

## ANNULATION OU RETARD ?

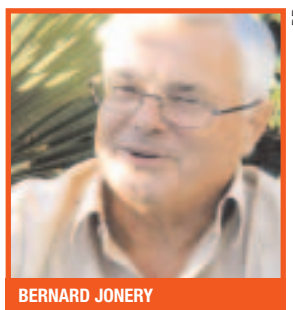
L'avion attendu ce soir-là est arrivé avec 24 heures de retard « en raison d'une panne technique ». Pourtant, l'embarquement n'a eu lieu que le lendemain matin parce que, selon la compagnie aérienne, il fallait que le personnel navigant se repose. Mais alors, où était donc passé l'équipage qui devait repartir avec les passagers la veille ? Suspense...

C'était notre dernier jour de vacances aux Antilles. Du moins, c'est ce que je croyais en me rendant à l'aéroport de Pointe-à-Pitre le jeudi 31 mars 2005. Au comptoir d'enregistrement, on nous avertit que, « pour des raisons de sécurité », l'avion n'avait pas pu décoller de Paris à l'heure prévue et qu'il nous faudrait attendre jusqu'au lendemain soir. Résignés, les passagers sont acheminés vers un hôtel. Le lendemain soir, même heure, même aéroport, même comptoir. Nouvelle surprise. L'avion était arrivé à bon port, mais notre départ, lui, était reporté au lendemain matin à 8 h 50. Pourquoi ? Devant les questions pressantes des passagers, la compagnie a fini par lâcher une explication... inexplicable : l'équipage devait se reposer ! Un prétexte ? Où était passé le personnel de bord qui aurait dû embarquer avec nous la veille ? Notre interrogation est restée sans réponse.

### LA NUIT LA PLUS LONGUE

Après une autre nuit dans le même hôtel et un réveil à cinq heures du matin (pour un

décollage presque quatre heures plus tard) nous avons, enfin, pris le chemin du retour. Mais notre aventure n'était pas terminée. Car, avec le décalage horaire, il était 22h 30, heure locale à l'arrivée. Autrement dit, trop tard pour prendre la correspondance pour Lyon. Nous avons donc prolongé nos vacances... à Orly en compagnie des Marseillais, Montpelliérains ou Toulousains embarqués sur la même galère que nous ! Le vol Paris-Lyon, lui, est arrivé à destination avec « seulement » 30 minutes de retard. Bilan : trois nuits d'hôtel et un voyage qui aura duré 44 heures de plus que prévu. Depuis, les passagers de ce vol ont écrit des courriers de réclamation à la compagnie qui, de son côté, se retranche derrière la panne technique. C'est un vrai dialogue de sourds. Ils soutiennent que leur responsabilité n'est pas engagée. À notre avis, le retard est dû à une erreur de gestion du personnel et, à ce titre, nous devrions être indemnisés. Qu'en pensez-vous ? ■



BERNARD JONERY

« Où était passé le personnel de bord qui aurait dû embarquer avec nous la veille ? »

## LA RÉPONSE DU CNCA

S'agissant d'un vol entre un département d'Outre-mer et la métropole, le règlement européen 261/2004 entré en vigueur le 17 février 2005, portant sur la surréservation, l'annulation et le retard des vols s'applique. Un vol prévu à un jour J, réalisé le lendemain ou ultérieurement ne relève pas du retard mais de l'annulation. En conséquence, les passagers doivent bénéficier d'une prise en charge de la part de la compagnie aérienne (restauration, hébergement, possibilité d'envoi de deux messages) et peuvent prétendre, puisqu'il s'agit d'une annulation, à une indemnité forfaitaire de 400 euros (vol intra communautaire de plus de 1 500 km). S'agissant de l'origine de cette annulation : deux problématiques. Si elle est liée à des circonstances exceptionnelles (aléa météo, trafic aérien, événements extérieurs, panne technique imprévue) dûment justifiées par le transporteur, celui-ci n'est pas tenu de payer l'indemnité prévue. Mais un incident technique survenu lors d'un vol peut-il être invoqué par la compagnie comme circonstance exceptionnelle pour le ou les vols suivants réalisés par le même avion ? C'est un des aspects du règlement européen nécessitant une interprétation harmonisée de la part de la Commission européenne. Seconde problématique : si l'annulation de ce vol est liée à l'indisponibilité de l'équipage, la compagnie doit indemniser les passagers. Sachez toutefois que les temps de vol des équipages sont limités par le code de l'aviation civile et que la durée minimale du temps de repos entre deux vols est également fixée par ledit code. Cet encadrement de l'amplitude des périodes de travail des personnels navigant participe à la sécurité des vols.

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.

## EN BREF...

### ÉTATS-UNIS : PENSEZ À VOTRE ADRESSE DE DESTINATION

Si vous partez aux Etats-Unis, ne vous étonnez pas si les compagnies aériennes vous demandent en plus de vos nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse... une adresse de destination qui devra comporter un nom et un numéro de rue, un code postal et un nom de ville. Cette nouvelle réglementation américaine, plus connue sous le nom d'APIS +, entrera en vigueur d'ici la fin de l'année. À terme donc, le passager devra fournir aux transporteurs des informations plus précises dès la réservation du billet. Bon nombre de compagnies aériennes offriront d'ailleurs la possibilité à leurs clients de saisir eux-mêmes ces données sur internet, ou de les modifier.

### REDEVANCES ET TAXES D'AÉROPORT : OPÉRATION VÉRITÉ

Que payez-vous réellement au titre des taxes d'aéroports et redevances ? Pour le savoir et mieux comprendre la décomposition du prix de votre billet, vous pouvez vous procurer, dans les salles d'embarquement de bon nombre d'aéroports, le dépliant dédié à ce sujet et édité par Les Aéroports Français.

### PASSAGER AÉRIEN

est une publication du Conseil national des clients aériens. Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer.  
 Directeur de la publication : Marc Deby.  
 Directeur de la rédaction : Jacques Girerd.  
 Membres du comité de rédaction : Estelle Barry, Patrice Gabelle, Dominique Mary.  
 Conception et réalisation : L'Agence Parution.  
 Rédacteur en chef : Aude Bertino.  
 Rédaction : Caroline Rainier.  
 Direction artistique, maquette : Laurence Bricout.  
 Secrétariat de rédaction : Anne Both.  
 Impression : Québécor.  
 ISSN 1270-9611

# PASSAGER AÉRIEN

#30  
OCTOBRE / NOVEMBRE / DÉCEMBRE 2005

## SÉCURITÉ

# PAS DE PANIQUE

Label bleu, liste noire, explications teintées d'incertitude... Depuis les catastrophes aériennes de cet été, les passagers en ont vu de toutes les couleurs ! Des informations contradictoires, souvent confuses, circulent, alimentant une forte inquiétude. L'avion reste pourtant le moyen de transport le plus sûr. De nouvelles mesures ont été prises, d'autres sont à l'étude avec pour seul souci : renforcer la sécurité aérienne. Revue de détail.

Après les tragédies à répétition de l'été, c'est l'électrochoc et la mobilisation ! Associations de consommateurs, médias, passagers demandent que soit enfin connue du public la liste des compagnies interdites. On reparle d'un label bleu de qualité. On exige plus de mesures de sécurité, plus d'informations, plus de transparence... Ces préoccupations ne datent pas d'hier. Déjà, l'accident de Charm el-Cheikh, en janvier 2004, avait conduit à s'interroger sur les moyens de

contrôle appliqués à certaines compagnies aériennes, pourtant autorisées à se poser sur les aéroports européens.

### LISTE NOIRE CONTRE SÉRIE NOIRE

La série noire de l'été est venue rappeler l'urgence de la situation. Au cours du mois d'août, la France prend l'initiative de publier sa liste noire suivie par la Belgique, la Grande-Bretagne et la Suisse. Problème : ce ne sont ni les mêmes compagnies aériennes ni les

## SÉCURITÉ À QUOI SERT L'OACI ?

Qu'est-ce que l'OACI ? Organisation de l'aviation civile internationale. Cette agence de l'Onu fixe, depuis la Convention de Chicago en 1944, les normes de sécurité aérienne à l'échelon mondial. À elle aussi de faire respecter les règles internationales à ses 189 États membres. Une tâche colossale au vu de la multiplication des compagnies. L'OACI a d'ailleurs procédé à des audits sur 181 pays signataires. Résultat : une trentaine d'entre eux n'auraient pas mis en place les moyens suffisants pour faire respecter les normes internationales. Cependant, l'OACI, comme les organisations onusiennes, n'a pas le pouvoir de sanctionner les États défaillants. La coopération internationale, dans laquelle la France est activement engagée, devrait favoriser la mise à niveau de ces États défaillants.

## ANALYSER

# LA SÉCURITÉ PASSE PAR LA PRÉVENTION DU RISQUE

Vous venez de décoller et vous discutez avec votre voisin. Pendant ce temps, vous savez qu'une boîte noire enregistre les données du vol. Mais vous doutiez-vous que ces mêmes données sont aussi décodées au quotidien pour la prévention des risques ? À Air France, par exemple, il existe un service Prévention et sécurité des vols chargé d'analyser tous les retours d'expérience recueillis sur des événements même mineurs survenus pendant les vols.

Ce n'est pas tout. Compagnies aériennes mais aussi constructeurs comme Airbus, aéroports, contrôle aérien... tous doivent avoir leur propre système d'analyse des incidents. La DGAC non seulement vérifie l'efficacité de ces systèmes internes, mais apporte de plus sa propre contribution en centralisant toutes les informations relatives aux incidents au sein de son bureau chargé de l'analyse

des données de sécurité. Depuis une directive européenne de 2003, tous les États de l'Union ont, en effet, l'obligation de stocker leurs informations dans une base de données appelée ECCAIRS. Cet outil informatique, opérationnel depuis l'été, permettra à encore plus d'experts d'analyser les incidents, de déceler les écarts, de traquer l'erreur. À terme, cette immense banque de données sera partagée par les Vingt-Cinq.



DGAC

L'année dernière, en France, près de 2500 inspections ont été effectuées par les contrôleurs techniques de l'aviation civile, dont les deux tiers sur des appareils battant pavillon étranger.

► mêmes critères d'interdiction pour chaque État. En clair, une compagnie non autorisée sur le sol britannique pourra tranquillement atterrir à Paris, Bruxelles ou Rome. Malgré ces incohérences, la publication de ces listes aura permis de réactiver le mouvement vers une harmonisation à l'échelle européenne. Pour preuve : dès le 7 septembre, les représentants européens de l'aviation civile se sont réunis pour tenter de trouver des bases communes aux Vingt-Cinq. Au final, si la mesure est adoptée, les compagnies listées par l'un des États seront systématiquement bannies de tous les aéroports européens, une requête que le CNCA avait d'ailleurs déjà formulée après le crash de Charm el-Cheikh. Rendez-vous est pris en 2006 pour une publication officielle.

### HORS D'EUROPE, POINT DE SALUT ?

Si ces listes noires ont le mérite de rendre le ciel européen plus sûr, elles n'apportent pas de garantie hors des frontières communes. Car la vraie fracture sépare les pays développés et les autres. Sur les dix dernières années, le taux d'accidents mortels pour un million de départs est, à titre d'exemple, trois fois moins élevé aux États-Unis et en Europe qu'en Amérique latine. Les transporteurs aériens sont, en effet, placés sous la responsabilité de leur propre État, chargé de veiller à l'application des normes de l'OACI (voir encadré). Or, en cas de défaillance de l'État, le respect des règles de sécurité devient sujet à caution. Aux États-Unis, la FAA<sup>(1)</sup>, autorité de l'aviation civile, ne cite d'ailleurs pas des compagnies mais des pays soupçonnés de ne pas respecter les règles internationales. L'enjeu est d'ai-

der ces pays à progresser dans l'amélioration de leur sécurité aérienne en favorisant les programmes internationaux d'assistance technique. L'idée d'un label de qualité fait aussi son chemin.

### LE LABEL DES AIRS

Le ministre des Transports a rappelé la nécessité de mettre en place, dès la fin de cette année, un « label bleu » décerné aux compagnies volontaires sur des critères de sécurité et de qualité. Ainsi, à l'image du label rouge, familier des rayons de nos supermarchés, ce label répondra à un cahier des charges rigoureusement défini et vérifié par un organisme certificateur indépendant. Les compagnies candidates à cet agrément devront non seulement fournir les preuves de leur niveau de sécurité, mais aussi se soumettre à des contrôles réguliers. Le CNCA estime, en effet, que seuls des contrôles et des sanctions permettront de retrouver la confiance des clients. Pour l'instant, une commission de travail planche sur les modalités de délivrance du label (critères de maintenance des avions, de formation du personnel navigant, etc.). Des nouvelles sont attendues d'ici à la fin 2005.

### VOTRE CV, SVP !

Enfin, pour qu'une compagnie non européenne puisse faire décoller ses avions de nos aéroports, elle doit en demander l'autorisation à la direction générale de l'aviation civile qui lui délivre des « droits de trafic ». Jusqu'ici, il suffisait de se conformer aux règles internationales en vigueur, garanties par l'adhésion à l'OACI. Demain, la compagnie sera tenue de soumettre un « curriculum vitae » détaillé pour tous les appareils de sa flotte avant de décrocher son sésame. Comme pour les listes noires, une compagnie qui n'aura pas obtenu



DGAC

de droits de trafic dans l'un des États membres sera rayée des pistes dans toute l'Europe : une sanction si lourde sur le plan commercial que les compagnies sur la sellette seront contraintes de réagir ou de disparaître !

### Y A-T-IL UN CONTRÔLEUR DANS L'AVION ?

Des inspections techniques peuvent aussi être effectuées lors d'une escale. L'année dernière, en France, près de 2 500 inspections ont été effectuées par les contrôleurs techniques de l'aviation civile, dont les deux tiers sur des appareils battant pavillon étranger. Ces contrôles sont soit effectués de manière aléatoire soit ciblés sur une compagnie qui a pu rencontrer des problèmes. Les



DGAC

Dans le cadre de programmes de maintenance strictement encadrés, chaque avion de transport est démonté tous les cinq ans pour être vérifié et réparé si nécessaire. Cette "grande visite" peut s'étaler sur deux mois pour les gros porteurs.

défauts constatés sont répertoriés dans le programme Safa<sup>(2)</sup> commun à 42 pays européens, la France étant le plus gros contributeur à ce programme.

À chaque fois que les deux contrôleurs se présentent au commandant de bord, ils disposent d'environ une heure pour vérifier les 53 points de leur liste et détecter d'éventuelles anomalies. La procédure va de la vérification de la soute à l'examen des carnets de maintenance, du test des masques à oxygène à la validité des licences du pilote. Si un dysfonctionnement grave apparaît, les contrôleurs sont en droit d'immobiliser l'aéronef jusqu'à la résolution du problème. Quel que soit l'impact commercial ou le désagrément causé aux passagers, le premier souci reste la sécurité. Les vingt-cinq contrôleurs en activité devraient voir leur effectif augmenté d'ici à 2007 avec la création d'une douzaine de postes supplémentaires, dans le cadre d'une participation encore renforcée de la France au programme Safa décidée par le gouvernement. Toutes ces mesures ne réduiront évidemment pas les risques à zéro. Il n'empêche que la sécurité aérienne a accompli des progrès considérables depuis les années 70 où l'on dénombrait quelque mille morts par an. Aujourd'hui, ce chiffre a été divisé par deux alors même que le trafic a été multiplié par quatre. Et l'air reste l'une des voies de transport les plus sûres. En voiture, la probabilité d'accident est d'un pour

75 000, en avion elle est ramenée à un pour un million. Si vous partez en voyage, veillez, bien sûr, à ne pas embarquer sur une compagnie « black-listée » mais soyez surtout vigilant sur la route de l'aéroport... ■

1. Federal Aviation Administration.  
2. Safety Assessment of Foreign Aircraft.

## SAVOIR CLIQUEZ POUR VOLER

Voici quelques sites officiels à visiter pour suivre l'actualité du transport aérien.

À consulter avant de partir :

→ [www.aviation-civile.gouv.fr](http://www.aviation-civile.gouv.fr),

la Direction générale de l'aviation civile met à disposition toutes les infos sur le transport aérien.

→ [www.equipement.gouv.fr](http://www.equipement.gouv.fr), le site du ministère français des Transports.

→ [europa.eu.int](http://europa.eu.int). À la rubrique « transport aérien », les projets et débats de l'actualité européenne.

→ [www.ecac-ceac.org](http://www.ecac-ceac.org), site de la CEAC, organisation européenne de coopération intergouvernementale gestionnaire du programme Safa (42 États).

On peut aussi explorer les sites des entités gouvernementales d'autres pays comme [www.faa.gov](http://www.faa.gov) de la Federal Aviation Administration (le site américain de l'aviation civile), [www.dft.gov.uk](http://www.dft.gov.uk) du Department for Transport britannique ou [www.enac-italia.it](http://www.enac-italia.it) de l'Ente nazionale per l'aviation civile transalpine.

Sur [www.aviation.admin.ch](http://www.aviation.admin.ch), le site de l'administration helvétique reproduit aussi les listes noires des pays frontaliers. Certains sites recensent les accidents survenus sur la planète et renvoient à des liens internationaux utiles.

Attention toutefois à la surinformation.

Les statistiques sont à manipuler avec précaution et l'interprétation des incidents techniques, qui demande de solides connaissances aéronautiques, n'est pas à la portée de tous.

## FORMER

# QUAND LES PILOTES SIMULENT

En Europe, le haut niveau de formation des pilotes et de leur équipage n'est plus à prouver. Au cours de leur cursus, tout est envisagé, même le pire des scénarios. Malgré des centaines d'heures de vol que peut cumuler un commandant de bord, il peut n'avoir jamais été confronté à un incident sérieux. Alors, deux fois par an, le pilote et son copilote peuvent tester leurs réactions face à un péril imprévu à bord de simulateurs de vol, véritables cabines grandeur nature. Météo déchaînée, incendie ou panne moteur, les simulateurs reproduisent les conditions les plus extrêmes pour que les pilotes soient mieux armés. Ces séances de pilotage virtuel sont complétées par des inspections au cours de vols réels.