

14ème législature

Question N° : 76820	De M. Bruno Le Maire (Union pour un Mouvement Populaire - Eure)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports, mer et pêche		Ministère attributaire > Transports, mer et pêche
Rubrique > transports aériens	Tête d'analyse > compagnies	Analyse > retards. voyageurs. informations.
Question publiée au JO le : 24/03/2015 Réponse publiée au JO le : 09/06/2015 page : 4381		

Texte de la question

M. Bruno Le Maire appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche sur des modalités d'information des passagers en cas de retard des vols. En effet, le dimanche 22 février 2015, plus de 400 passagers du vol AF 007 ont passé près de vingt-quatre heures pour relier New York à Paris. Les longues heures d'attente ont été marquées par un manque criant d'information de la part de la compagnie. Des enfants ont été laissés sans aucun accompagnement, ils ont dû être pris en charge par des passagers. Des personnes âgées se sont trouvées mal. Pas un personnel de la compagnie ne se trouvait dans la salle d'attente. Ainsi il lui demande d'expliquer si un dispositif obligeant les compagnies aériennes à informer et prendre en charge les passagers en cas de retard existe en France afin d'éviter une telle situation.

Texte de la réponse

En matière de retard de vol, deux situations peuvent se présenter : un retard au départ, c'est à dire avant le départ du vol, et un retard pendant le vol pouvant résulter notamment d'un déroutement de l'avion. Dans l'attente du départ effectif des passagers, la responsabilité du transporteur aérien en cas de retard au départ d'un vol est fixée par le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 du Parlement européen et du Conseil établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard important du vol. Ce règlement s'applique à tous les vols au départ des États-membres de l'Union européenne (UE), ainsi qu'aux vols au départ d'un État tiers à l'UE et à destination d'un État-membre, lorsqu'ils sont exploités par une compagnie communautaire et qu'il n'existe pas de cadre juridique équivalent dans cet État tiers. Lorsqu'un transporteur aérien prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue, il doit offrir une prise en charge gratuite consistant en rafraîchissements, restauration en quantité suffisante en fonction du délai d'attente, possibilité d'effectuer deux communications et lorsque cela s'avère nécessaire, hébergement et transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport. Dans le cas d'un vol de plus de 3 500 kilomètres au départ d'un État tiers à l'UE à destination d'un État-membre de l'UE, cette prise en charge est due lorsque le vol est retardé d'au moins quatre heures. Pendant l'attente du départ du vol retardé, le règlement (CE) n° 261/2004 impose aux transporteurs aériens de donner une priorité aux personnes à mobilité réduite et à toutes les personnes ou les chiens guides certifiés qui les accompagnent, ainsi qu'aux enfants non accompagnés. Ces personnes doivent être prises en charge, dès que possible, et quelle que soit la durée du retard. En outre, le passager dont le vol est retardé au départ d'au moins cinq heures peut aussi renoncer à son voyage, et dans cette situation, se faire rembourser son billet. Enfin, les passagers subissant un retard d'au moins deux heures doivent être informés de leurs droits par le biais d'une notice écrite. S'agissant de l'information des passagers, le règlement prescrit un



affichage dans les zones d'enregistrement ou d'embarquement incitant les passagers à demander le texte énonçant leurs droits. Lorsque le retard atteint deux heures, le transporteur doit présenter aux passagers une notice écrite reprenant les règles d'indemnisation et d'assistance des passagers et les coordonnées de l'organisme désigné pour veiller à l'application du règlement (CE) n° 261/2004. En revanche, il n'existe pas d'obligation spécifique d'informer les passagers sur la nature de l'incident et sur sa durée. Ce règlement est en cours de révision. Le nouveau texte devrait apporter une amélioration sensible en matière d'information et de prise en charge des passagers en situation dégradée. Des dispositions sont prévues afin que les transporteurs fournissent des informations sur la situation en temps réel, des plans d'urgence devront être mis en place dans les aéroports pour assurer une information des passagers pendant leur attente et pour réduire leur temps d'attente. En ce qui concerne les passagers subissant un retard survenant pendant leur voyage, tel qu'un déroutement, cette situation n'entre pas dans le cadre du règlement précité. Lors de l'escale imprévue, leur prise en charge dépend de la politique du transporteur et surtout des moyens dont il peut disposer dans l'aéroport concerné. Toutefois, les passagers ne sont pas totalement démunis. Les conventions internationales de Varsovie (1929) ou de Montréal (1999), selon le point de départ et le point de destination du voyage, permettent aux passagers qui ont subi un dommage, dont ils peuvent justifier, résultant du retard dans leur acheminement, de demander réparation au transporteur. Cela peut concerner notamment le remboursement de frais engagés dans un aéroport autre que celui de destination, à la suite d'un déroutement. Cependant cette indemnisation n'est pas systématique ; en effet, si le transporteur apporte la preuve que lui ou ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre, il pourra se voir exonéré d'indemniser de tels dommages. Enfin, les deux cadres juridiques européen et international mentionnés sont complémentaires.