



# **Charte d'engagement des acteurs du transport aérien français en faveur de la qualité de service**

## **Nous, acteurs du transport aérien en France :**

*Constatant* la reprise des déplacements par voie aérienne à la faveur d'un recul de la crise sanitaire de la Covid-19, laquelle a durablement impacté le secteur aérien en France et dans le monde ;

*Pleinement engagés* dans une transition écologique qui doit permettre au secteur d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050 et conscient des synergies entre amélioration de l'efficacité et gains environnementaux ;

*Souhaitant construire* sur la mobilisation collective ayant permis d'assurer un bon niveau de service global lors de la saison estivale 2022, dans un contexte opérationnel incertain et exigeant du fait de la reprise de l'activité en France comme en Europe ;

*Soucieux de limiter en toutes circonstances les épisodes* difficiles pour les voyageurs, en particulier les plus fragiles d'entre eux ;

*Conscients* de la responsabilité historique du secteur dans l'accueil des nombreux visiteurs en France à l'occasion des grandes compétitions sportives internationales que seront la coupe du monde de rugby 2023 et les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ;

Souhaitons par la présente charte nous engager résolument dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service pour le transport aérien français.

## **Nous nous engageons à cette fin :**

- 1) A développer des indicateurs adaptés permettant de couvrir l'ensemble des volets de la qualité de service et à fixer des objectifs ambitieux permettant de hisser le transport aérien français au meilleur niveau européen et mondial ;
- 2) A engager les moyens nécessaires pour minimiser les retards et annulations de vols, en renforçant la coopération entre les différents acteurs de la chaîne du transport aérien ;
- 3) A offrir un accompagnement renforcé des passagers en aéroport, en particulier lors des périodes de grands départs ;

- 4) A assurer un haut niveau de protection des passagers aériens, en particulier les plus fragiles d'entre eux, et une application rapide des règles en matière de droits des passagers, tout particulièrement en cas d'irrégularité de vols ;
- 5) A offrir un haut niveau de qualité de service dans le traitement des bagages, en particulier en développant des solutions innovantes de traçabilité et d'information pour les voyageurs en cas de perte d'un bagage ;
- 6) A œuvrer au développement d'un parcours passager garantissant, à chacune de ses étapes, la plus grande fluidité et s'appuyant sur des ressources humaines suffisantes mais aussi les technologies et les processus les plus innovants ;
- 7) A poursuivre et accélérer la modernisation des systèmes de navigation aérienne en France, conformément au schéma directeur européen SESAR visant à minimiser les retards et les émissions de CO2 ;
- 8) A promouvoir les métiers du transport aérien, à développer leur attractivité et à renforcer les compétences et les qualifications au sein des organisations, en vue de disposer des ressources humaines nécessaires pour délivrer la qualité de service attendue par les passagers aériens.

Le suivi de la présente charte d'engagement et du plan d'actions en découlant feront l'objet de points d'étapes réguliers entre les signataires d'ici aux Jeux Olympiques et paralympiques de Paris 2024, et sera accompagné d'une démarche interministérielle lorsque nécessaire.

Un point de suivi présidé par le Ministre des transports sera organisé d'ici mars 2023.

**Ministère chargé des Transports**

**Aéroports de Paris**

**Fédération nationale de l'aviation  
et de ses métiers**

**Air France**

**Union des aéroports français**