

# Qu'est que l'assurance dans le transport aérien ?



*Afin de saisir d'emblée le concept d'assurance dans le transport aérien, nous avons interrogé Eric de Cugnac, directeur général de l'Office d'assurances aériennes G. de Cugnac (OAAGC). Eric de Cugnac est devenu, au cours de ces dix dernières années, une des figures que l'on croise habituellement tant à Papeete, qu'à Faa'a, puisqu'il accompagne la Polynésie française dans les questions complexes et vastes qui touchent au monde de l'assurance dans le transport aérien. C'est avec enthousiasme et une aimable et précieuse disponibilité qu'il a répondu à nos questions.*

## **Manureva : Quel est, selon vous, le rôle de l'assurance dans le transport aérien ?**

Eric de Cugnac : Le rôle de l'assurance est de répondre à un besoin exprimé par le transporteur à travers son canal. Il est la conséquence :

- du droit du consommateur (passager) à se faire indemniser de ses préjudices, droit renforcé par les réglementations qui, d'une part, mettent à charge du transporteur une obligation de garantie très forte, et, d'autre part, par certaines législations qui imposent des minima d'assurances ou d'indemnisation.
- du besoin du transporteur de protéger son entreprise contre des recours, d'une manière générale, qui peuvent venir de tiers qui auront subi des préjudices trouvant leur origine dans l'activité du transporteur. Toute

entreprise s'assure habituellement contre ce genre de recours. Seul l'environnement particulier (aéronautique), qui fait naître un potentiel de dommages particulièrement coûteux, se démarque de celui d'un autre secteur d'activité. Mais il faut savoir que dans le monde de l'assurance, l'aéronautique n'a pas le monopole ! Chimie, pétrole, construction ou transport maritime notamment, génèrent également des potentiels de sinistres très importants, ne l'oublions pas !

- de la nécessité pour l'entreprise de transport aérien de protéger ses actifs contre le risque de perte d'un de ses appareils

## **Manureva : Comment fonctionne l'assurance aérienne en Polynésie française ?**

Eric de Cugnac : En Polynésie Française, l'assurance Aviation n'est pas différente de ce qu'elle est à Paris ou à Marseille. L'opérateur entre en relation avec des professionnels de la spécialité, en général des courtiers d'assurances. Après avoir pris connaissance de ses besoins particuliers, des particularités de son exploitation, etc... , le courtier en assurance transmet à la compagnie des propositions de couverture. Dans la plupart des cas, dès lors qu'il s'agit d'appareils de transport public de passagers, l'importance des engagements financiers rend nécessaire le recours à plusieurs assureurs simultanément pour couvrir 100 % des engagements. Il faut savoir qu'il s'agit d'un micro-marché spécialisé, où les intervenants sont peu nombreux. Il n'est pas rare de devoir faire appel à des assureurs de diverses nationalités, car il peut être impossible d'obtenir la couverture de ces risques en n'ayant recours qu'à des assureurs du pays considéré, ou en tout cas de l'obtenir dans les conditions de prix que souhaite l'exploitant pour rester concurrentiel dans un environnement de très grande compétitivité. C'est alors le courtier qui réunit le tour de table nécessaire au bouclage de l'opération.

**Manureva : En Polynésie, les contrats d'assurance se négocient-ils un par un, ou les compagnies se rassemblent-elles pour constituer une police d'assurance commune ?**

Eric de Cugnac : Un transporteur négocie généralement pour son propre compte, ou celui de son groupe s'il s'agit d'une société mère et de ses filiales, comme Air Tahiti. Il est cependant possible que la notion de groupe dépasse ce cadre et réponde à d'autres définitions, comme ce fut le cas dans le passé avec l'alliance de transporteurs au sein du groupe QLP animé par la défunte Swissair (on se souviendra que AOM/AirLib en faisait partie). Il est également possible que des transporteurs se regroupent autour d'un concept autre pour mettre en commun certaines ressources dans une sorte d'« achat en gros », qui peut toucher le carburant, les pneumatiques ou... l'assurance. C'est ainsi qu'Aircalin et Air Tahiti Nui ont été avec Air Austral (transporteur de l'île de La Réunion) les « pères fondateurs » d'une alliance de transporteurs aériens qui a donné naissance à l'Association des Transporteurs de l'Outre Mer français, dénommée FADECOM.

**Manureva : Y a-t-il dans les contrats d'assurance type du transport aérien, des clauses particulières qui concernent la Polynésie, qui pourraient être liées à sa géographie, à son éloignement, ou autre ?**

Eric de Cugnac : Il n'y a pas de clauses particulières liées à l'insularité, ou à l'éloignement : il peut y avoir une notion de « zone géographique », mais celle-ci se retrouve chez tout transporteur à caractère régional, où qu'il soit.

**Manureva : Y a-t-il dans le Pacifique des Etats que les compagnies aériennes ne peuvent pas survoler sous peine de ne plus pouvoir bénéficier de leur couverture d'assurance ?**

Eric de Cugnac : Nous n'avons pas connaissance de telles situations. L'exclusion des pays sous embargo de l'ONU est toutefois une exclusion générale et systématique (qui correspond plus à un problème juridique qu'à un risque terroriste plus grave...). Cela dit, les couvertures en matière de risques de guerre sont des couvertures qui peuvent évoluer très vite en fonction de la situation locale de tel ou tel pays, de telle ou telle région.

**Manureva : Le risque de guerre est-il inclus dans la police d'assurance d'un transporteur aérien ? Touche-t-il**

**autant le corps que la responsabilité civile (RC) ?**

Eric de Cugnac : Le « risque de guerre » fait partie des couvertures du transporteur aérien, tant en matière de dommages (risques corps) que de RC. A noter que la notion de « risques de guerre » vue par les assureurs aviation concerne une notion très large, allant bien au-delà de l'acceptation générale de ce terme. Il serait peut-être plus approprié de parler d'« atteintes volontaires » que de « guerre », et d'ailleurs la terminologie exacte de la couverture corps pour les risques de guerre est « risques de guerre et risques assimilés ».

**Manureva : Est-ce exact qu'après les attentats du 11 septembre, les assureurs et les réassureurs ont réduit la couverture pour le risque lié au terrorisme, ou ont même cessé de le prendre en charge en raison des difficultés pour le tarifier ? Les primes d'assurance auraient augmenté dans plusieurs secteurs, surtout pour l'aviation et les autres modes de transport.**

Eric de Cugnac : C'est exact. Il faut simplement remarquer que le domaine du transport (en général) est celui qui est le plus directement affecté de toute tension internationale. Il a donc réagi très fortement aux attentats du 11 septembre, parfois contre son gré comme on l'a vu aux Etats-Unis qui ont purement et simplement interdit le transport aérien pendant quelques jours, ce dont les Polynésiens se souviennent très bien puisqu'ils ont été coupés de leur route habituelle vers Paris pendant cette période.

**Manureva : Depuis les attentats du 11 septembre et la difficulté de tarifier la couverture du risque terroriste, l'intervention des pouvoirs publics se révèle-t-elle nécessaire ? L'Etat doit-il agir en qualité d'assureur en dernier ressort ?**

Eric de Cugnac : Les Etats (dont l'Etat français) ont effectivement suppléé la disparition du marché, pour éviter la disparition pure et simple du transport aérien. La question posée est un sujet de réflexion politique au sens le plus noble du terme, presque philosophique. Il y a aussi une autre question qui pourrait être posée : le transporteur doit-il porter tous les risques qu'il porte aujourd'hui ? Nous n'avons pas la réponse...

# Cadre réglementaire : les évolutions du régime de responsabilité

*Le premier texte qui aborde la question de la responsabilité du transporteur aérien est la convention de Varsovie, signée le 12 octobre 1929. Cette convention est un traité international qui fixe certaines règles relatives au transport aérien international. Elle s'applique à tout transport de personnes, bagages ou marchandises effectué par un aéronef, et spécifie le régime applicable en matière de responsabilité civile des transporteurs aériens à l'égard de certains dommages spécifiques.*

Même si la convention de Varsovie a vécu une succession de changements (sous la forme d'amendements divers), elle a été jugée inéquitable compte tenu du plafond de responsabilité du transporteur aérien qu'elle prévoyait, ainsi que du faible niveau fixé en cas d'accident : 8 300 Droits de Tirage Spéciaux (DTS), soit environ 9 700 euros ou 1 160 000 Fcfp. Ce plafond a pourtant été porté à 16 600 DTS (environ 30 800 euros ou 3 700 000 Fcfp) par un protocole modificatif de la Haye en 1955. Mais il a été jugé en deçà de l'évolution économique.

## 1/ De Varsovie à Montréal : une meilleure prise en compte du passager

La convention de Montréal, établie le 28 mai 1999, est une autre convention qui s'inscrit dans la lignée de la convention de Varsovie mais qui supprime les effets de cette dernière dès lors qu'elle devient applicable à une ligne donnée. Même si Montréal est plus actuelle et si elle devrait à terme remplacer Varsovie, elle régit les transports aériens internationaux entre les seuls Etats l'ayant ratifiée. La France en fait partie. Les Etats n'ayant pas signé la convention de Montréal sont donc toujours régis par la convention de Varsovie. La convention de Varsovie continuera donc d'exister avec la convention de Montréal durant une période à ce jour indéterminée. Cette dualité de régime

### L'OBLIGATION D'ASSURANCE INSTAURÉE PAR MONTRÉAL

Jusqu'à présent, le code international de l'aviation civile n'imposait pas d'obligation d'assurance aux transporteurs aériens. La Convention de Montréal marque aussi un grand changement réglementaire dans ce domaine car désormais, les transporteurs aériens sont soumis au plan mondial à une obligation et preuve d'assurance. Ainsi, la compagnie Air Tahiti Nui présente à chaque Etat qu'elle dessert, un justificatif d'assurance. Pour la France, elle le remet à la direction générale de l'aviation civile. Los Angeles demande chaque année à la compagnie de justifier que ses appareils qui desservent les Etats-Unis sont bien assurés. Mais il faut savoir qu'il existe un critère de tarification des assureurs selon la nationalité du passager. Ainsi, les recours de victimes japonaises (ou résident japonais) sont considérés comme plus coûteux que la moyenne. C'est pour cette raison que dans les polices d'assurance souscrites, la compagnie doit préciser à son assureur le nombre de passagers potentiels qui voyagent, en précisant leur nationalité.



*ATR de la compagnie Air Tahiti en escale à Hao. Le régime de responsabilité s'appliquant à la compagnie est celui de la convention de Varsovie.*

## QUI CONTRÔLE LES ASSURANCES DES COMPAGNIES AÉRIENNES ?

C'est une grande question qui est posée là... Force est de constater que personne ne peut vraiment y répondre quand il est question de la Polynésie française ou de la France. Si dans certains pays, les assureurs des compagnies aériennes doivent fournir des attestations conformes à des modèles imposés par telle ou telle autorité (par exemple JFK International Airport à New York), ce qui permet de connaître l'autorité de contrôle en la matière, un tel schéma n'existe ni en France, ni en Polynésie française. Certes, Montréal impose une «assurance suffisante», mais il n'existe aucun barème qui définisse ce qu'est une «assurance suffisante». Même si les professionnels de l'assurance ont une idée de la notion de moyenne de ce qui se fait habituellement, les écarts pour un même type d'appareil sur des destinations comparables peuvent aller du simple au double, et personne ne crie au scandale. La réglementation européenne 785/2004 a toutefois fixé des minima d'assurance, qui sont applicables à Air France en tant que transporteur européen et à ATN pour les vols à destination de Paris. Mais la Polynésie française n'étant pas «espace communautaire», il n'existe a priori aucune autorité établie en Polynésie française qui aurait compétence pour contrôler le respect de ces minima d'assurance.

au plan international n'affectera pas les droits des passagers voyageant sur des compagnies ayant contracté la convention de Montréal.

*La Convention de Montréal apporte une grande nouveauté dans le domaine du transport aérien : elle instaure un principe de responsabilité civile illimitée du transporteur aérien en cas de dommages corporels.*

L'indemnisation se fait désormais sur deux niveaux :

- un *premier niveau* fixe une responsabilité objective de plein droit, la responsabilité du transporteur aérien est automatiquement engagée jusqu'à concurrence de 100 000 DTS (environ 117 000 euros ou 14 millions de Fcfp), sauf preuve d'une faute de la victime. Dans un tel système, le transporteur est responsable du seul fait que le dommage s'est produit au cours du transport aérien, sans que la victime ait à prouver une faute ou que le transporteur puisse se libérer en justifiant des mesures nécessaires prises pour éviter le dommage. L'article 21 de la convention prévoit ainsi que pour les dommages ne dépassant pas 100 000 DTS par passager, le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité ; - à *partir d'un dommage égal à 101 000 DTS*, pour voir sa responsabilité écartée, le transporteur doit démontrer que le dommage n'est pas dû à sa négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable, ou bien encore que le dommage résulte uniquement de la faute d'un tiers. Le transporteur bénéficie également de l'article 20 qui lui permet de voir sa responsabilité écartée ou atténuée s'il démontre la faute contributive de la victime. A défaut de telles preuves, **la responsabilité du transporteur devient illimitée** puisque la convention ne prévoit aucun plafond d'indemnisation. Avec ce second niveau d'indemnisation, basé sur la présomption de faute du transporteur, sans limite de responsabilité, le transporteur aérien doit réparer à hauteur du préjudice subi s'il n'est pas en mesure de prouver qu'il n'a commis aucune négligence.

On comprend toute la portée de la convention de Montréal et des changements importants qu'elle induit dans l'indemnisation des victimes dans le transport aérien : désormais, la victime (ou ses ayant-droits en cas de décès) ne devra plus prouver la faute inexcusable du transporteur pour obtenir le dépassement du plafond de responsabilité.

D'autres dispositions de la convention de Montréal visent à trouver un équilibre satisfaisant entre les besoins et les intérêts de tous les acteurs ou usagers de l'aviation civile internationale. Par exemple, en cas d'accident, les Etats peuvent exiger que le transporteur effectue des paiements anticipés pour aider les victimes ou leurs ayant-droits à subvenir à leurs besoins immédiats.

**La convention de Montréal a également induit la hausse des plafonds d'indemnisation pour les dommages, pertes ou dommages de bagages** : les 17 DTS par kilo de la Convention de Varsovie ont été remplacés par un plafond global par sinistre de 1 000 DTS (voir notre tableau pages 10 et 11).

### 2/ La réglementation au niveau européen

Selon le règlement (CEE) n° 2407/92 du Conseil, du 23 juillet 1992, concernant les licences des transporteurs aériens, l'article 7 stipule que les transporteurs

aériens doivent avoir souscrit des polices d'assurance couvrant leur responsabilité civile en cas d'accidents, notamment à l'égard des passagers, des bagages, du fret, du courrier et des tiers.

Dans l'ordre juridique communautaire, le **règlement n°2027/97 du 9 octobre 1997** avait déjà déplafonné la responsabilité du transporteur aérien en instaurant une responsabilité objective de plein droit jusqu'à hauteur de 100 000 DTS (environ 117 000 euros), seuil qui a été repris dans la convention de Montréal (voir plus haut).

Le **règlement (CE) n°889/2002** du Parlement européen et du Conseil, modifiant le n°2027/97, stipule dans son article 3 que l'obligation d'assurance de l'article 7 du règlement CEE n°2407/92 s'entend comme l'obligation pour un transporteur aérien communautaire d'être assuré à hauteur du montant permettant de garantir que toutes les personnes ayant droit à indemnisation reçoivent la totalité de la somme à laquelle elles peuvent prétendre.

Mais la grande évolution de la réglementation européenne dans les assurances du transport aérien a eu lieu suite aux attentats terroristes perpétrés aux États-Unis dans le secteur des transports aériens. L'Union européenne a fixé de nouveaux taux de responsabilité à l'égard des passagers. **Ce règlement européen (CE) n° 785/2004** du Parlement européen et du Conseil date du 21 avril 2004 et s'applique à tous les transporteurs aériens et à tous les exploitants d'aéronefs qui utilisent l'espace aérien à l'intérieur, à destination, en provenance ou au-dessus du territoire d'un État membre. Il concerne donc aussi les vols domestiques. En ce qui concerne la responsabilité à l'égard des passagers, la couverture minimale de l'assurance a été portée à 250 000 DTS par passager (environ 290 000 euros ou 35 millions Fcfp).

Par ailleurs, le **règlement (CE) n°261/2004** établit de nouvelles règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol qui viennent renforcer les droits des passagers. Ce nouveau règlement est entré en vigueur le 17 février 2005 (*voir le tableau pages 10 et 11*).

L'ensemble du dispositif européen permet de régir les transports domestiques à l'intérieur de chaque État membre, ainsi que les transports internationaux à l'intérieur ou à l'extérieur de la Communauté, dès lors qu'ils sont assurés par les compagnies aériennes de transport public relevant de l'un ou l'autre des États membres. **Mais attention, pour les transporteurs aériens non communautaires, l'État membre peut demander la preuve du respect des exigences minimales en matière d'assurance. Les sanctions peuvent comprendre le refus du droit d'atterrir sur le territoire d'un État membre.**

### 3/ Qu'est ce qui est applicable en Polynésie ?

Il n'existe pas en Polynésie française de réglementation relative aux droits des passagers. Ainsi, sur notre territoire, toutes les compagnies aériennes sont régies par la convention de Varsovie qui a été étendue à la Polynésie, comme sa version modernisée, la convention de Montréal. Mais la convention de Montréal n'est

## QUELLE EST LA CONVENTION APPLICABLE ?

La Convention de Varsovie s'applique pour les vols entre deux États qui n'ont pas ratifié la Convention de Montréal, ou des vols entre un État ayant ratifié et un autre État n'ayant pas ratifié Montréal, quelle que soit la nationalité de la compagnie.

La Convention de Montréal s'applique pour les vols entre deux États qui l'ont ratifiée. De plus, par le biais du règlement communautaire 889/2002, la Convention de Montréal s'applique à tous les vols des compagnies communautaires (quelle que soit la destination, y compris les vols intérieurs des États de l'Union européenne).

Pour ce qui est des vols intérieurs des États autres que ceux de l'Union européenne, le droit local peut s'appliquer.

Il convient d'ajouter que le règlement 889/2002 fait obligation aux compagnies aériennes (quelle que soit leur nationalité : communautaire ou extra-communautaire) effectuant des vols au départ de l'Union européenne d'indiquer aux passagers le régime de responsabilité qui leur sera applicable.

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

applicable qu'au transport international entre des pays ayant adhéré : elle n'est donc pas applicable aux sociétés du groupe Air Tahiti et aux compagnies aériennes domestiques basées en Polynésie. De plus, les îles Cook n'ayant pas adhéré à Montréal, la nouvelle desserte aérienne d'Air Tahiti ne change donc rien

La Polynésie française ne fait pas partie de l'Union européenne. La réglementation européenne n'est donc pas applicable aux compagnies aériennes basées en Polynésie française, sauf pour les vols au départ d'un pays de l'Union européenne. La compagnie Air Tahiti Nui est donc assujettie à la législation européenne pour ses vols au départ de Paris-Charles De Gaulle. Bien entendu, la compagnie Air France dont le siège se trouve à Paris, est soumise aux règlements de la communauté européenne sur tous ses vols. Toutefois, certaines règles applicables à la France métropolitaine sont applicables en Polynésie française, selon qu'elles concernent des domaines d'Etat, ou qu'elles ont été transposées après validation par l'assemblée. De plus, comme indiqué plus haut, il est possible d'exiger d'un transporteur non communautaire d'appliquer certaines règles communautaires.

Les vols domestiques à l'intérieur de la Polynésie ne sont donc soumis qu'à la convention internationale de Varsovie parce que le code de l'aviation civile français, transposé en Polynésie française, a transposé en droit interne français les dispositions de cette convention. Pour Air Tahiti, ce n'est ni un inconvénient, ni un avantage, c'est simplement une situation différente.

A noter qu'un vol Papeete-Nouméa n'est pas un vol international puisqu'il s'effectue sans escale entre deux territoires français. Dans ce cas particulier, ce sont les dispositions du code de l'aviation civile qui s'appliquent, lesquelles renvoient au régime de la convention de Varsovie.

*« Les transporteurs de Polynésie française ont toujours souscrit des garanties qui n'étaient pas inférieures aux couvertures des transporteurs européens comparables : la réglementation européenne n'a donc pas été pour eux une contrainte », précise Eric de Cugnac, directeur général de l'OAAGC. « Et de plus, on ne peut pas opérer dans ce secteur d'activité si les couvertures d'assurances ne sont pas « au niveau », ne serait-ce que parce que les nombreux accords commerciaux de partage de code tendent à uniformiser par le haut les niveaux de couverture responsabilité civile. »*



## **VOLS PRIVÉS ET DÉFAUT D'ASSURANCE**

Dans la petite aviation, comme pour tous les acteurs du transport aérien, aucune indemnisation n'est possible au-delà des termes du contrat d'assurance du propriétaire de l'avion et/ou de son pilote. En d'autres termes, si un incident intervient sur un vol qualifié d'illégal (un vol privé utilisé pour le transport de personnes contre rémunération), les garanties couvertes par l'assurance ne seront pas plus importantes que celles spécifiées dans le contrat. La notion « d'amis » ouvrira

la porte à de grandes discussions. Si le propriétaire de l'avion peut prouver que les personnes transportées sont des amis de toujours, ou qu'il y a eu partage des frais, pourquoi pas ? Mais si les personnes transportées ont été rencontrées la veille, le risque de ne pas bénéficier de couverture d'assurance est grand. Dans tous les cas, le vol est hors la loi, tout est alors une question d'appréciation. Mais l'absence de garantie est la sanction à laquelle s'exposent le pilote et le propriétaire. Le risque est que ces derniers indemnisent de leur poche les dégâts causés aux passagers et au sol.

# Les assurances des compagnies aériennes

*En 1996, 60 accidents d'avion de transport aérien ont été recensés. En 2006, seulement 25. Quant au nombre de victimes, il ne cesse de décroître : 1924 sont comptabilisées en 1996 contre 827 dix ans plus tard. Le risque aéronautique est particulier : sa fréquence est faible, elle tend même à diminuer malgré l'explosion du trafic aérien international, mais sa gravité augmente. Parmi les cinq derniers accidents majeurs observés, la perte totale de l'aéronef a coûté très cher : 590 millions de dollars pour l'explosion en vol, au large de New York, le 17 juillet 1996, du Boeing 747 de l'ex-compagnie TWA (Trans World Airlines). Le 25 juillet 2000, le Concorde de la compagnie Air France avec 113 victimes, coûte environ 160 millions de dollars. Quant au détournement, le 11 septembre 2001, de quatre avions de lignes intérieures aux Etats-Unis, qui ont fait officiellement 2 752 morts, il aurait coûté près de 4 100 millions de dollars.*

Comme nous l'avons vu précédemment, toutes les compagnies aériennes basées dans les pays ayant ratifié la convention de Montréal ont une obligation d'assurance.

Pour un exploitant d'aéronef, on distingue :

- Les garanties corpus : la garantie corps des aéronefs et la garantie des pièces détachées pour couvrir les risques ordinaires et les risques de guerre.
- Les garanties de responsabilité civile (RC) : la garantie RC passagers et tiers à la surface, la garantie RC fret et bagages, la garantie RC professionnelle, la garantie complémentaire RC non aéronautique.

## 1/ L'assurance « corps »

L'assurance corps de l'aéronef correspond à l'assurance des dommages subis par l'aéronef. Elle est le reflet de la volonté du transporteur de protéger ses actifs. « En théorie facultative et laissée à la seule appréciation de l'exploitant, elle est en fait imposée strictement par les organismes financiers ou les bailleurs, dès lors



## LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE AÉRIENNE EN CHIFFRES

Le marché mondial de l'assurance aérienne représente en 2004 environ 3,5 milliards de dollars, dont 2 milliards pour l'assurance des lignes aériennes (corps et responsabilité civile passagers) et 1 milliard pour l'assurance responsabilité civile constructeurs. Le marché français représente environ 20 % de cet ensemble.

(Source : Groupama Assurances)

*qu'un appareil est l'objet de crédits, ou est un bien loué », précise Eric de Cugnac, directeur général de l'OAAGC. « Hormis ces conditions, il n'y a pas d'obligation d'assurance pour le corps de l'aéronef. En revanche, de nombreuses législations fixent des obligations de principe, ou même des seuils d'assurance, en ce qui concerne la responsabilité civile. »*

Le principe indemnitaire en cas de perte partielle ou totale de l'appareil est simple : l'indemnité d'assurance due par l'assureur à l'assuré ne peut pas dépasser le montant de la valeur de la chose assurée au moment du sinistre. En cas de perte totale, une valeur d'assurance est contractualisée dans le contrat d'assurance et, si perte partielle il y a, il faut établir le montant de réparation des éléments endommagés ou de leur remplacement.

Les franchises corps sont variables d'un type d'appareil à un autre. Ainsi, le montant des franchises applicable sur les polices corps est de 1 million de dollars pour les appareils Boeing 747 et Airbus A300, A330, A340-200, A340-300. Les appareils type ATR 42 et 72 supportent pour leur part une franchise corps à hauteur de 100 000 dollars, et les Dornier 228 à hauteur de 50 000 dollars. Encore que pour les « petits » appareils, le calcul est un peu plus complexe car la franchise est proportionnelle à la valeur d'assurance.

Le contrat d'assurance est nul et non avenue si on constate que le risque résulte d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, d'un phénomène de radioactivité, de l'utilisation d'un terrain non autorisé, de l'utilisation intentionnelle de l'appareil hors des limites de sécurité, de l'utilisation de l'aéronef en dehors des limites de poids et de centrage, des risques de guerre. L'assuré a aussi des obligations : il doit veiller à ce que ses aéronefs soient aptes au vol au regard des prescriptions techniques et réglementaires, il doit aussi posséder un certificat de navigabilité ou un laissez-passer valide. Il veille aussi à ce que le personnel prenant part à la conduite de l'aéronef est titulaire des brevets, licences et qualifications nécessaires.

### *De la limite de la garantie corps*

La police d'assurance corps d'un exploitant d'aéronef couvre, dans la limite de la valeur assurée, les dommages matériels d'origine accidentelle, le vol ou la disparition de l'appareil, les frais de dépannage, de sauvegarde ou de déplacement de l'aéronef suite à un accident.

Mais, cette assurance ne garantit pas les dommages immatériels et les pertes d'exploitation, suite à une annulation de vol et la perte de chiffre d'affaires qui en découle, les surcoûts liés à l'affrètement des aéronefs, ou à la location d'équipements.

### **2/ La garantie des pièces détachées**

Par pièces détachées, on entend les pièces et les équipements destinés à être montés sur un aéronef, qu'ils soient propriété de l'assuré et/ou placés sous sa responsabilité. La garantie des pièces détachées couvre les dommages causés par accident, l'action du feu, du vent ou de l'eau ou suite à un vol. L'équipement pourra être au sol ou en cours de transport.



Sont exclus de la couverture d'assurance les dommages subis par un moteur en fonctionnement, ceux qui sont dus à l'usure, la vétusté, l'érosion ou la corrosion de la pièce, les dommages causés par tout dérangement mécanique, électrique ou électronique...

### 3/ Les assurances de responsabilité civile (RC)

Les assurances de RC couvrent les risques de dommages (corporels, matériels et immatériels) causés aux passagers et aux tiers à la surface par l'aéronef.

#### • La responsabilité civile à l'égard des passagers

La responsabilité civile « passagers transportés » recouvre une notion assez large. « Est considéré comme passager, sous la responsabilité de la compagnie aérienne, la personne munie d'une carte d'embarquement dès le moment où elle franchit la zone sous douanes et en sort à son arrivée », précise Yves Nouveau de la direction administrative et financière d'Air Tahiti Nui. (suite de l'article page 12)

#### L'ASSURANCE DE LA COMPAGNIE AIR TAHITI NUI

Comme toute compagnie aérienne agréée, Air Tahiti Nui (ATN) a souscrit une assurance en couverture des « risques aviation ». Celle-ci couvre l'assurance « corps aéronefs » qui garantit la valeur déclarée des appareils, la perte totale, les équipements et pièces détachées et également l'assurance « responsabilité civile » vis-à-vis des tiers non passagers, des passagers transportés, des marchandises et des bagages.

La compagnie Air Tahiti Nui a fait le choix de couvrir un maximum de risques. « S'il n'existe pas de textes obligeant un exploitant à garantir les dommages subis par ses aéronefs, il en va tout autrement en matière de garantie responsabilité civile puisque tant la convention de Montréal (Art 50) que les règlements européens (Art. 7 du RE n° 2407/92) obligent à le faire », précise Yves Nouveau de la direction administrative et financière d'Air Tahiti Nui. En effet, la compagnie Air Tahiti Nui est assujettie à la législation européenne pour ses vols qui impliquent Charles De Gaulle. « Dans le cas contraire, l'absence ou l'insuffisance de couverture d'assurance peut entraîner l'interdiction de décollage de l'aéronef concerné et le retrait de la licence d'exploitation ou la suppression des droits de trafic. »

L'assurance d'ATN couvre un certain nombre d'activités aériennes et « non aériennes ». Par activité aérienne, on entend l'usage des appareils de la com-

pagne pour des vols non-commerciaux (heures de pilotage ou séances de maintenance obligatoires par exemple). Les activités « non aériennes » comprennent toutes les heures où l'appareil n'est pas en vol, mais en liaison avec les autres prestataires de service de la plateforme, comme l'avitailleur, le fret... « On retrouve assez souvent des chocs sur l'appareil suite à des opérations de chargement, surtout quand elles se déroulent de nuit. Nous avons donc souscrit une police d'assurance spécifique pour couvrir ce type de risques », précise Yves Nouveau.

Le champ d'application de l'assurance est donc large. Une limite propre à chaque risque couvert est fixée par le contrat d'assurance avec un montant de franchise pour chaque événement, le plus courant concerne les « litiges bagages » consécutifs à la perte, à la détérioration ou au retard dans la délivrance des bagages de certains passagers.

Les dispositions de la police d'assurance couvrent également des événements particuliers qui prévoient leur couverture dans des proportions raisonnables. « Ainsi, il y a quelques mois le vol régulier Paris – Los Angeles s'est dérivé sur l'Islande, face à l'état critique d'un passager à bord. Les frais engendrés par ce déroutement ont été pris en charge par notre assureur pour 90 %. »

# Passagers : quels sont vos droits ?

## REFUS D'EMBARQUEMENT

### CONVENTION DE VARSOVIE

(ex : tous les vols Air Tahiti)

La convention de Varsovie ne stipule rien sur le refus d'embarquement.

### CONVENTION DE MONTRÉAL

(ex : vol ATN Papeete/Auckland)

La convention de Montréal de 1999 sur la responsabilité des transporteurs aériens ne confère pas de droit spécifique en cas de refus d'embarquement.

## VOL RETARDÉ

*Attention : le retard, en tant que tel, ne donne pas droit à une indemnisation. C'est au passager de prouver qu'il a subi un dommage à la suite du retard de son vol. Il peut s'agir par exemple d'une nuit d'hôtel déjà réservée et payée, mais dont le passager n'a pu profiter. Ou encore d'une journée de travail perdue, voire d'un contrat qui n'a pu être signé.*

L'article 19 de la convention de Varsovie, modifiée par le protocole de La Haye, rend le transporteur responsable du « dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de voyageurs, de bagages et de marchandises », mais le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre (article 20).

En cas de dommage subi par un passager résultant d'un retard, la responsabilité du transporteur est limitée à la somme de 4 150 DTS, soit environ 4 850 euros (580 000 Fcfp) par passager.

Cependant, comme sous le régime de Varsovie, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui ou ses préposés ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

## VOL ANNULÉ

La Convention de Varsovie ne stipule rien sur les vols annulés.

La convention de Montréal ne stipule rien sur les vols annulés.

## DÉCLASSEMENT

La convention de Varsovie ne stipule rien sur le déclassement.

La convention de Montréal ne stipule rien sur le déclassement.

## PERTE OU DÉTÉRIORATION DE BAGAGES

Plafond de responsabilité : 17 DTS par kilo de bagage, soit environ 20 euros (2 400 Fcfp). Le passager peut faire une « déclaration spéciale d'intérêt » lors de l'enregistrement, ce qui revient à augmenter le plafond de responsabilité d'un montant déterminé.

En ce qui concerne les objets dont le voyageur conserve la garde, la responsabilité du transporteur est limitée à 1 400 euros environ (170 000 Fcfp).

Plafond de responsabilité : 1 000 DTS pour la valeur intrinsèque des bagages, enregistrés ou non, sans considération de poids, soit environ 1 200 euros. (143 200 Fcfp). Comme pour le régime de Varsovie, le passager peut faire une déclaration de valeur au moment de l'enregistrement.

A noter que la faute inexcusable du transporteur ou des ses préposés peut faire échec à cette limitation.

## DROIT COMMUNAUTAIRE

(ex : tous les vols Air France, vol ATN Paris/Papeete)

Tout passager refusé par un transporteur européen n'importe où dans le monde, ou par une compagnie non-européenne au départ d'un pays de l'Union Européenne peut bénéficier, s'il s'est bien présenté à l'heure à l'enregistrement, d'une indemnisation :

a/ 250 euros pour les vols de 1 500 km ou moins

b/ 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km

c/ 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a/ et b/

Les passagers bénéficient de la possibilité de choisir entre le placement sur un autre vol et le remboursement du billet seulement s'ils renoncent à poursuivre leur voyage, ainsi que d'une prise en charge dans l'attente d'un vol ultérieur (hébergement, transferts entre le lieu d'hébergement et l'aéroport, si nécessaire, restauration, frais de communication ou de transmission de deux messages).

Le transporteur est tenu de payer l'indemnisation en espèces ou par tout autre moyen (chèque, virement etc.) ; une indemnisation sous forme de bons de voyage ou d'avoir ne peut se faire qu'avec l'accord écrit du passager.

Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement qu'un vol sera retardé par rapport à l'heure de départ prévue :

a) de deux heures ou plus pour tous les vols de 1 500 km ou moins, ou

b) de trois heures ou plus pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km, ou

c) de quatre heures ou plus pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a) ou b),

les passagers se voient proposer par le transporteur aérien effectif :

a) des rafraîchissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente;

b) un hébergement à l'hôtel aux cas où:

- un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou

- lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire;

c) le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement (hôtel ou autre).

En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

Même indemnisation que pour les refus d'embarquement. Néanmoins, l'indemnisation ne sera pas due si les passagers sont informés deux semaines avant l'heure de départ ou, en cas de délai inférieur, si une place leur est offerte sur un autre vol à une heure proche de l'horaire initialement prévu tant au départ qu'à l'arrivée. Il en ira de même si le transporteur est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires (conditions météorologiques, risques liés à la sécurité, grève) qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

En cas de surclassement (dans une classe supérieure) , le transporteur ne peut demander un supplément au passager. En cas de déclassement, le transporteur rembourse dans un délai de sept jours et selon le NOTA 1 ci-dessus et suivant le tableau suivant :

- Vol de 1 500 km ou moins : 30 % du billet

- Vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 km : 50 % du billet

- Pour tous les autres vols : 75 % du billet

Par le biais du règlement communautaire 889/2002, la convention de Montréal s'applique à tous les vols des compagnies communautaires quelle que soit la destination, y compris les vols intérieurs des Etats de l'Union européenne.



L'article 17 de la convention de Varsovie stipule que le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de toute autre lésion corporelle subie par un voyageur lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement et de débarquement. La convention de Montréal a instauré un principe de responsabilité civile illimitée du transporteur aérien en cas de dommages corporels, qui prévoit désormais un système à double niveau (voir pour les détails le chapitre 1 de ce dossier – page 2).

*« Les risques identifiés peuvent survenir pendant les opérations d'embarquement ou de débarquement des passagers ou à l'occasion des turbulences rencontrées durant un vol. Cependant, concernant la compagnie Air Tahiti Nui, la recherche des responsabilités implique bien souvent des délais assez longs car les actions pour l'obtention d'une indemnisation sont en général intentées par des passagers non-résidents »,* ajoute Yves Nouveau.

## LA GARANTIE DES CONSTRUCTEURS

Les constructeurs souscrivent généralement une garantie corps des aéronefs qui les couvre en cas de dommages aux avions notamment lors des vols d'essai et de réception. Ils peuvent souscrire une police d'assurance civile : la garantie RC professionnelle qui est valable pendant l'exploitation, après livraison.

Mais attention : le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il leur était impossible de les prendre (article 20 de la convention de Varsovie). La jurisprudence montre cependant qu'il est très difficile d'apporter cette preuve.

Enfin, si le transporteur fait la preuve que la faute de la personne lésée a causé le dommage ou y a contribué, le tribunal pourra, conformément aux dispositions de sa propre loi, écarter ou atténuer la responsabilité du transporteur.

### • *La responsabilité civile à l'égard des bagages ou des marchandises*

Concernant les bagages, la convention de Varsovie définit aussi la responsabilité du transporteur. Ce dernier est responsable du dommage survenu en cas de

destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés (ou de marchandises) lorsque l'événement qui a causé le dommage s'est produit pendant le transport aérien. Un bagage (ou une marchandise) se trouve sous la garde du transporteur quand ils sont dans un aéroport, dans l'appareil, ou dans un lieu quelconque en cas d'atterrissage en dehors d'un aéroport, qui se traduit le plus souvent par une catastrophe aérienne...

Mais selon l'article 20 de la convention de Varsovie, le transporteur n'est pas responsable s'il prouve que le dommage provient d'une faute de pilotage, de conduite de l'aéronef ou de navigation et que, à tous autres égards, lui et ses préposés ont pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage.

Avec la convention de Montréal du 28 mai 1999, la responsabilité du transporteur sur les bagages à mains et bagages enregistrés est passée à 1000 DTS (soit 1 173 euros) par passager, sauf faute inexcusable ou intentionnelle ou déclaration spéciale d'intérêt à la livraison. Quant aux marchandises transportées, le niveau passe à 17 DTS par kg (soit 20 euros/kg) hormis déclaration spéciale d'intérêt à la livraison (voir tableau pages 10 et 11).

De son côté, le règlement européen du 21 avril 2004 a précisé que la couverture d'assurance ne pouvait être inférieure à 1 000 DTS (soit environ 1 200 euros) par passager. À l'égard du fret, la limite minimale d'assurance est de 17 DTS par kilo (20 euros).

Un des événements le plus courant signalé par Air Tahiti Nui concerne justement les litiges bagages consécutifs à la perte, à la détérioration ou au retard dans la délivrance des bagages de certains passagers. L'assurance contractée par la compagnie couvre, bien entendu, ce risque. Mais compte tenu du montant de la franchise fixé au contrat d'assurance, c'est bien souvent Air Tahiti Nui qui en assure le dédommagement.

#### • La RC à l'égard des tiers non-transportés

Selon l'article 141.2 du code de l'aviation civile, la responsabilité civile du transporteur à l'égard des tiers non passagers est la suivante : l'exploitant d'aéronef est responsable de plein droit des dommages causés par les évolutions de l'aéronef ou les objets qui s'en détacheraient aux personnes et aux biens situés à la surface. Cette responsabilité ne peut être atténuée ou écartée que par la preuve de la faute de la victime. On se souvient que dans la catastrophe du Concorde, l'identification de l'appareil ayant perdu la pièce métallique qui a crevé le pneu du Concorde a entraîné la mise en cause de ce transporteur, qui a finalement supporté une part de responsabilité.

Le règlement européen du 21 avril 2004 a défini un minimum d'assurance qui varie selon la masse maximum du décollage. Ce minimum distingue dix catégories d'aéronefs classés selon le critère qui suit :

- montant minimum de 0,75 millions de DTS pour les appareils de moins de 500 kg ;
- limite minimum la plus importante : 700 millions de DTS (plus de un milliard de dollars) pour les aéronefs de plus de 500 tonnes.

### L'EXPERTISE D'ASSURANCE

En cas d'accident aérien, la compagnie d'assurance concernée fait généralement appel à un expert. L'expertise d'assurance est très importante dans la mesure où les experts d'assurance ont besoin d'établir leur conviction sur la base d'éléments factuels. En fonction de la complexité des accidents, les assureurs peuvent désigner leur propre expert. Pour eux, il est essentiel que leur expert ait accès à l'épave de l'aéronef, afin d'avoir une vision indépendante des autres parties, et être en mesure de défendre leurs intérêts. L'expert d'assurance évalue entre autres le montant des dommages. L'indemnisation des dommages corporels se fait à l'aide d'experts spécialisés dans ce domaine. L'assurance indemnise la compagnie et les victimes (sous réserve que les conditions contractuelles aient été respectées). Puis il effectue un recours contre un tiers s'il estime être en droit de le faire.

## L'INDEMNISATION DES VICTIMES : QUELQUES EXEMPLES

### L'accident d'Air Moorea du 9 août 2007

La compagnie Air Moorea a annoncé le 24 octobre dernier, en accord avec ses assureurs, avoir arrêté les principes d'indemnisation de l'accident du Twin Otter à Moorea. Air Moorea et ses assureurs ont en effet pris la décision de réparer intégralement le préjudice supporté personnellement par les familles des passagers décédés. S'agissant d'un vol intérieur, cette réparation interviendra selon les critères d'indemnisation appliqués communément par les tribunaux en Polynésie Française.

Cette décision est prise sans pour autant :

- que celle-ci soit l'expression de la reconnaissance de ce que l'accident pourrait être, à quelque titre que ce soit, imputable à la Compagnie Air Moorea ;
- abandonner, à l'égard de toutes autres parties, notamment les tiers subrogés dans les droits des victimes, le bénéfice des dispositions légales relatives à la responsabilité du transporteur aérien.

### Le crash du Concorde en 2005

Pour mémoire, l'accident du Concorde d'Air France au décollage de Roissy-Charles de Gaulle le 25 juillet 2000 avait provoqué la mort de 114 personnes : les 109 passagers et membres d'équipage ainsi que cinq personnes dans l'hôtel sur lequel l'avion s'était écrasé.

Dans le cadre du crash du Concorde, l'indemnisation des passagers était régie par la convention de Varsovie, ainsi que l'accord de Montréal, les conditions IATA et le règlement européen du 9 octobre 1997.

La responsabilité du transporteur a été reconnue. D'après Air & Cosmos (6 avril 2001), Le Monde (7, 16 mai 2001) et Le Figaro (15 mai 2001), « un accord global d'indemnisation a été passé avec les familles de 92 des 113 victimes du crash du Concorde du 25 juillet 2001. La somme doit rester secrète, mais elle se situe certainement entre 113 et 142 millions d'euros. L'importance de ce chiffre s'explique par le fait qu'il est calculé en fonction de la législation en vigueur dans le pays où se situe l'aéroport de destination de l'appareil accidenté. L'appareil avait été affrété pour un vol charter à destination de New York aux Etats-Unis, où les montants d'indemnisation sont les plus élevés. Les montants varient en fonction du degré de parenté avec les victimes, de leur âge, de leur situation professionnelle ».

### L'accident du Mont St Odile

Le 20 janvier 1992 à 19h20, l'Airbus A320 immatriculé F-GGED de la compagnie Air Inter, s'écrasait sur le Mont Sainte-Odile.

Cet accident a causé la mort de 82 passagers et 5 membres de l'équipage. Seuls huit passagers et un membre de l'équipage ont survécu à cette catastrophe. Quelques jours après le drame, Air Inter et ses assureurs ont pris la décision, sans attendre les conclusions de l'enquête et sans présumer d'une éventuelle responsabilité, d'indemniser le préjudice réel subi par les ayants droit des victimes. Ceci a interrompu le délai de prescription de deux ans prévu par la convention de Varsovie et le code de l'aviation civile à l'égard des seuls passagers blessés et des familles des passagers blessés ou décédés.

Selon leur situation familiale, les ayants droit ont pu prétendre à deux types d'indemnisation. Le *préjudice économique* est évalué pour les personnes qui subissent, du fait de la disparition de leur proche, une perte de ressources (conjoint, enfants, parents à charge, etc.). Le *préjudice moral* indemnise la douleur de tous les ayants droit. Il est évalué en fonction du lien avec le disparu. En France, s'applique la jurisprudence des accidents de la route. Le système peut être différent d'un pays à l'autre. Par exemple, en Allemagne, la notion de préjudice moral n'existe pas.

Aujourd'hui l'ensemble de l'indemnisation des victimes du Mont Sainte-Odile représente une somme proche de 21 millions d'euros. (Source : <http://www.accidentdumont-sainteodile.info>)

Le 16 octobre dernier, plus de quinze ans après les faits, le procès en appel s'est ouvert. « *Au niveau de la causalité technique de l'accident, ce procès ne va pas apporter grand chose* », a déclaré à la presse Me Fernand Garnault, l'avocat d'Air France. « *En revanche, pour ce qui concerne l'indemnisation des victimes, il y a encore des tas de choses à dire* », a-t-il ajouté. « *Il y a à discuter, à réfléchir à l'indemnisation des victimes plus complètement, c'est peut-être l'intérêt de ce procès devant la cour d'appel* », a-t-il estimé. Pour Me Claude Lienhard, l'un des avocats des parties civiles, ces dernières attendent surtout de ce second procès une « *nouvelle appréciation des dommages, notamment en ce qui concerne la souffrance psychique. Elles attendent une reconnaissance de leur souffrance sur la base d'une indemnisation* », a précisé l'avocat, qui a fait citer plusieurs experts afin de démontrer la persistance d'un traumatisme chez les parties civiles.

# L'assurance des exploitants d'aérodrome

*L'article 1386 du code civil stipule que le propriétaire d'un bâtiment est responsable du dommage causé par sa ruine, lorsqu'elle est arrivée par une suite du défaut d'entretien ou par le vice de sa construction. En cela, les exploitants d'aérodrome ont une responsabilité envers le bien dont ils ont la concession. De plus, l'article D-221-3 du code de l'aviation civile oblige l'exploitant à contracter une assurance couvrant les risques qu'il encourt du fait de l'aménagement et de l'exploitation de l'aérodrome.*

Les risques qui concernent un exploitant d'aérodrome concernent autant le « côté piste » que le « côté ville ». Du côté piste : le contrôle de la circulation aérienne incombe à l'Etat. L'entretien des pistes, des voies de circulation et des aires de trafic incombe à l'exploitant d'aéroport, tout comme l'assistance aéroportuaire, le balisage, l'avitaillement, la lutte contre les incendies d'aéronef... Du côté ville, l'exploitant doit s'assurer de l'entretien et de l'exploitation de l'aérogare et du parking, des voies de circulation automobile...

Les risques les plus fréquents auxquels un exploitant est confronté concernent l'aérogare et les passagers qui s'y trouvent, la gestion du fret et du parc automobile. Les risques les plus rares touchent tout ce qui a trait à la sécurité, sur la piste ou sur les aires de manœuvre des aéronefs.

Dans le cadre du contrat d'assurance, l'exploitant d'aérodrome est tenu d'exercer la surveillance nécessaire pour s'assurer que les pistes, le matériel, les véhicules, etc. sont en bon état et répondent à l'usage qui doit en être fait et que toutes les mesures de protection et de prévention courante contre les accidents ont été prises. L'assuré doit aussi être en conformité avec les législations nationales et internationales.

À noter que l'absence de passerelles télescopiques n'entraîne aucune particularité d'assurance en ce qui concerne les transporteurs qui utilisent la plateforme de Faa'a, ni en ce qui concerne l'exploitant aéroportuaire.

## 1/ Le cas de Tahiti-Faa'a

La Polynésie française est un peu particulière dans le sens où elle dispose de quatre aérodromes d'Etat et 47 aérodromes territoriaux. Les aérodromes d'Etat sont ceux de Tahiti-Faa'a, Bora Bora, Raiatea et Rangiroa. La gestion des aérodromes territoriaux est placée sous la responsabilité du service des transports aériens (STA). Par ailleurs, l'Etat par l'intermédiaire du service d'Etat de l'aviation civile de Polynésie française (SEAC.PF), assure le contrôle de la circulation aérienne. Si le STA doit contracter une assurance qui couvre les 47 aérodromes dont il a la responsabilité, l'Etat, depuis toujours, est son propre assureur et la plupart des risques financiers de l'Etat restent non couverts par une assurance. Cette vision a des justifications économiques certaines : l'Etat qui n'est pas confronté au risque de liquidité peut arbitrer entre le coût d'une couverture de certains de ses risques et le coût éventuel rencontré si certains de ses risques se réalisent. Mais il ne faut

### « L'ETAT EST SON PROPRE ASSUREUR »

L'adage suivant lequel « l'Etat est son propre assureur » ne repose sur aucun fondement législatif ou réglementaire mais sur une pratique initialisée par une circulaire, non publiée, du ministère des finances du 23 septembre 1889.

Depuis, divers textes ont confirmé cette pratique au coup par coup : loi du 14 avril 1924 relative aux pensions d'invalidité civiles et militaires, circulaires du ministre de l'instruction publique de 1927, 1930 et 1931, circulaires de la direction du budget de 1938 et 1975.

Bien qu'il semble que le Conseil d'Etat ne se soit jamais prononcé sur la valeur juridique de cette règle, d'autres cours souveraines la considèrent comme acquise. Ainsi, la Cour des comptes effectue de nombreux rappels au principe de l'Etat-assureur dans ses rapports annuels. De même, la Cour de cassation a reconnu que l'Etat était son propre assureur dans un arrêt du 24 octobre 1989.

pas oublier que cette « règle selon laquelle l'Etat est son propre assureur » n'est prescrite par aucun texte législatif ou réglementaire et découle d'une décision prise par le ministre des Finances en 1889. « Elle relève d'une pure opportunité financière et elle s'analyse comme une mesure d'ordre inférieur à laquelle l'Etat peut déroger lorsqu'il l'estime nécessaire ». (F. VALLUET, De la règle l'Etat est son propre assureur, RGAT, 1978, page 596).

L'Etat français a confié à une société d'économie mixte, la SETIL Aéroports, la gestion et l'exploitation des aéroports de Tahiti-Faa'a, Raiatea, Bora Bora et Rangiroa. La SETIL Aéroports gère également les aéroports de Huahine et de Moorea pour le compte de la Polynésie française. Pour Tahiti-Faa'a, c'est une autorisation d'occupation temporaire (AOT) qui lie la SETIL Aéroports et l'Etat. Elle est renouvelée tous les ans en attendant qu'une convention aéroportuaire soit signée. En France, la plupart des concessions aéroportuaires sont signées pour une durée de 15-20 ans.

On a donc sur l'aéroport de Tahiti-Faa'a deux acteurs : l'Etat (et son représentant le SEAC.PF) et la SETIL Aéroports. L'Etat est responsable de tout ce qui peut survenir sur les terrains qui sont toujours dans le domaine public non concédé (il existe en effet des zones géographiques de Tahiti-Faa'a et des bâtiments techniques du SEAC.PF qui n'ont pas été concédés à la SETIL Aéroports). L'Etat est également compétent pour tout ce qui touche à la navigation aérienne.

Les responsabilités de la SETIL Aéroports concernent tous les espaces qui lui ont été concédés, comme la piste, l'aire de stationnement des aéronefs, les parkings extérieurs, le hall de l'aéroport, le terminal de Moorea, les zones d'enregistrement international et domestique, les zones d'embarquement et la caserne des pompiers.

En cas d'accident d'avion ou de détérioration quelconque des infrastructures aéronautiques, la remise en état des équipements relevant de l'Etat est financée par l'Etat. La remise en état des infrastructures concédées relevant de la SETIL Aéroports sera financée par l'assureur de cette dernière. Si l'enquête prouve que l'accident est survenu suite, par exemple, à une faute de pilotage, l'Etat ou la SETIL Aéroports seront en droit de se retourner contre la compagnie aérienne pour réclamer le paiement des sommes engagées pour la réparation des dommages.

## 2/ Zones de chevauchement des responsabilités

Mais il existe des zones de chevauchement de responsabilités entre transporteurs aériens et exploitant d'aéroports : si un passager chute en cours de contrat de transport, dans les installations terminales, qui est responsable ?

Eric de Cugnac, de l'OAAGC (Office d'Assurance Aériennes G. de Cugnac), précise « qu'en qui concerne le passager - dès l'instant où il acquiert la qualité de 'passager' c'est-à-dire après qu'il a effectué les formalités d'enregistrement - et l'on peut disserter sur le niveau de 'après' selon qu'il peut encore ou non circuler à sa guise, et même quitter l'aéroport pour y revenir -, plusieurs responsabilités sont susceptibles d'être mises en jeu :

- celle du transporteur aérien, au titre du contrat de transport qui le lie à son pas-

En haut : hall d'arrivée de l'aéroport de Tahiti-Faa'a. En bas : caserne des pompiers de l'aéroport de Bora Bora.





*sager et des responsabilités qui en découlent*

*• celle des personnes directement responsables du préjudice que subirait un passager, en vertu des articles du code civil traitant de la responsabilité en général, contre lesquelles la réglementation française autorise un recours direct, sans nécessairement avoir à mettre en cause le transporteur. Ces personnes peuvent être le concessionnaire, ou l'Etat selon le contexte du sinistre».*

Le fait est que les passagers ont tendance à recourir contre le transporteur, dont la responsabilité globale peut plus facilement être impliquée dans la plupart des cas compte tenu des obligations qui pèsent sur lui de par les conventions internationales ou la Loi interne, en lui laissant le soin éventuellement de se retourner contre qui de droit serait responsable du sinistre en tout ou partie. La situation de Faa'a sur ces points n'est pas différente de ce qu'elle est sur une plate-forme métropolitaine.

### 3/ En Polynésie française : qui est responsable de quoi ?

L'histoire qui lie la France et la Polynésie française dans le cadre de la construction puis de la gestion des aéroports de Polynésie française, a induit des particularités qui peuvent conduire à une superposition de responsabilités dès lors qu'un accident ou un dommage touche un aéroport d'Etat.

Un concessionnaire d'aérodrome assure lui-même une partie des missions qui lui incombent, mais il peut aussi faire appel à des prestataires de service privés pour assurer la sécurité et le contrôle des zones dont il a la charge. En Polynésie française, l'Etat s'est longtemps chargé d'assurer ces missions et aujourd'hui, en l'absence de prestataires privés qualifiés sur le territoire, il continue de le faire. Ainsi la SETIL Aéroports, en tant que concessionnaire de l'aéroport de Tahiti-Faa'a, continue de faire appel à l'Etat et à ses représentants pour assurer la sécurité et l'entretien des infrastructures (comme le balisage de la piste, l'entretien et la surveillance de la piste...).

Or, les procédures doivent être bien formalisées, pour éviter tout problème dès lors qu'un accident survient et qu'il faut désigner un responsable. Si un avion subit des dommages sur la piste ou aux abords, dans quelle mesure l'Etat, qui en assure l'entretien, est responsable ? En cas de dommages, la désignation du responsable, qui relève de la compétence du juge, est toujours une opération difficile, rendue encore plus complexe si les sommes en jeu sont importantes. On peut ainsi noter une certaine tendance qui consiste à tenter de prouver la responsabilité de l'Etat, réputé solvable. Concernant l'aéroport de Tahiti-Faa'a, pour clarifier la situation, des protocoles sont en cours de rédaction. L'objectif est de mieux définir les rôles et les responsabilités de chacun. Ces protocoles seront mis en œuvre quand les nouvelles concessions seront signées ou quand les aérodromes d'Etat deviendront aérodromes territoriaux. Le domaine public aéroportuaire devrait être entièrement concédé à l'exception des installations techniques nécessaires pour assurer la mission de navigation aérienne.

Pour les autres aéroports d'Etat dont la SETIL Aéroports est gestionnaire (Rangiroa, Raiatea, et Bora Bora), c'est le directeur de l'aérodrome, agent de l'Etat, qui assure de fait le contrôle sur le terrain. Les pompiers sont chargés de faire

## L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

Les différents métiers de l'assistance aéroportuaire sont l'assistance sur piste, l'assistance aux personnes à mobilité réduite, le nettoyage intérieur et extérieur des avions, le catering aéronautique, l'assistance aux passagers (accueil, vente des billets...). Le contrat type qui régit l'assurance de ces corps de métiers sont les accords IATA de 1993.

L'assurance des risques dans l'assistance aéroportuaire peut couvrir de nombreux cas, comme les chocs sur un avion causés par un chariot élévateur ou un tracteur (c'est arrivé par deux fois sur Tahiti Faa'a : enfoncement de la porte de l'avion par un tracteur, mais ATN a une assurance qui couvre la perte d'exploitation due à l'immobilisation de l'avion pendant la durée des réparations), lors des opérations de chargement ou de déchargement des bagages par exemple. Il peut aussi survenir des chocs sur les avions lors de la mise en œuvre des passerelles.

les visites de piste. Mais, pour des raisons historiques, ils sont toujours agents de l'Etat... Or, cette tâche doit normalement être effectuée par le concessionnaire. Aujourd'hui, si un défaut de surveillance de piste était constaté sur un de ces aéroports et qu'il entraînait un dommage, la responsabilité de l'Etat pourrait être recherchée.

### **L'ASSURANCE DE LA SOMSTAT, CHARGÉE DES OPÉRATIONS D'AVITAILLEMENT**



Le kérosène (ou Jet A1) qui est chargé à bord des avions sur la plateforme de Tahiti-Faa'a subit toute une série de contrôles afin de vérifier, à chaque mouvement, si la qualité du pétrole est conforme aux exigences réglementaires. Ces contrôles consistent en des prélèvements, effectués à chaque étape du transport du carburant depuis son chargement à bord du pétrolier qui l'acheminera jusqu'en Polynésie française, jusqu'à la zone de stockage sur l'aéroport de Tahiti-Faa'a. Les

prélèvements sont confiés à des laboratoires indépendants, en mesure de certifier la qualité du carburant.

Avec de tels contrôles, la probabilité de charger des produits contaminés dans les avions est quasi-nulle, même si elle ne disparaît pas complètement. Or, en cas de crash d'avion dû à un défaut de qualité de JET A1, ce n'est pas l'assurance de la SOMSTAT qui va jouer, mais celle contractée par la compagnie pétrolière (Mobil, Shell ou Total) qui a vendu le kérosène à la compagnie dont l'avion est accidenté. Chaque avitaillement d'avion est en effet effectué pour le compte d'une seule compagnie pétrolière. Quant à la SOMSTAT, elle possède une assurance pour la couverture des autres risques (si un de ses camions endommage un avion sur la piste, ou renverse une personne...). À noter que, dans le cadre de la concession que chaque compagnie pétrolière a signée avec le service d'Etat de l'aviation civile (SEAC.PF), il est prévu que chacune d'entre elles contracte une assurance spécifique à présenter annuellement au SEAC.PF.

Pour la plupart des aéroports internationaux dans le monde, le plancher est fixé à 500 millions de dollars US et le plafond à 1 milliard de dollars US.

Concernant la plateforme aéroportuaire de Tahiti Faa'a, les compagnies pétrolières ont souscrit une police d'assurance pour une couverture de 1 milliard de dollars US.

# L'assurance voyage : quand est-ce utile ?

*Toute compagnie aérienne a une responsabilité vis-à-vis des passagers, les concessionnaires d'aérodrome contractent aussi une assurance responsabilité civile qui garantit les accidents survenus aux passagers dans les locaux dont ils ont la gestion. Mais tout passager, qu'il prépare un voyage de tourisme ou d'affaires, peut souscrire une assurance voyage complémentaire. Elle va agir aussi en dehors du cadre aéronef/aérodrome. En voici les tenants et les aboutissants.*

Comme son nom l'indique, l'assurance voyage souscrite par un passager a une fonction d'assurance et prévoit donc un dédommagement en cas de dommages subis ou occasionnés lors d'un voyage en France ou à l'étranger : un accident, une maladie, un vol, une panne de voiture... L'assurance joue non seulement pendant le vol et les transits (sous réserve que le pays de transit soit inclus dans le contrat), mais aussi pendant le voyage lui-même. Elle peut aussi couvrir les frais occasionnés par l'annulation d'un voyage, la perte des bagages, un accident ou des problèmes médicaux. Elle prend en charge les problèmes d'un point de vue administratif et financier. Mais une assurance voyage, c'est aussi de l'assistance, une aide de première urgence. Un numéro d'appel est donc en fonction 24h/24 et des assistants répondent aux questions d'urgence (sur le plan médical, monétaire...). Les assureurs interviennent dans un second temps pour étudier le problème, définir les responsabilités des uns et des autres et dédommager, le cas échéant, les assurés.

## Quel contrat ?

Il existe sur le marché des contrats d'assurance voyage type (comme le multi-risques Emeraude de Poema Assurances). Ils couvrent en général de nombreux risques, qui surviennent avant, pendant et après le voyage. Une partie de ces risques est assurée dans la limite d'un certain plafond, dès lors que vous réglez votre billet par carte bancaire (voir notre encadré). Mais il vaut mieux bien se

## COMMENT CELA SE PASSE-T-IL ?

À la souscription du contrat, l'assuré reçoit un numéro d'assuré ainsi qu'un (ou deux) numéro de téléphone où appeler en cas d'urgence. Ce numéro est le lien vers le plateau d'assistance où des personnes vont écouter l'assuré, prendre note, et l'aider à gérer son problème (voire le gérer pour lui, en passant des coups de fil par exemple). Il y a aussi une ligne téléphonique pour les services règlements, ce qui évite à l'assuré de remplir et d'envoyer les papiers pour être dédommagé. D'où l'importance de partir en voyage avec le contrat d'assurance avec soi ! Quant au coût, il est fonction de la couverture. Pour une famille de deux adultes et deux enfants, comptez environ 9 000 Fcfp pour un voyage en France avec une couverture multi-risques (prix donné à titre indicatif, communiqué par Poema Assurances).



## LA COUVERTURE SANTÉ EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

Si vous avez un numéro d'immatriculation à la CPS (Caisse de Prévoyance Sociale), car vous êtes inscrit au régime des salariés, ou à celui des non salariés et de solidarité de la Polynésie française, vous bénéficiez d'une couverture sociale valable à l'étranger aussi.

- Quand vous partez en France métropolitaine ou dans un département ou une collectivité d'Outre-mer, la prise en charge des soins peut s'effectuer sur accord préalable de la CPS. Elle se fait alors sur la base des tarifs homologués par la Sécurité sociale métropolitaine. Le remboursement se fait par la CPS sur présentation de factures acquittées et de justificatifs (feuilles de soins, ordonnances, reçus, avenant tarifaire...). Vous devez donc avancer le paiement des soins. Quant aux frais d'hospitalisation, ils peuvent être pris en charge en tiers payant sous réserve de production d'un compte rendu médical, adressé sous pli confidentiel au médecin conseil de la CPS. Attention : tous les frais de transport (ambulance, SMUR...) restent à la charge de l'assuré.

Vous pouvez aussi partir en ayant pris soin de retirer l'imprimé n° 980 à la CPS. Ce formulaire doit être remis à la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) de votre lieu de séjour, il permet d'être pris en charge directement par la CPAM selon la réglementation de la Sécurité sociale métropolitaine.

- Quand vous voyagez à l'étranger, il n'existe aucune coopération entre le système de santé polynésien et celui du pays du lieu de séjour. Les soins ou les frais d'hospitalisation sont remboursables :

- au maximum sur la base des frais engagés et dans la limite des tarifs réglementaires en vigueur en Polynésie française. Ces derniers sont très inférieurs à ceux en vigueur aux Etats-Unis ou la Nouvelle-Zélande ! C'est pour cela, que selon le lieu du séjour, il est conseillé de prendre une assurance de voyage pour bénéficier d'une prise en charge complémentaire.

- et sur présentation de facture acquittée et de justificatifs (compte-rendu médical, ordonnance, feuilles de soins, factures...)

renseigner avant, car les plafonds varient selon la « couleur » de la carte.

### L'assurance « avant »

La période « avant » de l'assurance voyage complémentaire prévoit, entre autres, le remboursement du billet payé en cas d'annulation de la part du passager. Regardez bien les conditions pour que cette assurance annulation fonctionne : maladie, décès, licenciement, refus des visas, complications de grossesses... ? Sachez que cette assurance annulation est parfois incluse dans le billet. Regardez si ce dernier est modifiable ou remboursable. Si c'est le cas, contactez la compagnie aérienne ou votre agence de voyage pour connaître les modalités de remboursement en cas d'annulation de billet, car ces modalités varient d'une compagnie à une autre. Si vous voyagez en couple ou en famille, vérifiez si, en cas d'annulation pour un des membres de la famille, un seul billet est remboursé ou si tous les billets sont remboursés, car en général, parents et enfants voyagent ensemble !

### S'assurer « pendant »

La période « pendant » le voyage couvre de nombreux risques. La chose pour laquelle l'on pense à s'assurer est la santé. Je me foule la cheville, j'ai une appendicite, mon enfant est hospitalisé.... Pour certaines destinations, où les frais médicaux sont très élevés (comme dans les pays anglo-saxons, au Canada ou en Asie),

il est recommandé de souscrire cette assurance qui peut venir en complément de la couverture des risques santé couverts par l'assurance carte bancaire. Par exemple, une des assurés de Poema Assurances se casse la jambe alors qu'elle est en transit à Los Angeles. Coût de la casse : 3 millions de Fcfp qui ont été remboursés en intégralité par la compagnie d'assurance. L'assurance voyage prévoit aussi l'envoi de fonds sur place, elle paye généralement les frais de déplacement d'un proche...

### **L'assurance « après »**

Après votre voyage, un assureur peut vous rembourser par exemple, les prestations qui n'ont pas été utilisées. Si vous aviez réservé un hôtel pour dix jours pour toute la famille, et que vous avez été rapatrié le second jour, l'assurance vous rembourse les acomptes versés. Que vous preniez une assurance voyage avant, pendant ou après, vérifiez que votre contrat d'assurance s'applique dans le pays où vous allez ! Regardez aussi les exclusions, elles sont tout aussi importantes que le reste, voire plus.

### **VOYAGE D'AFFAIRES OU DE TOURISME ?**

En termes de contenu, une assurance voyage peut présenter une différence entre le voyage d'affaires et le voyage de tourisme. Des garanties supplémentaires existent pour couvrir le transport de produits nomades, comme les ordinateurs, les appareils photo... La surprime sera consécutive à l'assurance dommage à garantir.

### **LES ASSURANCES VOYAGE DES CARTES BANCAIRES**

Le contrat de votre carte bancaire garantit certaines assurances lors de votre voyage, comme la couverture de quelques frais médicaux dans la limite d'un certain plafond. Ce dernier est de 11 000 euros (120 000 Fcfp) pour une carte moyenne gamme, et de 150 000 euros (18 millions de Fcfp) pour une Gold, ce qui est bien mieux, mais qui risque d'être insuffisant si l'hospitalisation a lieu aux Etats-Unis où les frais médicaux sont prohibitifs. Dans tous les cas, prudence. La plupart des garanties cartes bancaires ne proposent qu'une avance sur les frais médicaux, alors qu'un assureur propose en général une prise en charge : l'assuré n'a rien à payer, ni pour sortir de l'hôpital, ni même après. Aussi, selon le pays où vous voyagez, il peut être utile de prendre une assurance voyage santé complémentaire de la

carte bancaire, pour augmenter le plafond des frais médicaux. La garantie assurance bancaire comprend généralement aussi une assurance décès-invalidité. Pour que l'assurance fonctionne, vous devez payer votre billet par carte bancaire. Vérifiez aussi le champ de couverture de cette assurance : votre conjoint et ceux qui voyagent avec vous (comme vos enfants) seront-ils également couverts, et si oui, pour quels risques ? Quant aux cartes de crédit prestige, elles proposent en plus une assurance annulation, une assurance vol et perte, une assurance automobile, une assurance neige, une assurance bagage... Pour savoir si vous devez ou non souscrire une assurance voyage complémentaire à la carte bancaire, consultez bien le contenu du contrat de votre carte, voyez où vous voyagez, avec qui... et décidez ! Mais ne faites pas de petites économies...

## QUE FAIRE EN CAS DE PERTE DE BAGAGES ?



En cas de perte ou dommage de bagage, le passager doit faire une déclaration et valider un constat de perte ou dommage auprès du service «Lost and Found» situé dans le hall de réception des bagages sous douane. Ce service est assuré par Air Tahiti Escale Internationale, et il est ouvert durant toutes les arrivées des vols internationaux. Il est impératif que le passager fasse sa déclaration au moment de son arrivée et avant de sortir de la zone sous douane.

Si la déclaration d'irrégularité n'a pu être faite le jour de l'arrivée, un courrier doit être adressé au service client du lieu de résidence dans un délai maximum de 7 jours qui suivent l'arrivée.

Dans tous les cas, il est recommandé de signifier l'irrégularité à la compagnie. Par exemple, en cas de perte de bagages, Air Calédonie International s'en remet au service litige bagages d'Air Tahiti pour enregistrer l'incident et lancer les recherches.

ACI n'intervient que dans une seconde phase, si le litige traîne ou si le bagage est définitivement perdu pour procéder à l'indemnisation de son propriétaire.

Quant à Air France, elle considère un bagage perdu après 21 jours de recherche, l'indemnisation est alors effectuée par le service client du lieu de résident.

En cas de perte de bagages ou de bagages abîmés, pour les passagers qui voyagent avec un billet Air New Zealand sur un vol opéré par Air New Zealand, la procédure à suivre est d'effectuer une déclaration de perte de bagages à l'arrivée à l'aéroport auprès de la compagnie Air New Zealand, dès le constat du bagage détérioré ou manquant. Pour les passagers qui voyagent avec un billet Air New Zealand sur un vol opéré par une autre compagnie qu'Air New Zealand, par exemple avec Air Tahiti Nui dans le cadre d'un code share ou British Air Ways dans le cadre de vols entre Londres et Paris, la procédure est identique. Le constat doit être effectué rapidement auprès du service perte de bagages de l'aéroport de la compagnie qui opère le vol. Cela signifie que la responsabilité de la perte ou l'avarie du bagage incombe à la compagnie qui opère le dernier tronçon (déclaration à effectuer

dans les 7 jours maximum). Air New Zealand basé à Papeete a eu des cas pratiques à traiter, de bagages perdus sur le trajet Londres Paris avec British Airways (BA). La compagnie britannique ne répondant pas aux demandes des clients ayant perdu leurs bagages, ces derniers se sont tournés vers ANZ de Papeete, alors que c'est bien la compagnie BA qui est responsable et qui doit offrir les compensations. ANZ met néanmoins tout en œuvre pour que ses clients obtiennent les contacts et les réponses souhaitées mais ils ne sont pas responsables.

## QUE FAIRE EN CAS DE RETARD OU ANNULATION DE VOL ?

Nous avons interrogé les compagnies qui décollent de Tahiti pour savoir quelle est la procédure à suivre en cas de retard ou d'annulation de vol, et voici les réponses obtenues :

### **Air Calédonie International**

En cas de dégradation d'un de ses vols classiques (annulation ou retard), l'escale d'Air Calédonie International (ACI) se charge de contacter, "rerouter" et héberger les passagers en fonction de l'incident. Basés à l'aéroport (1er étage, au-dessus des comptoirs de vols internationaux), ses bureaux sont faciles à trouver. Le contact téléphonique est le 85 09 04.

Dans tous les cas, ACI met en place une cellule d'assistance aux comptoirs d'enregistrement, en partenariat avec son assistant Air Tahiti Escale Internationale.

### **Air New Zealand (ANZ)**

En cas de retard ou d'annulation d'un vol opéré par la compagnie Air New Zealand, des options de ré-acheminement sont proposées au passager. Si le retard ou l'annulation du vol survient au moment du départ du vol, les passagers sont pris en charge par la compagnie qui opère le vol.

Pour toutes informations CONTACTEZ AIR NEW ZEALAND

Agence Centre Vaima: 540 747

Aéroport 86 60 47

SITE WEB [www.tahiti.airnewzealand.com](http://www.tahiti.airnewzealand.com)

### **Lan Chile**

En cas d'annulation ou de retard d'un vol, les passagers sont informés et suivis par la compagnie.

Pour toute information ou renseignement complémentaire, les passagers sont invités à prendre contact avec la compagnie :

- A l'aéroport (durant les vols) : situé à l'étage au-dessus des comptoirs d'enregistrement ou en téléphonant au 826457.

- En ville, (de lundi à vendredi de 08h00 à 16h30) Centre Commercial Vaima à Papeete, ou en téléphonant au 50 30 10.

*A l'heure où nous mettons sous presse, Air Tahiti Nui et Air France n'ont pas répondu à nos questions.*