



**AÉROPORT
DE LA RÉUNION**
ROLAND GARROS

ÉDITO

ANTICIPER LA CROISSANCE



Le trafic record enregistré en 2017 confirme la nécessité d'augmenter les capacités de notre aéroport. Les investissements réalisés au cours de l'exercice écoulé ne sont qu'une première étape.

L'Aéroport Roland Garros aura connu en 2017 une fréquentation inégalée, avec plus de 2 250 000 passagers. Le record de 2011 (2,138 millions de passagers) est battu. En une année, plus de 150 000 voyageurs supplémentaires ont été dénombrés et la croissance va se poursuivre à un niveau presque aussi soutenu en 2018. Cette embellie n'est pas seulement liée à l'arrivée d'un cinquième transporteur sur l'axe métropole-Réunion, en milieu d'exercice. La plupart des lignes régionales y contribuent, tout comme les liaisons entre notre île et l'Asie. La tendance s'annonce durable. Nos hypothèses fixent à 3 millions de passagers le trafic annuel à l'horizon 2025. Il nous faut anticiper cette croissance en respectant notre tableau de marche, qui prévoit une mise en service d'une extension

majeure de l'aérogare en 2022.

Sans attendre, nous devons également adapter nos installations aux évolutions des prochaines années. Le nouveau circuit des passagers au départ, mis en service au cours des derniers mois, a pour premier objectif d'améliorer la qualité de service et le niveau de confort offerts à notre clientèle. Il a également pour effet d'augmenter la capacité de l'aérogare, grâce à l'agrandissement des surfaces d'attente et l'augmentation des cadences de traitement des passagers. Le mouvement se poursuivra dès 2018, avec la création d'un espace en mezzanine agrandissant la zone publique du niveau 2. En 2019, l'optimisation des surfaces de la salle d'embarquement permettra de libérer de nouveaux espaces pour l'exploitation. Nous pourrions d'autre part accueillir du trafic supplémentaire pendant les plages horaires peu utilisées du milieu de journée, en attendant 2022.

Guillaume Branlat
Président du directoire
Aéroport de La Réunion Roland Garros

ACTUALITÉ



RÉVOLUTION INFORMATIQUE AU FRET

Proche de l'obsolescence, le système de gestion des entrepôts est en cours de remplacement à l'aérogare fret. Le nouveau logiciel Easy Fret permettra de précieux gains de temps.

Après avoir donné entière satisfaction pendant de longues années, le programme informatique de gestion du fret ne correspond plus aux besoins de l'activité. Le chantier de son remplacement a démarré en 2016. La conception de ce Warehouse Management System (WMS) a été confiée à la société 4SH et le projet baptisé Easy Fret. « Il s'agit d'une solution sur mesure dont nous resterons propriétaire et que notre service informatique sera en mesure de faire évoluer, insistent Marc Lauret, Directeur de l'aérogare Fret, et son adjoint Patrick Lacaille. Sa mise en service est prévue fin mars 2018 pour l'import et en août pour l'export ».

L'aéroport a sollicité Verso Consulting pour un accompagnement dans la conduite du changement, qui implique le remplacement de tous les outils informatiques.



Les vieux terminaux seront remplacés par des tablettes, les informations circuleront en wi-fi, le système sera accessible via smartphones... Associées dès le départ à la préparation de cette petite révolution, les équipes du fret bénéficieront de formations diverses dans les prochains mois. Un deuxième projet informatique avance, en parallèle d'Easy Fret. Il consiste à créer un système communautaire (Cargo Community System) auquel tous les acteurs du fret aérien pourront se relier : le Système Informatique du Maritime et de l'Aérien de La Réunion (SIMAR), qui fonctionne déjà à

Port Réunion. Le volet aérien est en cours de développement et pourra être déployé dès la mise en service d'Easy Fret pour l'import. « Les deux projets recueillent l'adhésion de l'ensemble de l'écosystème du fret, à commencer par les douanes, soulignent Marc Lauret et Patrick Lacaille. Nous allons faire un grand pas en avant vers la dématérialisation et le « zéro papier », nous en attendons un fort impact sur les délais de livraison des marchandises. »

LE VOYAGE COMMENCE ICI

ILS FONT L'AÉROPORT



DANYAL
SADAR

Chef d'escalade de permanence

Depuis le 1er décembre, Danyal Sadar n'est plus coordonnateur, mais chef d'escalade de permanence à la direction Exploitation. Sa compétence, comme celle de ses trois homologues et des deux agents recrutés à ce poste, a été élargie. « Nous pouvons désormais prendre des décisions dont nous devions jusqu'alors référer au préalable au responsable d'astreinte », résume Danyal. Sous la responsabilité de Stéphane Courtois, directeur de l'exploitation, et de son adjointe Laurine Cavagné, les six chefs d'escalade de permanence sont les interlocuteurs uniques des chefs d'escalade des compagnies aériennes, des sociétés d'assistance, de sûreté, des opérateurs des passerelles... De l'ouverture à la fermeture de l'aéroport, pendant des vacations de 8 à 9 heures, ils représentent la SA auprès de ses partenaires opérationnels. Joignables sur un numéro unique, ils ont notamment à gérer toutes les situations liées aux retards d'avions, aux équipements en panne, aux bagages abandonnés, aux fortes pluies... « L'évolution de notre fonction est très motivante, commente Danyal Sadar, elle nous donne une vision encore plus globale de l'exploitation. Nous avons déjà suivi quelques formations en management aéroportuaire pour nous y adapter, d'autres sont prévus ».

Danyal, 41 ans, a rejoint la Société Aéroportuaire en 2014 après avoir commencé sa carrière en 1997 comme agent de passage à RAA. Il a enchaîné, dans les mêmes fonctions, au sein d'Air France puis d'Air Austral avant de devenir Personnel Navigant Commercial pour la compagnie réunionnaise, en 2003. L'année suivante, il a posé sa valise à Roissy, où il a supervisé les litiges bagages pour la société d'assistance Europe Handling. L'expérience a duré dix ans, avant un retour apprécié sur l'île natale !

LE VOYAGE COMMENCE ICI

INFOS TRAVAUX



LIT D'ARRÊT : UNE PREMIÈRE EN FRANCE



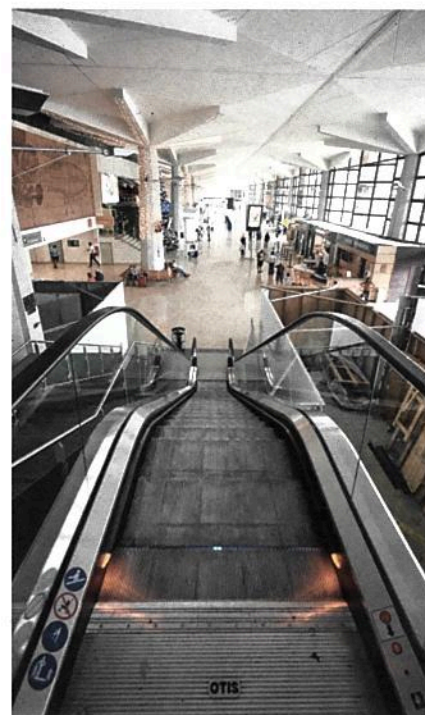
L'aéroport Roland Garros est devenu le premier aéroport français à se doter d'un lit d'arrêt, dispositif destiné à immobiliser les avions en cas de sortie de piste. L'équipement a été mis en place en décembre sur le seuil 30 de la piste longue, côté port de Sainte-Marie, par SBTPC. La technologie proposée par la société suédoise Runway Safe a été retenue. Elle met en œuvre des granulats de mousse de verre recyclé, très friables, qui s'écrase sous le poids des roues d'un train d'atterrissage et absorbent l'énergie cinétique de l'avion qui viendrait à dépasser le seuil de piste. Long de 71 mètres et large de 50, le lit d'arrêt (ou Engineered Material Arresting System) a une épaisseur allant de 7 cm au point d'impact potentiel à 47 cm à l'autre extrémité.

Roland Garros est le troisième aéroport du monde à adopter la technologie de Runway Safe, après Chicago et Zürich. La société suédoise a organisé une journée de présentation, le 5 décembre, pour promouvoir son produit. Un nombre grandissant d'aéroports, ne disposant pas d'espaces suffisants en bouts de pistes, doit se doter de tels dispositifs. Une dernière intervention technique sera nécessaire en janvier, après les congés du BTP, pour parachever le lit d'arrêt. Roland Garros sera alors en conformité avec la nouvelle réglementation européenne sur les RESA (Runway End Safety Areas), aires de sécurité en extrémité de piste.

LES TRAVAUX SE POURSUIVENT DANS L'AÉROGARE

Le nouvel escalier et l'escalator reliant le hall public au niveau 2 de l'aérogare sont entrés en service le 2 novembre dernier, tout comme la salle « kiss and fly » positionnée avant la zone des contrôles. Depuis cette date, le nouveau circuit des passagers au départ est opérationnel dans sa configuration définitive. Quelques équipements et aménagements complémentaires seront livrés dans les prochaines semaines : un nouvel ascenseur destiné aux personnes à mobilité réduite et la terrasse du niveau 2 qui offrira au public une vue sur les pistes et les avions.

De même, les travaux se poursuivent dans la salle d'embarquement pour finaliser les nouvelles surfaces commerciales (boutiques et restauration) qui ouvriront progressivement leurs portes dans les prochains mois.



LE TAXIWAY ALPHA FAIT PEAU NEUVE

Le chantier de réfection du taxiway Alpha s'est terminé mi-décembre, après trois semaines de travaux, de jour et de nuit. Cette voie de circulation permet aux avions, après leur atterrissage sur la piste courte, de rejoindre les parkings en passant devant les bâtiments d'Air Austral, du fret, du SSLIA et de l'Aviation Civile. Il s'agissait de la seule surface de chaussée qui n'avait pas été concernée par le grand chantier de 2013, en raison de son état d'usure moins avancé. Confiés à GTOI, sous maîtrise d'œuvre Setec, les travaux ont consisté à purger l'enrobé existant, sur une longueur de 700 mètres et une surface totale de 2 hectares, et d'appliquer une nouvelle couche conforme à la réglementation sur les avions de nouvelle génération, y compris les très gros porteurs.

??

3 QUESTIONS À ...

PIERRE BRUGÈRE

Vice-président
Commerce & marketing de Newrest« NEWREST PARIE
SUR LE DÉVELOPPEMENT
DU TRAFIC »

Concessionnaire de la restauration dans l'aérogare, Newrest déploie actuellement son offre. Son vice-président Pierre Brugère fait le point sur son implantation à Roland Garros.

QUELLES ONT ÉTÉ LES ÉTAPES DE VOTRE
IMPLANTATION À LA RÉUNION ?

Pierre Brugère : « Nous sommes présents à La Réunion depuis 2004, après avoir racheté la société Airshop, gestionnaire des ventes en duty free à bord des avions d'Air Austral. La restauration aérienne étant un de nos métiers principaux, nous avons ouvert une unité de catering à La Mare pour servir notre client, Corsair. En 2012, nous avons également été choisis pour ouvrir la cafétéria Café Lindo, au niveau 2 de l'aérogare et nous fournissons la petite restauration proposée dans les salons. Newrest Réunion, dirigée par Louis Malikité, emploie aujourd'hui une cinquantaine de personnes.

Lorsque nous sommes implantés sur un site via l'une de nos activités, nous nous efforçons ensuite d'y déployer tout notre savoir faire. C'est ainsi que nous avons répondu à l'appel d'offre de l'aéroport Roland Garros pour la prime concession sur la restauration dans l'aérogare ».

COMMENT AVEZ-VOUS ÉLABORÉ CETTE
OFFRE DE RESTAURATION ?

« La restauration en aéroport est une activité particulière, qui consiste à satisfaire trois catégories de clients : les passagers, les professionnels de l'aéroport et les personnes qui travaillent dans les environs. Nous allons essayer d'apporter une réponse adaptée à leurs attentes, qui ne sont pas les mêmes. Nous avons d'autre part recherché un équilibre entre des marques internationales reconnues et des marques locales. Il s'agissait d'une demande de la

Société Aéroportuaire, tout a fait justifiée. Tous les aéroports internationaux finissent par se ressembler, nous œuvrons à cultiver la touche locale dans les aéroports à forte identité, comme celui de Saint-Denis. Nous amenons la marque Illy, connue mondialement et réputée pour la qualité de son café, qui aura un point de vente sous douane et un autre en zone publique. Nous avons d'autre part noué un partenariat avec l'enseigne locale Cap Méchant, pour deux points de vente qui proposeront un concept contemporain valorisant la richesse culinaire de l'île. Enfin, en salle d'embarquement, nous allons développer le concept Dodo To Go, un bar à cocktails à l'ambiance conviviale ».

COMMENT ALLEZ-VOUS VOUS ADAPTER
À LA CROISSANCE DE VOTRE ACTIVITÉ
RÉUNIONNAISE ?

« Nous allons quasiment doubler nos effectifs et créer un poste de directeur du catering. Nous signons des contrats de franchise avec Illy et Cap Méchant, il nous revient donc de constituer les équipes, essentiellement du personnel de service. La qualité du service est un vrai enjeu dans un aéroport et les recrutements à venir constituent pour nous un important challenge. Nous parions sur le développement du trafic, nous souhaitons l'accompagner sur le plan du marketing. Nous serons notamment en mesure de faire évoluer notre offre en fonction de l'évolution de la clientèle, si de nouvelles lignes s'ouvrent en provenance de nouveaux pays, par exemple. »

ROLAND GARROS
ON LINE

✈ La barre des **deux millions de passagers** a été franchie avant la fin du mois de novembre, cette année à l'aéroport Roland Garros. 2017 s'est terminée sur une fréquentation record, supérieure à 2 250 000 passagers. La part la plus importante de cette progression provient de l'activité sur l'axe métropole-Réunion (+7,2% à fin novembre, près de 80 000 passagers supplémentaires). Le nombre de passagers progresse également sur Maurice (+5,9%), Madagascar (+18,6%) et les Seychelles (+5,5%), alors que des hausses spectaculaires sont enregistrées sur l'Afrique du Sud (+50,7%), la Thaïlande (+78,1%) et l'Inde (+93%), dont les dessertes ont été renforcées fin 2016 par Air Austral.

✈ Les objets trouvés à l'aéroport et non réclamés après un an ne sont plus jetés. La Société Aéroportuaire a signé en novembre une convention avec **Emmaüs**, qui s'engage à récupérer ces objets, dans le but de les recycler. La convention porte également sur divers biens ne répondant plus aux besoins de l'aéroport : matériels électroniques et informatiques, meubles... Outre son utilité sociale, cette procédure contribue également à la réduction des déchets produits par l'aéroport Roland Garros.

✈ Après l'ouverture du nouvel magasin Aelia duty free au niveau 2 de l'aérogare, sur le parcours des passagers venant de franchir les contrôles, l'offre commerciale au sein de l'aérogare continue de s'élargir. Un « marché péi » a ouvert ses portes en salle d'embarquement, dans l'espace jusqu'alors occupé par le duty free, ainsi qu'un magasin Pardon. Début 2018, la librairie de la salle d'embarquement passera sous enseigne Relay et élargira son offre, alors que deux points de restauration, sous enseignes Le Bon Vol by Cap Méchant et Illy, entreront en service. La direction marketing de l'aéroport accompagne cette expansion par des opérations de promotion. Ce fut notamment le cas du 16 au 25 décembre avec l'opération « **Atterrissage réussi** », organisée dans la salle kiss and fly et sur la page Facebook de l'aéroport, avec le concours de Newrest et d'Aelia. En participant à un jeu, les passagers ont pu gagner des bons cadeaux offerts par les boutiques de l'aérogare.

UNE IMPLANTATION INTERNATIONALE

Créé en 1996 sous le nom de Catair, le groupe français Newrest présidé par Olivier Sadran et Jonathan Stent-Torriani, est aujourd'hui le seul caterer à intervenir sur l'ensemble des secteurs de la restauration et des services associés : catering aérien et ferroviaire, restauration collective, restauration concédée, ventes à bord et duty-free, bases vie... Présent dans une cinquantaine de pays, il emploie 30 800 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel de 1,8 milliard d'euros (2016). En fin d'exercice 2017 (septembre), 88,7% du capital du groupe est détenu par son management (310 collaborateurs).



LE VOYAGE COMMENCE ICI



QUALITÉ

LA TRIPLE CERTIFICATION RECONDUITE

L'audit de renouvellement des certifications ISO 9001, 14001 et 50001 de l'aéroport Roland Garros s'est déroulé avec succès en novembre.

Tous les trois ans, les certifications aux normes ISO font l'objet d'un audit de renouvellement, ainsi que d'un audit de suivi chaque année. L'audit de renouvellement qui s'est déroulé du 8 au 17 novembre dernier concernait les trois certifications de l'aéroport : ISO 9001 (management de la qualité, obtenue pour la première fois en 2006), ISO 14001 et ISO 50001 (management de l'environnement et management de l'énergie, obtenues en 2014).

Assurée par un auditeur de l'AFNOR, la procédure a débouché sur un renouvellement des trois certifications pour trois ans. Une quarantaine de collaborateurs, membres de l'encadrement et agents opérationnels, ont été audités ; ces dix journées ont mobilisé toutes les équipes. « Pour les normes ISO 9001 et ISO 14001, l'audit s'appuyait sur les nouvelles versions 2015, davantage portées sur la performance de l'entreprise, souligne Cindy Balluck, chargée du Système de Management Intégré à la Société Aéroportuaire. L'obligation de résultats devient prioritaire, par rapport à l'obligation de moyens, les actions correctives mises en place quand les objectifs ne sont pas atteints sont plus particulièrement étudiées, tout comme la manière dont l'entreprise gère ses risques. De même, la manière dont s'exerce le leadership est passée au crible : la remontée des indicateurs à la hiérarchie, la pertinence de ces indicateurs, l'adéquation entre les actions mises en place et les objectifs globaux, la cohésion du système de management, la mise en œuvre de la stratégie... »

L'audit permet également d'identifier les points à améliorer, par niveau d'importance. Aucune non-conformité majeure n'a été signalée par l'AFNOR, qui a toutefois noté une non-conformité mineure. L'aéroport a été tenu de présenter sous quinzaine un plan d'actions afin de la supprimer. Onze points sensibles ont d'autre part été listés : cette catégorie correspond à des situations ne présentant pas de risque avéré, mais qui pourraient dériver vers une non-conformité et, pour cette raison, doivent être traités. 16 points forts, sur lesquels les résultats de l'aéroport Roland Garros sont supérieurs aux exigences de la norme, ont également été mis en lumière. Enfin, l'auditeur a attiré l'attention sur 62 pistes de progrès, points qui ne font pas l'objet d'une obligation d'action mais auxquels l'entreprise gagnerait à s'intéresser. « Ces pistes de progrès constituent d'ores et déjà notre feuille de route pour améliorer notre système de management en 2018 », commente Cindy Balluck.



ENVIRONNEMENT

CONFORT THERMIQUE DANS L'AÉROGARE : DÉBUT DES TRAVAUX

La Société Aéroportuaire a lancé un programme d'investissement visant à améliorer le confort thermique dans le hall public de l'aérogare passagers tout en évitant de recourir à la climatisation, conformément à son objectif de maîtrise de la demande en énergie. La première étape s'est déroulée au quatrième trimestre 2017, sur le toit-terrasse du bâtiment. L'ensemble du complexe d'étanchéité a été réhabilité sur plus de 6000m² et intégré maintenant un isolant performant permettant de réduire

la température à l'intérieur du hall public. Plus d'un million d'euros ont été investis dans cette opération. Une nouvelle phase de travaux a démarré début décembre. Elle consiste à réaliser, sur le toit, trois caissons de ventilation (7, 15 et 30 mètres de long), ou puits dépressionnaires, dans lesquels l'air chaud du hall public montera naturellement grâce à l'effet du vent en toiture. La réalisation de ces équipements sera finalisée d'ici fin janvier. Le dispositif sera ensuite complété, au premier

trimestre 2018, par l'installation de brasseurs d'air de grands diamètres et la création d'ouvertures équipées de jalousies dans la façade vitrée. Les brasseurs d'air, au nombre de six, auront une envergure de 7 mètres pour deux d'entre eux, et de 5,5 mètres pour les quatre autres. Ils permettront d'assurer le confort hygrothermique des usagers lors des périodes de fortes chaleurs et d'affluence.



CONTACT Direction de la Communication de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros :
Tél. : 0262 48 80 06 / 80 90 - Email : communication@reunion.aeroport.fr
Passerelle, lettre d'information bimestrielle éditée par la S.A. Aéroport de La Réunion Roland Garros.

Directeur de publication : Guillaume BRANLAT
Responsable d'édition : Michèle LEBON
Rédaction : Bernard GROILLIER
Comité de lecture : Services internes
S.A. Aéroport de La Réunion Roland Garros

Maquette : htc
Photos : Studio Lumière
Création Design : Alliance, Entro Communications,
L'atelier Architectes, Muriel Plas
Impression : 1 500 exemplaires Tigre



LE VOYAGE COMMENCE ICI