



COMMUNIQUÉ

No : 32

Les règlements de protection des consommateurs devraient tenir compte de la responsabilité partagée

5 juin 2023 (Istanbul) – L'Association du transport aérien international (IATA) demande que les règlements de protection des consommateurs tiennent compte de la responsabilité partagée par toutes les parties prenantes lorsque les passagers subissent des perturbations. L'Association a publié les données d'un sondage qui révèlent que la plupart des passagers font confiance aux compagnies aériennes pour recevoir un traitement équitable en cas de retard ou d'annulation.

Chaque fois qu'il y a un retard ou une annulation de vol, là où des règlements sur les droits des passagers existent, le fardeau de la prise en charge et de l'indemnisation retombe sur les compagnies aériennes, peu importe quelle partie de la chaîne de l'aviation est en faute. Par conséquent, l'IATA presse les gouvernements de faire en sorte que la responsabilité des problèmes de vol soit partagée plus équitablement parmi les acteurs du système de transport aérien.

« L'objectif de toute réglementation sur les droits des passagers devrait être d'assurer un meilleur service. Il est insensé que les compagnies aériennes soient les seules à verser des indemnités pour les retards et les annulations qui résultent d'une vaste gamme de facteurs, notamment les défaillances du contrôle du trafic aérien, les grèves d'employés autres que ceux des compagnies aériennes et l'insuffisance des infrastructures. Alors que de plus en plus de gouvernements mettent en place ou renforcent les règlements sur les droits des passagers, la situation est devenue intenable pour les compagnies aériennes. Et cela ne profite guère aux passagers, car ces règlements n'encouragent pas l'ensemble des acteurs du système d'aviation à optimiser le service à la clientèle. De surcroît, puisqu'il faut recouvrer les coûts auprès des passagers, ce sont eux qui subventionnent le système. Nous devons d'urgence migrer vers un modèle de responsabilité partagée, dans lequel tous les acteurs de la chaîne de valeur sont également incités à performer en temps opportun », déclare Willie Walsh, directeur général de l'IATA.

La déréglementation économique de l'industrie aérienne a procuré d'énormes avantages depuis des décennies, en augmentant les choix offerts aux consommateurs, en réduisant les tarifs, en élargissant les réseaux de routes aériennes et en encourageant l'entrée de nouveaux venus dans le marché. Malheureusement, une tendance au retour à la réglementation menace de compromettre certaines de ces avancées. Dans le domaine de la protection des consommateurs, plus d'une centaine de territoires ont mis en place une réglementation individuelle sur les consommateurs, et au moins une douzaine ou plus de gouvernements envisagent de joindre ce groupe ou de resserrer les règlements existants.



Le règlement EU261 doit être revu

Les données de la Commission européenne démontrent que le nombre de retards a augmenté depuis la mise en place du règlement EU261, tandis que les coûts assumés par les compagnies aériennes, et ultimement les passagers, continuent de grimper en flèche. Le règlement a fait l'objet de plus de 70 interprétations par la Cour européenne de justice, chacune d'entre elles servant à pousser la portée du règlement plus loin que ce que les autorités avaient envisagé au départ. La Commission européenne, le Conseil et le Parlement doivent réactiver la révision du règlement EU261 qui était en cours avant d'être bloquée par les États membres. Toute discussion future devrait aborder la question de la proportionnalité des indemnités et de l'absence de responsabilité spécifique des parties prenantes, comme les aéroports et les fournisseurs de services de navigation aérienne.

Un tel examen est d'autant plus nécessaire que la réglementation de l'UE risque de devenir un modèle mondial, et d'autres pays, notamment le Canada, les États-Unis et l'Australie, ainsi que des États d'Amérique latine et du Moyen-Orient, semblent envisager ce modèle, sans reconnaître que EU261 n'a jamais eu pour objectif de pallier les perturbations opérationnelles et que par conséquent, elle ne s'applique pas également à tous les acteurs de la chaîne de l'aviation.

« En refusant d'aborder la question de la distribution plus égalitaire des responsabilités dans le système, EU261 a enraciné les défaillances de service de certains acteurs qui n'ont aucune incitation à s'améliorer. L'exemple classique en est l'absence de progrès en 20 ans en vue du Ciel unique européen, qui réduirait considérablement les retards et les inefficiences de l'espace aérien en Europe », selon M. Walsh.

Une occasion pour le Royaume-Uni

Alors qu'une réforme sensée du règlement EU261 semble en panne, le Royaume-Uni a la possibilité d'adopter certaines des révisions proposées pour son modèle post-Brexit de droits des passagers. Une réforme appropriée du règlement « UK261 » serait une occasion en or d'obtenir un authentique dividende du Brexit et l'actuel gouvernement pro-Brexit ne devrait pas l'ignorer.

Le Canada est en voie de perdre sa réputation de bonne réglementation

La situation au Canada est particulièrement décevante parce que le pays a profité jusqu'à maintenant d'un régime réglementaire bien équilibré. Un exemple en serait la reconnaissance explicite de la primauté de la sécurité, de sorte que les problèmes affectant la sécurité n'entraînent pas d'indemnités. Malheureusement, les décideurs politiques canadiens semblent enclins à éliminer cette importante exception. Le Canada a aussi annoncé une approche « coupable jusqu'à preuve du contraire » pour les compagnies aériennes en cas de retard ou d'annulation de vol. Ces gestes semblent être suscités par des politiques internes des partis. De plus, le zèle réglementaire du gouvernement semble disparaître lorsqu'il s'agit d'exiger des comptes des entités gouvernementales, comme l'Agence des services frontaliers du Canada ou le Bureau de la sécurité des transports.

La bonne nouvelle – potentielle – est que le Conseil national des lignes aériennes du Canada a proposé un modèle de responsabilité partagée applicable à la chaîne de valeur de l'aviation,



comportant plus de transparence, des normes de communication de données et de qualité du service, et une approche qui pourrait même être utile ailleurs qu'au Canada.

États-Unis : une solution en quête d'un problème

Le département américain des Transports (DoT) propose de rendre obligatoire l'indemnisation en cas de retard ou d'annulation de vol alors que sa propre carte de pointage indique que les dix plus importants transporteurs américains offrent déjà des repas ou des bons aux consommateurs touchés par des retards prolongés, et que neuf transporteurs offrent aussi des nuitées d'hôtel pour les passagers dont le vol est remis au lendemain. En effet, le marché livre déjà la marchandise, tout en accordant aux compagnies aériennes la liberté de faire concurrence, d'innover et de se démarquer en termes d'offre de services.

« Il est facile pour les politiciens de promulguer de nouvelles lois sur les droits des passagers. Cela fait croire qu'ils agissent. Mais chaque nouvelle réglementation non nécessaire se répercute sur la rentabilité et la compétitivité du transport aérien. Il faut des organismes de réglementation courageux pour examiner la situation et reconnaître les cas où « moins, c'est mieux ». L'histoire de cette industrie prouve qu'une réglementation économique moins intense permet plus de choix et d'avantages pour les passagers », soutient M. Walsh.

Les passagers ne croient pas qu'il y ait un problème

Il y a peu d'indications que les passagers, sauf dans quelques rares cas, réclament un resserrement de la réglementation dans ce domaine. Un sondage IATA/Motif auprès de 4700 voyageurs de 11 marchés a demandé aux passagers comment ils avaient été traités lors de retards ou d'annulations. Voici quelques conclusions du sondage :

- 96 % des voyageurs interrogés ont déclaré qu'ils étaient « très » ou « passablement » satisfaits de leur expérience de vol.
- 73 % avaient confiance qu'ils seraient traités équitablement dans le cas de perturbations opérationnelles.
- 72 % disent qu'en général, les compagnies aériennes font un bon travail pour gérer les retards et les annulations.
- 91 % sont d'accord avec l'énoncé suivant : « Toutes les parties impliquées dans le retard ou l'annulation (compagnies aériennes, aéroports, contrôleurs du trafic aérien) devraient avoir un rôle à jouer dans l'aide offerte aux passagers. »

« La meilleure garantie d'un bon service à la clientèle réside dans la capacité de choix des passagers et la concurrence. Les voyageurs exercent leur choix si des compagnies aériennes, voire l'ensemble de l'industrie aérienne, ne sont pas à la hauteur. Les politiciens devraient faire confiance à l'instinct du public et ne pas empêcher par des réglementations les modèles d'affaires distinctifs et les choix offerts aux voyageurs », conclut M. Walsh.

- IATA -



Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Tél. : +41 22 770 2967

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 300 compagnies aériennes qui assurent 83 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <https://twitter.com/iata> – pour être au courant des annonces, des politiques et d'autres informations importantes.
- Le sondage de l'IATA auprès des passagers a été effectué du 26 avril au 3 mai 2023 avec un échantillon de 4700 voyageurs. Il englobe 11 marchés (Australie, Canada, Chili, France, Allemagne, Inde, Japon, Singapour, Émirats arabes unis, États-Unis et Royaume-Uni). La taille de l'échantillon était de 500 dans chaque marché à l'exception du Chili, du Japon, de Singapour et des Émirats arabes unis où l'échantillon comptait 300 personnes. La firme This Is Motif Ltd a préparé le questionnaire et les analyses basées sur les données recueillies, et les tableaux ont été préparés par Dynata. [Thisismotif](#)
- [Fly Net Zero](#)