

Monsieur Damien CAZE  
Directeur Général de l'Aviation Civile  
50, rue Henry Farman  
75720 Paris cedex 15

Monsieur Nicolas PAULISSEN  
Délégué Général de l'UAF  
35, rue Vaugelas  
75015 PARIS

Roissy, le 18 septembre 2023

Objet : incivilités dans les aéroports

Messieurs,

Il y a quelques semaines, la CSAE vous avait mis en copie d'une lettre adressée aux Ministres des Transports et de l'Intérieur pour mettre en avant le problème croissant des incivilités auxquelles ont à faire face les personnels d'escale dans les Aéroports.

A ce jour, cette lettre est restée sans réponse et nous revenons vers vous en vue de la mise en œuvre de deux actions pour tenter de minimiser ce phénomène.

Si l'été 2023 n'a pas connu d'incident grave, les insultes, crachats et toute autre manifestation de mécontentement de la part des passagers continuent à se multiplier, comme si cela devenait le standard de notre société.

Ceci nous fait craindre qu'à tout moment un incident grave survienne et conduise à l'utilisation du droit de retrait des personnels et donc au blocage de l'aéroport dans lequel cela se produirait.

Pour réduire le risque d'en arriver à cette extrémité, nous souhaitons la mise en œuvre de deux mesures :

1 – Lors de la crise COVID, des protections plastiques avaient été placées sur les différents comptoirs (enregistrement, embarquement, correspondance, litiges bagages). Nous demandons que ces installations soient pérennisées et remises en place là où elles auraient disparu afin d'assurer une meilleure protection des agents.

2 – Aujourd'hui, les passagers y compris ceux faisant preuve d'incivilités ne se gênent pas pour faire remonter vers les compagnies aériennes leurs plaintes concernant des comportements d'agents. Hélas ces plaintes, très souvent non justifiées, sont reportées avec accusation sous-jacente vers les assistants en escale.

Nous souhaitons que puisse être mis en place, au niveau des aéroports, un système de remontée des incivilités des passagers qui permette de mieux cerner le problème. Ceci afin de

lui donner une existence réelle et pourquoi pas à l'avenir permettre d'identifier les passagers potentiellement dangereux par leur comportement et leur interdire l'embarquement. Sur ces deux sujets la CSAE se tient à votre disposition pour une mise en œuvre rapide, car nous ne souhaitons pas des événements de blocage liés à des incivilités puissent se produire notamment pour les prochains jeux olympiques.

Nous vous prions de croire, Messieurs, à l'expression de notre plus sincère considération.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by a smaller 'M' and a long horizontal stroke.

Didier MONTEGUT  
Président