

**Service « aérogare à services simplifiés »  
Description détaillée**



**SOMMAIRE**

<b>1. Définition</b>	<b>3</b>
<b>2. Description des Infrastructures</b>	<b>3</b>
2.1. Niveau de qualité de service de référence	3
2.2. Présentation des Bâtiments	3
2.3. Espace d'enregistrement	3
2.4. Îlot d'inspection filtrage	4
2.5. Espace d'embarquement (Satellite)	4
2.6. Aire de stationnement avion	5
2.7. Espace de livraison bagages	5
<b>3. Description des opérations</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Opérations de traitement du passager et des bagages</b>	<b>5</b>
3.1.1. Accueil et stationnement	5
3.1.2. Information, point rencontre	6
3.1.3. Commodités	6
3.1.4. Vente de billets	6
3.1.5. Phase Enregistrement des passagers et des bagages	6
3.1.6. Phase Inspection Filtrage des Passagers et des Bagages Cabine	6

3.1.7.	Phase embarquement .....	6
3.1.8.	Phase débarquement .....	7
3.1.9.	Phase arrivée – livraison bagages .....	7
3.1.10.	Encaissement parking .....	8
3.1.11.	Traitement du passager en correspondance .....	8
<b>3.2.</b>	<b>Prestations spécifiques aux compagnies .....</b>	<b>8</b>
3.2.1.	Gestion des affectations .....	8
3.2.2.	Engagement de service .....	8
3.2.3.	Garanties de service .....	9
3.2.4.	Disponibilité opérationnelle des équipements - Conditions d'intervention de Aéroports de Lyon. ....	9
<b>4.</b>	<b>Obligations des compagnies .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.</b>	<b>Documents de référence.....</b>	<b>10</b>
<b>4.2.</b>	<b>Conditions d'utilisation.....</b>	<b>10</b>
<b>4.3.</b>	<b>Règles d'allocation .....</b>	<b>11</b>

## 1. DEFINITION

Est désigné par « aérogare à service simplifié » l'ensemble et seulement l'ensemble des infrastructures, installations, équipements et services, décrit dans la présente offre de service, nécessaire aux opérations d'embarquement et de débarquement de passagers et de leurs bagages en zone sud de l'Aéroport Lyon-Saint Exupéry.

## 2. DESCRIPTION DES INFRASTRUCTURES

### 2.1. Niveau de qualité de service de référence

Le niveau de qualité de service offert sur cette infrastructure peut correspondre globalement à une classification « E » sur référentiel IATA.

### 2.2. Présentation des Bâtiments

L'aérogare se compose de 3 bâtiments principaux:

- Un espace d'enregistrement et de livraison bagages, dit Terminal 3,
- Un bâtiment modulaire d'inspection filtrage,
- Un espace d'embarquement, dit Satellite.

### 2.3. Espace d'enregistrement

Ce bâtiment est une structure porteuse métallique sur dallage en béton armé avec couverture double peau en toile tendue d'une surface globale d'environ 3 600 m<sup>2</sup>, sur un seul niveau.

Il est situé à l'écart des Terminaux principaux d'exploitation (Terminal 1 et Terminal 2), à environ :

- 40 mètres de l'extrémité sud du Terminal 1.
- 300 mètres du lieu « le Centre » et de la passerelle d'accès à la gare TGV.
- 400 mètres de l'entrée du Terminal 2.

L'entrée du bâtiment est située en façade Sud, à proximité de la voie TGV.

Les entrées donnent directement accès à la salle d'enregistrement d'une surface globale de 2 200 m<sup>2</sup>, dont 1 500 m<sup>2</sup> de surface utile, dans laquelle on trouve :

- Un bloc sanitaires de 52 m<sup>2</sup> .
- 16 points d'enregistrement, avec un espace d'attente devant chaque point de 6 m x 1,5 m, reliés à un système d'Inspection Filtrage des Bagages de Soute par PEDS d'une capacité de 720 bagages/h.
- Un EDS de standard 2 en stand alone en redondance pour le mode dégradée

- Un point de dépose et d'Inspection Filtrage des bagages spéciaux.
- Des comptoirs ventes compagnies ou d'assistants aéroportuaires.
- Des locaux assistants aéroportuaires.

La salle d'enregistrement est un hall public totalement non fumeur.  
Quelques places assises sont offertes dans cet espace d'enregistrement.

#### 2.4. Îlot d'inspection filtrage

L'îlot d'inspection filtrage des passagers et bagages cabine, d'une surface globale d'environ 900 m<sup>2</sup>, est composé de 6 postes comprenant chacun 1 RX et 1 portique mutualisé pour 2 RX. La capacité nominale d'un poste est de 100 pax/heure.  
Elle reste fonction de l'armement des postes en agents de sûreté, (calculé sur une durée d'attente nominale de 15 minutes).

#### 2.5. Espace d'embarquement (Satellite)

Le bâtiment offre, sur son niveau RDC, un espace d'embarquement d'une surface globale d'environ 4 900 m<sup>2</sup> dont 630 m<sup>2</sup> de salles de pré-embarquement d'une capacité de 630 passagers, dans laquelle on trouve :

- Une zone commerciale composée d'une boutique, d'un point restauration, de distributeurs automatiques de boissons, d'un espace jeu.
- 4 salles de pré-embarquement d'une capacité unitaire de 157 passagers, offrant chacune quelques places assises.
- 4 portes d'embarquement Schengen et 2 portes d'embarquement non-Schengen
- Un point de contrôle à l'émigration (PAF) composé de 3 aubettes de police et d'un espace de files d'attente.
- Un espace sanitaires (Hommes/Femmes) dans chaque zone (Schengen/non-Schengen)

La salle d'embarquement est un espace public totalement non fumeur.

Le bâtiment offre, sur son niveau -1, un espace arrivée d'une surface globale d'environ 4900 m<sup>2</sup> dans laquelle se trouve :

- Un point de contrôle à l'immigration, pour les passagers non-Schengen, composé de 3 aubettes de police.
- Un espace sanitaires (Hommes/Femmes)

▪

## 2.6. Aire de stationnement avion

L'infrastructure permet le stationnement en faux contact en simultané, au mieux, de 11 appareils de catégorie C de type B737 ou A319/A320 d'une capacité de 130 à 190 passagers, positionnés en « nose-in » et à repousser.

Les embarquements et débarquements passagers se font exclusivement à pieds, via des cheminements piétons extérieurs, sans protection pour intempéries, partiellement matérialisés par un marquage au sol.

## 2.7. Espace de livraison bagages

La salle de livraison bagages se situe à l'extrémité du bâtiment, dit Terminal 3, coté Terminal 1. Il s'agit d'une surface globale de 650 m<sup>2</sup> environ d'une capacité utile de 500 passagers.

L'accès depuis la piste se fait successivement par une galerie enterrée, un bloc de transferts verticaux et une galerie aérienne.

Dans cette salle on trouve :

- 2 carrousels de livraison bagages de 50 m linéaires d'une capacité de 2 vols en simultané par carrousel.
- 1 bureau service Douanes.
- 1 Bureau service Bagages (lost and found)

La zone d'attente dédiée aux personnes attendant les passagers à l'arrivée est définie à l'extérieur du bâtiment, cette zone d'attente n'est pas abritée.

## 3. DESCRIPTION DES OPERATIONS

---

### 3.1. Opérations de traitement du passager et des bagages

#### 3.1.1. Accueil et stationnement

Les passagers peuvent stationner sur tous les parkings du site.

Une navette gratuite est mise à disposition entre les parkings éloignés et les terminaux.

Cette aérogare est également accessible depuis les arrivées Autobus et TGV.

Une « dépose –minute » est disponible sur le parvis devant le terminal 1.

### 3.1.2. Information, point rencontre

Ces services ne sont pas offerts dans cette aérogare.

### 3.1.3. Commodités

À disposition, 4 espaces sanitaires (Hommes / Femmes) - (1 en zone d'enregistrement, 3 dans le satellite d'embarquement)

### 3.1.4. Vente de billets

Les passagers se rendent au comptoir<sup>1</sup> de la compagnie (si celle-ci en dispose) situé dans l'enceinte du bâtiment (Terminal 3), dans l'espace d'enregistrement.

### 3.1.5. Phase Enregistrement des passagers et des bagages

Le passager se dirige vers le point d'enregistrement traitant son vol, ou il pourra procéder, sous la responsabilité de l'agent de passage de la compagnie ou de son assistant, à l'enregistrement et à la dépose de ses bagages de soute pour le transfert de ces derniers vers le système d'inspection bagages de soute à 100 %.

Les informations de vols (N° vol/destination/compagnie) seront affichées par la compagnie ou la société d'assistance opérant le vol, au moyen de pancartes<sup>2</sup> suspendues dans l'espace d'enregistrement.

Il ne sera pas possible de procéder à un appel sonore en salle d'enregistrement pour passager manquant ou pour toute information relative à l'enregistrement.

### 3.1.6. Phase Inspection Filtrage des Passagers et des Bagages Cabine

Après enregistrement, le passager est invité à se rendre immédiatement au Poste d'Inspection Filtrage. Si nécessaire, il dépose au préalable ses bagages spéciaux enregistrés, sur le point de dépose dédié.

### 3.1.7. Phase embarquement

L'espace d'embarquement est composée :

- de 4 salles de pré-embarquement, polyvalentes Schengen - non Schengen, organisées autour de l'espace du contrôle émigration (PAF),
- de 4 portes d'embarquement Schengen
- de 2 portes d'embarquement Non Schengen.

Le passager se présente pour les opérations d'embarquement selon les modalités (horaires et ordre de présentation) définies à l'enregistrement par la compagnie, soit directement en entrée de zone de pré-embarquement ou en zone d'embarquement pour

<sup>1</sup> Assujetti à une redevance d'occupation

<sup>2</sup> La fourniture des pancartes n'est pas comprise dans la présente offre

un vol Schengen, soit après avoir passé les contrôles de police aux frontières pour un vol non Schengen.

L'opération d'embarquement est effectuée par l'agent de la compagnie. Le passager accède alors à un espace de pré-embarquement, zone tampon de regroupement des passagers en vue d'un embarquement rapide, ou dans un espace ouvert d'embarquement.

Sous la responsabilité de la compagnie (ou de son représentant), les passagers seront invités à emprunter le cheminement piétons extérieur prévu à cet effet et quelles que soient les conditions climatiques, pour embarquer dans l'appareil au moyen d'un ou deux escabeaux.

### **3.1.8. Phase débarquement**

Les passagers, après descente de l'appareil par un ou deux escabeaux, sont invités, sous la responsabilité de la compagnie (ou de son représentant), à rejoindre et à emprunter le cheminement extérieur prévu à cet effet, les conduisant vers le niveau -1 du satellite (niveau arrivée), et ceci quelles que soient les conditions climatiques.

L'agent de la compagnie (ou de son représentant) aiguillera les passagers vers les issues correspondant à la typologie du vol d'apport. Les passagers en provenance de vols Schengen seront aiguillés vers les sorties Schengen et les passagers en provenance des vols Non Schengen seront aiguillés vers les sorties Non Schengen afin de passer le contrôle immigration.

La mise en sécurité des passagers relève de la responsabilité de la compagnie (ou de son représentant) opérant sur les parkings avion.

### **3.1.9. Phase arrivée – livraison bagages**

L'agent de la compagnie invite les passagers Schengen à suivre le circuit arrivée. Les passagers non Schengen devant procéder aux formalités de police aux frontières sont regroupés et sont aiguillés par l'agent de la compagnie vers les aubettes de police au niveau -1 du satellite avant de continuer le circuit arrivée vers la salle de livraison bagages (salle arrivée) par la galerie de liaison.

La galerie de liaison est composée d'une galerie souterraine de 240m linéaire, d'un bloc de transferts verticaux et d'une galerie aérienne de 150m. Dans chaque sens de cheminement, un trottoir roulant est placé dans la galerie souterraine.

La récupération des bagages se fait, en salle de livraison bagages, sur 2 carrousels. Le passager pourra disposer dans cette salle de livraison bagages d'un chariot à bagages.

Le traitement des dossiers bagages perdus pourra se faire dans le bureau prévu à cet effet en salle d'arrivée. L'armement de ce bureau est de la responsabilité de l'assistant aéroportuaire. Le stockage des bagages rush ne pourra se faire dans ce bureau.

Si le dossier de perte ou d'endommagement de bagages ne peut se faire dans ce bureau, l'assistant devra alors indiquer les modalités à suivre.

### **3.1.10. Encaissement parking**

Il n'y a pas d'encaisseur parking à disposition du public dans le Terminal 3. Deux encaisseurs parking sont à disposition dans le hall d'arrivée 11 du Terminal 1.

### **3.1.11. Traitement du passager en correspondance**

L'aérogare ne dispose d'aucun équipement ni circuit spécifique de correspondance. Le passager en correspondance devra passer par les infrastructures d'arrivée et de sortie, et se représenter à l'enregistrement.

## **3.2. Prestations spécifiques aux compagnies**

### **3.2.1. Gestion des affectations**

L'attribution des ressources communes (points d'enregistrement, salles et portes d'embarquement, carrousels de livraison bagages et parkings avion) relève de la seule responsabilité du gestionnaire.

Elle est organisée en trois temps :

- Lors du dépôt des créneaux horaires, et après validation des programmes de vols compagnie par COHOR.
- En planification prévisionnelle, dès réception des programmes de vols et en fonction de la disponibilité de ressource(s).
- En temps réel, selon les contraintes opérationnelles.

### **3.2.2. Engagement de service**

#### **3.2.2.1. Parkings avions**

En solution de base, le gestionnaire attribue les parkings avions en fonction des heures d'arrivée programmées, selon le principe « premier parking disponible » dans l'ordre des priorités suivantes :

Le statut Schengen/Non Schengen des vols peut amener des modifications d'affectation.

Un délai minimum de 20 minutes est obligatoire entre les mouvements de départ et d'arrivée sur un même emplacement.

#### **3.2.2.2. Points d'enregistrement, portes d'embarquement**

En solution de base, le gestionnaire s'engage à la mise à disposition :

- d'une porte d'embarquement par vol ou d'une salle de pré-embarquement, pour une durée d'une ½ heure.

La porte d'embarquement est attribuée en fonction du parking avion, du statut du vol (Schengen, Non Schengen) et de façon à faciliter la séparation des flux<sup>3</sup>.

- De 2 banques d'enregistrement par vol, 2h00 avant l'heure bloc. L'attribution de ressources supplémentaires, ou de la ressource sur une durée plus importante sera négociée en fonction des ressources disponibles et décidée par le gestionnaire.
- d'un emplacement chariot à quai pendant tout le traitement du vol, permettant le positionnement de 2 poussettes/conteneurs (l'une derrière l'autre).  
L'utilisation d'emplacement(s) supplémentaire(s) sera négociée en fonction des ressources disponibles et décidée par le gestionnaire.

En enregistrement et en porte d'embarquement, le gestionnaire impose l'usage de son infrastructure informatique (matériels et logiciels) «CUTE»<sup>4</sup> ( Common Use Terminal Equipement ), de type système « CREWS » de la société RESA, à l'exclusion de toute autre infrastructure informatique « privative ».

### 3.2.2.3. Carrousel de livraison bagages

En solution de base, le gestionnaire s'engage à la mise à disposition d'un carrousel de livraison bagages de 50 mètres linéaires pour une durée de ½ heure après l'arrivée d'un vol.

### 3.2.3. Garanties de service

Des contraintes opérationnelles liées à des circonstances particulières telles que :

- crises,
- conditions climatiques,
- vols spéciaux,
- opérations de maintenance,
- ou autres

peuvent amener le gestionnaire à déplacer le traitement d'un ou plusieurs vols (enregistrement et/ou embarquement et/ou arrivée et/ou parking avion) sur une autre partie de l'aéroport.

### 3.2.4. Disponibilité opérationnelle des équipements - Conditions d'intervention de Aéroports de Lyon.

Le gestionnaire assure la maintenance préventive et les interventions de maintenance corrective 24h/24, 7j/7 selon les modalités suivantes :

#### 3.2.4.1. Maintenance corrective

En cas de problème d'exploitation, les personnels utilisant les équipements s'adresseront au Poste de Coordination Technique (PCT) du gestionnaire qui déclenchera l'intervention. Le gestionnaire s'engage à prendre en compte la demande dans les 45 minutes suivant l'appel.

<sup>3</sup> Dans tous les cas, la séparation des flux passagers relève de la seule responsabilité des compagnies aériennes

<sup>4</sup> Assujetti à une redevance intégrée dans la taxe passager

L'intervenant procède au diagnostic (sur place ou au moyen des outils de gestion technique centralisée).

Si cela est possible, l'intervenant procède immédiatement à la remise en service.

Sinon, il procède à la mise en sécurité de l'équipement et déclenche l'intervention d'un spécialiste .

#### 3.2.4.2. Maintenance préventive

Elle a pour objet de réduire la probabilité de défaillance ou de dégradation des biens. Elle est réalisée au travers :

- D'une maintenance systématique : effectuée à partir d'un calendrier prévisionnel.
- D'une maintenance conditionnelle : subordonnée au franchissement d'un seuil prédéterminé significatif de l'état de dégradation du bien.

#### 3.2.4.3. Continuité de service

En cas d'arrêt d'exploitation imposé par la défaillance d'un équipement ou pendant les opérations de maintenance, le gestionnaire n'est engagé qu'à la fourniture d'une solution palliative.

Le gestionnaire proposera :

- en priorité le report du traitement sur un équipement disponible de la même aérogare.
- dans le cas où aucune ressource équivalente ne serait disponible, il organisera le mode dégradé.

## 4. OBLIGATIONS DES COMPAGNIES

---

Les compagnies sont tenues de respecter les conditions générales d'exploitation des ressources mises à disposition par le gestionnaire dans les processus d'enregistrement, d'embarquement et d'arrivée.

### 4.1. Documents de référence

- Manex : Manuel d'exploitation de l'Aéroport Lyon-Saint Exupéry.
- Contrats « Crews ».

### 4.2. Conditions d'utilisation

Les compagnies utiliseront les équipements dans les conditions normales et conformes à la destination prévue, le gestionnaire se réservant le droit de vérifier à tout moment l'état d'utilisation des équipements.

Donneront lieu à facturation séparée (selon tarif en vigueur ou sur devis des entreprises pour prestations spécifiques) :

- Toute utilisation anormale des équipements ayant entraîné le déclenchement d'une intervention injustifiée, des dégâts ou accidents,
- Tous effets résultants de négligence ou faute du personnel de la compagnie ou de son assistant.

Du fait de l'utilisation partagée des ressources, les compagnies s'engagent à respecter et à faire respecter par leurs prestataires les horaires de mise à disposition conformément aux règles d'allocations et au programme de touchées. Les compagnies s'engagent à garantir la libre disponibilité des équipements en dehors des temps de traitement des vols.

En aucun cas, le bénéficiaire ne pourra mettre à disposition de tiers les équipements objets des présentes conditions d'utilisation, même gratuitement, sans l'autorisation du gestionnaire.

Cette offre de service sera pleinement applicable au 01<sup>er</sup> avril 2012 (estimation). Les mises en service du satellite, du bâtiment modulaire d'inspection filtrage et des espaces d'enregistrement et de livraison bagages réaménagés, se feront selon le phasage ci-dessous :

	Ressources	Mise en service (approximative)
1	Satellite	31-oct.-11
3	Espace de livraison bagages	01-févr.-12
2	Ilôt d'inspection filtrage	15-févr.-12
4	Espace d'enregistrement	31-mars-12

Avant la mise en service de chacune des ressources listées ci-dessus, les dispositions de l'offre de service du 21 février 2008 demeureront applicables pour chaque ressource existante.

### 4.3. Règles d'allocation

Rappel des critères d'allocation des compagnies aériennes au terminal 3 :

En cas de demandes simultanées, les moyens seront prioritairement alloués selon les critères suivants :

- Transporteur aérien régulier ;
- Volume de sièges passagers offerts (tranche ferme – tranche conditionnelle) ;
- Nombre de sièges passagers offerts par avion : supérieur à 130 et au maximum de 190 sièges.
- Nombre de touchées réservées (tranche ferme – tranche conditionnelle) ;
- Temps d'escale inférieur à 30 minutes.

Ces critères sont repris dans les règles d'allocation des installations et matériels aux usagers de l'aérogare à services simplifiés (Terminal 3).