



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**AKTO**  
L'humain au cœur des services

# **BONNES PRATIQUES RSE SUR LA CHAÎNE DE VALEUR DU TRANSPORT AÉRIEN**

Avril 2025





# BONNES PRATIQUES RSE SUR LA CHAÎNE DE VALEUR DU TRANSPORT AÉRIEN

Comment appliquer les 7 principes de la norme ISO 26 000 à la chaîne de valeur ?



## Le principe de la chaîne de valeur

Le principe de la **chaîne de valeur** consiste à analyser les activités nécessaires à la création d'un produit ou service. Elle peut servir à **évaluer l'impact environnemental et social d'un produit ou d'un service**, sur une ou plusieurs étapes de son cycle de vie (depuis les matières premières jusqu'au client final). Une analyse de la chaîne de valeur du transport aérien permet **d'identifier les actions RSE opérationnelles** pouvant être mises en œuvre sur le périmètre de la branche, tout en identifiant les différentes parties prenantes à mobiliser.

## Rapprochement avec les principes RSE de la norme ISO 26 000

Les sept principes de la norme ISO 26 000 nous ont servi de boussole afin **d'orienter les bonnes pratiques** et de les **légitimer** dans le cadre de la RSE. Un rapprochement entre les bonnes pratiques listées et les sept principes ISO 26 000 a été effectué post-GT.

- |                                                              |                                                      |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ● <b>Gouvernance responsable</b>                             | ● <b>Loyauté des pratiques envers son écosystème</b> |
| ● <b>Respect du droit des personnes</b>                      | ● <b>Respect de l'intérêt des consommateurs</b>      |
| ● <b>Amélioration de la QVCT et des relations de travail</b> | ● <b>Développement local</b>                         |
| ● <b>Préservation de l'environnement</b>                     |                                                      |

# PARTIES PRENANTES MOBILISÉES TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR DU TRANSPORT AÉRIEN

**Entreprises de la Branche** : Les entreprises assurent l'ensemble des services liés au transport aérien, de la planification des vols à la gestion des passagers, en passant par la maintenance des appareils.



Compagnies aériennes



Gestionnaires d'aéroports



Assistance en escale



Maintenance aéronautique



Exploitation d'hélicoptères et de drones à usage professionnel



**Clients** : Ce sont les passagers individuels et les entreprises (transport de passagers et de marchandises).



**Fournisseurs et sous-traitants** : Ils regroupent les prestataires de biens et services nécessaires aux opérations de transport aérien.



**Partenaires institutionnels** (institutionnels, établissements d'enseignement supérieur...) : Partenariats possibles avec des institutions publiques ou privées telles que France Travail, les chambres de commerce et d'industrie, les syndicats ou les associations professionnelles, les établissements d'enseignement supérieur...



**Autorités de régulation** : Les entreprises du transport aérien doivent se conformer à la réglementation en vigueur, que cela soit en termes de sécurité, de sûreté, d'environnement...



**Populations locales** : Riverains des aéroports, personnes vivant à proximité des infrastructures aéroportuaires pouvant être impactées par les activités aériennes.

# ÉTAPE #1 : VENTE DE BILLETS

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille des « Commerciaux » : assistant commercial, analyste de vol, chargé de marketing...



Principales parties prenantes mobilisées : compagnies aériennes, gestionnaires d'aéroports, clients, fournisseurs et sous-traitants (agences de voyages, sites partenaires...)



<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en avant les destinations les plus écoresponsables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Créer de nouvelles offres de billets incitant à la flexibilité (choix de dates flexibles pour mieux remplir les vols)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proposer au client de choisir son repas au moment de l'achat du billet pour limiter le gaspillage</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place un dialogue avec les populations locales pour comprendre les besoins en mobilité</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pouvoir transférer un billet non utilisable (malade, etc..) à une association caritative</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proposer un transport collectif pour rejoindre l'aéroport</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Être plus clair sur les Conditions générales de ventes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proposer au client de payer un peu plus pour une action écologique ou sociale en contrepartie, ou reverser une partie du montant de ses achats à une association</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Favoriser l'intermodalité entre les moyens de transport</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser le bilan carbone de sa plateforme d'e-réservation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Utiliser une partie du prix du billet pour contribuer au financement d'un projet de développement d'aviation durable (carburant SAF, Hydrogène...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Pour le trajet domicile – aéroport, proposer des alternatives de transport tel que le covoiturage</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Améliorer l'accessibilité des sites internet de réservation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sensibilisation des clients à la prise de décisions durables via le processus de réservation (transparence sur l'empreinte carbone des vols)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Permettre le télétravail des commerciaux</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Proposer un don lors de l'achat du billet pour financer le voyage de personnes défavorisées</li></ul>	



# ÉTAPE #1 : VENTE DE BILLETS

Focus sur les bonnes pratiques concernant l'accessibilité des aéroports

« On mettrait en relation des voyageurs pour aller et revenir de l'aéroport, cela fonctionnerait comme un **Tinder de l'aérien** ! »

*(Gestionnaire d'aéroport, moins de 50 salariés)*

Parties prenantes impliquées



*Compagnies aériennes, gestionnaires d'aéroports, clients, populations locales, fournisseurs & sous-traitants*

Principes iso 26 000 liés à l'action

Préservation de l'environnement

Respect de l'intérêt des consommateurs

Développement local

## L' accès aux aéroports reste contraignant

L'accessibilité aux aéroports reste une problématique centrale dans l'expérience voyageur. Ces infrastructures sont souvent situées en périphérie ou dans des zones mal desservies par les transports en commun, ce qui complique leur accès. Ce manque de connexion directe peut non seulement **allonger considérablement le temps de trajet**, mais aussi **augmenter le coût global** du voyage. À cela s'ajoute la contrainte du **transport des bagages**, parfois volumineux, avec lesquels les voyageurs doivent se déplacer à travers la ville ou dans des transports peu adaptés. Ces obstacles logistiques peuvent transformer une simple étape du voyage en source de stress, voire de découragement, **notamment pour les familles ou les personnes à mobilité réduite**. Il devient alors nécessaire de repenser les solutions d'accès aux aéroports de manière plus fluide, économique et collaborative.

## Une solution à intégrer dès l'achat des billets

Face à ce constat, des idées innovantes émergent, comme celle d'un service de **mise en relation entre passagers** pour organiser des trajets partagés vers ou depuis l'aéroport : un concept qualifié avec humour par un gestionnaire d'aéroport de « **Tinder de l'aérien** ». Ce service permettrait aux usagers d'entrer en contact pour partager un taxi, un trajet en bus ou encore un covoiturage. Ce type de dispositif répondrait à la fois à des enjeux **économiques** (réduction des frais de transport), **écologiques** (moins de véhicules individuels) et **sociaux** (entraide entre passagers). D'autres leviers peuvent venir compléter cette démarche : le développement de l'intermodalité, l'amélioration de l'offre de transports en commun ou encore la mise en place de dispositifs comme les billets « **air-ride** », permettant l'enregistrement des bagages en centre-ville pour voyager plus léger jusqu'à l'aéroport.

# ÉTAPE #2 : MAINTENANCE DES AVIONS ET DES INFRASTRUCTURES AÉROPORTUAIRES

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille « Maintenance » : mécanicien avion, technicien en équipements aéroportuaires...



Principales parties prenantes mobilisées : entreprises de maintenance aéronautique, fournisseurs et sous-traitants, autorités de régulation



<ul style="list-style-type: none"><li>● Revendre des équipements aéroportuaires reconditionnés (via la création d'une plateforme de revente par exemple)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Recycler et revaloriser les EPI (Equipements de Protection Individuelle)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Former les salariés à la <b>sécurité au travail</b> et au SST avec un suivi renforcé sur ces thématiques</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Mettre en place une <b>politique de réemploi</b> des pièces et outils (ressourcerie, technotèque)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Optimiser les phases de maintenance pour <b>réduire les déplacements</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Améliorer la <b>gestion des déchets</b> et limiter la <b>pollution des sols</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Remplacer les pièces détachées par des <b>pièces en matériaux durables ou recyclables</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ● Mettre en place des <b>programmes de maintenance prédictive</b> pour allonger la durée de vie des avions, et former les équipes à ces techniques</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Réaliser un <b>fauchage raisonné</b> sur les espaces verts de l'aéroport (protection de l'écosystème)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Réduire les stocks de pièces détachées grâce à des <b>stocks groupés</b> entre entreprises</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Partager les <b>bonnes pratiques</b> sur les économies d'énergie ou gestes écologiques du quotidien et les introduire dans toutes les phases de la prestation de maintenance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Développer des <b>partenariats avec des écoles des territoires pour favoriser l'orientation</b> vers les métiers de la maintenance aérienne</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Mettre en œuvre une <b>politique d'achats durables</b> pour les approvisionnements</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Former les <b>salariés</b> au développement durable et à la transition écologique</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Développer des <b>partenariats</b> pour encourager la <b>féminisation du métier</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Acheter durable et local pour faciliter la maintenance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Optimiser la <b>consommation énergétique des infrastructures</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● S'assurer du respect des <b>droits humains</b> et des conditions de sécurité et de santé des personnels des fournisseurs</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>● Utiliser des <b>matériaux durables</b> pour la construction et la rénovation des bâtiments aéroportuaires</li></ul>	





# ÉTAPE #2 : MAINTENANCE DES AVIONS ET DES INFRASTRUCTURES AÉROPORTUAIRES

Focus sur les bonnes pratiques concernant la diversification des métiers de l'aérien

« La problématique est qu'il n'y a pas de candidats à la base, les jeunes filles ne vont pas dans ces métiers-là. Si les jeunes filles ne choisissent pas cette orientation, on n'aura pas de candidats »  
(Fédération Patronale)

Parties prenantes impliquées



Fournisseurs & sous-traitants, entreprises d'exploitation d'hélicoptères et de drones à usage professionnel, partenaires institutionnels, populations locales

Principes iso 26 000 liés à l'action

Respect du droit des personnes

Amélioration de la QVCT et des relations de travail

Développement local

## Les métiers de la maintenance font l'objet de tensions particulières au recrutement

La question de la diversification des viviers de recrutement dans le secteur de la maintenance soulève des enjeux importants, notamment en termes de recrutement et de pérennité des entreprises. Comme dans de nombreux autres secteurs industriels ou encore celui de la construction, les métiers de la maintenance n'ont pas toujours su s'ouvrir à une large diversité de profils. La maintenance aéronautique fait ainsi face à une **pénurie de main-d'œuvre** ayant pour conséquence un taux de tension élevé sur les recrutements. La DARES évalue par exemple **l'indice de tension du métier de mécanicien(ne) aéronautique à 5/5**, ce qui témoigne de la grande difficulté pour les entreprises à trouver des salariés dans ce domaine spécifique.

## La diversification des viviers de recrutement s'impose aux entreprises pour parer à ces difficultés

Face à cet enjeu, il devient crucial pour les employeurs de repenser leur stratégie en diversifiant leurs viviers de recrutement. L'idée est de diversifier le métier en **intégrant des populations jusque-là sous-représentées dans le domaine**, telles que les femmes, les jeunes issus de milieux sociaux divers, ou encore les personnes en reconversion professionnelle. La féminisation notamment fait l'objet **d'actions spécifiques de la part des entreprises** : visites de scolaires, collaboration avec l'éducation nationale, partenariats avec des associations (la Branche collabore notamment avec l'association Aérométiers). En effet, si elles sont très présentes dans les métiers du passage, les femmes sont encore très minoritaires dans la maintenance aéronautique.

La Branche est ainsi engagée dans cette démarche de diversification : elle a par exemple indiqué travailler à un diagnostic sur le sujet du handicap pour les métiers de l'aérien.

# ÉTAPE #3 : PLANIFICATION ET PISTE

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille « Exploitation » : agent de trafic, agent de piste, planificateur régulateur vol...



Principales parties prenantes mobilisées : gestionnaires d’aéroports, entreprises d’assistance en escale, fournisseurs & sous-traitants, populations locales, partenaires institutionnels, entreprises d’exploitation d’hélicoptères et de drones à usage professionnel



<ul style="list-style-type: none"><li>Publier des informations transparentes à la population locale</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre à disposition des riverains un outil de visualisation du trafic aérien (comme « Aerovision »)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Réduire l'utilisation des APU avions (diminution du bruit et du CO<sub>2</sub>) en déployant des équipements au sol (comme un groupe de conditionnement d'air en passerelle par exemple)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Assurer des permanences en mairies avoisinantes (échange sur les nuisances)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Prioriser le recrutement de riverains</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Optimiser les déplacements des véhicules de piste pour diminuer les consommations d'énergie, y compris électrique</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Proposer des aides à l'insonorisation des riverains</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Intégrer à la gestion des carrières une évolution des postes de travail pour les agents de piste</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Favoriser la circulation à vélo sur les aires</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Former les maires à la compréhension des trajectoires aériennes, des nuisances sonores, pour leur apporter les outils permettant de répondre à leurs administrés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Améliorer les conditions de travail des personnels au sol (exosquelettes, EPI, protections contre les intempéries...)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en œuvre un train autonome électrique sur les avions pour gérer le roulage de l'avion au sol et réduire la consommation d'énergie fossile</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Réaliser des « vis ma vie » avec des riverains, pour leur faire découvrir l'aéroport</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place une crèche pour accueillir les enfants des salariés en horaires décalés</li></ul>	





# ÉTAPE #3 : PLANIFICATION ET PISTE

Focus sur les bonnes pratiques concernant les relations aux populations locales

« Les actions d'insonorisation et de guichet unique font partie intégrante des missions de notre contrat de gestion. »

*(Gestionnaire d'aéroport, plus de 500 salariés)*

Parties prenantes impliquées



*Gestionnaires d'aéroports, autorités de régulation, partenaires institutionnels, populations locales*

Principes iso 26 000 liés à l'action

Loyauté des pratiques envers son écosystème

Gouvernance responsable

Développement local

**L'implication des riverains dans la vie aéroportuaire est indispensable à la création d'un climat de confiance et au développement territorial**

Entretenir de bonnes relations avec les riverains est essentiel pour les entreprises du transport aérien. Ces dernières opèrent dans un environnement fortement contraint par des enjeux environnementaux, sociaux et réglementaires. Le soutien des riverains est donc un facteur clé d'**acceptabilité** et de **pérennité** des activités aéroportuaires. Une relation de confiance permet de mieux gérer les tensions liées aux nuisances sonores ou à la pollution. Néanmoins, au-delà d'une relation de confiance, ce sont des **actions concrètes de développement local** qui peuvent être développées. Ces actions, portées pour la majorité par les gestionnaires d'aéroports, font partie intégrante de leur mission.

**Les collectivités locales et les gestionnaires d'aéroports peuvent construire un dialogue au service de la qualité de vie autour des plateformes aéroportuaires**

La collaboration avec les collectivités territoriales, et en particulier les mairies, est un pilier de cette bonne entente. Leur médiation permet, en effet, d'informer, de sensibiliser et d'échanger avec les riverains. Néanmoins, cette intermédiation n'est pas l'unique axe d'action pour les entreprises. Les gestionnaires d'aéroports mettent en œuvre de plus en plus d'actions afin d'**adopter une approche proactive** auprès des riverains : instauration de lieux d'accueils, d'informations et d'échanges pour renseigner les visiteurs sur les actions menées (pour le développement durable, l'insonorisation, les opportunités économiques ou les actions en lien avec les métiers), outil de mesure de bruit et de visualisation des trajectoires aériennes, restrictions d'exploitation pour réduire la gêne sonore... Différents groupes de travail étudient également les mesures à mettre en œuvre pour diminuer les nuisances sonores de nuit, ou encore de nouvelles méthodes de pilotage pour réduire le bruit en maintenant le meilleur niveau de sécurité des vols et la fluidité du trafic.

# ÉTAPE #4 : LOGISTIQUE ET OPÉRATIONS AÉROPORTUAIRES

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille « Commerciaux » : agent d’escale, de sûreté... et « Logistique » : gestionnaire en douane, agent logistique



Principales parties prenantes mobilisées : gestionnaires d’aéroports, entreprises d’assistance en escale, clients, partenaires institutionnels



● ● Former les agents aux incivilités, à la gestion des conflits et au respect des passagers	● ● Instaurer un système d’alerte pour prévenir d’un problème technique, activable par n’importe quel salarié	● ● Prêter des vélos / vélos électriques / trottinettes aux salariés
● ● Réaliser des vidéos qui proposent des scénarios de conflit entre passagers et agents en mettant en évidence le ridicule des situations et notamment lorsqu'il s'agit d'application de la réglementation	● Lutter contre le trafic d’espèces protégées	● ● Valoriser financièrement le covoiturage entre salariés
● ● Installer des zones de musique calme pour les passagers et les salariés	● Diffuser des vidéos sur les espèces protégées en milieu naturel	● Optimiser les itinéraires logistiques pour réduire l’empreinte carbone
● ● Instaurer une signalétique routière et en aérogare claire et intuitive pour réduire le stress des passagers et les conflits	● ● Proposer et promouvoir des produits locaux dans les commerces en aéroport, privilégier les circuits courts	● Réduire le gaspillage de produits alimentaires dans la restauration en aéroport
● ● Renforcer l’accessibilité globale des aéroports	● Promouvoir les écogestes et le tri des déchets dans l’aéroport	



# ÉTAPE #4 : LOGISTIQUE ET OPÉRATIONS AÉROPORTUAIRES

Focus sur les bonnes pratiques concernant la lutte contre les incivilités

« La situation est compliquée, avec des agressions graves, donc on embauche de la sécurité. »

*(Entreprise d'assistance en escale, plus de 500 salariés)*

Parties prenantes impliquées



Gestionnaires d'aéroports, entreprises d'assistance en escale, compagnies aériennes, clients

Principes iso 26 000 liés à l'action

Amélioration de la QVCT et des relations de travail

Respect de l'intérêt des consommateurs

Respect du droit des personnes

**Les incivilités affectent non seulement les passagers, mais aussi les salariés des entreprises du secteur aérien**

Les incivilités dans les aéroports sont en nette augmentation et prennent des formes variées, allant de comportements irrespectueux à des agressions plus violentes. Ces situations affectent à la fois les passagers et les agents sur le terrain, créant un climat de tension dans les zones de passage. Certains vols, à destination de lieux réputés pour leur ambiance festive, posent davantage de difficultés en raison d'une consommation excessive d'alcool chez certains passagers. D'autres sont sensibles à certaines périodes de l'année, en raison d'un afflux important de voyageurs pouvant générer des tensions ou des débordements. Cette agressivité peut avoir un impact sur la fidélisation des salariés, certains quittant leur poste malgré le renforcement des dispositifs de sécurité.

**Pour apaiser la situation, des dispositifs de sensibilisation et de signalement plus innovants doivent être trouvés**

Si les agents sont généralement déjà formés à gérer ce type de situation, une meilleure sensibilisation des passagers reste essentielle. La diffusion de vidéos mettant en scène des situations conflictuelles de manière pédagogique et décalée pourrait favoriser une prise de conscience de la part des passagers les plus virulents. Par ailleurs, il serait pertinent de mettre en place un système de signalement accessible directement en aérogare, permettant aux victimes ou témoins d'incivilités de faire une déclaration rapidement, sans avoir à se déplacer dans un commissariat. Les entreprises notent également la présence croissante de personnes sans domicile fixe sur leurs sites. Faute de solution adaptée, les entreprises se retrouvent démunies face à cette situation.



# ÉTAPE #5 : OPÉRATIONS DE VOL & SERVICES EN VOL

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille « Navigants » : stewards, hôtesse de l’air et pilotes



Principales parties prenantes mobilisées : gestionnaires d’aéroports, compagnies aériennes, entreprises d’exploitation d’hélicoptères et de drones à usage professionnel, entreprises d’assistance en escale, clients, autorités de régulation



● Réaliser un vrai tri des déchets à bord	● ● Vendre des produits éco-responsables à bord	● Faire évoluer les uniformes
● Minimiser les consommables à usage unique	● Optimiser la gestion de l’énergie dans les systèmes de bord pour minimiser sa consommation (chauffage, climatisation, éclairage...)	● Donner les uniformes encore en état à des associations comme la Cravate Solidaire
● Viser le zéro plastique	● Recycler et revaloriser les uniformes	● Veiller à la santé du personnel navigant avec des temps de repos ad hoc, des aides à la reconversion pro...
● Réduire le gaspillage alimentaire		



## ÉTAPE #5 : OPÉRATIONS DE VOL & SERVICES EN VOL

Focus sur les bonnes pratiques concernant la gestion des déchets à bord

« Sur les gros-porteurs le recyclage est plus réalisable au sol, une fois que l'avion atterrit, dans les chaînes de catering, parce qu'on n'a pas la place et le temps de le faire. »

*(Compagnie aérienne, plus de 500 salariés)*

Parties prenantes impliquées



*Gestionnaires d'aéroports, entreprises d'assistance en escale, compagnies aériennes*

Principe iso 26 000 liés à l'action

Préservation de l'environnement

### Le tri des déchets est particulièrement compliqué sur les gros-porteurs

La gestion des déchets à bord des avions représente un véritable défi, pour les entreprises de la branche notamment dans le cadre des opérations en vol. La volonté de réduire les consommables à usage unique se heurte à une **contrainte de poids** : remplacer les plastiques jetables par des alternatives réutilisables alourdit l'appareil, entraînant une surconsommation de carburant. La compagnie aérienne se retrouve alors dans une situation paradoxale : la solution envisagée pourrait aggraver l'impact environnemental. De plus, le tri des déchets à bord est difficilement réalisable, en particulier sur les **gros-porteurs**, en raison du manque d'espace et de temps pendant le vol. Les compartiments à déchets sont souvent trop exigus pour permettre un tri efficace, et les équipages n'ont pas toujours les équipements ni le temps nécessaire pour le faire.

### Des initiatives locales voient le jour, en lien avec les sociétés de catering

Dans la majorité des cas, le tri des déchets est reporté à l'arrivée, via les chaînes de catering au sol. Si certains grands aéroports disposent d'installations permettant un tri poussé, **les petits aéroports n'ont pas cette capacité**, notamment pour des raisons de coût. Ainsi, la majorité des déchets issus des vols ne sont ni triés ni recyclés. Certaines initiatives émergent néanmoins, avec des alliances entre gestionnaires d'aéroports, compagnies aérienne et entreprises d'assistance en escale, en se concentrant notamment sur les **moyens courriers**. Sur certains aéroports de plus petite taille, des initiatives voient également le jour en **collaboration avec les sociétés de catering**, parfois avec une contribution financière des compagnies aériennes pour couvrir les coûts du recyclage.

# ÉTAPE #6 : GESTION DES ARRIVÉES, DES BAGAGES ET SERVICE APRÈS VOL

Principaux métiers mobilisés : métiers de la famille « Navigants » : stewards, hôtesse de l'air et pilotes



Principales parties prenantes mobilisées : gestionnaires d'aéroports, compagnies aériennes, entreprises d'exploitation d'hélicoptères et de drones à usage professionnel, entreprises d'assistance en escale, clients, fournisseurs & sous-traitants, populations locales



<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place des <b>systèmes de collecte des déchets</b> dans les zones de récupération des bagages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Améliorer la prise en charge <b>des passagers n'ayant pas leurs bagages à l'arrivée</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Permettre au passager de connaître <b>le numéro de tapis de livraison des bagages avant de débarquer</b> de l'avion, lui permettre de suivre l'avancement de la livraison de ses bagages par affichage au niveau du tapis ou sur l'application (réduction du stress, des incivilités)</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre en place <b>des solutions énergétiques durables</b> pour les centres d'appels et autres services après vol</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Améliorer le service de <b>débarquement des passagers PHMR</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Assurer un <b>suivi personnalisé</b> pour résoudre rapidement les problèmes et améliorer l'expérience client</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>Améliorer <b>l'expérience d'attente des « attendants »</b> (les potentiels clients de demain)</li></ul>		





# ÉTAPE #6 : GESTION DES ARRIVÉES, DES BAGAGES ET SERVICE APRÈS VOL

Focus sur les bonnes pratiques concernant l'accompagnement des passagers PHMR

« L'arrivée est difficile pour les PHMR, et pour les "attendants" qui ne savent pas où ils en sont. Il s'agit souvent de personnes âgées qui n'ont pas de téléphone portable et ne peuvent pas les tenir au courant de l'avancement du débarquement. »

*(Compagnie aérienne, plus de 500 salariés)*

Parties prenantes impliquées



*Gestionnaires d'aéroports, compagnies aériennes, entreprises d'assistance en escale, clients*

Principe iso 26 000 liés à l'action

Respect de l'intérêt des consommateurs

## L'arrivée peut être synonyme de stress pour les passagers PHMR

L'étape d'arrivée représente un moment particulièrement sensible pour les passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR), souvent **source de stress et d'inconfort**. Ces passagers sont généralement invités à rester dans l'avion jusqu'au départ des autres voyageurs, ce qui peut les obliger à patienter de longues minutes, voire davantage, dans un espace restreint et souvent déjà en cours de nettoyage ou de réorganisation pour le vol suivant. Ce délai peut être difficile à vivre pour des personnes souffrant de douleurs, de fatigue ou de troubles sensoriels. Cette attente prolongée, combinée à une certaine perte d'autonomie, renforce le **sentiment d'isolement** au moment de l'arrivée.

## La nécessité de mieux transmettre l'information pour limiter le sentiment de vulnérabilité

À cela s'ajoute une **difficulté de communication** entre les passagers PHMR et leurs accompagnants ou proches, qui ne reçoivent généralement que très peu d'informations sur les horaires et modalités exactes du débarquement. Il arrive fréquemment que ces passagers ne disposent pas d'un téléphone portable, ou ne soient pas en capacité de l'utiliser, ce qui empêche toute coordination avec les personnes venues les attendre. L'absence de dispositifs clairs de suivi ou de notification, aussi bien pour les passagers que pour leurs proches, contribue à créer un **climat d'incertitude et d'inquiétude**. Cela peut contribuer à renforcer le sentiment de vulnérabilité des passagers PHMR. Cette situation met en lumière un véritable besoin de structuration : amélioration de la chaîne d'information, meilleure anticipation en amont du vol, renforcement des moyens humains et techniques à l'arrivée.

## NOTRE ENGAGEMENT



À travers notre participation au Pacte Mondial des Nations Unies, nous souhaitons faire progresser les pratiques en termes de respect des droits de l'homme, des normes du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre toutes les formes de corruption.



### KYU ASSOCIÉS

136, Boulevard Haussmann – 75008 Paris

+ 33 1 56 43 34 33

[www.kyu.fr](http://www.kyu.fr)

