Toilettas  
Toilets  
トイレ



Détaxe  
Tax Refund  
免税



Embarkement  
Boarding  
登機



Enregistrement  
Check-in  
搭乗手続

2-4



# Une campagne pour amplifier la dynamique.

**En parallèle de la mobilisation opérationnelle de toutes les équipes, le Groupe ADP lance une campagne de communication destinée aux membres de la communauté aéroportuaire. L'ambition : rassembler autour d'un objectif commun, enthousiasmer tous les collaborateurs qui travaillent sur les aéroports parisiens et valoriser la pluralité des métiers qui contribueront à faire de Paris 2024 un succès collectif inoubliable.**

À l'instar des centaines de délégations d'athlètes et officiels qui passeront par les aéroports du Groupe ADP, la communauté aéroportuaire forme un grand collectif composé d'experts, tels des athlètes de haut niveau, excellant dans des disciplines pointues et réalisant des performances extraordinaires. C'est ainsi que le Groupe pousse l'analogie et propose à l'ensemble des membres de participer et de former la grande délégation aéroportuaire. Une délégation composée de huit équipes qui vont rendre possible l'accueil du plus grand événement sportif du monde.

Une vaste campagne d'affichage proposera à tous les collaborateurs des plateformes de rejoindre la délégation aéroportuaire et l'une de ses huit équipes en se connectant à une WebApp créée pour l'occasion. En s'inscrivant, les membres de la communauté aéroportuaire pourront participer aux divers challenges proposés et remporter des gains dont notamment des places pour assister aux épreuves des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Ils pourront également se tenir informés sur l'actualité des Jeux de Paris 2024 et de la délégation aéroportuaire en amont et pendant l'événement.

## LA DÉLÉGATION AÉROPORTUAIRE

Les huit équipes, dont chaque nom et chaque symbole s'inspirent des disciplines sportives des Jeux de Paris 2024 et de l'univers aéroportuaire, ont été conçues pour fédérer tous les métiers de la communauté aéroportuaire et souligner les défis à relever :





L'équipe d'**Expérience Athlétique**, prête à se hisser sur la plus haute marche du podium de l'hospitalité.



L'équipe du **Marathon logistique**, prête à tenir la distance pour que tout arrive dans les temps.



L'équipe de **Triathlon conception**, jonglant avec créativité, ingéniosité et innovation.



L'équipe de **Course sur piste**, parcourant des kilomètres jusqu'à l'excellence.

L'équipe de **Parcours rythmique**, orchestrant en cadence chaque déplacement dans nos aéroports.



L'équipe de **Sécurité synchronisée**, prête à assurer sûreté, et sécurité en parfaite coordination.



L'équipe de **Prévention d'obstacles**, prête à intervenir dans toutes les situations.



L'équipe de **Relais dynamique**, toujours dans les starting-blocks, prête à apporter son soutien.



**Se préparer**  
pour une  
expérience  
extraordinaire.



# Quelques chiffres.

Pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la complexité ne tient pas à la dimension des flux mais bien à leurs spécificités. Le défi réside ainsi dans la combinaison d'une typologie de public aux attentes particulières et de périodes très courtes.

**LES 64 000**  sont attendus pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

# ACCRÉDITÉS

## JEUX OLYMPIQUES

**34 000** **8 000**

accrédités  
arriveront  
et repartiront  
de Paris-Charles  
de Gaulle.

accrédités  
arriveront  
et repartiront  
de Paris-Orly.

## JEUX PARALYMPIQUES

**18 000** **4 000**

accrédités  
arriveront  
et repartiront  
de Paris-Charles  
de Gaulle.

accrédités  
arriveront  
et repartiront  
de Paris-Orly.

### AUTANT DE PASSAGERS, MAIS MOINS DE CORRESPONDANCES.

Pour l'été 2024, un nombre habituel de passagers est attendu. Certains éviteront Paris pendant l'événement, quand d'autres viendront

spécialement pour y assister. Par ailleurs, une forte baisse des escales est anticipée, ce qui augmentera mécaniquement le nombre de passagers présents dans les aéroports et sur les voies d'accès (routes, transports en commun).



# 114 000 LES BAGAGES

sont attendus. L'équipement des délégations sportives et des médias est particulièrement volumineux.

## 47 000

équipements sportifs parmi lesquels **17 000 hors format** ou hors gabarit (perches, canoës, vélos...).

Ce grand volume demande une organisation spécifique pour veiller à l'efficacité, à la sûreté et à la fluidité de l'ensemble des flux de bagages.

## LES PÉRIODES

### 4 000

Les arrivées se déploieront par vagues, sur deux à trois semaines, pendant lesquelles les pics pourront atteindre **4 000 arrivées/départs par jour**.

### LES ARRIVÉES

Une première période de forte affluence est attendue autour de l'ouverture du Village olympique (18/07) et de la cérémonie d'ouverture des Jeux Olympiques (26/07) et **une seconde** autour de la cérémonie d'ouverture des Jeux Paralympiques (28/08).

### LES DÉPARTS

Les départs, eux, seront **très concentrés**. Pour les **Jeux Olympiques**, ils auront majoritairement lieu entre le 11 et le 14 août, avec une forte pointe attendue au lendemain de la cérémonie de clôture, le 12 août. Pour les **Jeux Paralympiques**, ils se dérouleront surtout entre le 6 et le 11 septembre, avec un pic au lendemain de la cérémonie de clôture.

# Pour chacune des plateformes parisiennes, des enjeux spécifiques.

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, portes d'entrée principales officielles des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, offriront le même niveau de service.

## LES AÉRODROMES D'AVIATION GÉNÉRALE

Sur certaines de ces plateformes, les activités pourraient être adaptées pour permettre le bon déroulement des prises de vue aériennes. Elles pourraient, par ailleurs, être mises à contribution pour répondre à d'éventuels besoins logistiques très ponctuels.

## PARIS-ORLY

À l'aéroport de Paris-Orly, les opérations seront a priori plus ciblées. Les délégations européennes, ainsi que d'autres délégations déjà présentes en Europe, y sont attendues. Les cérémonies d'ouverture et de clôture devraient également être des temps forts pour Paris-Orly, puisque les dignitaires pourraient privilégier cet aéroport.

## PARIS-CHARLES DE GAULLE

Les données actuellement disponibles indiquent que la grande majorité des accrédités arriveront et partiront depuis Paris-Charles de Gaulle. Avec, pour implication, un changement de la typologie des publics qui nécessite des aménagements en termes de capacité d'accueil et de traitement des bagages hors format.



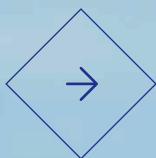
## PARIS-LE BOURGET

À Paris-Le Bourget, les principaux flux aériens sont attendus au moment des cérémonies d'ouverture et de clôture. C'est surtout sur le territoire aux abords de la plateforme que l'activité sera densifiée, avec la présence du Media Village et du Broadcast Center, où de nombreux professionnels des médias sont attendus.



**DOSSIER**

# La préparation, une course de fond.



« Préparer l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, c'est lancer un gigantesque compte à rebours » explique Régis Lacote, Directeur de Paris-Charles de Gaulle. Le calendrier, intangible, impose son rythme. Pour passer les différents jalons et être prêts, plusieurs séquences se succèdent. La première a consisté en une phase d'exploration, au cours de laquelle le Groupe ADP et Paris 2024 ont réuni les informations clés pour prendre la mesure des besoins et de leurs impacts concrets sur les infrastructures comme sur l'organisation. Au sein du Groupe ADP, une équipe 100% dédiée au projet a été montée dès 2022. Elle a identifié les défis à relever, en lien étroit avec les services compétents de l'État et Paris 2024. Très rapidement est venu le deuxième moment, celui des infrastructures. Il fallait en effet lancer les travaux impératifs pour que tout soit prêt à temps. S'ouvre désormais le temps de l'humain, puisque le cercle des personnes plongées dans la préparation va amplement s'élargir. Enfin, au printemps 2024, quand les aménagements seront livrés et toutes les équipes, en place, viendra le temps de la répétition grandeur nature et de la décoration grand format des plateformes.

#### **ANTICIPER ET COLLABORER, CLÉS DE LA RÉUSSITE.**

Au sein du Groupe ADP, des référents experts ont travaillé pour dimensionner les réponses et imaginer les solutions adéquates, notamment à travers la création de groupes de travail thématiques. Ces solutions ont été présentées en Comité Exécutif du Groupe ADP pour être validées avant leur mise en œuvre. Parallèlement, le Groupe ADP a avancé en lien avec un grand nombre d'acteurs externes. Il y a eu, bien entendu, les échanges constants avec Paris 2024, le Comité International Olympique et le Comité International Paralympique. Les services compétents de l'État ont mis en place des instances de travail dédiées afin de réunir toutes les entités impliquées dans l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 et de piloter ainsi tous les sujets clés : mobilités, accessibilité, sûreté aérienne, sécurité publique, accueil des dignitaires, communauté aéroportuaire, etc. Enfin, des comités de travail dédiés ont réuni le Groupe ADP et les compagnies aériennes, pour avancer par étapes. « Ces réunions, outre la préparation active et détaillée de l'événement, visent à établir un Operating Plan, explique Joséphine Londiche, directrice de cabinet du directeur de projet Jeux Olympiques et Paralympiques au sein du Groupe ADP. Le but est de disposer de ce guide qui récapitule l'intégralité des process et procédures à suivre, afin de le partager et de permettre à chacun de se préparer. »

Point essentiel pour l'anticipation : la transmission en amont, par les délégations, des informations essentielles via la plateforme mise en place par Paris 2024, l'Arrivals and Departures System. Cette dernière réunit vols d'arrivée et de départ des membres des délégations, informations sur leurs bagages, informations relatives aux passagers en situation de handicap. Ces données conditionnent le bon dimensionnement des opérations.





« Nous travaillons à l'adéquation entre le trafic et les ressources, c'est-à-dire que nous concevons la meilleure affectation possible des compagnies sur les terminaux en fonction du nombre de banques d'enregistrement, de postes avion disponibles, du flux de passagers. Nous réalisons également ce travail pour optimiser les phasages travaux sans impacter les passagers. Nos projections ont permis d'élaborer les meilleures solutions d'aménagement et d'accompagnement pour réussir l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Pendant l'événement, nous serons également très mobilisés puisque nous affecterons les ressources à J-7 et informerons Paris-Charles de Gaulle comme Paris-Orly de la réalité du trafic attendu. »

**SOPHIE MERCEICA - CAPACITÉS AÉROPORTUAIRES - GROUPE ADP**



Une certitude : face au défi à relever, l'intégralité des membres de la communauté aéroportuaire doit être mobilisée. Connaître précisément son rôle, les process dédiés, les interlocuteurs vers lesquels se tourner... Les équipes opérationnelles et support du Groupe ADP seront informées et, si nécessaire, formées. Par ailleurs, toute la communauté aéroportuaire doit s'organiser en amont pour être en mesure d'assurer les missions, notamment aux moments des pics qui ont été identifiés. Plusieurs enjeux sont déterminants dans la réussite de l'opération. Par exemple, le recrutement et la formation des assistants par les prestataires chargés de l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Sans oublier le rôle fondamental que joueront les volontaires de Paris 2024, qui accueilleront, orienteront, informeront les accrédités, ainsi que les renforts internes du Groupe ADP. Leur formation et leur engagement seront essentiels à la qualité d'accueil délivrée.

#### **— MOBILISER LES RENFORTS INTERNES**

**Une vaste campagne de mobilisation a été lancée en décembre 2023 au sein du Groupe ADP afin de recruter des renforts en interne. 1500 collaboratrices et collaborateurs ont ainsi rejoint le programme de volontariat opérationnel. Ils viendront en appui des équipes opérationnelles lors des pics identifiés pour aider à l'accueil, l'orientation, la coordination des process, la régulation routière, la manutention des bagages, etc. Ils se sont engagés pour effectuer 10 vacations entre juin et septembre 2024, et seront formés. Jusqu'à l'été, la communauté des renforts bénéficiera de moments privilégiés : visites exceptionnelles de lieux emblématiques, conférences...**

**« De notre côté, nous avons l'expertise des Jeux Olympiques et Paralympiques. Nous avons toutes les données et la connaissance de nos clients, qui permettent de dimensionner les besoins. Le Groupe ADP et la communauté aéroportuaire apportent leurs expertises métiers et nous organisons l'accueil de l'événement en mettant en commun nos savoirs spécifiques. Nous travaillons main dans la main et formons une véritable équipe. »**

**LUCIE ALLAIN - MANAGER ÉQUIPE ARRIVÉES ET DÉPARTS, PARIS 2024**



« Le pilotage des flux des passagers et de leurs bagages pendant cette période est un enjeu opérationnel majeur pour nos aéroports. Nous nous préparons avec des procédures spécifiques impliquant nos équipes opérationnelles, sur le terrain et à l'Airport Operation Centre, ainsi que l'ensemble de la communauté aéroportuaire. Pour réussir, il faudra plus que jamais anticiper et gérer l'imprévu, en nous appuyant sur notre dispositif opérationnel en place et sur tous les acteurs internes et externes impliqués. »

**PATXI ARTOLA** - RESPONSABLE DE L'APOC DE PARIS-ORLY

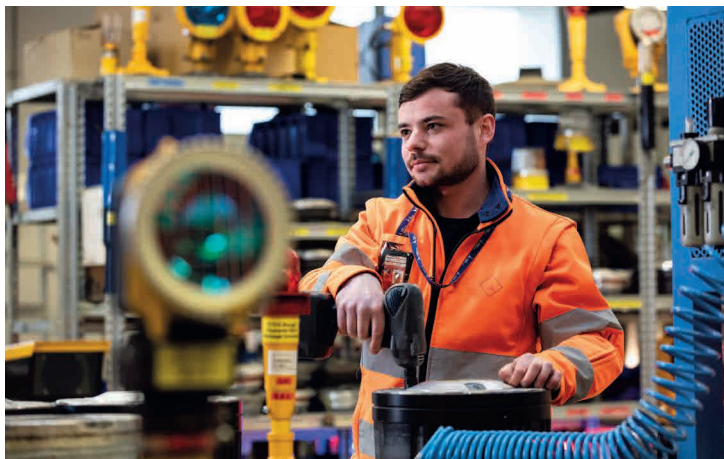


## S'ENTRAÎNER.

Pour mettre en pratique l'organisation théorisée, le Groupe ADP et ses partenaires ont saisi des occasions d'entraînement. L'été 2023, avec l'accueil de grands événements sportifs, s'est avéré un excellent échauffement. Championnats du monde de para athlétisme, « Test event » de Paris 2024 de triathlon et para triathlon, Coupe du monde de rugby ont ainsi permis de tester différents process afin de les approuver définitivement ou bien de les affiner. Gestion simultanée d'un très grand nombre de fauteuils roulants, mise en place de zones dédiées aux cars pour les groupes, régulation grâce à la base arrière ouverte à Paris-Charles de Gaulle, parcours en aéroports avec priorisation des passages aux frontières et des Postes d'Inspection Filtrage : tous ces process ont été déployés et ont ainsi pu être minutieusement scrutés. En aval, un retour d'expérience détaillé a été partagé avec les parties prenantes. Ces observations in situ ont aussi fait émerger d'autres points à traiter, comme le phénomène d'inertie des groupes lors de leur parcours en aéroport. « Ces séquences nous ont permis de renforcer nos convictions quant à l'importance cruciale de la transmission des informations pour que les opérations se déroulent sans accroc » souligne Juliette Bonet, responsable de la coordination opérationnelle du projet au sein du Groupe ADP. Par ailleurs, une délégation composée de membres du Groupe ADP, d'Air France et de Paris 2024 s'est rendue à Santiago du Chili à l'automne 2023 pour observer et étudier l'organisation des Jeux panaméricains et parapanaméricains. De prochains tests grandeur nature sont prévus au printemps 2024 : l'ultime épreuve pour assurer la robustesse du système d'enregistrement hors terminaux et le bon fonctionnement de l'accès privatif en piste ouvert pour le départ des délégations. Un dernier tour de piste avant l'épreuve finale.







« Air France, avec son Hub à Paris-Charles de Gaulle, a été impliqué dès le démarrage des groupes de travail aériens. Notre rôle est d'assurer la qualité de l'expérience de tous nos clients et une performance opérationnelle optimale sur l'été 2024, dans un contexte de croissance d'activité. C'est pour assurer ce niveau de qualité que nous travaillons en étroite collaboration avec le Groupe ADP, Paris 2024 et toute la communauté aéroportuaire afin de mettre en place les process opérationnels qui permettront d'absorber les flux arrivées et départs, avec par exemple l'enregistrement des délégations au sein du Village olympique et paralympique. Nous y serons présents, pour mettre notre expertise à disposition de nos clients. »

**CÉLINE KLEIN** - RESPONSABLE PÔLE EXPLOITATION TRANSVERSE - AIR FRANCE



# Franchir tous les obstacles.

Parmi les nombreux projets menés pour répondre au défi que représente l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, huit sont particulièrement représentatifs et interdépendants. Tous ont fait l'objet d'un travail collaboratif entre les parties prenantes concernées et sont validés par les services de l'État.





## L'ADS : les informations clés pour dimensionner.

L'Arrivals and Departures System est une pièce maîtresse dans l'organisation de l'accueil des accrédités. Sur cette plateforme en ligne, mise en place par Paris 2024, les responsables des délégations renseigneront l'intégralité des informations concernant leurs voyages : numéros de vols, horaires, nombre d'équipements et de bagages, etc. Pour la communauté aéroportuaire, ces données sont déterminantes puisqu'elles permettront d'anticiper et de dimensionner au mieux l'organisation sur le terrain.

## Plus de 60 000 accréditations à délivrer.

Les Validation-Accreditation Desks seront installés au sein des terminaux, dans un emplacement dédié, généralement au niveau des salles de livraison bagages. Ce temps d'attente sera mis à profit pour réaliser les vérifications nécessaires et remettre les accréditations. Paris 2024 et le Groupe ADP ont travaillé à l'aménagement de ces Desks et à leur équipement, notamment informatique.



## Les bagages : un défi grand format.

**POUR LES ARRIVÉES :** La livraison : des zones seront sanctuarisées et cloisonnées dans chaque salle de livraison bagages. Les assistants des compagnies aériennes auront une attention particulière pour livrer ces bagages dans un temps maîtrisé, et des manutentionnaires les déchargeront à la main pour éviter qu'ils obstruent les tapis mécaniques. Dans le terminal 2E, un nouveau point de livraison des bagages hors format a été réalisé pour augmenter la capacité de traitement.

**POUR LES DÉPARTS :** l'enregistrement sera ouvert aux délégations sportives en amont et à distance. Les bagages seront ainsi enregistrés à l'avance puis acheminés jusqu'aux soutes en temps voulu.



# L'enregistrement anticipé au Village olympique et paralympique : allier efficacité et simplicité.

L'OAP, pour Off Airport Process, est un enregistrement anticipé. Son principal avantage ? Le traitement en amont des bagages, notamment hors gabarit et hors format. Le déploiement, très éphémère puisque l'OAP sera mis en place sur deux fois trois jours à proximité des cérémonies de clôture (du 10/08 au 13/08 et du 07/09 au 10/09), se prépare depuis plusieurs mois. L'OAP ouvrira en 9 points du Village olympique et paralympique ainsi qu'en un point complémentaire à Saint-Quentin-en-Yvelines, pour assurer son plus grand taux de réussite auprès des délégations sportives. La veille de leur vol, celles-ci seront conviées à s'enregistrer sur un créneau horaire. Le Groupe ADP installera des banques d'enregistrement et tout le matériel indispensable. Les compagnies aériennes ainsi que leurs assistants ont prévu le détachement sur place de leur personnel. Une fois le bagage enregistré, l'intégrateur logistique de Paris 2024 le prendra sous sa responsabilité, assurera son chargement, sa traçabilité, son intégrité et l'acheminera vers l'aéroport de départ.

## — DEUX BAG FACTORIES

**Pour stocker l'ensemble des bagages pré-enregistrés jusqu'à leur départ, une infrastructure dédiée sera mise en place, à Paris-Charles de Gaulle comme à Paris-Orly : la Bag Factory. Elle sera équipée de lignes de sécurisation pour passer les bagages au rayon-X. Le moment venu, les assistants des compagnies aériennes les récupéreront pour les acheminer et les charger en soute. Situées dans la zone de sûreté des plateformes, ces immenses tentes seront démontées une fois les opérations achevées, avant d'être réutilisées pour d'autres opérations.**

## Top départ : pour les délégations, un passage privatif en piste grâce à l'Athlete Special Hall (ASH).

Dans un espace d'environ 12000 m<sup>2</sup>, dont les travaux d'aménagement seront achevés au printemps 2024, les délégations sportives qui auront réalisé l'enregistrement en amont seront accueillies avant de prendre leur vol retour. Sur place, elles passeront les contrôles (Postes d'Inspection Filtrage et Police aux frontières) puis patienteront avant d'être conduites en navette jusqu'à leur salle d'embarquement. Les délégations qui n'auront pas réalisé l'enregistrement anticipé utiliseront le parcours classique. Pour éviter les ruptures de charge qu'il imposerait aux para athlètes, ce passage ne sera pas utilisé dans le cadre des Jeux Paralympiques de Paris 2024.



## Mobilités terrestres : l'accès en jeu.

Plusieurs aménagements et solutions ont été mis en place pour répondre à la priorité : éviter l'engorgement.

- ◆ Aménagement majeur réalisé : la base de régulation. Cette vaste surface accueillera un nombre inhabituel de cars, de bus, de voitures avec chauffeur mais aussi de camions. Les véhicules seront orientés pour y stationner puis, avec l'appui d'un partenaire spécialisé dans la régulation, envoyés au compte-goutte vers l'étape suivante, ce qui évitera l'engorgement des voies d'accès.
- ◆ Devant chaque terminal, une zone d'emport va être matérialisée pour accueillir le stationnement des Transports Athlètes, ces cars qui assureront le transport terrestre des délégations. Pour résorber les points de congestion pré-identifiés, la dépose-minute du terminal 2E a été élargie et une autre a été créée au niveau des départs. Une adaptation sera également réalisée au niveau des arrivées, en 2024.
- ◆ Pour certains accrédités, un service de bus – Transport Connect – sera mis en place. De nouveaux arrêts vont être créés pour accueillir ces 20 lignes régulières : 16 à Paris-Charles de Gaulle et 4 à Paris-Orly.
- ◆ Enfin, accompagnement incontournable de ces aménagements, un vaste travail de signalétique est à l'œuvre.

**Les accrédités hors délégations sportives seront invités à prendre les transports en commun. Mais, pour ceux dont les destinations sont inaccessibles par ce moyen, une flotte de 1 600 voitures environ, appelée « AND fleet » (pour Arrival & Departure), sera mise à disposition à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly.**

**Toujours plus d'intermodalité : 50% de TGV en plus pour desservir la gare TGV de Paris-Charles de Gaulle, la ligne de métro 14 prolongée jusqu'à Paris-Orly à partir du mois de juin : l'intermodalité des plateformes et l'accès via les transports en commun se renforcent, au bénéfice des voyageurs comme de l'environnement.**

# L'accueil des personnes en situation de handicap : être à la hauteur.

« Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 représentent pour nous de grands enjeux, explique Antoine Vigarío, responsable des parcours des personnes en situation de handicap dans le cadre de l'événement. D'une part, il s'agit de garantir aux délégations paralympiques qu'elles seront prises en charge de manière optimale et d'assurer à nos passagers en situation de handicap qu'ils bénéficieront bien de l'accompagnement habituel. Ensuite, nous devons avancer fort et vite en termes d'amélioration des infrastructures, pour proposer des parcours plus adaptés et plus fluides, des espaces plus agréables. Dans cette perspective, nous avons fait le choix d'être accompagnés par un cabinet spécialisé, pour modifier durablement nos infrastructures. Il s'agit également de se saisir de cette opportunité unique pour changer le regard que chacun porte sur le handicap, à l'image de ce qui s'est produit lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Londres – nous avons d'ailleurs lancé un programme de sensibilisation au handicap à destination de l'ensemble des salariés du Groupe ADP. À terme, l'enjeu est aussi de faciliter l'autonomie des personnes en situation de handicap qui ont le souhait de voyager seules, sans faire appel à l'assistance que nous proposons. »

## AMÉNAGEMENTS ET ORGANISATION DÉDIÉE.

La question du dimensionnement est essentielle. Pour que les équipes d'assistants et celles des renforts internes du Groupe ADP assurent le bon niveau de présence, une anticipation maximale des besoins est prévue, jour après jour – notamment grâce aux données recueillies via l'Arrivals and Departures System (ADS). Pour être prêt le moment venu, dès mars 2024 auront lieu le recrutement et la formation des collaborateurs des prestataires dédiés à l'accompagnement des passagers en situation de handicap. Sont également prévues des brigades qui assureront la maintenance des matériels dédiés, comme les navettes et les ambulifts, ces élévateurs mobiles destinés à l'embarquement et au débarquement des personnes en situation de handicap. Des équipes seront mobilisées pour l'arrivée et le départ des délégations : elles assureront notamment la remontée accélérée des fauteuils roulants personnels en passerelle, point clé pour l'autonomie et le confort des personnes concernées. Enfin, les vols seront affectés sur les postes avions les plus optimaux. Pour les départs, l'enregistrement hors terminaux (OAP) sera fortement conseillé aux para athlètes, qui gagneront ainsi du temps pour l'embarquement.



À PARIS, ON EST TOUJOURS BIEN ACCOMPAGNÉ







## **INSTALLER UNE DYNAMIQUE EN HÉRITAGE.**

« Pour le Groupe ADP, l'organisation de l'événement est un accélérateur, mais nos infrastructures ont commencé leur adaptation bien avant, rappelle Antoine Vigario. Ainsi, un comité consultatif dédié à l'accessibilité de nos aéroports aux personnes en situation de handicap est désormais en place et se réunit tous les deux mois en présence de notre Président-directeur général. Nous collaborons également avec un groupe d'experts d'usage et la Délégation Interministérielle Déléguée aux Jeux Olympiques et Paralympiques, et nous travaillons en lien avec la Direction Innovation du Groupe ADP afin de poursuivre notre progression en termes d'innovations sur ces sujets. Nous menons, aussi, un travail conjoint avec la SNCF pour être en mesure de proposer des prises en charge fluides au sein de la gare du terminal 2 de Paris-Charles de Gaulle. Nous avons l'ambition que cette dynamique demeure en héritage, tout est mis en place pour cela. »

**Environ 140 aménagements ont été identifiés pour assurer le bon accueil des Jeux Paralympiques de Paris 2024 et garantir l'accessibilité de tous les parcours aux passagers en situation de handicap sur les deux plateformes. Certains pourront être réalisés avant l'événement, d'autres devront l'être après, leurs impacts en termes de travaux étaient incompatibles avec l'accueil de l'événement. Parmi ces aménagements :**

- ◆ **Création de trois salles de change à Paris-Charles de Gaulle et de deux à Paris-Orly ;**
- ◆ **Remplacement de toutes les bornes d'assistance en zone publique, sur les linéaires et sur les parkings à Paris-Charles de Gaulle ;**
- ◆ **Mise à niveau de la signalétique dédiée aux passagers en situation de handicap sur les Postes d'Inspection Filtrage et près des ascenseurs ;**
- ◆ **Mise à disposition d'un ascenseur supplémentaire dans le Terminal T1 ;**
- ◆ **Création, ou amélioration, des 19 points de rendez-vous situés en salles d'embarquement et des points de relais le long des parcours à Paris-Charles de Gaulle, pour mieux accompagner les personnes en situation de handicap ;**
- ◆ **Création de « Quiet Rooms », espaces de calme dédiés aux personnes en situation de handicap ;**
- ◆ **Création de « Pet Rooms », espaces d'accueil pour les chiens guides ou d'assistance.**



## En temps réel : le poste de commandement.


« Chacun de nos aéroports dispose d'un Airport Operations Centre (APOC), qui centralise toute la coordination opérationnelle des plateformes en lien avec les équipes sur le terrain et les dispositifs de gestion de situations dégradées ou de crise, explique Emilie Antoniutti, chargée du dispositif de pilotage opérationnel du projet. Mais ces APOC ne peuvent pas assumer, en plus de leur rôle habituel, la coordination renforcée des opérations liées aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, d'autant que d'autres parties prenantes doivent être autour de la table. Il fallait donc organiser un poste de commandement spécifique pour la gestion des accrédités et des services qui leur sont dédiés, et pour assurer un lien étroit avec Paris 2024. ». Cette coordination renforcée sera donc effectuée depuis un poste de commandement armé pour l'occasion, qui travaillera en interface avec le Centre de commandement Paris 2024 en charge des arrivées et départs, le Centre de commandement de l'ensemble des opérations liées à Paris 2024 et le Centre de commandement militaire en charge de la supervision des opérations aériennes sur l'Île-de-France.

### RÉUNIR LES PARTIES PRENANTES, COORDONNER ET ARBITRER.

Installé à Paris-Charles de Gaulle, en lien direct avec les APOC des plateformes parisiennes, il réunira toutes les parties prenantes amenées à arbitrer collectivement les prises de décision concernant les flux d'accrédités : représentants du Groupe ADP, de Paris 2024, des services compétents de l'État, d'Air France et de l'association des compagnies aériennes. Puis, pour les sujets qui appellent une coordination dédiée – arrivées diplomatiques, gestion de l'enregistrement hors terminaux, accueil des para athlètes – d'autres entités seront représentées.

### ANTICIPER, ANALYSER, DÉCIDER, DIFFUSER, PILOTER.

Les missions du centre de commandement dédié aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 nécessitent une organisation millimétrée. Afin de relever ce défi, le temps est dûment séquencé entre missions clés. D'une part, une préparation de la semaine à venir est prévue : le Groupe ADP, les compagnies aériennes



et leurs assistants, les services de l'État et Paris 2024 partagent les informations et définissent les consignes permettant d'affecter les ressources et d'organiser les opérations. Puis, chaque journée est anticipée la veille pour fluidifier le pilotage en temps réel. Les données sont analysées en termes d'adéquation entre trafic et capacités. Les décisions, prises en coordination entre les parties prenantes, viennent ajuster les scénarii prévus. La diffusion est également organisée afin de partager l'information pour, le cas échéant, préparer la déclinaison opérationnelle des adaptations. Au quotidien, une conférence réunit les interlocuteurs du centre de commandement se passant le relais : l'occasion de transmettre les informations concernant la journée passée et celle à venir. Tout est ainsi préparé en amont pour que, le jour J, le poste de commandement puisse assurer le bon déroulement du parcours des accrédités, la diffusion à la communauté aéroportuaire des éventuels changements ainsi que l'interface avec les APOC et les équipes opérationnelles.

#### **TESTER, FORMER.**

Le détail de l'intégralité des procédures a été établi, ainsi que les schémas de communication - concrètement, qui rapporte quel type d'information à qui : l'ensemble sera mis à l'épreuve lors de tests grandeur nature prévus au printemps, afin de faire les ultimes ajustements nécessaires. Un vaste programme de formation est désormais lancé, destiné aux membres du centre de commandement mais aussi aux équipes opérationnelles. Pour que le passage de relais soit impeccable, le moment venu.

**Le centre de commandement des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sera armé de 5h du matin jusqu'à 23h30 dès le 6 juillet et jusqu'au 12 septembre 2024. Pour assurer ce fonctionnement, le nombre de responsables du Groupe ADP présents sur place est adapté au nombre d'accrédités attendus dans la journée :**

- ◆ « Low day » = 400 accrédités attendus  
= 1 représentant du Groupe ADP.
- ◆ « Normal day » = entre 400 et 1300 accrédités prévus  
= 2 représentants du Groupe ADP.
- ◆ « Peak Day » = + de 1300 accrédités attendus  
= 3 à 4 représentants du Groupe ADP.

**Le planning d'activation du plateau sera affiné en fonction des flux actualisés des accrédités.**

**Pour tous,  
un héritage  
précieux.**



# « Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sont un tremplin pour imaginer et concevoir l'aéroport de demain. »

**EDWARD ARKWRIGHT, DIRECTEUR GÉNÉRAL EXÉCUTIF DU GROUPE ADP.**

La feuille de route déployée pour 2024 s'inscrit dans une stratégie de long terme, comme l'explique Edward Arkwright, Directeur général exécutif du Groupe ADP.

**Si l'héritage des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 doit être bénéfique au parcours de tous les passagers, il permet également d'accélérer la transition entamée pour construire un modèle aéroportuaire orienté vers la durabilité, l'accessibilité et la performance.**

**L'UN DES ENJEUX DE L'ACCUEIL DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 SE SITUE DANS SON HÉRITAGE. COMMENT ENVISAGEZ-VOUS CELUI-CI ?**

**EDWARD ARKWRIGHT** Pour le Groupe ADP, pour la communauté aéroportuaire, l'accueil de cet événement extraordinaire demande un travail de préparation, d'anticipation et d'aménagement très conséquent. La valeur de ce travail est démultipliée par son utilité pour l'après, que nous avons envisagé dès le début. En effet, pour qu'ils revêtent tout leur sens, ces Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ne doivent pas seulement être l'occasion de démontrer notre expertise : ils doivent aussi être bénéfiques sur le long terme. Le Groupe mène, depuis plusieurs années, une stratégie pour élaborer l'aéroport de demain, qui engage notre avenir. Nous saisissons donc cet événement historique comme un formidable accélérateur des projets que nous menons.



### EN QUOI CONSISTE CET AÉROPORT DE DEMAIN ?

<sup>E.A.</sup> Il sera plus intelligent, plus sûr et plus durable. C'est, pour les passagers, l'assurance d'un parcours plus simple et plus fluide, grâce au digital et aux nouvelles interfaces « sans contact » utilisant les technologies de la biométrie, de l'intelligence artificielle ou du big data. C'est également un aéroport dont l'empreinte écologique sera la plus faible possible : notre feuille de route vise la neutralité carbone à Paris à horizon 2050. La crise sanitaire avait déjà accéléré les transformations et les innovations engagées par le Groupe ADP. L'organisation de l'accueil des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 renforce et amplifie cette dynamique.

### QUELS EN SONT LES EXEMPLES LES PLUS MARQUANTS ?

<sup>E.A.</sup> Pour relever le challenge, nous avons notamment compté sur l'innovation technologique. Ainsi, l'événement permettra une mise en œuvre de ce que nous expérimentons aujourd'hui, comme l'enregistrement anticipé ou le scanner 3D pour les bagages. Nous pourrons ensuite lancer leur industrialisation sur l'ensemble de nos infrastructures et améliorerons ainsi le parcours de tous nos passagers.

Il y a également le volet de la connectivité intermodale, qui a une importance clé dans l'expérience passagers comme dans l'accélération de la décarbonation. Notre volonté est de créer des lieux d'intermodalité pour les voyageurs, les salariés et les habitants des communes concernées, qui vont bénéficier de l'augmentation de 50% des capacités des TGV au départ et à destination



de Paris-Charles de Gaulle ou encore de l'extension de la ligne 14 vers Paris-Orly.

Enfin, et c'est pour nous un enjeu majeur, l'accessibilité de nos plateformes aux personnes en situation de handicap doit être encore améliorée. Nous y travaillons de longue date, plus de 140 besoins ont été identifiés et les aménagements d'infrastructure ont démarré début 2022. Nous créons notamment des zones d'attente dédiées en salle d'embarquement, des salles de change, et avons prévu d'aménager une rampe entre la gare TGV de Paris-Charles de Gaulle et les terminaux 2E et 2F après les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Les personnes en situation de handicap montrent ces dernières années une appétence croissante au voyage. Nous devons être à la hauteur de leurs attentes, respecter le niveau d'autonomie qu'elles souhaitent et faire évoluer nos infrastructures de telle sorte qu'elles leur soient toujours plus accessibles. La mobilisation de toute

la communauté aéroportuaire pour le succès des Jeux de Paris 2024 sera l'occasion de nouvelles méthodes et attentions vis-à-vis des personnes en situation de handicap.

#### **QUELLES AUTRES DYNAMIQUES POSITIVES ENVISAGEZ-VOUS SUITE AUX JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 ?**

**E.A.** Cette grande aventure nous place, dès aujourd'hui, dans une nouvelle manière de collaborer avec la communauté aéroportuaire, et je m'en réjouis. C'est une très belle occasion de « faire collectif » et de réaliser les exploits dont nous sommes capables, tous réunis. Nous souhaitons vivement que cette dynamique perdure dans le temps. Par ailleurs, nous avons également à cœur que cet événement soit bénéfique à nos voisins. Nous allons par exemple proposer aux collectivités de réutiliser les matériaux employés dans la décoration de nos plateformes pour créer ou rénover leurs équipements sportifs.

# « Il y aura un avant et un après Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. »



Départs			Destinations			Départs			Destinations		
09:15	Neples	AF 104	LY 304	ZE	Neples	09:15	NYC	AF 100	LY 304	ZE	NYC
09:15	Tra Aha	AF 1078	DL 8088	ZE	Tra Aha	09:15	London	AF 100	LY 304	ZE	London
09:15	Rome Fiancio	AF 104	KQ 353	ZE	Rome Fiancio	09:15	Madrid	AF 100	LY 304	ZE	Madrid
09:15	Tour	AF 124	DL 8088	ZE	Tour	09:15	Paris	AF 100	LY 304	ZE	Paris
09:20	Manchester	AF 100	LY 304	ZE	Manchester	09:20	Amsterdam	AF 100	LY 304	ZE	Amsterdam
09:20	Newbury	AF 100	LY 304	ZE	Newbury	09:20	Brussels	AF 100	LY 304	ZE	Brussels
09:35	Marseille	AF 100	LY 304	ZE	Marseille	09:35	Geneva	AF 100	LY 304	ZE	Geneva
09:35	France	AF 100	LY 304	ZE	France	09:35	Zurich	AF 100	LY 304	ZE	Zurich
09:35	Lisbone	AF 100	LY 304	ZE	Lisbone	09:35	Cork	AF 100	LY 304	ZE	Cork
09:35	Brno BSR	AF 100	LY 304	ZE	Brno BSR	09:35	Brussels	AF 100	LY 304	ZE	Brussels
09:35	Pangrat	AF 100	LY 304	ZE	Pangrat	09:35	Frankfurt Main	AF 100	LY 304	ZE	Frankfurt Main
09:40	Tatoune Neimen	AF 100	LY 304	ZE	Tatoune Neimen	09:40	Nice	AF 100	LY 304	ZE	Nice
09:40	Melaga	AF 100	LY 304	ZE	Melaga	09:40	Porto Cano	AF 100	LY 304	ZE	Porto Cano
09:40	Cran	AF 100	LY 304	ZE	Cran	09:40	Casablanca	AF 100	LY 304	ZE	Casablanca
09:45	New York Newark	AF 100	LY 304	ZE	New York Newark	09:45	Milano	AF 100	LY 304	ZE	Milano
09:50	Zurch	AF 100	LY 304	ZE	Zurch	09:50	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
09:50	Cork	AF 100	LY 304	ZE	Cork	09:50	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
09:55	Brussels	AF 100	LY 304	ZE	Brussels	09:55	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
09:55	Frankfurt Main	AF 100	LY 304	ZE	Frankfurt Main	09:55	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
09:55	Nice	AF 100	LY 304	ZE	Nice	09:55	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
09:55	Porto Cano	AF 100	LY 304	ZE	Porto Cano	09:55	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
10:00	Casablanca	AF 100	LY 304	ZE	Casablanca	10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
10:00	Milano	AF 100	LY 304	ZE	Milano	10:00	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona	10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
10:00	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow	10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona	10:00	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
10:00	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow	10:00	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
10:05	Venice	AF 100	LY 304	ZE	Venice	10:05	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow
10:05	Newcastle	AF 100	LY 304	ZE	Newcastle	10:05	Barcelona	AF 100	LY 304	ZE	Barcelona
10:05	Seville	AF 100	LY 304	ZE	Seville	10:05	London Heathrow	AF 100	LY 304	ZE	London Heathrow



# Une seule destination, une multitude d'expériences.

## Découvrez quelle sera la vôtre.

Membres des délégations olympiques ou paralympiques, collaborateurs d'une compagnie aérienne ou d'un assistant d'escale, volontaires de Paris 2024 : vous trouverez ici les informations et conseils clés pour préparer votre expérience à nos côtés. Pour découvrir, aussi, en quoi consistera le rôle de chacun.



# Accrédités

L'ESSENTIEL  
À SAVOIR POUR  
UN PARCOURS SEREIN  
DANS NOS AÉROPORTS.



# Vous êtes un accrédité V3 NOC, membre d'une délégation olympique.

**LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE EST HEUREUSE DE VOUS ACCUEILLIR ET A TOUT MIS EN ŒUVRE POUR QUE VOTRE EXPÉRIENCE AU SEIN DE NOS AÉROPORTS SOIT AGRÉABLE. VOICI QUELQUES CONSEILS À SUIVRE POUR EN PROFITER EN TOUTE SÉRÉNITÉ. BIENVENUE !**

## **POUR PRÉPARER VOTRE VOYAGE**

- ◆ Renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : ces données sont essentielles pour anticiper votre arrivée et organiser un accueil de qualité.
- ◆ Déclarez à l'avance : pour gagner du temps aux contrôles douaniers, pensez à faire votre déclaration en ligne grâce à la démarche simplifiée accessible sur le site [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr). Pensez-y pour vos équipements.
- ◆ Pensez aux "tag bagages" : ces étiquettes vous sont fournies par votre Comité National Olympique et facilitent le repérage et le traitement de vos bagages.

## **VOTRE PARCOURS DANS L'AÉROGARE**

- ◆ Dès votre sortie de l'avion, suivez la signalisation vers la sortie. En cas de question, les équipes présentes sur place sont là pour vous répondre.
- ◆ Au poste de la Police aux frontières, signalez-vous auprès de l'agent d'accueil situé à l'entrée de la file pour faciliter votre passage.
- ◆ Avant de récupérer vos bagages, passez par le Validation-Accreditation Desk, situé à proximité de la salle de livraison bagages.
- ◆ Récupérez vos bagages : des chariots grands formats sont mis à votre disposition pour vous faciliter leur transport.
- ◆ Une Media Zone se trouve à la sortie de la salle de livraison bagages : les journalistes sont autorisés à y prendre des photos et à recueillir de courts commentaires.
- ◆ Direction le Welcome Desk : les volontaires de Paris 2024 vous y accueillent et vous indiquent le moyen de transport le plus adapté pour rejoindre votre hébergement.

## **AVANT VOTRE DÉPART :**

- ◆ Là encore, renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : elles sont précieuses pour organiser au mieux votre départ.
- ◆ Enregistrez-vous la veille de votre vol : vous serez conviés pour vous enregistrer au Village Olympique et Paralympique, ce qui permet de prendre en charge vos bagages et équipements et de gagner du temps au moment de votre départ. Toutes les informations précises sur cet enregistrement vous seront fournies au Village Olympique et Paralympique.
- ◆ Une fois arrivés à l'aéroport, si vous avez effectué l'enregistrement anticipé de vos bagages, vous bénéficiez d'un passage privatif en piste. Dans cet espace dédié, vous passez par le filtre de sécurité et la vérification des passeports. Une navette vous dépose ensuite à votre terminal.

## **— POUR GAGNER DU TEMPS, ENREGISTREZ-VOUS LA VEILLE DE VOTRE DÉPART**

**Pour accéder à l'Athlete Special Hall, qui accélère votre parcours vers votre vol, vous devez remplir deux conditions : avoir réalisé l'enregistrement anticipé et n'avoir que des bagages cabine avec vous. Dans le cas contraire, prévoyez d'arriver en avance car de très nombreux passagers sont attendus et aucun parcours accéléré n'est prévu. Vous devrez patienter pour enregistrer vos bagages hors format, pour passer la Police aux frontières et les contrôles de sûreté.**

SUIVEZ LE TOTEM ROSE ! TOUT AU LONG DE VOTRE PARCOURS, UNE SIGNALÉTIQUE ROSE SERA VOTRE POINT DE REPÈRE.

UN PROBLÈME, UNE DIFFICULTÉ ? PARLEZ-EN AUX VOLONTAIRES DE PARIS 2024, FACILEMENT REPÉRABLES À LEUR TENUE. ILS VOUS ORIENTERONT VERS LES BONS INTERLOCUTEURS.

# Vous êtes un accrédité V3 NPC, membre d'une délégation paralympique.

## BIENVENUE AUX JEUX PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 !

L'ENSEMBLE DE LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE EST RAVI DE VOUS ACCUEILLIR POUR CET ÉVÉNEMENT. TOUT A ÉTÉ PRÉVU POUR FACILITER VOTRE EXPÉRIENCE AU SEIN DE NOS AÉROPORTS. VOICI QUELQUES CONSEILS À SUIVRE POUR PRÉPARER VOTRE VENUE.

### POUR PRÉPARER VOTRE VOYAGE

- ◆ Renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : ces données sont essentielles pour anticiper votre arrivée et organiser un accueil de qualité.
- ◆ Déclarez à l'avance : pour gagner du temps aux contrôles douaniers, pensez à faire votre déclaration en ligne grâce à la démarche simplifiée accessible sur le site [douane.gouv.fr](https://douane.gouv.fr). Pensez-y pour vos équipements.
- ◆ Pensez aux « tag bagages » : ces étiquettes vous sont fournies par votre Comité National Paralympique et facilitent le repérage et le traitement de vos bagages.
- ◆ Un fauteuil à récupérer dès l'atterrissage ? Une étiquette vous est fournie à cet effet, attachez-la à votre fauteuil pour qu'il soit rapidement identifié et remonté à la porte de l'avion.

### VOTRE PARCOURS DANS L'AÉROGARE

- ◆ À l'atterrissage, les fauteuils roulants personnels sont remontés en passerelle. Les personnes qui en font la demande seront accompagnées ;
- ◆ Dès votre sortie de l'avion, suivez la signalisation vers la sortie. En cas de question, les équipes présentes sur place sont là pour vous répondre.
- ◆ Au poste de la Police aux frontières, signalez-vous auprès de l'agent d'accueil situé à l'entrée de la file pour faciliter votre passage.
- ◆ Avant de récupérer vos bagages, passez par le Validation-Accreditation Desk, situé à proximité de la salle de livraison bagages.
- ◆ Récupérez vos bagages : des chariots grands formats sont mis à disposition pour faciliter leur transport.

- ◆ Une Media Zone se trouve à la sortie de la salle de livraison bagages : les journalistes sont autorisés à y prendre des photos et y recueillir de courts commentaires.
- ◆ Direction le Welcome Desk : les volontaires de Paris 2024 vous y accueillent et vous indiquent le moyen de rejoindre votre hébergement.

### AVANT VOTRE DÉPART

- ◆ Là encore, renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : elles sont précieuses pour organiser au mieux votre départ.
- ◆ Enregistrez-vous la veille de votre vol : vous serez conviés pour vous enregistrer au Village Olympique et Paralympique, ce qui permet de prendre en charge vos bagages et équipements et de gagner du temps au moment de votre départ. Toutes les informations sur cet enregistrement vous seront fournies au Village Olympique et Paralympique.

### — POUR GAGNER DU TEMPS, ENREGISTREZ-VOUS LA VEILLE DE VOTRE DÉPART

**Pour éviter d'avoir à patienter pour l'enregistrement de vos bagages en soute et équipements, privilégiez l'enregistrement anticipé. Dans le cas contraire, prévoyez d'arriver en avance car de très nombreux passagers sont attendus et aucun parcours accéléré n'est prévu.**

5 SALLES DE CHANGE À VOTRE DISPOSITION : TROIS À PARIS-CHARLES DE GAULLE ET DEUX À PARIS-ORLY.

SUIVEZ LE TOTEM ROSE ! TOUT AU LONG DE VOTRE PARCOURS, UNE SIGNALÉTIQUE ROSE SERA VOTRE POINT DE REPÈRE.

# Vous êtes un accrédité V3 Autres.

(MÉDIA, ARBITRE, REPRÉSENTANT OFFICIEL  
D'UNE FÉDÉRATION INTERNATIONALE, ETC.)

**TOUTE LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE SE RÉJOUIT DE VOUS ACCUEILLIR  
DANS LE CADRE DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024.  
NOUS AVONS TOUT MIS EN ŒUVRE POUR QUE VOTRE EXPÉRIENCE  
AU SEIN DE NOS AÉROPORTS SOIT SIMPLE ET AGRÉABLE.  
VOICI QUELQUES CONSEILS À SUIVRE POUR EN PROFITER AU MIEUX.**

## POUR PRÉPARER VOTRE VOYAGE

- ◆ Renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : ces données sont essentielles pour organiser un accueil de qualité.
- ◆ Déclarez à l'avance : pour gagner du temps aux contrôles douaniers, pensez à faire votre déclaration en ligne grâce à la démarche simplifiée accessible sur le site [douane.gouv.fr](https://www.douane.gouv.fr). Pensez-y pour vos équipements.

## VOTRE PARCOURS DANS L'AÉROGARE

- ◆ Dès votre sortie de l'avion, suivez la signalisation vers la sortie. En cas de question, les équipes présentes sur place sont là pour vous répondre.
- ◆ En attendant vos bagages, passez par le Validation-Accreditation Desk, situé à proximité de la salle de livraison bagages.
- ◆ Récupérez vos bagages : s'ils sont volumineux, des chariots grands formats sont mis à votre disposition pour vous faciliter leur transport.
- ◆ Une Media Zone se trouve à la sortie de la salle de livraison bagages. Ce n'est pas un centre de presse, les médias présents sont seulement autorisés à réaliser des prises de vue et des micro-trottoirs.
- ◆ Direction le Welcome Desk : les volontaires de Paris 2024 vous y accueillent et vous indiquent comment rejoindre votre hébergement en utilisant les services de transport mis en place pour vous.

## AVANT VOTRE DÉPART

- ◆ Là encore, renseignez vos informations de voyage sur l'ADS : elles sont précieuses pour organiser au mieux votre départ.
- ◆ Pensez à vous rendre à l'aéroport avec de l'avance : de très nombreux passagers sont attendus sur la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, ce qui peut ralentir les étapes d'enregistrement des bagages, de passage de la Police aux frontières et des contrôles de sûreté.

UN PROBLÈME, UNE DIFFICULTÉ ? PARLEZ-EN AUX VOLONTAIRES DE PARIS 2024, FACILEMENT REPÉRABLES À LEUR TENUE. ILS VOUS ORIENTERONT VERS LES BONS INTERLOCUTEURS.

UNE APPLICATION SERA MISE À VOTRE DISPOSITION POUR FACILITER VOS DÉPLACEMENTS.

# Collaborateurs des compagnies aériennes ou des assistants d'escale

VOTRE RÔLE  
EST PRIMORDIAL.





# **PENDANT LA PÉRIODE DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024, VOUS ALLEZ ACCUEILLIR LES PARTICIPANTS EN PLUS DE VOS PASSAGERS HABITUELS. VOTRE RÔLE EST DÉTERMINANT POUR OFFRIR À CHACUN D'ENTRE EUX LA QUALITÉ DE SERVICE ATTENDUE : MERCI POUR VOTRE IMPLICATION !**

Pour réussir cette mission, inédite par son ampleur, sept facteurs de succès ont été identifiés. Les compagnies aériennes et les assistants d'escale travaillent avec le Groupe ADP et Paris 2024 pour formaliser les solutions et modes opératoires.

## **1. LA LIVRAISON DES BAGAGES HORS FORMAT**

Gérer un flux conséquent de bagages hors format, assurer la maîtrise de leur livraison, garantir une manutention attentive... Autant d'enjeux clés, dont les procédures sont travaillées pour l'escale de départ et d'arrivée à Paris.

## **2. LES LITIGES BAGAGES**

L'enjeu principal : s'assurer que tous les athlètes disposent de leurs équipements pour participer aux épreuves et vivre les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 dans les bonnes conditions. Le travail consiste à établir les process précis avec chaque acteur litige afin de permettre à Paris 2024 de suivre la résolution des situations.

## **3. LES FAUTEUILS ROULANTS**

L'accueil des Jeux Paralympiques de Paris 2024 entraîne la présence simultanée d'un grand nombre de personnes en situation de handicap. Il est essentiel qu'elles puissent être autonomes et donc disposer de leur fauteuil personnel dès la sortie de l'avion puis jusqu'à sa porte. Il s'agit de préciser l'organisation logistique et humaine pour garantir ce service.

## **4. L'ENREGISTREMENT DES BAGAGES AU DÉPART, HORS ENREGISTREMENT ANTICIPÉ AU VILLAGE OLYMPIQUE ET PARALYMPIQUE**

Au moment du départ, l'enregistrement des très nombreux équipements sportifs nécessite un nombre suffisant de collaborateurs pour traiter le flux ainsi que le déploiement des procédures établies par le Groupe ADP pour assurer la plus grande fluidité possible.

## **5. L'ENREGISTREMENT ANTICIPÉ AU VILLAGE OLYMPIQUE ET PARALYMPIQUE (OAP)**

Le succès de l'OAP est fondamental pour limiter les risques de saturation dans les terminaux lors des pics de départ. Sa réussite nécessite une forte implication des compagnies aériennes comme des assistants. Le jour J, vos collaborateurs pourront être mobilisés sur l'enregistrement anticipé pour participer à ce dispositif exceptionnel et travailler dans les coulisses du Village Olympique et Paralympique pour quelques jours, au même titre que le staff de Paris 2024. La participation de toute compagnie concernée par le transport d'une délégation est cruciale pour la réussite de ce dispositif comme pour celle des opérations de départ des athlètes de manière globale.

## **6. LE PASSAGE PAR L'ASH (ATHLETE SPECIAL HALL)**

Dans cet espace privatif, dédié aux délégations pré-enregistrées *via* l'OAP, les compagnies aériennes et les assistants doivent assurer une présence afin de permettre l'enregistrement et l'embarquement.

## **7. LA COORDINATION OPÉRATIONNELLE**

Comment garantir la prise en charge des accrédités en cas de retard important ou d'annulation, comment assurer la bonne information de Paris 2024, qui est responsable de leur suivi en France ? Une procédure cadre ainsi qu'un schéma de communication seront établis et partagés.

# Membres de la communauté aéroportuaire

LES INFORMATIONS CLÉS  
POUR FACILITER  
VOTRE QUOTIDIEN  
PENDANT  
L'ÉVÉNEMENT.



**PENDANT LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024,  
VOTRE SAVOIR-FAIRE SERA PARTICULIÈREMENT SOLLICITÉ.  
LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL SUR NOS PLATEFORMES,  
LA QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE PAR LES ACCRÉDITÉS  
ET LES PASSAGERS SONT LIÉES À VOTRE IMPLICATION.**

#### **COMMENT SE PRÉPARER AU MIEUX ?**

En contactant dès à présent le Groupe ADP afin de faire un point précis sur les attentes et les points de vigilance, de partager les informations.

#### **COMMENT FACILITER LE DÉROULEMENT DES OPÉRATIONS ?**

Pendant l'événement, les enjeux de fluidité vont être maximisés. Il vous faut redoubler d'attention pour assurer celle-ci, mais aussi être attentif aux besoins des personnes en situation de handicap. Votre sens de l'accueil est également essentiel, notamment envers les volontaires de Paris 2024 et les renforts internes du Groupe ADP qui viennent prêter main forte et peuvent avoir besoin de vos renseignements.

#### **— PRÉSENCE RENFORCÉE DES SERVICES DE L'ÉTAT**

**L'événement implique une mobilisation très forte de l'ensemble des services de l'État. Leurs équipes vont être renforcées, notamment pour assurer l'ouverture du maximum d'aubettes à la Police aux frontières et escorter certaines délégations. Les services de l'État seront par ailleurs présents en permanence au sein du poste de commandement dédié aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.**

#### **— BON À SAVOIR**

**Les visas ne seront pas apposés sur le passeport des accrédités des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Ils seront renseignés sur leur carte de pré-validation qui devient, une fois vérifiée par les volontaires de Paris 2024, leur accréditation officielle.**

#### **— VOLONTAIRES DE PARIS 2024**

**De nombreux volontaires de Paris 2024 vont rejoindre la communauté aéroportuaire tout au long de l'événement et seront présents dans tous les terminaux. Leur mission principale est d'accueillir et de guider les accrédités. Ils comptent sur votre sens de l'accueil pour réussir leur propre mission.**

**UN CONSEIL : PENSEZ À CONSULTER LES INFORMATIONS DESTINÉES AUX ÉQUIPES DES COMPAGNIES AÉRIENNES ET ASSISTANTS, AUX VOLONTAIRES DE PARIS 2024. VOUS AUREZ AINSI À L'ESPRIT LEUR RÔLE, LEURS MISSIONS, POUR VOUS COORDONNER DANS LES MEILLEURES CONDITIONS.**

# Volontaires de Paris 2024

CE QU'IL FAUT SAVOIR  
POUR PRÉPARER  
VOTRE PRÉSENCE DANS  
LES TERMINAUX.



**VOUS AVEZ CHOISI DE VOUS ENGAGER POUR CONTRIBUER AU SUCCÈS DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 : MERCI ! POUR FACILITER VOTRE VENUE DANS NOS TERMINAUX ET VOS ÉCHANGES AVEC LA COMMUNAUTÉ AÉROPORTUAIRE, NOUS AVONS RASSEMBLÉ À VOTRE INTENTION CES QUELQUES INFORMATIONS UTILES.**

### **COMMENT VENIR, COMMENT REPARTIR ?**

Dans la mesure du possible, privilégiez les transports en commun (RER B et Ligne 14). Si votre shift démarre à 5 heures du matin ou termine à 23 heures et que vous devez utiliser une voiture, vous pourrez vous garer sur place.

### **OÙ SE RENDRE AVANT DE DÉMARRER VOTRE SHIFT ?**

Chaque jour, vous serez briefé dans les centres de volontaires par votre coordinateur, avant de vous rendre sur le terminal auquel vous êtes affecté. Lors de ce brief, vous recevrez les informations clés du jour : combien de personnes attendues sur le terminal, quelle typologie d'accrédités, temps de pauses répartis en fonction des horaires d'arrivée et de départ de chacun.

### **OÙ PRENDRE MES PAUSES ?**

Dans les centres de Volontaires principaux, vous trouverez de l'espace pour vous reposer, vous restaurer, profiter d'animations ou regarder les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sur grand écran. D'autres lieux, appelés centres de Volontaires annexes, sont également prévus dans chaque terminal.

### **QUE FAIRE EN CAS DE QUESTION OU DE LITIGE ?**

Si vous avez des questions, posez-les à votre coordinateur. Tournez-vous également vers lui en cas de litige, leur résolution ne fait pas partie de vos missions.

# Collaborateurs du Groupe ADP en renfort de l'exploitation



# VOUS AVEZ CHOISI DE VOUS ENGAGER AU-DELÀ DE VOS MISSIONS QUOTIDIENNES POUR RENFORCER LES ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES DANS LE CADRE DES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 : MERCI ! C'EST L'OCCASION DE VIVRE AVEC INTENSITÉ CET ÉVÉNEMENT HISTORIQUE ET DE CONTRIBUER À SA RÉUSSITE.

## UN VASTE PANEL DE MISSIONS

Pour assurer le meilleur accueil à nos passagers lors des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, le Groupe ADP a orchestré un programme de volontariat opérationnel, proposé à l'ensemble de ses collaborateurs. Les 1500 volontaires inscrits viendront prêter main forte sur le terrain pendant 10 journées pour aider à l'accueil, l'orientation, la récupération des bagages, la coordination des process et des flux, la régulation routière, etc. D'autres collaborateurs seront par ailleurs mobilisés sur des périodes plus courtes, pour venir appuyer les équipes chargées du pilotage de l'enregistrement anticipé, du passage privatif en piste ou encore du poste de commandement dédié aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. Quelles que soient les missions confiées pendant cet été d'exception, l'expérience sera unique.

## UNE PHASE DE FORMATION ET DE TESTS GRANDEUR NATURE

Pour que chacun soit à l'aise dans la mission confiée, une période de formations est prévue. Elle est organisée autour de 3 temps forts :

- ◆ À partir du mois de mars, un e-learning d'environ 20 minutes pour introduire les enjeux des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sur nos plateformes aéroportuaires, présenter les principaux acteurs opérationnels, les différents types de passagers, leurs parcours sur les plateformes, les dispositifs opérationnels inédits ;
- ◆ Entre avril et mai 2024, une demi-journée en présentiel pour entrer dans les détails des missions.
- ◆ Au printemps, des répétitions générales sous forme de tests grandeur nature.

## L'ANIMATION DE LA COMMUNAUTÉ DES RENFORTS : DES ÉVÉNEMENTS EXCLUSIFS

Nous réservons aux collaborateurs inscrits au programme de renfort des moments privilégiés :

- ◆ Des visites exclusives : le siège de Paris 2024, la découverte en avant-première d'infrastructures dédiées sur nos plateformes, la rencontre avec l'équipe JOP, etc ;
- ◆ Des conférences pour aborder les différents enjeux que représentent, pour nos plateformes, les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ;
- ◆ Et bien d'autres surprises !

UNE QUESTION ? ÉCRIVEZ À L'ADRESSE [SPORT@ADP.FR](mailto:SPORT@ADP.FR) : L'ÉQUIPE EN CHARGE DE LA MOBILISATION EST LÀ POUR VOUS RÉPONDRE.

# Professionnels des médias





**VOUS ALLEZ COUVRIR LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024 : VOS IMAGES, VOS ARTICLES, VOS REPORTAGES ET INTERVIEWS VONT CONTRIBUER AU SUCCÈS DE L'ÉVÉNEMENT. NOUS EN AVONS CONSCIENCE ET SOMMES RAVIS DE VOUS ACCUEILLIR AU SEIN DE NOS AÉROPORTS. NOUS METTONS TOUT EN PLACE POUR QUE VOTRE MISSION SE DÉROULE DANS LES MEILLEURES CONDITIONS. BIENVENUE !**

#### **UN ACCÈS SIMPLIFIÉ**

Pour toute demande liée aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, la procédure est amplement simplifiée. Il vous suffit d'envoyer un mail pour informer de votre venue le service presse dédié, à l'adresse

**[airportmediaparis2024@adp.fr](mailto:airportmediaparis2024@adp.fr)**.

#### **DES ZONES MÉDIAS**

Des espaces sont prévus pour vous accueillir pendant toute la période.

- ◆ Pour l'arrivée des délégations :
  - ◆ à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly,
  - ◆ du 1<sup>er</sup> juillet au 11 septembre 2024 ;
  - ◆ une zone médias par Terminal, située au niveau des sorties, à proximité de la salle de livraison des bagages.
  
- ◆ Pour le départ des délégations Olympiques :
  - ◆ à Paris-Charles de Gaulle ;
  - ◆ du 11 au 14 août ;
  - ◆ une zone médias est prévue au niveau des linéaires bus dédiés aux délégations ;
  - ◆ elle complète les zones médias ouvertes dans les terminaux.







**GROUPE ADP**

DES HORIZONS À PARTAGER

[www.groupe-adp.com](http://www.groupe-adp.com)

1 rue de France  
93290 TREMBLAY-EN-FRANCE  
FRANCE