

Comment vaincre sa peur en avion



Pour dominer ses angoisses, des compagnies aériennes organisent des stages.

Près de 50 % des personnes qui embarquent à bord d'un avion sont mal à l'aise, un sentiment pouvant aller jusqu'à la phobie. Pour les aider à surmonter leur peur, Michelle Barca, consultante en formation, spécialiste du stress, dispense quelques conseils aux angoissés de l'altitude. Il faut tout d'abord tenter de raisonner son angoisse avant le décollage, et pendant le vol : « On doit se répéter que l'avion est aujourd'hui le moyen le plus sûr de voyager, explique-t-elle. Ensuite, il faut apprendre à maîtriser sa peur en appliquant quelques "trucs" : fermer les yeux et imaginer que l'air que nous respirons arrive par les pieds et remonte progressivement jusqu'aux poumons, le but étant de ralentir la respiration. On peut aussi penser

à un événement relaxant de notre passé – les vacances par exemple. » Si le mal persiste, Michelle Barca anime des stages, en collaboration avec différentes compagnies aériennes. Après une partie théorique en salle, les stagiaires effectuent un vol durant lequel le commandant de bord explique les turbulences, les bruits, les sensations à l'atterrissage et au décollage. Air France propose également un stage en simulateur⁽¹⁾ offrant l'avantage de « vivre » des situations à risques, comme la panne d'un moteur, et de montrer comment elles sont maîtrisées. ■

* À lire : *Comment ne plus avoir peur en avion*, par Marie-Claude Dentan, Michel Polacco et Noël Chevrier, Le Cherche Midi Editeur, 2001. 166 pages.

Opération nettoyage

Le nettoyage d'un avion nécessite une organisation et une logistique irréprochables : un travail qui doit être vite fait et bien fait. Chez Acna, une filiale de Servair, pas moins de 1 500 personnes assurent ce type de service pour le compte de 140 clients. En fonction du temps d'escale et des spécificités de la compagnie, les équipes de nettoyage assurent une prestation allant de six minutes à huit heures.

Le nettoyage d'un moyen courrier par exemple s'organise avec une équipe de quatre personnes. Chacune tient un rôle bien défini. Deux agents assurent le massage des papiers, des revues, des sacs... Un troisième redonne une propreté irréprochable aux toilettes et à l'espace de stockage pour la restauration à bord. Le chef d'équipe assiste ses collègues et supervise le travail. Acna traite 550 appareils par jour à Roissy. Pour répondre aux changements très fréquents sur les vols – relatifs aux horaires ou aux lieux de parking –, l'équipe

dite de régulation est en liaison permanente avec les chefs d'équipe de nettoyage et les responsables des compagnies. Elle assure la répartition des moyens humains et matériels, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. En effet, les périodes d'affluence sur la plate-forme de Roissy démultiplient le nombre d'interventions dans un temps limité. ■



En direct des aéroports

INAUGURATION DU TERMINAL 2 DE NICE



Le 5 décembre dernier, l'aéroport de Nice a inauguré l'extension de son terminal 2, un bâtiment ultramoderne de 37 700 m², équipé de 34 banques d'enregistrement et d'un système de contrôle à 100 % des bagages de soute. Avec une façade en verre ouvrant sur les montagnes niçoises et la baie des Anges. Avant l'extension, les deux terminaux pouvaient accueillir 9 millions de passagers dans des conditions de confort optimales. Ce chiffre a été dépassé en 2000 et même en 2001, année de moindre fréquentation. Le parking P5 a également été agrandi. Nice pourra désormais accueillir 13 millions de passagers par an.

passager

aérien

N° 19 / 1^{er} trimestre 2003



Internet Voyageurs « en ligne »

Les compagnies aériennes, les agences de voyages et les sites d'enchères se disputent les nouveaux – et nombreux – adeptes de la réservation de **billets sur Internet**. Tour d'horizon de l'offre.

En quelques années, Internet s'est imposé comme un circuit de commercialisation des billets d'avion à part entière. Selon l'institut de sondage Nielsen-Net Ratings, en septembre dernier, les dix premiers sites ont reçu la visite de 3,1 millions d'internautes. Voyages.sncf arrive en tête avec 1,4 million de visiteurs, suivi d'Opodo (720 000 visiteurs). Les autres sites (Travelprice, e-bookers, Lastminute,

Promovacances, Partir pas cher, Anyway, Degriftour et Karavel) oscillent entre 200 000 et 50 000 consultations.

AMADEUS, SABRE ET GALILEO

Trois types de sites aux offres très différentes sont disponibles : ceux des compagnies aériennes, ceux des agences de voyages virtuelles et ceux des ventes aux enchères. La plupart des compagnies aériennes proposent un site de réservation offrant

des promotions pour des vols peu remplis ou à l'occasion d'opérations marketing. Elles présentent en priorité leurs vols ou ceux du réseau d'alliances dont elles font partie, au travers des grands réseaux de réservation électronique : Amadeus, Sabre et Galileo, trois banques de données mondiales de réservation de produits de voyage. Les agences de voyages en ligne, comme Opodo ou Karavel, ont également recours à ces réseaux. « Notre base est Amadeus, explique Petra Friedmann, directrice d'Opodo France, mais c'est l'internaute qui détermine les produits qui vont lui remonter par notre propre moteur de recherche. » Pour comparer les offres d'origine différente, il faut donc consulter plusieurs sites – et les banques de données qui leur sont associées. Quant aux sites d'enchères en ligne, ils sont encore rares. Nouvelles Frontières, Rabais Voyages et parfois Travelprice le proposent, mais il s'agit surtout de séjours vacances. ■

RENOUVELLEMENT DES MEMBRES DU COMUTA

Le 7 janvier 2003, Dominique Bussereau, secrétaire d'Etat aux transports et à la mer, a présidé la réunion inaugurale du Comuta (Comité des usagers du transport aérien) dont la composition a été renouvelée le 27 novembre dernier. Placé auprès du ministre chargé de l'aviation civile, le Comuta étudie les questions relatives à la qualité des services offerts aux passagers aériens et propose au ministre toute mesure susceptible d'améliorer ces services. Il comprend 24 membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien.

93, boulevard du Montparnasse, 75006 Paris

230 % c'est la croissance du nombre de visiteurs sur les sites des compagnies aériennes françaises entre le 1^{er} octobre 2001 et le 31 juillet 2002.

Source : Chiffre Nielsen-Net Ratings.

Sécurité

Les avions à la loupe

Pour garantir la sécurité des vols, chaque type d'appareil dispose de son propre programme de maintenance et subit régulièrement quatre types de visites techniques qui vont de la simple inspection au démontage complet. État des lieux.

Les avions de ligne sont quotidiennement soumis à des contraintes physiques énormes. Écarts de température entre le sol et l'altitude de vol, tensions dues aux différences de pression entre la cabine et l'extérieur, chocs mécaniques lors des atterrissages et des décollages, secousses thermiques sur les réacteurs dont les parties exposées dépassent souvent les 800° C, etc. Appliquées à des appareils d'une grande complexité technique et technologique, ces con-

traintes imposent un suivi draconien et régulier de l'état des machines. « Dès la conception de l'avion, les constructeurs et les compagnies clientes élaborent un programme d'entretien sur la base d'une analyse de sécurité très pré-

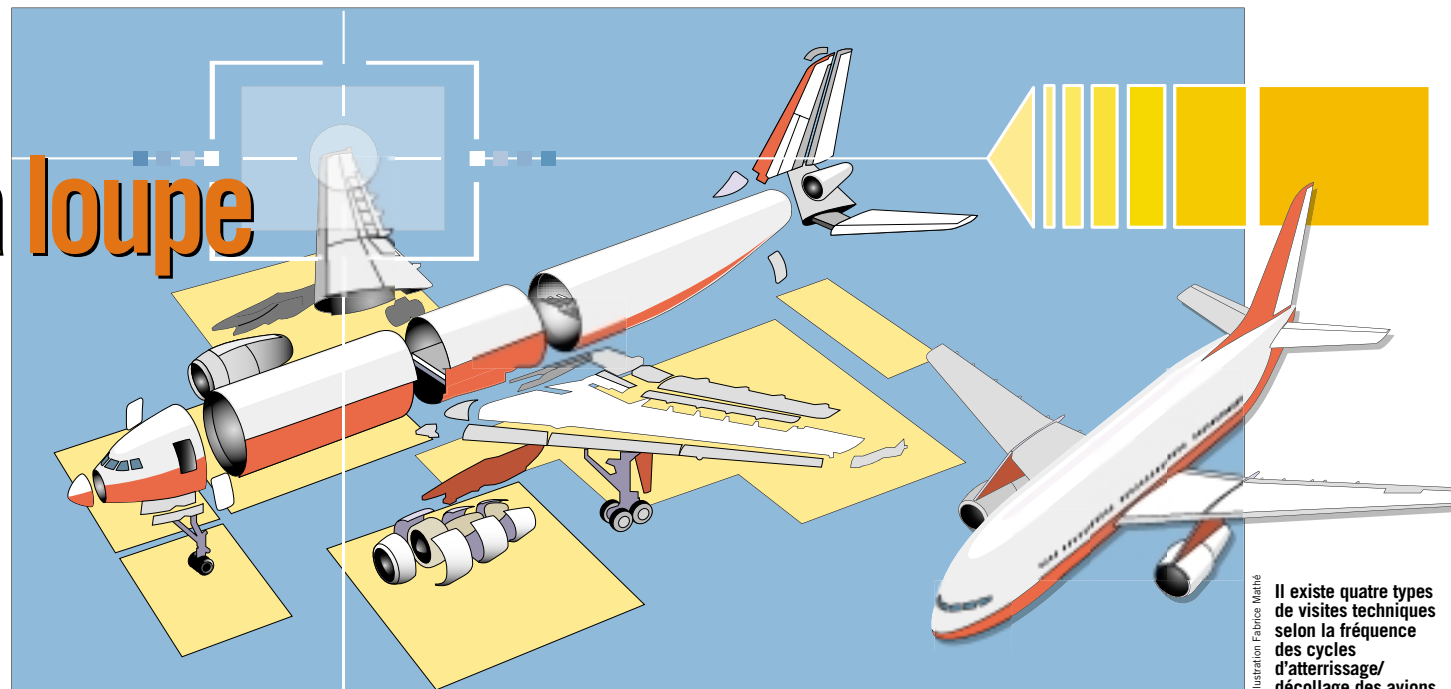
cise », explique Philippe Mhun, directeur de l'entretien long courrier d'Air France. Ce programme d'entretien doit obtenir l'aval des autorités de certification, en même temps qu'est accordé le « certificat de type » de chaque avion. Dans la pratique, cela revient à programmer régulièrement des visites de contrôle et de maintenance qui sont de quatre types et d'autant plus rapprochées que les avions ont des cycles atterrissage/décollage fréquents. Le premier niveau, ou visite journalière, est réalisé quotidiennement. L'avion est inspecté par des techniciens qui vérifient les données de l'ordinateur de bord et les parties visibles : moteurs, roues, freins, volets, tuyauteries apparentes... Cela prend entre une heure pour un moyen courrier jusqu'à plusieurs heures pour un long courrier. Tous les quarante-cinq jours environ pour un long courrier (soit après 500 à 700 heures de vol en fonction du manuel d'entretien de l'exploitant), l'appareil est immobilisé pour un contrôle plus approfondi appelé check A. Cela

peut durer de 12 à 24 heures, pendant lesquelles les techniciens procèdent à diverses inspections et tests opérationnels. Tous les dix-huit mois (check C), l'appareil reste au sol entre une à trois semaines. La cabine est vidée de ses sièges qui sont restaurés si besoin est. Ce démontage facilite l'analyse de l'état de la structure de l'avion et les techniciens effectuent des tests fonctionnels. Enfin, tous les cinq à sept ans – en fonction d'un nombre d'heures de vol et de cycles atterrissage/décollage définis pour chaque avion – a lieu la « grande visite » (check D, voir encadré), qui dure environ huit semaines.

MAINTENANCE PRÉDICTIVE

Ainsi, bien entretenu, le vieillissement de l'avion est parfaitement maîtrisé. D'autant mieux qu'avec les appareils les plus modernes (de l'A 320 au Boeing 777) la maintenance est devenue prédictive : les ordinateurs de bord se chargent de recueillir les données sur l'évolution des sous-systèmes qui sont

changés avant que la panne n'arrive. Par ailleurs, selon les instructions du constructeur, certaines pièces sont systématiquement remplacées. Si la sécurité absolue n'existe évidemment pas, la préoccupation constante reste cependant de combattre les habitudes... et la facilité. Les avions et leur programme de maintenance sont constamment améliorés par les constructeurs et les compagnies aériennes. Certaines évolutions réglementaires doivent être immédiatement appliquées. Quoi qu'il en coûte à l'exploitant. ■



Il existe quatre types de visites techniques selon la fréquence des cycles d'atterrissage/décollage des avions.
Illustration Fabrice Mathé

Grande visite : un démontage pièce par pièce

La grande visite consiste à remettre à niveau chaque sous-ensemble, qui doit pouvoir être inspecté séparément et sous tous ses aspects. Elle reste sans doute la plus spectaculaire de tous les checks. Pour commencer, l'avion est décapé de sa peinture avec de minuscules billes de plastique projetées sur la carlingue, puis entièrement démonté. La structure est inspectée, parfois au moyen d'outils tels que les rayons X, les ultrasons ou les courants de Foucault qui permettent de déterminer la présence de

criques internes dans le métal ou de microfissures. La tuyauterie, les pièces mobiles et les câblages sont généralement changés, même s'ils sont encore en bon état. Les moteurs sont déposés, entièrement révisés et éventuellement remplacés. « L'avion peut être immobilisé de quatre à huit semaines. Pour un Boeing 747, cela représente 50 000 heures de travail », indique Philippe Mhun. Là encore, en fonction des recommandations du constructeur, on peut changer le train d'atterrissage, les moteurs...

► Bagages en cabine

« Lors de mon dernier voyage, ma valise de 20 kg a été acceptée en soute, mais on m'a demandé de peser aussi mon sac de voyage que je désirais garder avec moi. Il pesait 12 kg. Il m'a été dit que ce sac ne pouvait pas être admis en cabine, mais voyager en soute. Comme ma valise de 20 kg avait épuisé ma franchise de bagage, j'ai dû payer un supplément pour l'enregistrement de mon sac. Est-ce normal ? »

M^{me} H. de Brest

Passager aérien :

« Dans le principe, il est normal que l'on vous ait demandé de payer un supplément pour votre bagage cabine, car son poids ne doit pas être supérieur à 6 kg. Cependant, chaque compagnie aérienne a ses propres normes en la matière, en fonction du type de l'avion et de la classe de voyage. Lors de la réservation, pensez à demander les normes appliquées au bagage de cabine pour chaque vol. »

AIR FRANCE

AIR FRANCE vient d'obtenir la certification de services **QUALICERT** délivrée par le groupe SGS, leader mondial dans les domaines d'assurance qualité et de contrôle, pour la qualité des services offerts aux passagers. Un comité indépendant – composé de l'organisme certificateur, des pouvoirs publics et d'associations de consommateurs – a validé les 38 engagements pris par la compagnie à l'égard de ses clients sur toutes les étapes du parcours effectué par le passager.



Retards

% de vols retardés de plus de 15 minutes *

32,2 % **26,3 %**

De janvier à octobre 2001 De janvier à octobre 2002

* Au départ des 14 premiers aéroports français de métropole, toutes compagnies confondues.