



Conseillers du Commerce Extérieur de la France  
Comité Rhône-Alpes

AEROPORT DE LYON-SAINT EXUPERY

VITRINE DE LA REGION RHÔNE – ALPES

UN OUTIL DE TRAVAIL INCONTOURNABLE



## **SOMMAIRE**

<b>Membres du groupe de travail .....</b>	<b>3</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>Arrivées à l'aéroport.....</b>	<b>5/6/7</b>
<b>Accès aux terminaux.....</b>	<b>8</b>
<b>Les Parkings.....</b>	<b>8</b>
<b>Les Terminaux.....</b>	<b>9 / 10</b>
<b>La Sécurité.....</b>	<b>10/11</b>
<b>Les salles d'embarquement.....</b>	<b>11/12</b>
<b>Les bus de piste.....</b>	<b>12/13</b>
<b>Les Salles d'arrivées – retrait des bagages.....</b>	<b>13/14</b>
<b>Quitter l'aéroport.....</b>	<b>15</b>
<b>Commerces et services.....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>16</b>



**Philippe LOUZON**                      **Directeur Export BLANCHON-SYNTILOR (69)**  
**Animateur de la Commission Aéroports et Grandes**  
**Infrastructures en Rhône-Alpes**  
**plouzon@blanchon.com**

**Membres du groupe de travail :**

**Jean-claude CENNAC**                      **Président VELAN SAS (Lyon 69)**  
**Co-Animateur de la commission**  
**jccennac@velan.fr**

**Bernard BAZOT**                              **Directeur Régional AIR FRANCE (Lyon 69)**  
**bbazot@airfrance.fr**

**Philippe BOULETTE SCOLA**                      **Président INFIPLAST (Oyonnax 01)**  
**ph.bs@infiplast.com**

**Yves GARCON**                              **Président SYLENE (Chambéry 73)**  
**management@sylene.fr**

**Richard GAUTRUCHE**                      **Président RB PRODUCTS (Allevard 38)**  
**r.gautruche@rbproducts.com**

**Jean Pierre STOULS**                      **Avocat associé ALISTER Avocats (Lyon 69)**  
**jeanpierre.stouls@alexen.com**

**Remerciements :**

**Erick PERRUCHE**                      **Directeur qualité et démarche de progrès Aéroports de LYON**



## INTRODUCTION

**Suite à la demande faite par M. Léon BERTRAND ministre délégué au tourisme, auprès du Comité National des Conseillers du Commerce Extérieur, d'étudier l'accueil dans les aéroports Français, les Conseillers du Commerce Extérieur de la France en région Rhône-Alpes ont décidé en Novembre 2003 de constituer un groupe de travail chargé d'analyser les point forts, les points faibles et la qualité de l'accueil dans notre aéroport: Lyon Saint Exupéry.**

**Nous considérons que cet aéroport, pour nous exportateurs, pour nos clients et nos fournisseurs Français et Etrangers, est un outil de travail indispensable.**

**Il est également une extraordinaire vitrine pour la région Rhône-Alpes car il est la première et la dernière image qu'en auront nos visiteurs professionnels mais également les nombreux touristes qui visitent la région chaque année et qui, séduits par cette image, auront peut-être l'envie de s'y installer.**

**Notre souci n'est ni de révolutionner l'aéroport ni de prendre la place de ceux qui l'animent mais de dégager des axes d'amélioration qui pourront rendre cet "outil de travail" plus ergonomique voire cette "vitrine" plus conviviale.**

**Nous souhaitons donc apporter notre expérience de professionnels de l'exportation aux dirigeants de l'aéroport en leur proposant des conseils et des solutions issus de notre usage de l'aéroport mais également d'autres infrastructures similaires à travers le monde.**

**Notre analyse porte essentiellement sur les Terminaux 1, 2 et la Jetée.**

**Notre utilisation "professionnelle" de l'aéroport ne nous permet pas d'émettre d'avis concernant le Terminal 3 destiné aux compagnies "LowCost".**

**Cette version 2009 est en fait une mise à jour du premier rapport que les CCE avaient produit en Septembre 2005.**

**Nous avons constaté d'importantes améliorations depuis 2005 et une prise de conscience par la nouvelle direction de l'aéroport des faiblesses de cette infrastructure.**

**Notre objectif est donc de continuer à accompagner les équipes de Lyon Saint Exupéry pour faire de cette plate-forme une référence régionale, nationale et internationale**



## ACCES A L'AEROPORT

### Arrivées routières à l'Aéroport:

**Arrivée par le Nord (autoroute A6):** La signalétique existe au niveau de la bifurcation A46 /A6 puis plus rien jusqu'à la jonction avec l'autoroute A 43.

Aucune amélioration n'a été constatée depuis 2005.

Il serait pourtant facile d'utiliser les grands portiques pour indiquer l'aéroport

**Organisme concerné: SAPRR / DDE?**

**Arrivée par le Sud (autoroute A7):** Il n'y a aucune indication concernant l'aéroport en arrivant de Vienne et plus grave l'aéroport n'est pas signalé au nœud autoroutier A46/A47.

Il existe maintenant une information avant le péage de Chanas (Saint Exupéry suivre Lyon) et un peu avant la sortie Chasse sur Rhône (Saint Exupéry suivre Chambéry Grenoble) , mais à la vitesse de 130km/h ou 110km/h, combien de conducteurs auront le réflexe de les lire?

Il nous semble important ensuite de faire un rappel et nous suggérons, à la première sortie vers Vienne, de rajouter Saint Exupéry sur le panneau bleu direction Lyon, puis au niveau de la sortie Chasse sur Rhône et bien sûr sur les indicateurs de la bifurcation A7/A47/A46.

Il serait également important de signaler l'aéroport au niveau de la jonction A7/ périphérique à Saint Fons.

Cela permettrait aux automobilistes qui ont raté le contournement Sud A46 de retrouver leur chemin via le Bd. L. Bonnevey.

**Organisme concerné: ASF / DDE?**

**Arrivée par l'Ouest (autoroute A47):** Il existait bien un petit panneau illisible au niveau du centre commercial de Givors. Ce panneau a disparu avec la construction du nouvel échangeur desservant ce centre commercial. La signalétique doit être renforcée au niveau des indicateurs en bout du pont de Chasse sur Rhône.

Nous n'avons constaté aucune amélioration au niveau de cette arrivée sur Lyon.

**Organisme concerné: DDE?**

**Arrivée par l'Est (autoroute A42):** La signalétique est correcte de ce côté. Le panneau indicateur kilométrique que nous avons qualifié de fantaisiste en 2005 a disparu.

**Contournement Est A46:** Lors de l'arrivée sur l'A46 et au niveau de la sortie Communay rajouter une indication: "Saint Exupéry suivre Chambéry/Grenoble."

Renforcer les indications à la jonction avec le B.U.S. (boulevard urbain sud) nous semble également important.

Ajouter une signalétique, notamment en bas de la descente de Vaux en Velin et à la bifurcation A42 serait bienvenue.

Pourquoi n'y a-t-il aucune indication concernant l'aéroport au niveau de la sortie GENAS sur le contournement Est A46 puis sur le réseau secondaire? (existe-t-il un problème relationnel entre le Grand Lyon, la Région, la DDE etc...?)



Nous avons cependant constaté un renforcement de la signalisation à partir de la sortie "Porte des Alpes/Saint Priest en direction de la zone commerciale située le long de la Nationale 7. Tout est fait pour diriger les automobilistes vers l'autoroute à péage. Pourtant au départ de Lyon et à partir de l'A46, il est possible d'accéder gratuitement à l'aéroport. Il faudrait donc très nettement améliorer la signalétique au niveau des sorties d'autoroute à utiliser et du réseau secondaire.

### **Organisme concerné: DDE/AREA?**

**Centre Ville, Cité Internationale et Eurexpo:** Ca y est!!!! Elle existe la signalisation au départ du centre ville: au niveau de la place Gailleton, du Quai Jules Courmond, de la Place Antonin Perrin, de la Cité internationale, d'Eurexpo, etc.... Elle fleurit, elle est discrète mais elle a le mérite d'être là. Les panneaux ne sont ils pas trop petits pour attirer l'attention des automobilistes? Nous pourrions seulement à long terme juger de son efficacité.....! Un simple pictogramme visualisant un avion et utilisant les portiques de signalisation, sur les grands axes quittant ces trois points serait d'une grande utilité pour les visiteurs qui logent au centre de Lyon ou qui participent à des congrès ou des salons.

Ce pictogramme pourrait, par exemple, être utilisé sur les grands portiques à la sortie de Gerland à la bifurcation entre la partie d'autoroute partant vers l'A7 et l'entrée du Bd.L.Bonnevay

Les deux aéroports Bron et Saint Exupéry sont, au départ de ces trois zones d'activité dans la même direction. La signalétique en est donc facilité.

Il y a de plus en plus de congrès de niveau international qui se déroulent à Lyon et notamment à la Cité Internationale et pourtant ce haut lieu de la vie économique Lyonnaise n'est absolument pas signalé quelque soit l'endroit où l'on se trouve à Lyon ou quelque soit le moyen de transport utilisé pour arriver sur Lyon, contrairement à ce que l'on peut constater à Munich ou à Londres.

Par contre, EUREXPO, comme l'aéroport, commencent à être signalés.

Nous avons même testé l'acheminement par les navettes Bus. Les véhicules sont propres et confortables, les horaires sont adaptés et le personnel d'accueil aimable et disponible.

Lors de notre étude, nous avons remarqué sur l'A42, comme sur l'A43 et l'A46 quelque soit le sens qu'il y avait une distance importante entre la sortie aéroport et la dernière sortie de dégagement possible de ces autoroutes (exemple sur l'A42 entre la jonction avec l'A46 et la sortie aéroport A432).

Lorsque survient un incident sérieux de circulation dans ces portions, bon nombre de passagers, voire d'équipages sont bloqués sur ces voies d'accès sans aucun dégagement possible vers un itinéraire de substitution.

Il faut donc avertir quasiment en temps réel les automobilistes qui se rendent vers Saint Exupéry grâce aux panneaux lumineux des autoroutes, voire les panneaux d'annonce de certaines communes équipées, et par l'intermédiaire des radios locales: Autoroute FM et d'autres stations très écoutées: France Bleu, Scoop etc.....

Dans les terminaux il existe maintenant des cartes concernant l'état du trafic vers Lyon en temps réel. C'est un progrès!

Nous attendons avec impatience la liaison ferroviaire Part Dieu / Aéroport Saint Exupéry en 25' qui aurait du s'appeler Saint Ex-Express ou LyonExpress ou encore AirportExpress, ce qui aurait signifié quelque chose pour nos visiteurs étrangers ou non Rhôdaniens, au même titre qu'Heathrow Express ou TokyoExpress, par exemple parce que Rhône Express????



Les services "signalétique et qualité" de l'aéroport ont développé et diffusé un plan d'accès à la plateforme, un plan de détail des terminaux et un plan de la Zone Fret disponible à l'intérieur de l'aéroport et sur tous les supports de communication ( guide horaire par exemple).

Ces plans pourraient être également disponibles dans les principaux hôtels de l'agglomération et à l'office du tourisme de Lyon

Nous avons suggéré à AIR FRANCE d'insérer dans son magazine disponible dans les avions, ces plans de son "hub" régional, équivalents à ce qui existe déjà à propos de Roissy, Orly ou Amsterdam.

**Organismes concernés : Aéroport / offices du tourisme / AREA / radios locales / AF**

**Approche de l'aéroport: Autoroute A432 Est/Ouest:** Immédiatement après les péages mettre des signalétiques précisant les dessertes liées aux terminaux:

Cette information est d'autant plus importante, puisque certaines compagnies autres qu'Air France opèrent maintenant du T2 et que le T3 attirent de plus en plus de monde ;

Ce terminal "low cost" est d'ailleurs inaccessible en voiture (pas de dépose minute).

Pourtant, le développement des compagnies Low Cost est à ce jour incontestable et elles entraînent une nouvelle clientèle source également de revenu pour l'aéroport.

Le "restyling" du terminal T1, la création du parking P1, d'une dépose minute accessible aux taxis, bus et véhicules particuliers a permis de désengorger le terminal T2 qui était jusqu'à cet été 2009 le point d'entrée principal de l'aéroport.

Cette amélioration évite aux passagers voulant se rendre au terminal T3 de suivre un véritable "jeu de piste" à travers l'aéroport.

Il est donc maintenant fondamental de revoir en profondeur la signalétique à l'approche de l'aéroport et dans les terminaux. Des utilisateurs "internes" comme l'association des chefs d'escale est parfaitement d'accord avec nous.

La décision de la direction de l'aéroport de revenir à l'utilisation des N°s de terminaux plutôt que des N°s de portes pour communiquer est une facilité pour tout le monde et démontre que cette nouvelle direction est enfin à l'écoute de ses clients (passagers et compagnies aériennes).

Nous suggérons d'arriver pour l'entrée de l'aéroport (avant le rond point en venant de l'A42 et au niveau des parkings loueurs en venant de l'A43 à une signalétique par totems modulables du type:

T1: AUSTRIAN, BA, LUFTHANSA, SN, SWISS,

T2: SKYTEAM: AIR FRANCE, KLM, ALITALIA.

T3: EASYJET, AIRTRANSAT etc....

C'est un système adopté par beaucoup d'aéroports à travers le monde.



### **Accès aux terminaux:**

Lyon saint Exupéry développe une logique d'accès par " parvis ". T2 et gare TGV sont terminés, T1/T3 sont quasiment terminés.

Par contre cette logique bute sur la taille ridicule des hall d'entrée (à l'exception de la gare TGV!!!) qui amène un mélange des passagers au départ avec ceux à l'arrivée plus les "accompagnants" / "attendants".

Un effort a été fait pour agrandir ces "hall d'entrée et de sortie" notamment au T1 et T2. Mais au T2 le hall "d'entrée et sortie" a vu l'arrivée, d'un bar, d'une boulangerie, de jeux électroniques.

C'est peut être une bonne idée au vue des services apportés aux clients de l'aéroport mais ajouter aux encaisseurs des parkings, cela crée une grande pagaille aux heures d'affluence. Pourquoi ne pas construire un espace couvert dédié aux caisses des parkings sur le parvis du T2 et donc à l'extérieur du Terminal.

Il faudrait également plus communiquer sur la possibilité de payer avec ticket et carte bancaire aux bornes de sortie.

### **Les Parkings:**

Autant les capacités des parkings et leur disposition ne nous amènent aucun commentaire particulier, autant la desserte par les navettes nous semble peu adaptée.

En effet le cadencement de ces navettes n'est pas adapté et ne motive pas les clients à utiliser les P5 & P6.

Il existe deux circuits de navettes "parking" dont un extrêmement long qui va jusqu'au bout du P5 au niveau des loueurs de voiture.

J'ai mis plus de 15 minutes pour aller du parvis T2 à l'EPark car j'ai emprunté la mauvaise navette.

Un gros effort de signalisation est donc à faire au niveau des arrêts navettes pour éviter ce genre de désagrément

Beaucoup de clients, nous ont demandé une amélioration de l'éclairage dans les P5&P6.

De plus au niveau de ces deux parkings, les "arrêts" navette sont peu pratiques car mal situés par rapport à la taille des parkings. Pourquoi ne pas envisager des "arrêts" navettes à l'intérieur même des parkings comme cela se fait déjà dans d'autres aéroports.

Attention: les annonces à l'intérieur des navettes parlent encore de portes et pas des N° de terminaux.

La dépose minute du Terminal T1 et l'accès au Terminal T2, ont été très bien améliorés.

Ils restent cependant quelques embouteillages aux heures de pointe notamment à l'entrée du "dépose minute".

Est ce que l'on ne pourrait pas envisager une gratuité de cette dépose minute les vendredis soir de 17h. à 21h00 et les dimanches soir même créneau par exemple. Cette disposition devrait fluidifier le trafic.



La création de l'Epark est une excellente idée. Il n'est pas situé trop loin des terminaux (lorsque l'on emprunte la bonne navette), la place est garantie (réservation obligatoire à l'avance) et le tarif est identique à celui du P5.

Une bonne communication devrait permettre d'en améliorer la fréquentation.

### **Les Terminaux:**

Il est dommage que les entrées et sorties des terminaux soient confondues et par conséquent qu'il y ait également mélange au-niveau des arrivées et départs.

Nous n'adhérons vraiment pas à cette politique des parvis, aussi aberrante que celle des portes qui avait à son époque entraîné la suppression des informations par terminaux.

Ce choix entraîne une certaine confusion chez les usagers de l'aéroport notamment aux heures d'affluence.

Un effort certain a cependant été fait depuis notre rapport de 2005, pour rendre ces lieux plus accueillants: amélioration de points infos T1&T2, bar et boulangerie dans le T2 (cf plus haut). Le point accueil des personnes à mobilité réduite T2 devrait être bien mieux signalé.

De plus les caisses des parkings se trouvent à l'intérieur du terminal. Cette situation entraîne une grosse pagaille lors de fortes affluences.(cf nos remarques dans le paragraphe accès aux terminaux.)

Nous pensons également qu'il faudrait agrandir la signalétique "Arrivée / Départs" au-dessus des téléviseurs.

La signalétique concernant l'accès aux zones d'enregistrement n'est pas assez claire et désoriente bon nombre de passagers notamment au Terminal T2.

Lorsqu'ils ont quitté la zone d'entrée les passagers arrivent dans les zones "départ" soit par les ascenseurs soit par les escaliers. Ils arrivent dans des endroits très ouverts et ont besoin d'être à nouveau sécurisés quant à leur orientation.

Un panneau d'information de grande taille reprenant les informations "départ" placé: au dessus des "enregistrements" 20 dans le terminal 2, en face des ascenseurs "parkings" dans la zone centrale, au-dessus du salon "Mont-Blanc" dans le terminal 1, permettrait de répondre à cette attente.

Il faudrait purement et simplement supprimé la signalétique mentionnant les N° de portes qui a été une aberration depuis sa création et qui aujourd'hui continue à polluer la clarté de la signalétique de l'aéroport.

Si la zone centrale met à la disposition des utilisateurs un certain nombre de services, ils sont cependant assez mal signalés, particulièrement depuis la mise en service de l'extension du terminal 2. Il n'y a aucune signalétique concernant cette zone dans la zone d'enregistrement du T2.

Pourquoi ne pas mieux signaler les boîtes aux lettres, par exemple, il y a toujours les cartes postales ou autres courriers de dernière minute.

Des efforts importants ont été faits pour amener les "usagers" vers le centre d'information.

Cette signalétique ludique est appréciée mais elle ne concerne que le "centre de service".

Elle ne permet pas de constater les efforts importants qui ont été faits au niveau des boutiques et des espaces restauration.

Domage que l'Espace Le Bec ne soit pas mieux signalé et plus "accessible" car il s'agit d'un plus de qualité.



Nous avons remarqué une certaine amélioration au niveau des sanitaires, avec la création d'un nouvel espace à côté de l'entrée de l'ex Sofitel.

Il y a donc maintenant deux blocs sanitaires dans la zone centrale mais dans ce domaine aussi, la signalétique est à améliorer.

Un petit panneau collé à l'entrée des blocs sanitaires en face du magasin "Relay" explique qu'un autre bloc existe à côté de l'entrée de l'ex Sofitel mais il faut avoir le nez dessus pour pouvoir le lire.

Une fois encore et nous nous répétons mais la signalétique doit être pensée pour faciliter les déplacements des utilisateurs/clients au sein de l'aéroport, pas pour le plaisir de ceux qui la créent.

Un autre espace Toilettes mal signalé existe à l'autre bout du terminal 1 entre les zones d'embarquement 16 et 15.

Dans le terminal 2 un bloc sanitaire a heureusement été créé, lors de l'agrandissement, au niveau de la zone d'enregistrement Air France (ex25)

Il nous semble qu'il y a un sous dimensionnement des équipements (surface) évident dans ce domaine à Saint Exupéry, comparé à d'autres aéroports internationaux: Bruxelles, Milan ou Munich, par exemple.

Ce sous dimensionnement des sanitaires entraîne en permanence une impression de confinement et de propreté hasardeuse même si ils sont régulièrement nettoyés.

Dans les deux terminaux et la zone centrale, il existe de grands espaces inutilisés. Nous avons constaté ces derniers mois un effort pour mieux les utiliser: aires de jeux ou de repos.

Pourquoi ne pas créer un espace dédié PRIVILYS dans l'immense espace vide qui existe à droite des escalators qui partent de la Poste pour aller vers l'Espace Le Bec

Nous avons constaté que les murs béton ou verre étaient mieux utilisés pour promouvoir la région et ses sites touristiques, ses villes, son industrie etc...mais dans ce domaine il y a encore de nets progrès à faire.

Quelques petites vitrines existent avec des produits industriels régionaux mais malheureusement elles ne sont pas attractives et ne reflètent pas le dynamisme de la région.

### **La Sécurité:**

Elle ne devient un problème pour les passagers que lorsqu'il y a une grande concentration de personnes:

Enregistrement côté tour-opérateurs: Il y a toujours des difficultés à traverser les queues engendrées par un manque évident d'espace à ce niveau malgré le niveau positionnement de Marmara.

L'accès à la gare TGV en est même quelquefois bloqué.

Si le problème est un manque d'espace (largeur du terminal à cet endroit), pourquoi ne pas créer des zones d'enregistrement dédiées Tours Opérateurs dans ce qui s'appelait auparavant la zone 26. par exemple. De plus cette zone est accessible en direct du P0.

Des cheminements ont enfin été créés à l'enregistrement côté Terminal 1 notamment au niveau des départs de lignes fréquentées: Francfort, Londres.



Ces cheminements au niveau des guichets d'enregistrement des lignes les plus fréquentées, permettent de fluidifier le "trafic" dans le terminal.

En ce qui concerne les formalités de sécurité, nous avons constaté une grande satisfaction devant les efforts faits lors de la création de la zone de contrôle des passagers et des bagages cabine dans le terminal 2: fluidité des contrôles, personnel en nombre suffisant.

Nous souhaitons ici noter la disponibilité du personnel de contrôle et son amabilité.

Nous avons noté une nette amélioration dans le Terminal 1 plus de postes de contrôle, et plus de personnels présents.

Au moment où nous rédigeons ce rapport nous ne pouvons que constater des travaux en cours dans le terminal 1.

Nous espérons que la direction de l'aéroport aura pris en compte nos remarques du précédent rapport lors de la définition du cahier des charges de ces travaux.

Nous n'avons pas eu de remarques particulières concernant la sécurité des personnes et des biens dans l'aéroport en tant que tel.

Le public est assez satisfait de voir régulièrement des représentants de l'ordre patrouiller dans les terminaux ou de voir des voitures de sécurité dans les parkings.

**Organismes concernés : Aéroport, PAF.**

### **Les salles de départ:**

Terminal T1 et Terminal T2: Pourquoi ne pas profiter de ces grands espaces pour promouvoir la région, ses villes, sa culture, son tourisme, ses industries voire ses pôles technologiques etc...

Si au Terminal T1, les salles sont relativement petites, une animation bien pensée en utilisant les poteaux et les murs côté enregistrement, pourraient les rendre moins grises, plus agréables et plus attractives. (là encore il faut attendre la fin des travaux pour constater si des améliorations ont été apportées conformément à nos suggestions du précédent rapport.

Les salles du Terminal T2 beaucoup plus grandes pourraient facilement se prêter à des expositions plus grandes avec des vitrines permanentes qui pourraient mettre en avant la région et ses points forts.

Dans les salles du Terminal T2, notamment au niveau des portes 21, nous avons vu apparaître plus de commerces, mais toujours pas de "DIDACTIQUES" qui permettraient de promouvoir la région, Lyon, les événements culturels etc...et qui pourraient transformer certains hommes d'affaires en visite dans la région, en futurs touristes.

En ce qui concerne l'accueil des passagers dans ces salles, hormis une amélioration de l'environnement qui permettrait de les rendre moins impersonnelles, il nous semble important:

-d'améliorer la signalétique notamment pour orienter les passagers vers la "JETEE".

-d'afficher les temps de déplacement après le passage de la sécurité vers les différentes portes d'embarquement et notamment la jetée.

-d'augmenter le nombre de toilettes et surtout de veiller à leur propreté notamment aux heures de pointe du matin et du soir.

Dans le Terminal T2, au niveau des portes d'embarquement 21 il n'y a maintenant plus qu'un seul bloc sanitaire, largement sous dimensionné par rapport à la fréquentation de ce terminal.



Le deuxième bloc qui existait dans ce terminal est maintenant "sous douane car dans la partie du terminal dédié aux vols DELTA vers les Etats-Unis. (Quid depuis la suppression du vol Delta?)

Nous devons souligner la création du salon Air France dans le terminal 2.

Il était réclamé et il est conforme à nos attentes: simple mais parfaitement bien équipé.

Le salon Mont-Blanc côté Terminal T1 a le mérite d'exister, même si les horaires d'ouverture (6h00 le matin), ne correspondent pas aux premiers départs du matin: Londres, Francfort ou Bruxelles.

De plus il est en zone public. Il faut donc le quitter relativement tôt avant l'embarquement pour passer les contrôles de sécurité.

Il faut noter qu'il est ouvert gratuitement aux titulaires de la carte Privily. Ce qui donne un atout commercial notoire à cette carte. Bravo pour cette initiative.

Le salon Mont-Blanc devient un espace de travail digne de ce nom puisque maintenant les utilisateurs disposent du Wi-Fi gratuit.

Il faut cependant que ces gestionnaires pensent à le réapprovisionner régulièrement en journaux du jour car en général après les premiers départs du matin, il a été dévalisé;

**Organismes concernés : Aéroport, Office du Tourisme, Région, Chambre de commerce.**

### **Les Navettes Terminaux < > Avions (bus de piste):**

C'est la partie la plus inconfortable du passage à l'aéroport: attente, pas de protection contre les intempéries lors de l'embarquement ou du débarquement, promiscuité, etc....

Nous n'avons pas trouvé dans d'autres aéroports qui utilisent ce système, d'améliorations notoires à apporter.

Il faudrait comme à Bruxelles, pouvoir approcher les "petits" avions le plus près possible du terminal. Il y a donc un transit extrêmement court entre la porte de l'avion et la porte du terminal.

La JETEE apporte ce service à l'extrémité du Terminal 2, puisque les avions sont à quelques mètres du terminal.

Malheureusement la JETEE est très loin des salles d'enregistrement et des contrôles de sécurité: 15' en marchant d'un bon pas entre le "PIF" et la porte la plus extrême de la JETEE. De plus il n'y a pas de trottoirs roulants pour faciliter les déplacements et très peu de sièges à la disposition de gens âgés ou ayant des difficultés à se déplacer.

Voilà l'exemple type d'un équipement conçu par des architectes ou des techniciens qui pensent plus à se faire plaisir en essayant de faire un bâtiment "original" mais qui ne tiennent absolument pas compte de l'utilisateur final: passager ou personnel des compagnies aériennes utilisant l'équipement.

A croire que ces soi-disant "architectes" ne prennent jamais l'avion.

Pourquoi là encore ne pas associer les utilisateurs au moment de la conception de ce type de projet d'envergure.

Nous espérons que ce type d'erreurs ne se reproduira pas si un équipement similaire doit être ajouté au Terminal T1.

Pour en revenir aux navettes, nous considérons qu'elles font partie de l'image de l'aéroport et qu'elles doivent en permanence être propres: intérieur comme extérieur.

Lors des attentes prolongées, il est impératif que les conducteurs coupent le moteur.

Tout d'abord parce que c'est "bon pour la planète" mais aussi parce que respirer des gaz d'échappement à 6 heures du matin, ne met pas particulièrement de bonne humeur.

Elles pourraient également être utilisées comme outil de communication:

-diffusion de messages de bienvenue en plusieurs langues.

-information sur le numéro de tapis bagage,

-information sur les portes d'embarquement des passagers en correspondance,

Les passagers devraient également pouvoir y trouver des informations sur:

-l'aéroport: plan, départ des bus pour les différentes villes de la région, emplacement des taxis, des loueurs de voiture etc...,

-les événements culturels de la région,

-les hôtels,

-une carte routière et touristique de la région,

-les transports en commun, etc....

Ces documents pourraient être disponibles dans des distributeurs fixés sur les vitres des bus comme cela se fait déjà dans certains aéroports: Francfort ou Munich.

Pourquoi ne pas avoir déjà à bord de l'avion des informations sur le débarquement: N° de tapis de bagage, N° de porte d'embarquement pour les passagers en correspondance, plan de l'aéroport.

Nous avons plus haut suggéré à Air-France d'insérer dans son magazine de bord un plan de son hub régional Lyon-Saint Exupéry comme la compagnie le fait déjà pour Roissy, Amsterdam et Orly.

**Organismes concernés : Aéroport, Office du Tourisme, Région, Chambre de commerce, AF.**

### **Les Salles d'Arrivée:**

Nous avons remarqué un problème de circulation lié aux portillons que doivent franchir les passagers lors de leur arrivée.

Ces portillons créent des attroupements car leur franchissement n'est ni facile, ni rapide.

Nous avons eu d'excellents échos concernant les transferts pour les correspondances dans le Terminal T2: rapidité, espace, et surtout suppression du poste d'inspection filtrage; Il s'agit là d'une vraie amélioration du confort du passager en transit.

De même au Terminal T1, nous avons noté une nette amélioration de l'accueil par le personnel de la PAF en zone non Schengen même si notamment en fin de soirée ou lorsque plusieurs vols arrivent en même temps, il pourrait y avoir plus de personnel dans les aubettes. Mais cette situation dépend elle vraiment des autorités en poste à l'aéroport??

De plus la zone n'est vraiment pas accueillante: sombre exiguë, bref sinistre.

Il manque par contre des informations sur les correspondances aux arrivées du Terminal 1.

Des écrans devraient être installés dans la salle d'arrivée ou immédiatement après les contrôles de police, à un endroit bien signalé dans la salle d'arrivée des bagages.

Il n'y a aucune signalétique pour signaler aux passagers en correspondance entre le Terminal T1 et le Terminal T2, le chemin à prendre.



La remarque est la même pour le Terminal T2: pas d'information sur les vols en correspondance avec le Terminal T1, ni sur la direction à prendre pour rejoindre le Terminal T1.

Pas d'information, pas de signalétique, à croire qu'il n'y a jamais de gens en correspondance entre les deux terminaux et pourtant, nous en avons rencontré.

Il serait intéressant de faire une étude sur le nombre de passagers en correspondance entre les deux terminaux et voir comment améliorer le passage de l'un à l'autre.

Il pourrait être judicieux de mettre en place, pour ces passagers en correspondance un service de navette "correspondance" entre les deux terminaux, par les pistes, de façon à créer un service rapide et confortable.

Pour les autres usagers qui doivent transiter rapidement d'un terminal vers l'autre, il faudrait réfléchir à la possibilité de relier ces deux terminaux par un moyen mécanique rapide.

Rappelons ici que parmi les usagers des aéroports, il y a de plus en plus de personnes âgées et de personnes handicapées et que tout doit donc être mis en œuvre pour simplifier leurs déplacements.

De même que devient un passager en correspondance sur deux vols non Schengen (arrivée du Maroc par exemple et partant vers la Turquie) avec des documents d'identité parfaitement en règle mais sans visa pour la France?

Concernant les salles d'arrivée, nous pouvons faire les mêmes remarques que pour les salles de départ.

Il s'agit d'endroits spacieux qui pourraient grâce à une décoration adaptée, être plus conviviaux.

Ces salles pourraient être utilisés pour la promotion de la région, de ses zones d'activité, de son industrie, de ses spécialités etc.....

L'aéroport de Séoul Incheon est pour cela un excellent exemple.

Les salles d'arrivée et de récupération des bagages sont agencées de façon à destresser le passager qui arrive bien souvent d'un long vol et qui s'inquiète de savoir si ses bagages lui seront bien rendus et en bon état.

Le stress n'a pas de frontière. Il est le même pour les passagers qui arrivent à Saint Exupéry, et qui ont des bagages à récupérer.

Nous suggérons une amélioration de la signalétique concernant le N° du tapis à bagages, soit en informant les passagers déjà dans les avions ou les bus de piste, soit en rajoutant des écrans, notamment dans les couloirs entre les arrivées par la JETEE et la salle "bagages".

Il faudrait également mettre dans ces salles d'arrivée, que ce soit au Terminal T1 ou au T2, à disposition des passagers un point informations sur la région, les villes, les hébergements, la culture etc....

L'installation d'un distributeur de billets dans ces salles, nous semble également judicieux.

Il manque également à ces endroits, quelques sièges qui permettraient d'attendre l'arrivée parfois longue des bagages, surtout si ces bagages n'ont pas été chargés et qu'il faut donc attendre le dernier et l'arrêt du tapis avant de prendre contact avec le service concerné.

Il est d'ailleurs étonnant, maintenant que les bagages sont équipés d'étiquettes code-barre lors de l'enregistrement, que le passager ne puisse être informé dès sa descente d'avion que son ou ses bagages ne l'ont pas suivi.

Les aéroports Canadiens ou Asiatiques sont très en avance dans ce domaine.

**Organismes concernés : Aéroport, Chambre de commerce.**

### **Quitter l'aéroport:**

Nous n'avons pas de remarques particulières quant à la sortie des parkings ou quant à la signalétique vers différentes destinations même si cette signalétique pourrait être plus précise en mentionnant des destinations type Bourg / Chambéry / Grenoble.

Nous sommes étonnés de constater que la fréquence des navettes loueurs est plus importante que celle des navettes parkings.

Elle devrait au minimum être au même cadencement.

Les fréquences pourraient être adaptées aux mouvements des avions en renforçant le nombre des navettes ou leur capacité en fonction des rotations des avions: matin, milieu A.M., et soirée. Aux heures de pointe, notamment en soirée, les véhicules sont bondés et il faut attendre le suivant pour rejoindre les parkings.

**Organismes concernés : Aéroport.**

### **Les Commerces et Services**

Ils sont indispensables dans un aéroport car ils participent à son animation et à l'impression général qu'en garde les gens qui le fréquentent.

Ils doivent donc être variés et offrir un choix important et original pour les achats des passagers.

Nous n'avons pas fait une analyse approfondie de ces différents services et commerces, mais nous avons noté une nette amélioration dans l'offre depuis notre dernier rapport tant au niveau des magasins traditionnels que de la restauration.

Un bon point à l'espace Le Bec qui a participé à la montée en gamme de la restauration dans l'aéroport.



## CONCLUSION:

Le passager souhaite trouver dans un aéroport tous les éléments pour le rassurer sur son futur voyage en avion:

- une information complète et transparente,
- un parcours fluide sans obstacle,
- une ambiance chaleureuse,
- un service de qualité.

Depuis notre étude de Mars 2005, nous devons souligner les immenses efforts qui ont été faits par les équipes d'Aéroport de Lyon pour que Saint-Exupéry devienne un vrai lieu de vie. Des remarques nous ont été faites concernant l'amélioration de l'ambiance qui règne depuis quelques temps dans cet aéroport car il y a maintenant une vraie reconnaissance du passager "client" et de ses besoins.

Les progrès de la signalétique, la création de la carte Privilyls, les Airport Helpers en sont quelques exemples.

Nous avons également, depuis 4 ans, beaucoup apprécié notre participation aux diverses réunions des groupes de travail issues du Comité Local Qualité et aux réunions plénières du CLQA et donc les échanges avec les personnels des nombreuses sociétés qui contribuent au bon fonctionnement des Aéroports de Lyon.

Nous espérons que ce nouveau dossier sera une étape supplémentaire dans la collaboration entre les gestionnaires de l'aéroport et les Conseillers du Commerce Extérieur de la France en Rhône-Alpes.

Encore une fois notre but est d'apporter notre contribution et notre expérience pour que Saint Exupéry devienne une belle et réelle vitrine de la région Rhône-Alpes et un instrument de travail efficace et de référence pour nos industriels et leurs partenaires.

St. Fons, le 24 Novembre 2009