

Les réponses réglementaires aux préoccupations des passagers

Antananarivo, 26 mars 2015

Sécurité :

- voyageurs :**
 - Atteindre leur destination en toute confiance
- compagnies :**
 - Acheminer les passagers (et son personnel) en toute sécurité

Diversité de l'offre / concurrence:

- voyageurs:**
 - trouver un produit adapté à leurs besoins au meilleur prix
- compagnies:**
 - développer leur activité
 - adopter les meilleures pratiques

Perturbations (retards et annulations):

- voyageurs:**
 - un inconvénient
 - parfois un préjudice
- compagnies :**
 - une image commerciale dégradée
 - un surcoût opérationnel important

Un retard n'est pas une annulation

Bénéfice / passager*

1

Source AEA

Coût d'une annulation / passager*

80

/

110

moyen-courrier

long-courrier

Source Eurocontrol

Comprend les soins et l'assistance, la perte de valeur future (coûts d'opportunité ** passager), les économies opérationnelles.

Ne sont pas inclus les coûts de l'indemnisation des passagers et les frais de livraison de bagages en escale.

Taux de remplissage : 75%

Coût d'un retard de 3 heures / passager*

180

/

230

A319

B744

Source Université de Westminster

Coût des retards : valeurs européennes de référence des coûts de retard d'avion, Rapport final v3.2, 2011; comprend les coûts de maintenance, d'équipage, des passagers (assistance et soins, coûts d'opportunité**).

* Base 100

** Le coût d'une alternative qui doit être sacrifiée afin de poursuivre une certaine action. Autrement dit, les avantages que vous pourriez avoir reçus en prenant une action alternative. La différence de rendement entre un investissement choisi et celui qui est nécessairement laissé passer.

Actuellement plus de 60 réglementations nationales existantes

Plus de 30 réglementations ont vu le jour dans les 10 dernières années

Des dispositions

**hétérogènes
potentiellement contradictoires et par conséquent
incompatibles**

Favorisant

**incertitude juridique pour les compagnies
augmentation des charges d'exploitation
distorsion concurrentielle
confusion pour les passagers**

Aucune évaluation des conséquences sur la connectivité des territoires, ni sur l'impact économique associé n'est aujourd'hui disponible.

L'information des voyageurs, un socle indispensable pour

- éviter les litiges (différence de perception entre le produit offert et acheté)
- favoriser la connaissance des principes essentiels de la législation applicable (pour autant qu'ils soient simples, précis et facilement interprétables).
- garantir la protection du consommateur
 - en lui permettant d'acheter le bon produit (prix, conditions d'utilisation, de remboursement ou d'échange)
 - en le tenant au courant des circonstances susceptibles d'affecter son trajet lorsque cela est possible
 - en mettant à sa disposition des procédures de traitements des litiges facilement accessibles (SAV, Médiation).

Promouvoir une meilleure coordination des règlements en prenant notamment en compte, au niveau mondial, les principes fondamentaux suivants

- faire prévaloir la sûreté et la sécurité sur toute autre considération**
- assurer la cohérence et la conformité avec les traités internationaux**
- encourager la clarté en matière d'information légale, contractuelle et tarifaire et par conséquent l'établissement de droits solides**
- préserver la capacité concurrentielle de l'industrie (différence de service, distorsion compétitive y compris avec les autres modes de transport)**
- refléter le principe de proportionnalité**



La législation doit garantir les droits des passagers mais ne pas limiter leur choix

Lorsque les opérations de vol sont perturbées par des facteurs **indépendants** de la volonté des compagnies aériennes qui n'auraient pas pu être évités malgré des mesures raisonnables:



Les compagnies aériennes devraient être en mesure d'offrir aide et assistance à leurs passagers conformément à la réglementation applicable lorsque cela ne se révèle pas impossible



Des plans de secours en cas de perturbations majeures doivent être prévus et mis en œuvre.



Les compagnies aériennes ne devraient pas être pénalisées par une obligation de verser une indemnité

Lorsque les opérations de vol sont perturbées par des facteurs **dépendants** des compagnies aériennes

-  Les compagnies aériennes doivent être en mesure d'offrir aide et assistance à leurs passagers
-  Les compagnies aériennes se conforment à leur propre politique commerciale dans le cadre de la législation applicable
-  Une obligation de payer une indemnité en cas de retard peut inciter les compagnies aériennes à annuler les vols retardés et perturber davantage les voyages des passagers

En conclusion

-Pas de compromis entre la sécurité et les régimes de protection des consommateurs

-Nécessité de prendre en compte la nature des contraintes propres à la programmation et à l'exploitation du transport aérien

-Principe de proportionnalité

A défaut, les régimes de protections des passagers peuvent se révéler inefficaces ou préjudiciables pour l'industrie aérienne, et in fine, pour les voyageurs et les territoires.

Merci