



PASSAGER AÉRIEN

#32

MAI / JUIN / JUILLET 2006

CHARTER OU VOL RÉGULIER ?

Depuis les premiers charters dans les années soixante-dix, le ciel européen s'est démocratisé. **Les compagnies régulières traditionnelles proposent des tarifs compétitifs et les régulières à bas coût ont déployé leurs ailes.** Les passagers aussi ont changé. Plus nombreux et plus exigeants, ils ne veulent sacrifier ni la qualité ni la sécurité.

Finie l'époque héroïque des charters. C'était les années soixante-dix, les avions où l'on embarquait au petit matin dans l'annexe d'un terminal européen. On se précipitait pour réserver un billet à prix cassé sur un Bruxelles-Bombay ou un Bâle-Dakar. Avec des (mauvaises) surprises ! Trente-six heures d'attente en escale dans la chaleur moite d'un aéroport de Colombo ou de Caracas. Dans des États alors soumis au monopole des compagnies nationales, la Grande-Bretagne, en la personne de Freddie

Laker, a ouvert la brèche en Europe en lançant ses premiers vols à bas coût vers les États-Unis. Transfuge de la British United, Sir Freddie, comme le surnommaient les Britanniques, a fondé sa compagnie, Laker Airways, en 1966. Les conditions de voyage d'alors feraient hurler les touristes d'aujourd'hui : les billets étaient achetés le jour du départ, les passagers traversaient la piste à pied en portant leurs bagages et ne pouvaient pas compter sur un repas chaud pour se reconforter ! En France, ce sont des mouvements associatifs qui s'organisent pour « démocra- >

RÉGLEMENTATION LE DÉCRET- TRANSPARENCE

Depuis le 17 mars, le décret n° 2006-315 impose au vendeur de transmettre par écrit au client, au moment de la réservation, le nom de la compagnie aérienne qui assurera effectivement le trajet. En cas de partage de codes, par exemple, si vous avez acheté votre billet Lyon-Marrakech sur Air France, la compagnie est tenue de vous signaler par écrit si c'est Royal Air Maroc qui assure le vol retour. Même traitement pour les tour-opérateurs et les agences, qui doivent annoncer la couleur. Toutefois, au moment des réservations, lorsque les TO ignorent encore quel appareil ils vont pouvoir affréter, ils sont tenus de présenter cinq compagnies pressenties et de prévenir leur client dès que l'information est confirmée, y compris en cas de changement de dernière minute, et toujours avant l'enregistrement.



> tiser le transport aérien » : Nouvelles Frontières, par exemple, créée en 1967 par Jacques Maillot, était à l'origine une association régie par la loi 1901. Même chose pour le Point-Mulhouse quand un groupe de militants, sous l'égide de Maurice Freund, affrétait des appareils à partir des aéroports de Bâle-Mulhouse ou de Bruxelles.

L'AVION POUR TOUS

Motivations différentes pour ces pionniers européens, mais objectifs com-

muns : permettre à tous de prendre l'avion, un luxe que le plus grand nombre ne pouvait se permettre à bord des vols réguliers. Et ça marche ! Au tournant des années quatre-vingt, Nouvelles Frontières et le Point-Mulhouse se sont hissés au Top Ten des voyagistes français. Dans la bataille du ciel, les charters s'opposent radicalement aux compagnies nationales tant sur les méthodes que sur le modèle économique : taux de remplissage, horaires, services et personnel

à bord, composition de la flotte, régularité des vols... Ils ne se placent pas sur les mêmes créneaux et ne visent pas les mêmes cibles. En 1992, la CEE « *considérant que le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures* » autorise toute compagnie aérienne communautaire à desservir « *des liaisons intracommunautaires* ».

Copiées du modèle américain et conséquence de la libéralisation du ciel en 1997, les compagnies à bas coût (*low cost*) effectuent un décollage foudroyant des pistes européennes. Leur principe ? Réduire les coûts de fonctionnement en supprimant la gratuité des services à bord, en comprimant les effectifs du personnel navigant, en multipliant les rotations ou en installant leurs bases dans des aéroports secondaires pour payer moins de redevances...

Les compagnies nationales réagissent en passant des accords d'alliance au sein de groupes puissants pour parvenir à proposer des tarifs concurrentiels (voir encadré « *Calculez avant de voler !* »).

VOLS SECS ET VOYAGES À FORFAIT

Autre conséquence de la libéralisation du ciel communautaire, la multiplication d'enseignes à l'existence parfois éphémère. Promenez-vous à Orly Sud et comptez les comptoirs représentés. À côté de noms aisément identifiables par le commun des passagers aériens, difficile de distinguer entre un TO, une agence de voyages, une compagnie régulière *low cost* ou traditionnelle ou un vol charter entre lesquels, à l'évidence, il semble que les différences se soient atténuées. Sachez

qu'en Europe vous pouvez désormais acheter à titre individuel une place à bord d'une compagnie charter (vol sec) sans autre prestation. Dans le cas des voyages à forfait, les voyagistes modulent ensuite les prestations en fonction des attentes de leur clientèle. Exemple : si Corsair loue un appareil à Kuoni ou au Club Med, les prestations à bord (espace en cabine, écouteurs, journaux, écrans vidéo, boissons, plateaux-repas, davantage d'hôtesse et de stewards) seront offertes à des passagers qui ont investi dans un voyage haut de gamme.

En revanche, pour des formules plus économiques, la même compagnie augmentera le nombre de sièges, ne proposera qu'une collation au lieu d'un repas chaud. Or, actuellement, même en lisant attentivement le descriptif du vol proposé sur le site de la compagnie aérienne, on ne trouvera nulle part mention des prestations en vol. Sauf dans le cas des classes Affaires et Premières. C'est pourquoi il est question d'élaborer un label des compagnies aériennes qui leur sera attribué si ces dernières répondent aux critères retenus. Un plus pour les passagers qui pourront ainsi choisir leur vol en toute connaissance de cause.

VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ

Si les passagers sont prêts à sacrifier un peu (mais pas trop) de confort pour voyager moins cher, ils se préoccupent en revanche des conditions de sécurité à bord des compagnies aériennes, et plus particulièrement des compagnies charters ou à bas tarifs, moins connues que les compagnies nationales régulières et parfois soupçonnées de privilégier la baisse des coûts. Ils s'inquiètent surtout des conditions de sécurité à bord des compagnies charters non européennes.

SÉCURITÉ

POUR EN SAVOIR PLUS...

Sur le site de la DGAC (www.dgac.fr), des liens renvoient à différentes instances :

- l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) ;
- l'Agence européenne pour la sécurité aérienne (Aesa) ;
- l'Association du transport aérien international (Iata) ;
- le Bureau d'enquêtes et d'analyses pour la sécurité de l'aviation civile (BEA).

RECOURS

UNE CHARTE DU VOYAGE

En France, nombre d'agents de voyage et tour-opérateurs affiliés Snav et au Ceto (Cercle d'études des tour-opérateurs) ont signé une charte du voyage à forfait. Les signataires de ce document s'engagent tout d'abord à sélectionner les compagnies aériennes respectant les conventions européenne et internationale. Par ailleurs, ils doivent « *pour un retard connu excédant trois heures* » mettre tout en œuvre pour reconvoquer les clients, soit en direct, soit par le biais

de l'agent de voyage. Après l'enregistrement, « *faciliter avec la compagnie aérienne et/ou les autorités aéroportuaires la mise en place d'un dispositif d'assistance (rafraîchissement, restauration, hébergement) jusqu'au décollage* ». À l'issue du séjour, le voyageur disposera, en outre, d'un « *service d'écoute consommateur* » : toutes ses réclamations seront traitées dans un délai de quatre semaines. Cela dit, aucune compagnie aérienne n'est

à l'abri d'un incident technique provoquant retards et annulations. Mais que dire aux voyageurs trouvant portes d'embarquement closes pour cause de faillite, par exemple ? Les passagers qui ont dû dormir dans un hall d'aéroport à la suite du soudain dépôt de bilan de [volare.com](http://www.volare.com) ou d'Air Bourbon en savent quelque chose. S'ils avaient réservé dans le cadre d'un voyage à forfait, le voyageur aurait été tenu d'acheminer ses clients, conformément à son contrat.

Lorsqu'en janvier 2004 un Boeing 737 de la compagnie Flash Airlines s'est abîmé au large de Charm el-Cheikh, causant la mort de 148 personnes, dont 134 Français, ce tragique accident a provoqué un électrochoc dans l'opinion publique, initiant une série de réflexions sur la sécurité dans les transports aériens.

Le règlement européen, adopté en décembre 2005, qui autorisait la publication d'une liste européenne des compagnies interdites et imposait la communication de l'identité du transporteur aux passagers, a été suivi, le 22 mars dernier, par la publication de la fameuse « *liste noire* ». Mais cette partie du règlement n'entrera en vigueur que le 16 juillet 2006, au moment où les grandes migrations estivales auront déjà commencé. La France a donc décidé d'anticiper de quelques mois cette nouvelle « obligation d'information » plus connue sous le nom de Décret-transparence (voir encadré « *Réglementation* », p. 1). Nombre de voyagistes en avaient déjà pris acte en mentionnant sur leurs catalogues les compagnies affrétées. Au-delà de ces mesures européennes, l'Iata (Association du transport aérien international) a lancé une labellisation IOSA (Audit opérationnel de sécurité de l'Iata) basée sur les normes internationales et les bonnes pratiques des compagnies aériennes régulières. Une centaine d'entre elles répondent déjà à ces critères de sécurité. À terme, plus de 300 compagnies réparties sur la planète seront concernées. Par ailleurs, l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale), qui supervise le transport aérien mondial, effectue depuis 1997



des audits de sécurité des autorités responsables de l'aviation civile auprès des pays membres. Lors d'une conférence mondiale extraordinaire sur la sécurité aérienne organisée par l'OACI en mars dernier, l'Europe, sous l'impulsion de la France en particulier, a demandé que ces rapports soient mis en ligne sur le site de l'OACI. Il a été conclu que les États devront accepter cette publication d'ici au 23 mars 2008. Soixante-dix d'entre eux ont déjà donné leur accord. La transparence sur le niveau de sécurité dans le transport aérien se renforce donc au niveau international, atténuant ainsi les distinctions faites dans l'opinion publique entre vols charters, réguliers et à bas prix. Ce qui est une bonne chose au plan de la sécurité. ■

Une labellisation basée sur les normes internationales et les bonnes pratiques des compagnies aériennes a été lancée. Une centaine de compagnies régulières répondent déjà à ces critères de sécurité.

SUPPLÉMENTS

CALCULEZ AVANT DE VOLER !

À l'épreuve de la calculatrice, les vols réguliers à bas coût et les vols charters ne sont pas toujours gagnants face aux compagnies régulières traditionnelles. Et c'est vous qui perdrez si vous ne prenez pas la précaution d'ajouter tous les suppléments aux tarifs affichés. Glanés au fil des pages Internet ou piochés dans les catalogues, voici quelques « *petits plus* » qui gonflent vite l'addition. Tout d'abord les taxes qui ne sont pas systématiquement comprises dans les prix, malgré les recommandations de la Direction générale de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Il y a ainsi

les suppléments perçus sur les bagages, le kérosène... Si vous partez surfer à Hawaï ou emmenez des enfants avec vous, le transport de la planche ou du landau n'est pas compris ! À propos d'enfants, ne comptez pas bénéficier de tarifs famille ni de réductions juniors à bord des vols à prix cassés. Certaines compagnies imposent même un supplément aux bébés de moins de deux ans... qui voyagent dans vos bras ! Enfin, sandwiches et boissons ne font pas partie de la prestation, et leur prix paraît grimper avec l'altitude. On a vu ça et là des plateaux-repas facturés de 15 à 25 euros. De quoi vous couper l'appétit !



“IL N’Y AVAIT PAS DE PILOTE DANS L’AVION !”

Avant de recourir à la justice, tout passager peut s’adresser à la DGAC en cas de litige avec une compagnie aérienne. Encore faut-il le savoir...

“**A**éroport de Cayenne. Il était 17 h 30 et nous nous apprêtions à embarquer pour Paris. À ce moment-là, une annonce micro nous informe que le commandant de bord, atteint d’un malaise, ne pourrait assurer sa mission. Par conséquent, le vol était annulé et reporté au lendemain. Comme beaucoup d’entre nous, j’avais lu les nouveaux règlements européens prévoyant une indemnité en cas d’annulation, de retard ou de surséjour. Naïvement, je pensais que la compagnie allait nous offrir sur le champ un chèque en guise de dédommagement. Mais je me trompais ! On nous a juste proposé de nous enregistrer sur les listes du vol suivant et remis un imprimé indiquant une adresse où envoyer nos doléances. Ceux qui ne résidaient pas à Cayenne ont, bien sûr, été hébergés dans un hôtel à Kourou jusqu’au lendemain après-midi. Au retour, je me suis empressé d’écrire au siège de la compagnie comme il était indiqué sur le formulaire. Simple question de routine, pensais-je. Il m’a tout de même fallu patienter deux mois et adresser deux relances par courrier au Service relations clientèle de Fort-de-France avant de recevoir 400 euros sous forme de bons de voyage. Or, j’avais bien re-

tenu que sur un parcours de plus de 3 500 km, l’indemnité due s’élevait à 600 euros. D’autant que j’en avais trouvé confirmation sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes.

À partir de ce moment-là s’engage une partie de ping-pong avec le transporteur dont je n’imaginai pas qu’elle allait durer quasiment une année ! Le service juridique de la compagnie aérienne campait sur ses positions. C’est en consultant les pages web de la DGAC que j’ai trouvé des informations sur un bureau chargé d’arbitrer les conflits entre les passagers et les transporteurs. Alors que j’avais déjà déposé une plainte auprès du tribunal d’instance, la DGAC a enfin pu me donner une réponse motivée avec la référence des textes concernés. Explication : *entre la métropole et les DOM, le vol est considéré comme intracommunautaire, même si la destination est située à plus de 3 500 km.* On se demande pourquoi les compagnies aériennes ne mentionnent pas en toutes lettres les références de ce bureau en cas de litige !” ■



MARIO ARETHAS

“**C’est en consultant les pages web de la DGAC que j’ai trouvé des informations sur le bureau chargé d’arbitrer les conflits entre les transporteurs et les passagers.**”

LA RÉPONSE DU CNCA

Un passager qui estime que ses droits ont été méconnus par la compagnie aérienne qu’il a empruntée peut en premier lieu adresser sa réclamation au service après-vente du transporteur concerné. Dans un second temps, et s’il pense que la compagnie persiste à méconnaître ses droits, le passager pourra saisir le bureau de la facilitation et des clients du transport aérien à la DGAC.

Lorsque la DGAC reçoit une réclamation d’un passager, elle apprécie d’abord si la demande est justifiée et si les droits du passager ont été méconnus. Si tel est le cas, la DGAC saisit la compagnie aérienne en cause et lui demande de réexaminer sa position à l’égard de ce passager.

Le pouvoir de la DGAC en pareille circonstance est limité à sa légitimité d’autorité aéronautique nationale.

Elle ne dispose d’aucun pouvoir de contrainte en la matière à l’encontre des compagnies aériennes, la DGAC n’a qu’un pouvoir de médiation entre les passagers et les compagnies aériennes.

Si le conflit persiste entre le passager et la compagnie aérienne, on ne peut que conseiller au passager de saisir la justice qui, elle, détient le pouvoir d’arbitrage.

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...

AVEC ORLY ET MARSEILLE C’EST LE PASSAGER QUI EST RÉCOMPENSÉ

Au centre de la démarche : le passager. Les aéroports d’Orly et de Marseille l’ont d’ailleurs tellement bien intégré qu’ils ont respectivement reçu, le 7 mars dernier, le trophée de la Qualité en aéroport.

Au programme, deux projets récompensés : En route vers l’embarquement, pour Paris-Orly, et Accueil vacances pour Marseille-Provence. Le premier vise à améliorer le cheminement dans l’aéroport des personnes à mobilité réduite, en facilitant tout particulièrement le passage aux postes d’inspection filtrage : mise en place de moyens techniques garantissant le contrôle sûr du passage avec son fauteuil personnel, installation d’un circuit spécifique assurant l’autonomie de la personne de l’entrée de l’aérogare à la salle d’embarquement en passant par le poste d’inspection filtrage, garantie de l’acheminement du fauteuil jusqu’à l’avion... l’aéroport d’Orly est un exemple en la matière. Au cœur du second projet : les congés et les zones d’affluence. Avec Accueil vacances, l’aéroport de Marseille a mis en place un dispositif facilitant la circulation lors des jours de pointe de juin, juillet et août. Identifiés par un badge et une tenue aux couleurs de l’animation (logo Accueil vacances), les agents orientent les passagers vers les comptoirs, les installations publiques et autres services mis à leur disposition. Meilleure information pour une orientation aisée et fiable, courtoisie et professionnalisme pour accueil réactif, utilisation de langues étrangères pour une meilleure prise en compte des clientèles spécifiques, mais aussi personnalisation de la relation et de l’offre de services et des équipements... sont autant de finalités que Marseille s’est fixées.

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 : François Perthuis.

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 : Franck Widling.

Secrétariat de rédaction : Laurence Pindat, Véronique Boismartel

Impression : Québécor. ISSN 1270-9611