

Communiqué de presse

1^{er} avril 2015



Securitas, partenaire d'ADP pour sa qualité de service

Page 1/1

Securitas, partenaire sûreté d'Aéroports de Paris (ADP), participe à la satisfaction des passagers distinguée par l'enquête menée par Skytrax qui positionne l'aéroport Paris-Charles de Gaulle dans le top 10 des meilleurs aéroports pour les services.

Securitas délivre des services de sûreté aéroportuaire sur les terminaux 2A, B, C et D de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle et dans le terminal Ouest de l'aéroport d'Orly.

C'est ainsi que Securitas s'engage, au-delà du niveau de sûreté et d'une technicité irréprochable, sur **la fluidité des contrôles, avec moins de 10 minutes sur les Postes d'Inspection filtrage pour 90 % des passagers.**

Securitas s'engage sur la **qualité de service perçue**. « *A ce jour, nous atteignons 92 % de satisfaction des passagers lors des enquêtes d'opinion menées par ADP* » explique Jean-François Teruel, directeur corporate de Securitas Aviation.

Pour atteindre ces résultats, nos agents de sûreté aéroportuaire sont formés dans notre centre de formation agréé par la DGAC sur la communication verbale et non verbale. Securitas innove avec la mise en place du **Design du service** qui correspond à une approche personnalisée des passagers. Les agents de sûreté aéroportuaire Securitas sont formés pour apprendre à respecter les codes culturels des passagers ou pour utiliser le body langage avec les passagers ne parlant pas la même langue. Ils sont également en mesure d'identifier les *frequent flyers* et donc de s'adapter à ce profil de passagers.

« *Securitas confirme ses engagements auprès d'Aéroports de Paris dans sa volonté de faire de l'accueil et de la qualité de service sa priorité* » conclut Xavier Gondaud, président-directeur général de Securitas Aviation.

Securitas France

2 bis, rue Louis Armand
75741 Paris cedex 15
France

Tél + 33(0)1 53 98 15 00
Fax + 33(0)1 53 98 15 98
securitas.fr

Capital de 4 314 960 €
304 497 852 RCS Paris
Autorisation administrative
N°AUT-075-2112-08-12-
20130338180 du 13 août
2013 délivrée par le
CNAPS, conformément à
l'article L612-9 et suivants
du Code de la sécurité
intérieure.

Contact presse : Cindy Maria, 01 53 98 15 45, cindy.maria@securitas.fr

Securitas propose des solutions de sécurité intégrées, utiles à la maîtrise ou la réduction des risques des entreprises, composées de ses savoir-faire : surveillance humaine, sécurité mobile, télésurveillance, sûreté aéroportuaire, risk management, formation aux métiers de la sécurité, accueil en entreprise et technologie. Le groupe comprend 310 000 collaborateurs et opère dans 54 pays en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique du sud, au Moyen-Orient, en Asie et en Afrique.

« L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. »
Société locataire gérante (article L612-14 du CSI).