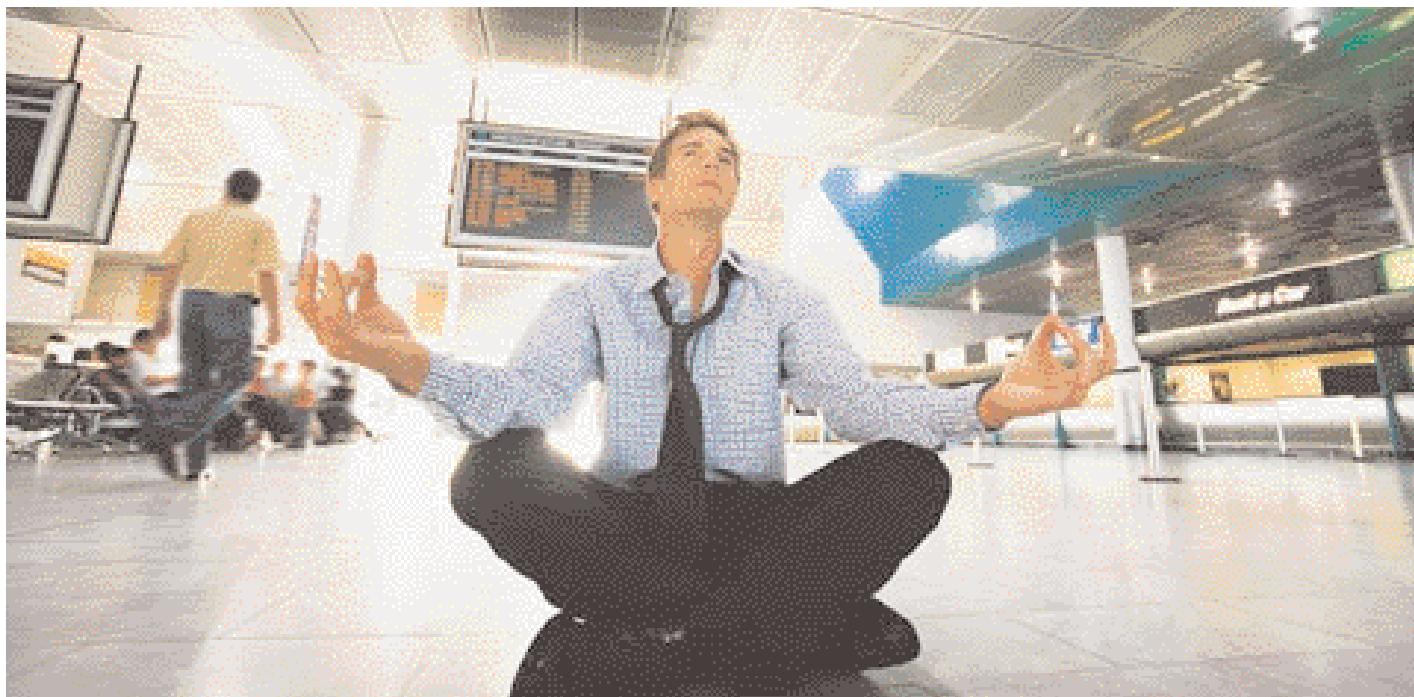




PASSAGER AÉRIEN #27

JANVIER / FÉVRIER / MARS 2005

DROITS DES PASSAGERS : DE NOUVELLES RÉPONSES !



**Vous êtes refusé à l'embarquement ? Votre avion est en retard ? Votre vol est annulé ?
Meilleure indemnisation, remboursement du billet ou prise en charge : les choses avancent.
La réglementation européenne, en vigueur le 17 février 2005, apporte de nouvelles réponses,
plus respectueuses des droits du passager aérien.**

Devant le comptoir, la file d'attente se raccourcit peu à peu. Plus que deux passagers et ce sera, enfin, votre tour. Quand, soudain, on vous informe que « *Désolé, mais le vol est complet* »... Vous aviez pourtant réservé votre place il y a deux mois et étiez arrivé bien avant l'heure limite d'enregistrement. L'une des causes principales de ce dysfonctionnement : la surréservation, stratégie qui consiste à vendre plus de billets que de sièges, en

misant sur les défections de passagers à la dernière minute. Et vous voilà refusé à l'embarquement contre votre volonté ! Sachez qu'à partir du 17 février 2005, date d'entrée en vigueur de la prochaine réglementation européenne, cette situation entraînera automatiquement une amélioration de l'indemnisation. À quelles conditions ? Si vous partez à bord d'un avion qui décolle d'un État membre de l'Union européenne ou d'un aéroport hors d'Europe à destination d'un >

AYEZ L'ŒIL !

Pour bénéficier d'une éventuelle indemnisation prévue par la nouvelle réglementation européenne, le passager doit disposer d'un billet dont la réservation est confirmée, c'est-à-dire que la mention « OK » doit apparaître à côté des indications habituelles (numéro de vol, ville et heure de départ, lieu d'arrivée...). Il doit de plus s'assurer que l'émetteur du billet a bien spécifié l'heure limite d'enregistrement « par écrit » (y compris par voie électronique). Si tel n'est pas le cas, exigez-le.

SCENARIOS

DEUX VERSIONS AUTOUR D'UNE PENDULE



Dakar, 1991

Ffff ! Paul R. soupire. Il est minuit et voilà bientôt deux heures qu'il erre dans l'aérogare avec ses compagnons de voyage. Le dernier café vient de fermer ses portes. En ce moment, il devrait être là-haut, volant vers Paris. Il regarde la pendule : l'avion ne décollera que dans cinq heures. Il s'assoit sur son sac de voyage et relit pour la troisième fois la page 231 de son roman.

Dakar, 2005

Plouf ! Paul R. vient de plonger dans la piscine. L'avion avait du retard et un bus est venu chercher les passagers pour les emmener dans cet hôtel, au bord de l'océan. Il regarde la pendule : il reste encore un peu de temps pour nager quelques brasses et siroter un cocktail tropical.

> pays membre de l'Union européenne, à condition d'être « effectivement » transporté par une compagnie communautaire. Cette disparité de traitement du passager, selon qu'il est transporté ou non par une compagnie communautaire, pourrait être réexaminée à l'occasion du rapport qui sera remis, au plus tard, le 1^{er} janvier 2007 par la Commission au Conseil et au Parlement européens au sujet du fonctionnement et des premiers résultats de la nouvelle réglementation.

Autre avancée du nouveau règlement : il s'applique à tous les types de vols, réguliers ou non, et inclut ceux achetés dans le cadre d'un voyage à forfait. Les insuffisances de la législation en vigueur depuis 1991 nécessitaient de nouvelles mesures pour réduire une pratique commerciale banalisée (voir encadré « La surréservation : une délicate équation »). Au cours de leurs travaux, le Conseil et le Parlement européens ont également statué sur les annulations de vols et les retards prolongés, « des cas pour lesquels la réglementation actuelle au niveau communautaire n'accorde au passager lésé aucune garantie », précise Pierre Pape, chef du bureau des usagers à la direction des transports aériens.

ON DEMANDE DES VOLONTAIRES

Que dit la réglementation ? Plutôt que de débarquer ou de refuser des passagers contre leur gré, les transporteurs conti-

nueront à faire préalablement appel à des volontaires qui acceptent de céder leur place, moyennant une compensation proposée en espèces ou en avoir. De plus, le passager volontaire aura la possibilité de choisir entre le réacheminement sur un autre vol à sa convenance ou la prise en charge de son re-

COMMENT ÇA MARCHE ?

LA SURRÉSERVATION : UNE DÉLICATE ÉQUATION

Les compagnies aériennes justifient la surréservation par le nombre de passagers qui ne se présentent pas à l'enregistrement, les *no-shows*, estimés à 20 % en moyenne. Cette préoccupation constante visant à limiter au minimum le nombre de sièges vides a son revers : environ 250 000 passagers sont refusés à l'embarquement chaque année dans les aéroports européens (30 % sont imputables à la surréservation, 70 % aux annulations de vols, mauvaises conditions météorologiques, problèmes techniques,

encombrement...). Le montant des indemnités offertes aux voyageurs a été relevé afin de dissuader les transporteurs de recourir sans frein à cette pratique. Selon Air France, « sur 10 000 passagers, 550 clients trouvent une place grâce à la suroffre [c'est-à-dire la surréservation, ndlr], alors que 7 sont refusés à l'enregistrement, la moitié d'entre eux étant volontaires ». C'est pourquoi, sous la pression des clients, les transporteurs tentent de résoudre l'équation : conserver la flexibilité horaire et décourager les clients à réserver

sur plusieurs vols, tout en réduisant la survente de sièges. Pas facile ! Les innovations technologiques leur permettront sans doute de mieux planifier les vols. Depuis quelques années, des logiciels permettent de détecter les réservations pour lesquelles des billets n'ont pas été émis afin de les remettre en vente. Parallèlement, certaines compagnies proposent déjà l'enregistrement à distance par un serveur vocal interactif, un service qui devrait se généraliser dans toute l'Europe. Une méthode qui permet au passager d'avoir la certitude d'obtenir une place.

VOL ANNULÉ, RETARD PROLONGÉ : DES PROTECTIONS ENFIN RECONNUES

La réglementation européenne de 1991 ne prévoyait rien en cas d'annulation ou de retard. Désormais, si la responsabilité de la compagnie est engagée, vous pourrez, si votre vol est annulé,

tour à son point de départ et le remboursement de l'intégralité de son billet. Dans les faits, nombre de compagnies ont déjà recours à l'appel au volontariat. Si, toutefois, le nombre de volontaires se révélait insuffisant, les compagnies sont autorisées à vous refuser l'embarquement, mais elles sont tenues de vous verser automatiquement une indemnité dont le montant – qui a été relevé pour les dissuader de recourir délibérément à cette pratique – varie en fonction de la distance (voir encadré « Quelles indemnités ? »). Ce qui ne dispense pas la compagnie de vous proposer une place sur un autre vol ou le remboursement de votre billet.

Dans l'attente du vol suivant, vous serez évidemment pris en charge : boisson, gîte et couvert, si nécessaire. Dans tous les cas, prémunissez-vous contre tout problème en demandant à l'agent de comptoir de vous remettre une attestation datée et signée par la compagnie.

prétendre aux mêmes droits et à la même assistance que pour un refus d'embarquement : remboursement du billet ou poursuite du voyage sur un autre vol. Ces clauses ne jouent pas quand on vous a informé deux semaines avant l'heure de départ programmée ou si on vous a réservé une place sur un autre vol, proche de l'horaire prévu. Par ailleurs, en cas de grands retards (plus de 2 h pour les vols courts courriers, plus de 3 h pour les moyens courriers plus de 4 h pour les longs courriers), une prise en charge est également prévue (en-cas, repas ou hébergement, si nécessaire), mais vous ne pourrez prétendre à aucune indemnisation.

AFFICHAGE OBLIGATOIRE

Difficile de s'y retrouver quand on ne prend pas l'avion tous les jours. Là aussi, la nouvelle réglementation européenne vient à la rescousse du voyageur : c'est au transporteur d'informer les passagers de leurs nouveaux droits. Il doit afficher en zone d'enregistrement le message suivant : « Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance. »

Sachez, en revanche, que toute compagnie aérienne demeurera inflexible si vous arrivez après l'heure limite d'enregistrement ! Quel système utiliser pour vérifier que vous êtes effectivement arrivé à l'heure ? Les uns annoncent la fermeture du vol et ramassent les billets des passagers présents à l'heure H, d'autres composent le billet à l'entrée de la file d'attente, certains ferment la file à l'aide

PROBLEME/SOLUTION

RETARD = RETOUR ?

Quelle que soit la distance du vol, si le retard excède 5 heures, vous pourrez vous faire rembourser votre billet et, le cas échéant, demander un vol retour vers votre point de départ. Exemple : soit un passager P qui décolle de Tokyo pour les îles Shetland, via Londres et Glasgow. En escale dans la capitale écossaise, P est averti que l'avion de la petite compagnie régionale est en retard de cinq heures et demie. P peut exiger, en application du nouveau règlement européen, de la compagnie locale qu'elle lui rembourse son billet et le réachemine jusqu'à Tokyo.



250 000

passagers sont refusés à l'embarquement chaque année dans les aéroports européens (30 % sont imputables à la surréservation, 70 % aux annulations de vols, conditions météorologiques, problèmes techniques, encombrement...).

d'une barrière. Aucune procédure particulière n'est imposée. Soyez donc vigilant et ne quittez pas l'aérogare sans vous être fait remettre un justificatif de présentation à l'enregistrement, sous une forme ou sous une autre.

Comment les transporteurs aériens appliqueront-ils ces textes ? Pour l'instant, c'est la veillée d'armes avant le 17 février 2005. Chacun planche sur de nouvelles dispositions pour s'adapter à l'esprit de la nouvelle loi. Il a déjà été prévu d'évaluer le fonctionnement de cette réglementation dans deux ans. Rendez-vous, donc, en 2007. ■

À RETENIR QUELLES INDEMNITÉS ?

Jusqu'à alors, les passagers non volontaires percevaient une indemnité de 75 euros pour les vols inférieurs à 3 500 km, et de 150 à 300 euros pour ceux de plus de 3 500 km. Dans la nouvelle réglementation européenne, le montant de l'indemnité pour les passagers non volontaires varie selon les distances à parcourir. Désormais, les passagers refusés à l'embarquement se verront proposer :

→ entre 125 et 250 euros pour les vols de moins de 1 500 km ;

→ entre 200 et 400 euros pour les vols compris entre 1 500 et 3 500 km, ainsi que pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km.

→ entre 300 et 600 euros pour tous les autres vols.

De plus, la compagnie doit offrir aux passagers :

→ le coût de deux communications téléphoniques, courriers électroniques ou télécopies ;

→ un ou plusieurs repas selon le nombre d'heures d'attente ;

→ une ou plusieurs nuits d'hôtel selon la date de départ prévue.

RETOUR À LA CASE DÉPART

Brice Alzon s'envolait ce matin-là pour Barcelone. Un voyage qui lui tenait à cœur puisqu'il allait être le témoin au mariage d'un ami. « Suite à un incident technique », le trajet s'est limité à un Paris-Orly via Beauvais en six heures !



BRICE ALZON, responsable marketing

« Il était très tôt ce vendredi quand je suis arrivé avec mon amie à l'aéroport de Beauvais par la navette au départ de la Porte Maillot. J'avais réservé ce vol pour Barcelone depuis longtemps car j'avais promis à un ami d'être témoin à son mariage. Il m'avait d'ailleurs téléphoné la veille pour s'assurer que je serai bien là. Américain, vivant en Australie, il comptait sur ma présence. La noce s'annonçait somptueuse : dîner dans un restaurant des plus cotés de Barcelone, chambre réservée à notre intention dans l'un des plus grands hôtels... Nous avons enregistré nos bagages et suivi le flot des passagers jusqu'à la salle d'embarquement. À l'heure où l'hôtesse aurait dû ouvrir le vol, des passagers ont commencé à s'aligner devant la porte. Mais, au bout d'une demi-heure, toujours personne. Visiblement, l'avion était en retard. Il nous a paru étrange que la compagnie ne diffuse aucun message ! Plus le temps passait, plus je devenais fébrile : il fallait absolument que j'arrive à l'heure à Barcelone. Il m'était impossible de ne pas assister à la cérémonie. Quinze minutes plus tard, le haut-parleur annonçait que le vol était annulé pour des raisons techniques. Les passagers étaient priés de récupérer leurs bagages. C'est tout. Pas de proposition pour partir à bord d'un autre avion, pas d'avion prévu les heures suivantes, aucune information sur les autres vols pour Barcelone... Au comptoir de la compagnie, on nous a laissé le choix entre le rem-

« Au comptoir, on nous a laissé le choix entre le remboursement de nos billets et l'inscription sur la liste d'attente pour le vol du lendemain. »

boursement de nos billets et l'inscription sur la liste d'attente pour le vol du lendemain. On nous a aussi précisé que la navette pourrait nous reconduire vers Paris. Il n'y avait rien de plus à faire dans cet aéroport où les vols ne sont pas si fréquents.

Dans le car, en roulant vers Paris, nous avons téléphoné à mon père pour qu'il vienne nous chercher Porte Maillot pour nous accompagner à Orly et avons réservé nos places sur une autre compagnie. Le voyage allait nous coûter beaucoup plus cher que prévu, mais ma parole de témoin était engagée. C'était sans compter les embouteillages... Résultat : l'avion s'est envolé sans nous et j'ai dû laisser mon ami trouver un témoin de dernière minute. Au final, même si le transporteur nous a remboursé nos billets quelques jours plus tard, j'ai été scandalisé qu'il ne nous ait proposé aucune solution de remplacement, pas même celle de conduire ceux qui le souhaitent vers un aéroport desservant la même destination. Bref, notre voyage a duré plus de six heures pour revenir à la case départ, en passant par Beauvais et Orly. » ■

LA RÉPONSE DU CNCA

Selon la convention de Montréal, le transporteur est responsable des dommages subis par le passager résultant d'un retard. Attention, le retard, en tant que tel, n'ouvre pas droit à indemnisation. Si Brice Alzon veut être indemnisé, il doit faire état des dommages, dont il estime la valeur auprès de sa compagnie dont la responsabilité est plafonnée à environ 4 730 euros. En revanche, s'il prouve que le transporteur a commis une négligence grave, le plafond peut être dépassé. De son côté, le transporteur s'exonérera de sa responsabilité s'il prouve qu'il a pris toutes les mesures susceptibles d'éviter le retard, ou s'il se trouvait dans l'impossibilité de les prendre. L'incident technique à l'origine de l'annulation du vol, sous réserve que le transporteur en apporte la preuve, est souvent retenu par les tribunaux comme une circonstance exonératoire au profit du transporteur (les juges privilégient la sécurité par rapport à la ponctualité).

Le CNCA (Conseil national des clients aériens) comprend vingt-quatre membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien. Il étudie les questions relatives à la qualité des services offerts aux passagers. Mail : cnca@aviation-civile.gouv.fr

EN BREF...

ROISSY : LA BIOMÉTRIE À L'ESSAI

À partir de fin janvier 2005, les passagers volontaires (résidents européens) devraient pouvoir expérimenter la biométrie par empreinte digitale lors du passage des frontières arrivées et départs au Terminal 2F2 de Roissy-CDG. Le projet Pégase (Programme d'expérimentation d'une gestion automatisée et sécurisée) d'Air France doit être mis en place pour une durée de six mois.

L'AÉROPORT DE DEMAIN

Masseur, fleuriste, chaîne de télévision interne... Aéroports de Paris a, en plus d'augmenter le nombre de boutiques dans ses terminaux, développé toute une gamme de nouveaux services. Une démarche qui sera, à terme, déployée. Pour preuve, ADP a lancé, le 7 décembre dernier, une enquête qualité auprès de 10 000 de ses clients sur les plates-formes de Roissy et d'Orly. L'objectif ? Savoir quels autres services pourraient intéresser les voyageurs en partance ou en transit : consignes à bagages, cybercafés, salles de jeux pour enfants, coiffeur ou voiturier... Si les résultats de l'enquête permettront d'en savoir davantage sur les attentes des passagers pour faire de l'aérogare un lieu agréable à vivre, ils permettront aussi de rédiger une « charte d'engagement et de services » qui sera mise en œuvre à partir de mars.

PASSAGER AÉRIEN

est une publication du Conseil national des clients aériens. Ministère de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer.

Directeur de la publication : Marc Deby.

Directeur de la rédaction : Jacques Girerd.

Membres du comité de rédaction : Carine Blamoutier, Patrice Gabelle, Jacques Javayon, Dominique Mary.

Conception et réalisation : L'Agence Parution.

Rédacteur en chef : Aude Bertino.

Rédaction : Romain Hugonnet. Direction artistique, maquette : Frédéric Savarit.

Impression : Québécor. ISSN 1270-9611