



# Les jobs d'été en aéroport

Ils sont là pour vous aider, vous renseigner, vous orienter dans un aéroport... Pour la période estivale, la plupart des compagnies aériennes font appel à des jeunes pour répondre à l'augmentation de la fréquentation dans les aéroports. De son côté, Aéroports de Paris a mis en place, depuis l'an dernier, une « Opération sourire » afin de faciliter la vie des voyageurs. De fin juin à début septembre et de 6 h 30 à 23 h 00, cinq ou six étudiants circuleront en permanence dans chaque terminal, pour répondre aux passagers qui en feraient la demande. Et pour que chacun puisse les identifier facile-

ment, ils seront tous vêtus d'un polo rouge vif. Embauchés pour un contrat d'une durée d'un mois et demi, ces quelques 240 jeunes gens et jeunes filles ont suivi, pendant quatre jours, une formation indispensable au bon exercice de leur mission : apprendre à circuler dans l'aéroport ; pouvoir répondre à n'importe quelle question ; savoir où trouver un renseignement le cas échéant ; aller au devant des gens sans les importuner. Âgés de 20 ans minimum, ils ont été sélectionnés sur deux critères : parler suffisamment bien l'anglais et ne pas être trop timides! ■



240 jeunes participent à « l'Opération sourire » mise en place par ADP.

© Aéroports de Paris



# Des jeux et du pain... pour les petits

**E**n matière d'art culinaire, ce qui est vrai sur terre l'est aussi en l'air : les enfants sont souvent gourmands et doutent tout aussi souvent du contenu de leur assiette... Aussi, certaines compagnies proposent des repas spéciaux à bord. Sur Alitalia, par exemple, il suffit de prévenir, lors de la réservation, pour obtenir un repas spécifique enfant ou bébé. Même chose sur Air France, qui flatte l'appétit des plus jeunes avec, entre autres, des entrées en forme de Mickey. Les jeunes ont droit aussi à un coin « grignotage » sur leur plateau. Pendant le repas (et même après), ils peuvent s'amuser avec les trois ou quatre petits jeux contenus dans une trousse offerte avec le déjeuner.

rien selon les tranches d'âge. Sans oublier les dessins animés et les canaux musicaux dédiés. En période de pointe, en particulier sur les vols Air France vers les Antilles et l'Afrique, des assistantes s'occupent exclusivement des familles à bord. Sur Iberia, les enfants peuvent s'amuser avec des puzzles en papier et des jeux de découpage. Quels que soient les services offerts à bord, il est indispensable d'avoir à portée de main les livres, jeux et doudous chers à vos enfants. Mais surtout pas de ballons gonflés, de billes, de jetons. Sécurité oblige. ■



Repas spéciaux, dessins animés, jeux et canaux musicaux dédiés, les enfants sont au centre de toutes les attentions...

© Aéroports de Paris

## En direct des aéroports

► Troisième aéroport et débat public

Le débat public sur le 3<sup>e</sup> aéroport parisien a démarré sous la responsabilité de Pierre Zemor, président de la Commission nationale du Débat Public. L'organisation en place s'appelle DUCSAI : Démarche d'utilité concertée pour un site aéroportuaire international (93, boulevard du

Montparnasse - BP 06 - 75270 Paris. Site Internet : [www.ducsa.org](http://www.ducsa.org). De nombreuses séances de discussion ont déjà eu lieu et se poursuivront jusqu'à l'automne à Paris et dans une quinzaine de villes de France. Rendez-vous dans *Passager aérien* de la rentrée.

### STYLOS LUMINEUX

Sur les vols moyens courriers, Alitalia propose aux 3-10 ans un jeu sous forme de « questions réponses » : un livre, des questions, des trous à pointer, un stylo qui s'allume quand la bonne réponse est donnée. Sur les vols longs courriers, les enfants ont le choix entre une vingtaine de jeux différents. Des jeux aussi sur Air France, qui va-



# passager aérien

N° 13 / 3<sup>ème</sup> trimestre 2001

## Droits du passager Ça avance !

Pour améliorer la qualité du service offert aux passagers, compagnies aériennes et aéroports européens planchent sur une charte commune. Décryptage.



L'amélioration des services aux passagers est au centre d'une réflexion menée par tous les partenaires du monde de l'aviation.

© Air France

**A**sseoir les différents partenaires du monde de l'aviation autour d'une table et les faire travailler sur un thème cher aux voyageurs - l'amélioration des services proposés - c'est ce que préconisent les États européens.

Le fruit de leur réflexion a été rendu public le 10 mai dernier, à Lisbonne. Il s'agit d'un code de bonne conduite sous la forme d'engagements volontaires qui entreront en vigueur à mesure que les compagnies et les aéroports de 38 pays européens y souscriront. « Les compagnies et les aéroports les plus importants signeront sans doute dès le mois de juillet, précise Yve Ferry-Deletang, chargée du bureau des usagers

et de la concurrence à la Direction des transports aériens. Certains engagements s'appliqueront immédiatement. »

### UNE MOBILISATION EN TROIS POINTS

Compagnies aériennes et aéroports vont se mobiliser principalement sur trois points : les services consécutifs aux retards d'avions ou de bagages (offrir un repas, une nuit d'hôtel... ) ; la vente et le prix des billets (communiquer systématiquement le prix le moins élevé... ) ; la communication d'informations détaillées au passager (horaires, retards, contraintes et droits liés à l'achat du billet, délais de remboursement... ). Ces engagements portent sur des aspects très concrets.

### VRAI OU FAUX

**Faut-il éteindre son baladeur au décollage ?**  
Vrai ! De même que tout type d'appareil électrique, il est impératif d'éteindre son baladeur, aussi bien au décollage qu'à l'atterrissage. Seuls les téléphones portables doivent rester éteints pendant toute la durée du vol.

De fait, il s'agit de mettre en place une sorte de label de qualité. Reste que la démarche n'a pas force de loi et qu'il faudra sans doute, pour garantir son succès, que les États européens se dotent de moyens de contrôle. ■

Le Comuta (Comité des Usagers du Transport Aérien), comprend 24 membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien. Il est présidé par Jean-Claude Jouffroy. Pour contacter le Comuta : 93, bd du Montparnasse - 75006 Paris. Tél. : 01 49 54 33 51/52 - Fax : 01 49 54 33 50.

Géliam Dorémus



96 millions

c'est le nombre de passagers ayant transité par l'aéroport d'Atlanta, qui remporte à nouveau la palme du trafic aéroportuaire pour l'année 2000.

page 2 à 4  
**SPECIAL VACANCES**

