

Roissy, le 31 mai 2019

Information des clients après la détection ponctuelle de listeria dans un sandwich proposé en libre-service à bord de certains vols du 21 au 24 mai 2019

Dans le cadre de procédures de contrôle assurant la qualité des produits alimentaires distribués à bord de ses vols, Servair, prestataire de restauration à bord, a informé Air France de la présence de listéria dans un sandwich au thon proposé en libre-service (buffets à bord).

Ce produit a été distribué sur 9 vols long-courriers en cabine Economy et Premium Economy au départ de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle (liste complète ci-dessous) entre le 21 et le 24 mai 2019. Dès qu'il a été informé, Servair a retiré tous les produits du fournisseur concerné (Air Food) des prestations proposées à bord des vols Air France.

Air France a informé ses clients par mail, par voie de presse et sur son site internet. A ce jour, aucun cas n'a été signalé à Air France ou Servair.

Par mesure de précaution et uniquement en cas de fièvre, isolée ou accompagnée de maux de tête, Air France recommande à ses clients ayant voyagé sur les vols concernés et qui auraient consommé le sandwich en question de consulter leur médecin traitant et de lui signaler cette consommation. Les femmes enceintes, les personnes âgées et les personnes immunodéprimées doivent être particulièrement attentives à ces symptômes. Ces symptômes peuvent évoquer une listériose, maladie dont le délai d'incubation peut aller jusqu'à huit semaines.

Air France et Servair mettent à disposition des clients de ces vols un numéro d'appel, le 0800 091 091 depuis la France (+331 44 18 06 92 depuis l'étranger) accessible de 8h à 22h, heure de Paris.

Air France présente ses excuses aux clients concernés. Ses équipes commerciales sont pleinement mobilisées pour leur apporter l'information et l'accompagnement nécessaire par les canaux habituels (www.airfrance.com, rubrique « Nous contacter »).

Air France rappelle que la sécurité alimentaire est une priorité qui fait l'objet de contrôles stricts et quotidiens, certifiée par la norme ISO 22000.

Liste de vols concernés :

Mardi 21 mai 2019 :

AF662 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Dubaï (DXB)
AF642 de Paris-Orly (ORY) à La Réunion (RUN)
AF584 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Accra (ACC)

Mercredi 22 mai 2019 :

AF878 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Ndjamena (NDJ)
AF520 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Bamako (BKO)
AF642 de Paris-Orly (ORY) à La Réunion (RUN)

Jeudi 23 mai 2019 :

AF662 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Dubaï (DXB)

Vendredi 24 mai 2019 :

AF662 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Dubaï (DXB)
AF818 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Abuja (ABV)

Roissy, 31 May 2019

Customer notification after an isolated instance of listeria detected in a sandwich available from self-service aboard some flights 21-24 May 2019

During the course of quality-check procedures conducted on foodstuffs distributed aboard Air France flights, Servair, supplier of the airline's on-board catering service, reported that listeria had been detected in a tuna sandwich available from self-service (on board buffets).

This sandwich was distributed in the Economy and Premium Economy cabins of 9 long-haul flights departing Paris Orly and Paris Charles de Gaulle (full list below) between 21 and 24 May 2019. As soon as this was reported, Servair withdrew all products from the provider in question (Air Food) from the services on board Air France flights.

Air France informed its customers by email, through the press and on its own website. To date, neither Air France nor Servair have been informed of a known case.

As a precautionary measure and only if they develop a fever, whether isolated or accompanied by a headache, Air France recommends that any customers who were aboard the flights in question and who believe they ate that sandwich should inform their doctor of the situation. In particular, pregnant women, older people and those suffering from an immunodeficiency should look out for those symptoms, which could indicate listeriosis, a disease with an incubation period of up to eight weeks.

Air France and Servair are making a helpline available to customers who were on those flights at 0800 091 091 from France (+331 44 18 06 92 from abroad); it is open 8:00 to 22:00, Paris time.

Air France apologises to the affected customers. Its customer services teams are fully at disposal to offer information and support, and can be reached through the normal channels (www.airfrance.com, "Contact us" section).

Air France reminds that food safety is a priority and is subject to strict and daily controls, certified by the ISO 22000 standard.

List of flights:

Tuesday 21st of May, 2019

AF662 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Dubai (DXB)
AF642 from Paris-Orly (ORY) to La Réunion (RUN)
AF584 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Accra (ACC)

Wednesday 22nd of May, 2019

AF878 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Ndjamena (NDJ)
AF520 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Bamako (BKO)
AF642 from Paris-Orly (ORY) to La Réunion (RUN)

Thursday 23rd of May, 2019

AF662 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Dubai (DXB)

Friday 24th of May, 2019

AF662 from Paris-Charles de Gaulle (CDG) to Dubai (DXB)
AF818 de Paris-Charles de Gaulle (CDG) à Abuja (ABV)