

«Les passagers connaissent peu leurs droits»

C'est le constat qui ressort de l'enquête de la SOFRES, commandée l'an dernier par la direction générale de l'aviation civile (DGAC). Globalement, les passagers apparaissent satisfaits de leurs conditions de transport. Grande ombre au tableau : le manque d'information.

Parmi les 9559 voyageurs métropolitains interrogés, 43 % ont déclaré avoir déjà déploré un incident (retard, perte de bagages, non embarquement ...). Les statistiques montrent paradoxalement que ces incidents n'ont pas altéré leur perception globalement positive du transport aérien. Les reproches se focalisent en revanche sur un point précis : le manque d'information lié à ces incidents et aux différents types de dédommagement qui en découlent.

C'est un fait : les passagers ont des droits, mais ils l'ignorent souvent. Et les législations commencent à s'en soucier. Concernant la réservation, bien que 94 % des passagers se déclarent satisfaits des conditions dans lesquelles elle a été effectuée, l'enquête de la SOFRES fait ressortir que 73 % des voyageurs regrettent de ne pas avoir d'informations sur l'existence de plusieurs tarifs, et sur les modalités qui y sont liées.

En retard ? D'accord, mais pourquoi ?

Concernant le problème des retards, 39 % des passagers interrogés ont déclaré avoir vécu au moins un retard au cours des trois dernières années. Sur ces passagers retardés, 15 % ont subi un dommage. Quand on s'attarde sur l'information de ce retard aux passagers concernés, il apparaît que seulement 20 % des passagers sont informés avant ou pendant l'enregistrement, 42 % le sont pendant l'enregistrement ou l'embarquement, et 20 % le sont au sol ou dans l'avion. Plus de la moitié, 56 % exactement, se plaignent de ne pas être informés de la cause exacte du retard.

Les passagers ayant subi un incident-bagages sont satisfaits de l'intervention et du dédommagement du transporteur à 62 %. En revanche, 40 % se plaignent de ne pas avoir été assez informés sur leurs droits en la matière.

Le constat le plus préoccupant touche au refus d'embarquement pour cause de surréservation : 91 % des personnes confrontées à cette situation n'étaient pas informées de leurs droits. Ce chiffre permet de mieux comprendre les mouvements de grogne récemment observés chez les usagers, qui ont du mal à accepter les arguments des compagnies pratiquant la surréservation.

Les chiffres sont également élevés concernant les annulations de vols. En effet, 20 % des passagers interrogés ont été prévenus de l'annulation de leur vol avant de se rendre à l'aéroport, alors que 80 % ne l'ont appris qu'en arrivant. Globalement, 66 % ont eu une information sur les causes de l'annulation de leur vol. Mais d'une manière générale, seulement 5 % des passagers ont été informés au cours de leur réservation que leur vol pouvait être annulé.

Les compagnies surveillées de près

Cette enquête fait ressortir deux éléments. Le premier : l'intérêt des passagers pour la création d'indicateurs comparatifs, notamment en ce qui concerne les retards (92 %), les refus d'embarquement pour surréservation (79 %) et les incidents bagages (71 %).

Ces comparatifs existent déjà aux Etats-Unis depuis 10 ans, et ont été rendus publics dans l'Air Travel Consumer Report, publié par le Département Of Transportation, l'équivalent américain du Ministère des transports. Ces comparatifs ont porté des fruits, puisqu'ils ont progressivement responsabilisé les compagnies. Les retards s'en sont trouvés diminués, dans leur fréquence et leur durée. En France, ces indicateurs existent également, à l'initiative du COMUTA (voir encart page 3), mais seulement depuis peu. Leur influence sur le trafic aérien français est donc à ce jour peu sensible.

Deuxième élément : la forte demande d'informations de la part des passagers qui découvrent souvent leurs droits quand ils sont directement confrontés au problème. Ces attentes sont exprimées notamment en cas de retard (49 %) et d'annulations de vols (41 %). Dans les cas de refus d'embarquement pour surréservation, la première information supplémentaire souhaitée est l'existence même de la surréservation.



Il arrive que le retrait des bagages laisse de mauvaises surprises.

Les droits du passager

Le billet d'avion : un contrat à part entière

Qui dit «contrat» dit droits et devoirs pour le transporteur comme pour le passager. Cette notion est importante pour comprendre tous les enjeux de la protection des droits du passager. C'est la valeur contractuelle du titre de transport qui ouvre droit à réclamation de la part du passager comme de la compagnie.

Avant la conclusion du contrat, matérialisée par l'achat du titre de transport, la compagnie aérienne doit permettre à son client de connaître les caractéristiques essentielles du service (tarifs, conditions de vente et limites de la responsabilité du transporteur).

Quels droits et quelles obligations ?

Une fois le contrat conclu, l'obligation majeure qui s'impose au transporteur est d'acheminer le passager sain et sauf avec ses bagages, à la date et à l'heure prévues au lieu de destination. En cas d'accident, de retard, de perte ou de détérioration de bagages ou de marchandises, le transporteur est présumé civilement responsable. Quant au passager, il a pour obligation de se conformer aux lois et réglementations en vigueur, par exemple en matière de formalités de police, de santé, etc. Le transporteur peut toutefois écartier ou atténuer sa responsabilité en prouvant que la victime a eu un comportement fautif et générateur du dommage. Il peut aussi sous certaines conditions et dans certains pays seulement s'exonérer de toute responsabilité s'il prouve qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre.

Des montants d'indemnisations en hausse

Concernant le montant des indemnisations, il varie bien entendu en fonction de la nature et du degré des dommages. C'est la Convention de Varsovie qui fixe ce montant, mais il peut aujourd'hui varier suivant les différentes législations internes. D'une manière générale, la tendance

s'oriente plutôt vers une hausse, voire un déplafonnement de ces indemnisations. En ce qui concerne les actions en responsabilité civile, elles doivent, dans le cadre des dommages couverts par la Convention de Varsovie, impérativement être intentées dans les deux ans suivant le fait générateur du dommage.



C'est le billet d'avion qui matérialise les droits et devoirs du transporteur comme du passager.

Lorsqu'un passager n'est pas embarqué pour cause de surréservation, la réglementation européenne mais aussi américaine et canadienne oblige le transporteur à payer une compensation ainsi que les prestations d'hôtellerie, de restauration et de communication. Pourtant, un flou demeure en ce qui concerne les gênes qui pourraient être causées par un conflit social. La réglementation stipule que la compagnie doit s'efforcer de prendre toutes les dispositions nécessaires pour éviter que ses passagers ne subissent trop de désagréments. Les solutions de remplacement sont variables suivant les transporteurs.

Et en cas d'accident ?

Enfin, il faut se rappeler que parmi les obligations minimum du transporteur figure celle d'acheminer le passager sain et sauf, avec ses bagages, à la date et à l'heure prévues jusqu'au lieu de destination. Bien entendu, en cas d'accident de l'appareil, cette clause n'est pas honorée. Des indemnisations sont prévues par les textes internationaux. La Convention de Varsovie prévoit qu'en matière de transport de personnes, la responsabilité du transporteur ne peut excéder 250.000 francs français par passager. La Convention prévoit tout de même que la somme pourra être plus élevée en cas de convention spéciale avec le transporteur.

Plus récemment, en 1997, le Conseil Européen a publié un règlement relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident (règlement N°2027/97). Ce règlement juge le niveau d'indemnisation prévu par la Convention de Varsovie trop bas et entend éliminer tout principe de plafonnement des indemnités. Il prévoit de plus le versement immédiat d'indemnisations forfaitaires (au moins partiel) au passager ou à ses ayants-droits, afin de faire face aux frais entraînés par l'accident. Enfin, à partir d'une certaine gravité, ce règlement interdit aux compagnies européennes de s'exonérer de leurs responsabilités, même si elles prouvent avoir pris toutes les mesures nécessaires pour éviter l'accident.

Victimes d'accidents d'avion en 2000

En 2000, le nombre global d'accidents d'avions de transport public ayant entraîné la mort de leurs passagers est en baisse : 36 accidents, contre 43 pour 1999. L'année 1984 est l'année qui avait enregistré le moins d'accident (34)

Les passagers ont des droits depuis ... 1929

Avant d'aller plus loin, il est bon de revenir sur les sources du droit des passagers, et sur ses récentes évolutions. C'est en effet en 1929 que le premier traité international en la matière est signé. Il connaît depuis une évolution constante, toujours plus favorable au passager aérien.

Quand on considère l'histoire de l'aviation, le droit du passager international est une notion qui apparaît relativement tôt. En effet, c'est en 1929 qu'est signé le premier traité international en la matière: la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929. Elle fixe alors le régime applicable en cas de responsabilité civile des transporteurs aériens à l'égard de certains dommages spécifiques. Cette convention a été ratifiée par de nombreux Etats et s'impose aujourd'hui à la quasi-totalité des transporteurs. Le 28 septembre 1955, elle est modifiée par le protocole de la Haye qui relève notamment les plafonds d'indemnisation applicables en matière d'accidents corporels.

L'Europe soucieuse du droit des passagers

D'autres sources juridiques ou réglementaires sont venues progressivement renforcer et préciser la défense du droit du passager, comme le laisse entendre la Communication de la Commission Européenne du 21 juin 2000. Selon cette communication au Parlement européen et au Conseil, il est prévu que la défense des droits du passager s'articule autour de cinq axes majeurs :

- la qualité de l'information concernant les vols et les réservations,
- la surréservation, aussi appelée surbooking,
- l'indemnisation en cas d'accidents,
- la précision des informations concernant les voyages dans le cadre de vacan-

ces à forfait,

- les autres droits, tels que le droit d'arriver à l'heure, de récupérer ses bagages en bon état.

Dans l'éventail des sources de droit qui visent à défendre les intérêts des voyageurs, relevons à titre d'exemple deux règlements émis par le Conseil des Communautés Européennes et concernant des aspects bien précis de la protection des droits du passager. Le Règlement n° 295/91, du 4 février 1991 établit des règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers. Quant au Règlement n° 2027/97 du 9 octobre 1997, il cerne la question de la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident.

Depuis le mois de juin 2000, la commissaire européen Loyola de Palacio a pris directement en main le dossier des droits du passager. Une proposition législative va bientôt être soumise au parlement européen pour tenter de régler les problèmes de refus d'embarquement pour cause de surréservation. Elle imposera le recours systématique au volontariat des passagers, pratique répandue aux Etats-Unis mais qui est naissante en Europe. De plus, les minima de compensation financière accordés aux passagers pour-

raient être multipliés par trois ou quatre. Le texte sera étendu à la question des retards et des annulations de vols.

La «journée du passager aérien»

Enfin, le 21 novembre 2000, le Comité des Usagers du Transport Aérien (COMUTA) a organisé «La Première Journée du Passager Aérien», une journée de débats entre usagers, professionnels et pouvoirs publics (voir encart). Cette journée a permis de cristalliser et d'attirer l'attention des pouvoirs publics sur les problèmes de retard, de surréservation, de bagages égarés et de tous les aléas que peuvent éventuellement rencontrer les usagers du transport aérien.

Ces quelques exemples le montrent bien, la défense du droit du passager est inscrite dans tous les niveaux des règles de droit, dans les traités internationaux et règlements communautaires. Ces sources du droit en la matière n'ont eu de cesse de se développer, tout en se précisant et en allant toujours dans le sens d'une meilleure défense des intérêts des passagers du transport aérien. L'ensemble de ces sources juridiques sont regroupées aujourd'hui sous la notion de «conditions générales de transport».

Le COMUTA

Le Comité des Usagers du Transport Aérien a été créé en 1995, par Jean-Claude Gayssot, Ministre des transports. Il est composé de 24 membres répartis entre professionnels du transport aérien, représentants de passagers, élus et experts. Il a pour mission de procéder à l'étude des questions relatives à la qualité des services offerts aux usagers du transport aérien. Ses principaux axes d'actions concernent :

- la publication d'un baromètre des retards semestriels concernant les 16 principaux aéroports de métropole,
- la promotion des droits du passager, notamment dans le cadre de la réflexion actuelle conduite au niveau européen,
- l'information des passagers, par la publication de La Lettre du Passager aérien, diffusée gratuitement à 300.000 exemplaires dans 80 salles d'embarquement.

Le retard : 78 causes pour un phénomène

Qui penserait aujourd'hui que le retard peut avoir 78 causes ? C'est pourtant ce qui ressort des travaux du CODA, le service central d'analyse des retards d'Eurocontrol (voir encart), qui regroupe tous ces types de retard en dix grandes familles.

Avant de prendre connaissance des différentes causes de retard dans le détail, il est bon de souligner que tous les acteurs du transport aérien endossent la responsabilité des retards, à divers degrés. Une enquête menée l'an dernier fait ressortir que les retards sont dûs :

- à 9 % aux aéroports
- à 30 % aux compagnies
- à 24 % à la navigation aérienne
- à 35 % à l'enchaînement des rotations
- à 2 % à la météo

Le CODA établit une typologie beaucoup plus précise. Dans son rapport 1999, il livre un certain nombre de statistiques, qui illustrent de manière précise la fréquence des retards, leur durée et leur répartition.

La France dans le collimateur

En 1999, sur l'ensemble du trafic européen, 79,7 % des retards ont été inférieurs à 4 minutes. Pour l'année 1997, ces retards représentaient 85,4 % des vols. Les 5,7 points de différence ont donc grossi les catégories de retards supérieurs à 4 minutes. Les retards compris entre 5 et 15 minutes sont passés à 8 % (+ 0,4 point). Les retards compris entre 15 et 30 minutes ont quant à eux pris presque deux points, à 6,4 % des retards. Enfin, les retards supérieurs à une heure ont pris un point, à 1,4 %. Globalement, la situation européenne se dégrade avec 25,5 % de vols retardés de plus de 15 minutes en 2000, contre 18,4 % en 1995. Le chiffre a dépassé les 30 % en 99.



En Polynésie, les vols internationaux arrivent fréquemment en retard du fait de la longueur des vols.

La France ne se démarque pas dans cet état des lieux du retard aérien, en Europe. Au contraire, elle occupe la première place du tableau, avec pour elle seule, 23 % des retards comptabilisés sur le sol européen, soit presque un quart. Pour donner un ordre de grandeur, l'Italie arrive en seconde position avec 16,4 % des retards constatés. La situation de la France doit être relativisée dans la mesure où le trafic français représente une partie importante du trafic global européen. Signalons toutefois qu'une légère baisse des retards a été enregistrée en 2000, dans les aéroports français, par rapport à 1999.

Attardons-nous à présent sur la répartition des causes de retard. Elle varie légèrement en fonction de la durée du retard que l'on considère, mais conserve toujours les mêmes ordres de grandeur. La catégorie de causes qui occasionne plus d'un tiers des retards est la catégorie des attentes externes. Vient ensuite la surcharge de la circulation aérienne, qui cause environ un quart des retards. Toutes les autres catégories de causes de retards, vues plus haut, oscillent entre 1 et 10 % des retards.

Les 10 grandes familles de retard regroupées par le Coda

Les retards sont dus :

- au passager et aux bagages
(exemple : surréservation, tri des bagages trop long, erreurs d'embarquement)
- au cargo et au courrier
(exemple : erreur de documents, emballage inadéquat)
- à l'avion et à sa rampe d'accès
(exemple : alimentation en kérosène ou nettoyage de l'avion trop longs)
- à l'équipement technique de l'avion
(exemple : maintenance trop longue, changement d'avion)
- aux dégâts de l'avion et aux pannes d'équipement automatisé
(exemple : collisions d'oiseaux, turbulences, collisions au sol)
- aux opérations de vol et à l'équipage
(exemple : changement de plan de vol, retard de l'équipage)
- au climat
(exemple : présence de neige, de verglas ou de sable sur la piste, présence de vents forts)
- à l'aéroport et aux autorités gouvernementales
(exemple : travaux sur piste, circulation aérienne surchargée, contrôles des douanes)
- aux attentes externes
(exemple : attente de connexion, d'équipage, ou de pilote)
- aux causes diverses

Qu'est-ce qu'Eurocontrol ?

Eurocontrol est une organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne. Elle compte 30 Etats membres et a été créée en 1960 pour superviser le contrôle de la circulation aérienne dans l'espace aérien supérieur des Etats membres. EUROCONTROL a aujourd'hui pour mission première la mise au point d'un système cohérent et coordonné de circulation aérienne en Europe.

Les retards en Polynésie

Cette typologie de retards et les répartitions qui en découlent sont propres à l'Europe. En Polynésie, les retards ont des causes et des traitements tout à fait spécifiques. La majeure partie des retards constatés réside dans la longueur des vols à destination de Polynésie (voir encart p 6). Si l'on considère un avion en provenance de Paris, il vole environ dix heures jusqu'à Los Angeles, et presque autant jusqu'à Papeete. Ces durées prolongées constituent la cause principale des problèmes techniques rencontrés par les avions. De plus, le travail de la maintenance au sol et de l'escale internationale s'en trouve prolongé d'autant. Enfin, la longueur de ces vols les expose proportionnellement plus à des conditions météorologiques défavorables, source supplémentaire de retards. Seconde raison essentielle aux retards constatés en Polynésie : l'attente des vols internationaux dues aux connexions avec d'autres vols internationaux ou locaux.

Air Tahiti et le retard

C'est l'un des problèmes rencontrés par Air Tahiti, selon Yves Vauthy, son directeur général adjoint. Les avions de la compagnie peuvent être en retard pour plusieurs raisons : l'attente des avions internationaux, l'indisponibilité des machines de maintenance et les problèmes liés à l'escale.

Une bonne partie des clients d'Air Tahiti sont des touristes en correspondance immédiate de vols internationaux. Un vol en provenance de Paris ou de Los Angeles, par exemple, peut compter entre 50 et 80 passagers en connexion. Il faut donc les attendre. Or, ces vols accusent souvent du retard pour des raisons qui sont propres à leur pays de provenance (circulation aérienne saturée ...). Ces retards se répercutent donc sur les vols d'Air Tahiti, et font que 15 à 20 % des vols de la compagnie locale enregistrent un retard de plus de 15 minutes. La décision d'attendre ou pas un vol international se fait au cas par cas, suivant le nombre de passagers en connexion sur ce vol, la prochaine desserte du vol en attente et la durée du retard prévue.

Des passagers parfois trop chargés

Parmi les problèmes d'escale, qui peuvent générer des retards, il existe une cause de retard spécifique à Air Tahiti : le volume des bagages des passagers. La flotte de la compagnie se compose majoritairement de petits appareils, et il n'est pas rare que pour un client embarqué, le poids de bagages dépasse celui autorisé.

Plusieurs raisons à cela : s'il s'agit d'un touriste, il est peut-être amené à rester plusieurs semaines sur une île. Il veut donc être sûr de ne manquer de rien. S'il s'agit d'un résident, il cherche légitimement à rentabiliser son aller-retour, et donc ramener de Tahiti des objets qui lui sont utiles et qu'il ne trouve pas sur son île. Ces problèmes de bagages, pour des raisons évidentes de sécurité, obligent parfois la compagnie à peser les passagers pour être sûr que la charge embarquée ne dépassera pas le poids maximum autorisé. Il arrive ainsi que l'intégralité des bagages ne soit pas embarquée sur un même vol et qu'une partie soit acheminée sur le vol suivant. Autant de décisions et de manipulations qui entraînent des retards pour les vols concernés.

Polynesian Airlines admet aussi des retards sur ses vols à destination de Papeete, mais les justifie par le fait que le Boeing 737-800 qu'elle utilise est un tout nouvel appareil, encore en phase de «rodage». Une nouveauté qui profite au passager, mais qui implique également un suivi technique plus important et qui génère du retard. Air France, enfin, enregistre en local un taux de ponctualité proche des 100 %, pour décembre 2000.

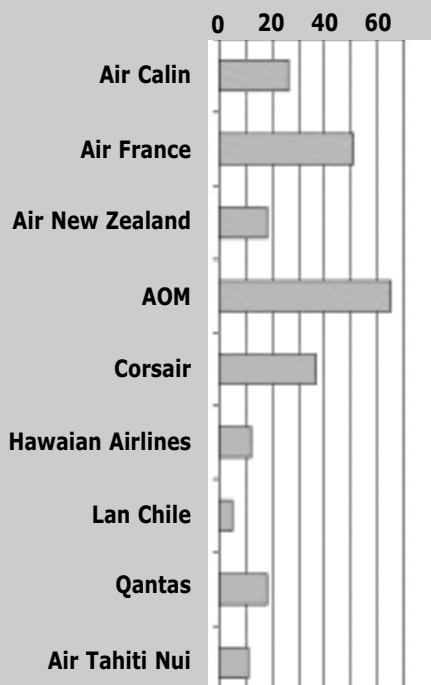


Les connexions entre vols internationaux et vols domestiques font que les retards des compagnies internationales se répercutent souvent sur les vols d'Air Tahiti

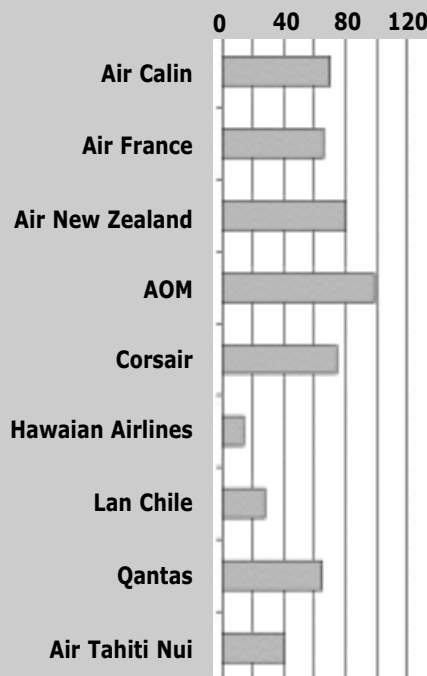
Les points sensibles du transport aérien

STATISTIQUES 1999 SUR LES RETARDS DES VOLS INTERNATIONAUX AU DEPART ET A L'ARRIVEE DE TAHITI FAA'A

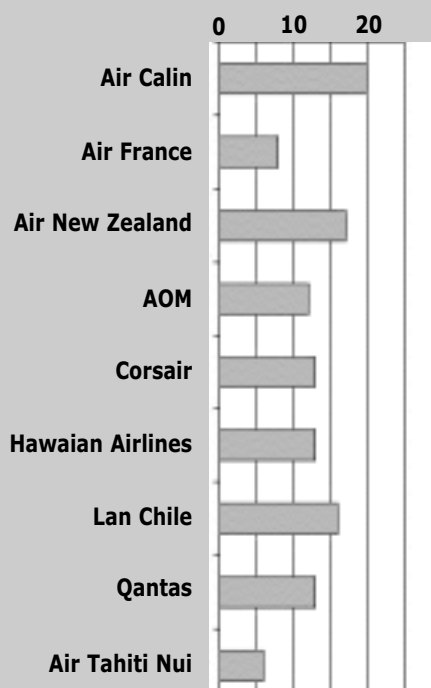
Proportion moyenne de vols en retard à l'arrivée, par compagnie et en pourcentage



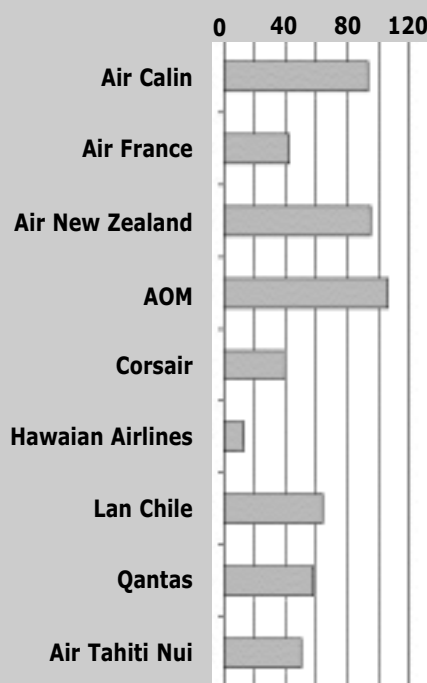
Temps de retards moyens des vols à l'arrivée, par compagnie et en minutes



Proportion moyenne de vols en retard au départ, par compagnie et en pourcentage



Temps de retard moyen au départ, par compagnie et en minutes



Source : SEAC.PF/SNA/EA

Le «surbooking», un compromis indispensable ?

Le passager arrive à l'aéroport, son billet acheté depuis des mois en poche. Il n'est pourtant pas certain d'embarquer. Pourquoi ? A cause du «surbooking». Cette pratique, aussi appelée surréservation, est aujourd'hui largement répandue auprès des compagnies aériennes. Elle n'en reste pas moins mal vécue par les usagers.

Cette pratique consiste pour le transporteur à enregistrer un nombre de réservations supérieur au nombre de sièges disponibles de l'avion. Les compagnies aériennes ont instauré cette pratique après avoir constaté qu'une partie incompressible de clients (appelés no-shows) annulaient leur vol à la dernière minute, sans les prévenir. En effet, la réservation des billets n'étant pas payante, certains clients réservent sur plusieurs vols.

Chez Air France, on a déclaré récemment que 20 % des clients ayant réservé ne se

présentent pas à l'embarquement. Sur Tahiti, Air France dénombre 9 % de «no show» sur ses vols. Tous les vols ou presque sont «surbookés». Le problème se présente quand le nombre de «no show» est moins élevé que prévu.

Le passager bénéficiaire du surbooking

Toutefois, cette pratique de surréservation est comprise par les associations d'usagers. L'Association Française des Usagers du Transport Aérien (AFUTA) reconnaissait récemment que cette pratique est utile. La supprimer purement et simplement entraînerait une hausse substantielle du prix des billets pour compenser les coûts des sièges non utilisés. Mais si la surréservation est comprise, cela n'empêche pas qu'elle soit contestée dans sa forme actuelle.

Le non-embarquement se monnaie

Deux types de solution existent : les solutions réglementaires et les solutions commerciales. Pour les vols au départ d'un

Exemple de vol "surbooké"

Une compagnie aérienne affrète un avion de 400 places. En moyenne, sur ce vol, 10 % de passagers ne se présentent pas à l'embarquement, ce qui fait 40 sièges inoccupés. Elle va donc vendre 440 billets, pour s'assurer de faire partir un avion plein. Seulement, sur le prochain vol en question, seulement 30 passagers ne se présentent pas. Il y a donc 10 passagers en trop, 10 passagers qui ne pourront pas embarquer, alors qu'ils ont réservé sur ce vol.

Etat de l'Union Européenne, des Etats-Unis ou du Canada, les solutions réglementaires sont les mêmes. Elles ne règlent pas les problèmes, elle ne font que garantir au passager non-embarqué une indemnisation compensatrice, plus la mise à disposition gratuite par le transporteur de certaines prestations telles que la restauration, l'hébergement, et si nécessaire, le coût d'un message téléphonique ou d'un transfert vers un aéroport de remplacement.

La réglementation prévoit un montant minimum d'indemnisation, selon la longueur du trajet, de 75 à 300 euros (9000 à 35000 FCP). Le passager qui s'estime victime d'un préjudice plus important peut tenter une action en justice, à défaut d'accord amiable avec le transporteur. Le passager a aussi un autre choix : au lieu de se faire indemniser, il peut opter pour son réacheminement et demander le remboursement du prix de son billet, pour la partie du trajet non effectuée. Selon Gilles Gantelet, porte-parole de la commissaire européenne aux transports, il existe un texte européen prévoyant le renforcement des obligations des compagnies, mais il est bloqué depuis 1998 par un désaccord politique entre l'Espagne et l'Angleterre, à propos de l'aéroport de Gibraltar.



Enregistrer tôt est la meilleure solution pour éviter le non-embarquement dû au surbooking

Les points sensibles du transport aérien

En cas de surréservation, certains passagers bénéficient d'une priorité automatique à l'embarquement : les personnes à mobilité réduite (femmes enceintes ou accompagnées d'enfants en bas âge, handicapés ou malades sur civière). De plus, les compagnies doivent s'efforcer de rechercher d'éventuels passagers volontaires pour renoncer à embarquer.

Le look «sac à dos»

Les compagnies aériennes ont bien compris qu'il n'était pas dans leur intérêt de se contenter de suivre à la lettre la réglementation en vigueur. C'est pourquoi elles ont mis en oeuvre plusieurs pratiques visant d'une part à désamorcer le plus tôt possible les conflits générés par



Une fois l'enregistrement passé, le passager est sûr qu'il embarquera, d'où l'intérêt d'arriver en avance.

Le cas Air France

Même si la compagnie a mis en place l'an dernier un barème de dédommagement qui va plus loin que les recommandations européennes, la pratique de la surréservation reste à son avantage. Elle le reconnaît dans son journal interne : «il existe un surcroît de recettes incomparablement supérieur aux compensations distribuées». D'ailleurs, «l'amélioration de la politique de la suroffre» est l'un des chantiers mis en oeuvre dans le cadre du plan d'entreprise 1999-2002.

la surréservation, d'autre part à faire en sorte que le passager non-embarqué ne reste pas sur une impression négative de la compagnie. Prenons l'exemple de la compagnie Air Liberté (ex-AOM). Quand elle sait qu'un vol va être surchargé, elle prospecte par téléphone quelques jours avant pour tenter de trouver d'éventuels volontaires à indemnisation. Cette pratique, si elle fonctionne, présente l'avantage de ne pas avoir à régler les conflits en salle d'embarquement, conflits souvent exacerbés par l'attente des passagers et par l'annonce à la dernière minute du refus d'embarquement.

Air France pratique une politique indemnitaire légèrement supérieure aux plans réglementaires. De manière générale enfin, les compagnies préfèrent faire appel au volontariat plutôt que de sanctionner arbitrairement le dernier arrivé. Déjà dans la file d'attente, les agents d'escale repèrent le profil des passagers qui pourraient être intéressés par une compensation : les jeunes seuls, au look «sac à dos» ...

Le surbooking en Polynésie

A Air Tahiti Nui, comme à Air Tahiti, on dénombre 10 % de «no show», ce qui correspond à la fourchette basse des statistiques enregistrées par l'ensemble des compagnies. D'une manière générale, Air Tahiti avoue peu utiliser cette pra-

tique du surbooking, étant donnée la taille de ses avions. Elle y recourt toutefois, mais sur un nombre restreint de vols. En effet, la surréservation n'est appliquée que sur les vols «multi-quotidiens», dans la mesure où le passager éventuellement débarqué sait qu'il n'aura pas beaucoup de temps à attendre pour prendre le prochain vol. En ce qui concerne les autres dessertes, assurées une fois par jour ou une fois par semaine, le surbooking serait trop risqué, et la compagnie préfère y renoncer. Concernant le taux de «no show», Air France reste dans la moyenne des 10 %, mais signale un taux record de 25 % au départ de Los Angeles. Enfin, la compagnie australienne Qantas dénombre jusqu'à 15 % de «no show», et avoue également recourir au surbooking.

AIR FRANCE en chiffres (*)

Pour l'année 1999 :

- la surréservation a permis de réaliser un CA supplémentaire de 1 milliard de francs
- la surréservation a concerné 1 passager sur 1000.
- grâce à la surréservation, 2,3 millions de passagers supplémentaires ont pu voyager sur les lignes d'Air France
- sur 10.000 passagers, 600 clients ont trouvé une place grâce à la surréservation, 10 en ont pâti !

(*) chiffres communiqués par Air France

Des politiques tarifaires très inégales

Sur un même vol, deux personnes peuvent être assises côte à côte et avoir pourtant payé un prix très différent, pouvant aller du simple au double. Les passagers comprennent mal la diversité des politiques tarifaires des compagnies. Il s'agit pourtant pour elles d'une pratique nécessaire et qui s'explique par la diversité de leurs débouchés.

Les prix des places sur un même vol peuvent être très variables pour plusieurs raisons :

- la compagnie s'adresse à une clientèle diversifiée : familles nombreuses, jeunes couples, hommes d'affaires. Autant de profils aux caractéristiques différentes. Certains vont réserver des mois à l'avance, d'autres encore vont emprunter les vols de la compagnie plusieurs fois par semaine. Ces comportements d'achat intéressent les compagnies, qui les «récompensent» par des tarifs avantageux ;
- à l'inverse, la compagnie peut également dédommager le passager qui accepte de voyager sous certaines contraintes, ou dans des conditions non prévues au départ (non-embarquement, vol reporté...). Le passager dédommagé paiera donc moins que son voisin voyageant dans des conditions prévues au départ et ne subissant donc aucun préjudice. Le réflexe aujourd'hui adopté par les compagnies de

L'exemple : les réductions d'Air Tahiti

	VOL BLEU	VOL BLANC	VOL ROUGE
Moins de 25 ans	50 %	30 %	10 %
Plus de 60 ans	50 %	30 %	10 %
Famille Parents	50 %	30 %	10 %
Famille Enfants	75 %	50 %	50 %
Résidents des îles	30 %	30 %	10 %

trouver des volontaires au non-embarquement en cas de surbooking s'inscrit parfaitement dans cette logique ;

- la compagnie aérienne vend une partie de ses sièges à des «tour operator», afin de se garantir un bon taux de remplissage. Ces derniers les achetant par milliers (sur l'année), ils obtiennent de la part de la compagnie un tarif défiant toute concurrence. Et le bas niveau du prix d'achat se retrouve dans le prix de vente du billet, souvent compris dans un «package»;

- la compagnie peut sacrifier quelques jours avant le départ les quelques sièges qu'elle n'a pas réservés à des agences ou des sites internet spécialisés dans la vente de dernière minute. Cette pratique s'adresse à une clientèle particulière : jeune, disponible et peu décidée sur la destination. (voir article sur les Low Cost page 17).

Des remises jusqu'à 75 %

En Polynésie, il existe aussi des disparités de politiques tarifaires. Comme le reste

des compagnies, Air Tahiti les justifie par le fait que le passager paie moins quand il accepte de voyager sous différentes contraintes : jour et heure de départ «creux», choix de destination moins courtisée. Dans le cadre de la politique tarifaire de la compagnie domestique, les touristes bénéficient de remises plus importantes, mais uniquement sur certains vols. Alors que les résidents se voient offrir une remise moindre mais sur tous les vols (voir encarts), Air Tahiti reconnaît qu'il reste difficile de justifier auprès des passagers les différences de tarification. En local, Air France adopte une politique tarifaire quelque peu différente de celle appliquée en métropole. Mais la différence est infime : les tarifs de la première compagnie française ont moins augmenté à Tahiti qu'en métropole (+ 5 % depuis le 1er janvier 2001). De plus, ce sera en local la seule augmentation de l'année, alors qu'il y en a couramment deux ou trois par an en France. Air France avoue avoir un bon retour des passagers et une bonne compréhension des disparités qui peuvent se faire jour au travers de sa politique tarifaire.

Exemple d'un vol Air Tahiti

Sur le vol Tahiti - Huahine du mardi, à 15h30, quatre tarifs* sont en vigueur :

- les jeunes de moins de 25 ans et les personnes de plus de 60 ans bénéficient d'une réduction de 50 %
- les familles se voient appliquer deux types de réduction : - 50 % pour les parents, - 75 % pour les enfants de moins de 16 ans
- les résidents des îles bénéficient d'une réduction de 30 %
- les passagers seuls ou en couple âgés de 26 à 59 ans paient plein tarif.

* à condition que les passagers intéressés aient fait les démarches d'obtention de la carte de réduction les concernant.

Les recommandations du Docteur Voron, médecin en prévention du SEAC.PF



Manureva : «Que se passe-t-il exactement quand on reste assis trop longtemps sans bouger ?»

«La station assise prolongée provoque en fait une torsion de la veine principale de la jambe, située à l'arrière du genou. Cette torsion ralentit substantiellement le retour du sang dans la partie supérieure du corps. De plus, la chute de pression qui survient en cabine pendant chaque vol provoque une tension du système veineux qui ralentit également la circulation sanguine. Enfin, le fait que l'air soit recyclé l'appauvrit en oxygène. La combinaison de ces facteurs facilite la formation de caillots de sang dans les jambes, qui peuvent ensuite se déplacer vers le cœur ou les poumons, et entraîner ainsi une thrombose ou une embolie pulmonaire.»

Manureva : «Quelles recommandations vous faites aux passagers de vols longs ?»

«Faire régulièrement des mouvements, mais aussi porter des vêtements larges et confortables, boire beaucoup d'eau et éviter les facteurs aggravants, comme par exemple l'alcool, ou pour les dames, les contraceptifs oraux à base d'hormones œstrogènes. Pour les personnes qui seraient plus exposées au problème, je leur conseille de porter des bas de contention»

Le tristement célèbre «syndrome de la classe éco»

Le «syndrome de la classe éco», comme l'appellent les médias, concerne heureusement une partie infime du nombre global de passagers, mais sa gravité et les conditions dans lesquelles il se déclare font de lui un problème important.

Ce problème est lié à tort à la seule classe éco, puisqu'il pourrait également concerner aussi bien les passagers de première classe que les passagers d'autres moyens de transport, comme le bus. Le point commun à tous les cas déclarés demeure la station assise prolongée (voir encart). Certains types de passagers sont surexposés au risque de thrombose : les personnes âgées, les personnes atteintes d'insuffisance cardiaque, de phlébite, les femmes enceintes ou encore les personnes opérées récemment.

Plusieurs morts par an

Depuis la récente focalisation de l'opinion publique sur le problème, les bilans commencent à être publiés. A Paris, les aéroports déclarent en tout une centaine d'embolies pulmonaires en 10 ans, toutes liées à un vol de longue durée. A Londres, les autorités signalent un décès par mois, alors qu'au Japon, la clinique de l'aéroport de Tokyo parle de 25 cas en 8 ans. En Autriche, l'aéroport de Vienne a déclaré, au cours du mois de mars 2001, quatre personnes décédées à cause d'une thrombose. Elles étaient âgées pour trois d'entre elles de plus de 60 ans.

En Australie, où on dénombre 18 victimes, depuis 1992, dix personnes ont récemment porté plainte contre cinq compagnies (Qantas, British Airways, Air France, Emirates et Air New Zealand). Les plaignants reprochent aux compagnies de ne pas les avoir avertis des risques qu'ils encouraient en restant assis pendant le

vol et réclament chacun 33.000 dollars de dommages et intérêts.

En Angleterre, le 23 octobre dernier, une jeune passagère de 28 ans a succombé d'une embolie pulmonaire, peu de temps après l'atterrissage à Londres, après un vol de 20 heures en provenance de Sydney. L'indignation de l'opinion publique a alors poussé la Chambre des Lords à se pencher sur le problème et à commander une étude à un comité d'experts. Leur rapport est sévère : il indique que la santé des passagers est «terriblement» négligée par les compagnies aériennes.

C'est depuis le décès de cette jeune Galloise, en pleine santé et sans aucun précédent médical, que les médias puis l'opinion publique se sont encore plus sensibilisés au problème.

Marcher quelques minutes peut sauver la vie

Cette médiatisation accrue a obligé les compagnies aériennes à agir, ne serait-ce qu'au plan de l'information. Comme il a été dit plus haut, le manque d'information est le reproche principal formulé par les clients. Les compagnies ont donc tenté d'améliorer la situation sur leurs vols long courrier.

La plupart d'entre elles émettent aujourd'hui et de manière systématique des recommandations aux passagers, afin de réduire au maximum les risques de thrombose (voir encart). Air France, Swissair et AOM, par exemple, ont mis en place une vidéo de démonstration incitant le passager à pratiquer quelques exercices de mobilité afin de combattre la cause principale du syndrome de la classe éco : l'immobilité.

Plus audacieuse, la compagnie britannique Air Partner a annoncé en février 2001 la création dans certains de ses Boeings 747 d'une allée de 130 mètres, qui permettra aux voyageurs de marcher et de faire de

l'exercice. Ce réaménagement d'une partie de la flotte d'Air Partner va se traduire par une réduction de 300 sièges dans l'ensemble des avions concernés.

Un cas pour 200.000 passagers

Ce problème est qualifié par certains d'épiphénomène, dans la mesure où un cas est signalé pour 200.000 passagers. De plus, l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) a estimé récemment dans un communiqué qu'il n'y avait pas de preuves médicales concluantes qui

confirment le lien supposé entre le syndrome de la classe éco et les vols long-courriers.

Toutefois, l'IATA a également précisé qu'un certain nombre d'études étaient en cours sur la question. L'IATA devrait par ailleurs organiser une conférence sur le problème en mai 2001. En attendant, en février dernier a eu lieu à Sidney, en Australie, une conférence consacrée au syndrome de la classe éco. Elle a réuni des représentants de l'industrie de l'aviation, des membres de la société australienne de la thrombose et de l'hémothérapie, mais

aussi des universitaires responsables du Centre pour la recherche médicale liée à l'aviation, un programme de la Griffith University. De plus, courant mars 2001, l'Organisation Mondiale de la Santé a également consacré une conférence sur la question. La multiplication de ces réunions illustre bien la prise de conscience des pouvoirs publics, et leur volonté d'accompagner le changement.

En Polynésie française, pourtant desservie par des vols long-courriers, aucune victime du «syndrome de la classe éco» n'est à déplorer.

La délinquance au sol et en vol

Un constat suffit à illustrer l'importance croissante du problème de la délinquance en vol : en France, le nombre d'incidents en vol liés à cette question a été multiplié par six en trois ans.

Un phénomène aux causes bien précises

La délinquance en vol tient à plusieurs facteurs. Tout d'abord, il tient aux contraintes de vols qui sont autant de sources de conflit : retards liés à l'encombrement croissant du réseau, interdiction de fumer, temps de vol, etc ... L'évolution croissante du phénomène tient à d'autres facteurs plus récents : la pratique de plus en plus générale de la surréservation, qui génère des situations de conflit.

De plus, le transport aérien concerne aujourd'hui une population toujours plus large, ce qui implique une augmentation constante de ces types de comportements. Notons enfin que l'alcool, facteur souvent aggravant du conflit, est en vente voire servi aussi bien dans les aéroports que dans l'avion.

Selon un chef d'escale de Faa'a, interrogé par Manureva à ce sujet, la fréquence accrue de ce type de comportement en vol est également perçue en Polynésie, et ce,

d'autant plus qu'une bonne partie des vols arrivant sur Faa'a sont des vols long-courriers propices à ce type de comportement.

Des actes pouvant avoir des conséquences irréversibles

Certes, cette délinquance existe dans tous les types de transport public : bus, trains et bateaux. Mais dans ces cas-là, des solutions sont aisément envisageables pour régler le problème posé par un passager indélicat, et en premier lieu le débarquement. Il arrive comme c'est le cas pour le bateau, que le passager délinquant ne puisse pas être débarqué. Dans ce cas, il est gardé sur le bateau, mais sa présence et ses actes ont peu de chances de mettre la vie des passagers en péril. Ce n'est pas le cas en transport aérien. Les conditions exigeantes du pilotage et l'exi-

guité des lieux peuvent donner aux actes du passager délinquant des conséquences dramatiques.

Les pilotes inquiets

Le Syndicat National des Pilotes de Ligne (SNPL) exprime des inquiétudes, au sujet de la délinquance en vol. En effet, l'arrivée annoncée des gros porteurs d'Airbus et de Boeing, l'A380 et le 747 allongé, suscite des réserves de la part des pilotes amenés peut-être un jour à les piloter. En arrivant à des capacités de 800 passagers, on peut logiquement prévoir une multiplication des comportements déviants, notamment sur les vols de longue durée.

Les solutions qui sont d'ores et déjà à l'étude passeront certainement par une meilleure qualité de service, visant à l'élimination de toute source de contrariété du

Les statistiques Air France

Les statistiques d'Air France pour l'année 1999 montrent que les cas de comportement violent étaient dus :

- à 35 % au sevrage de tabac,
- à 17 % à l'abus d'alcool,
- à 11 % à la dégradation ou à la perte des bagages,
- à 11 % à la promiscuité ou à l'attribution d'une mauvaise place,
- à 9 % au refus du respect des consignes et de la réglementation,
- à 6 % au service et aux produits,
- à 11 % à d'autres causes diverses.

Les points sensibles du transport aérien

Exemples récents de délinquance en vol

- **Août 2000** : un passager américain de 19 ans voyage sur la ligne Los Angeles-Salt Lake City, de Southwest Airlines. Il est pris de panique et se rue dans le cockpit vingt minutes avant l'atterrissage. Il est maîtrisé par une dizaine de passagers avant de mourir étouffé.

- **Décembre 2000** : un passager de la British Airways fait intrusion sans raison dans le cockpit afin de prendre les commandes de l'avion. Le pilote et le copilote parviennent difficilement à le maîtriser. Ils arrivent finalement à reprendre le contrôle de l'avion, après une plongée de l'appareil de 3000 mètres.

passager avant et pendant son embarquement, mais aussi pendant toute la durée du vol.

Tahiti épargnée

La Polynésie est desservie en grande partie par des vols long-courriers. Les compagnies ne déplorent cependant pas beaucoup de cas de délinquance en vol. A titre d'exemple, l'équipe de Qantas a quelques mauvais souvenirs, la plupart du temps liés à la l'excès d'alcool. Elle se rappelle par exemple de ce passager mineur qui avait agressé l'ensemble de l'équipage verbalement et violemment, parce que l'hôtesse refusait de lui servir une consommation alcoolisée. A son arrivée à Faa'a, la police de l'air et des frontières l'a placé directement en détention.

Et la loi dans tout ça ?

Un dispositif juridique a beau déjà exister, les pouvoirs publics et les compagnies aériennes cherchent des solutions spécifiques au problème. En effet, le droit pénal français permet déjà dans la plupart des cas de sanctionner les passagers qui se seraient rendus coupables d'actes de violence à bord d'un avion, mais les acteurs du transport aérien veulent un traitement spécifique du problème auquel ils peuvent être confrontés.

Un groupe de travail a été formé durant l'été 1999, à la demande du ministre des transports pour y réfléchir et examiner ses implications juridiques. Ce groupe est composé de représentants des administrations concernées, des compagnies aériennes, des gestionnaires d'aéroports, des syndicats de personnels navigants techniques et commerciaux et d'associa-

tions d'usagers. Il a proposé un renforcement de la répression pénale des agressions perpétrées à bord d'un avion, ainsi que tout autre comportement susceptible d'affecter la sécurité des vols. Ce groupe propose plusieurs mesures tant préventives que répressives :

- l'aggravation des sanctions pénales des délinquants, tant pour les aéronefs immatriculés en France que pour les aéronefs étrangers atterrissant sur le sol français ;

- l'amélioration de la prévention, du traitement et de la gestion des comportements en cause ;

- la création d'un observatoire au sein de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) ;

- la diffusion d'informations rappelant aux passagers les obligations qui leur incombent ;

- la formation du personnel navigant, technique et commercial afin de leur permettre de mieux faire face à des actes déviant.

Ces mesures sont en cours de mise en oeuvre et un projet de loi en découlant devrait être proposé devant le Parlement au cours de l'année 2001.

Les compagnies aériennes tentent aussi de trouver des solutions. Sur le plan préventif, la solution possible mais pas toujours facile à mettre en oeuvre consiste tout simplement à améliorer la qualité de service. En effet, plus elle sera élevée, moins le passager aura de motifs d'énervement. Mais cette piste présente deux limites : la compagnie n'a pas la maîtrise totale des services qu'elle dispense à ses

clients. En effet, certains intérêts de la compagnie sont incompatibles avec ceux de ses clients (la surréservation en est le parfait exemple) et des impondérables peuvent toujours survenir. De plus, il existe un nombre certes marginal mais incompressible de passagers difficiles, du fait de leur possible instabilité psychologique (panique soudaine, claustrophobie notamment).

Quant aux solutions répressives, elles sont nombreuses et laissées à l'imagination des compagnies aériennes (voir encart).

Menottes, cordes et ... coups de bâton

Sur le plan répressif, certaines compagnies optent pour des solutions plus pragmatiques. Citons par exemple Swissair, Deutch BA et la compagnie charter allemande LTU qui ont officiellement installé à bord des avions des cordes en plastique, afin de ligoter les passagers trop agités. Le personnel navigant a même été formé au ligotage en conditions difficiles. La compagnie helvétique a vu le nombre de ses passagers difficiles doubler en quatre ans, passant de 285 en 96, à 502 l'an dernier. D'autres compagnies, comme la Lufthansa, ont préféré les menottes pour neutraliser un éventuel passager agité. United Airlines a adopté quant à elle la politique du «zéro tolérance» et indique que toute perturbation pourra être sanctionnée comme un délit fédéral, passible de 20 ans de prison au maximum. Quant à Singapore Airlines, elle promet aux passagers troublant le bon ordre de l'avion «des peines de prison, des amendes et des coups de bâton». Enfin, l'Australie, la Grande Bretagne, et les Etats Unis ont une législation qui permet aux autorités de juger les passagers des compagnies nationales ou étrangères, que l'infraction soit constatée dans l'espace aérien national ou international.

Une meilleure qualité de service

Les passagers en veulent plus. Ils ne veulent pas seulement une meilleure information sur leurs droits, comme nous l'avons vu précédemment. Ils désirent aussi voyager mieux. Et les compagnies aériennes l'ont bien compris, car pour elles, se contenter de respecter à la lettre les conditions générales de transport ne suffirait pas à conserver leurs clients et à en attirer d'autres.

Nous l'avons vu tout à l'heure, le passager est globalement satisfait du respect de ses droits, quand il les connaît, et c'est là le reproche principal fait aux compagnies : le manque d'information. C'est d'ailleurs ce qui ressort des sondages que réalise régulièrement Air Tahiti.

La «culture client»

Mais le passager aérien fait bien la distinction entre le respect de ses droits et la capacité du transporteur à lui offrir des conditions confortables de transport. Guy Arondel, directeur qualité d'AOM Paris, résume très bien la nuance, quand il dit que «dés que l'on instaure un système qualité, on dépasse le cadre réglementaire et l'on s'intéresse nécessairement à la satisfaction du client». C'est la raison pour laquelle, bon nombre de compagnies aériennes ont entrepris des «démarches qualité», ayant toute la même cible : satisfaire le client. Chaque année, Air France collecte ainsi près de 300.000 questionnaires recueillis auprès des clients pour développer et orienter sa «culture client».

Les mesures d'amélioration prises à destination des passagers peuvent être de deux ordres : celles touchant les conditions de circulation aérienne et celles touchant plutôt la qualité de service. Le passager est sans doute plus sensible aux secondes, car liées plus directement à son confort, mais les premières sont toutes aussi importantes. Considérons par exemple l'accord intervenu au mois de janvier dernier entre les différents pays concernés sur l'ouverture au transport

aérien des lignes transpolaires. Elles n'auront certainement aucune incidence sur le confort à bord du passager, mais elles lui permettront entre autres de gagner un temps précieux. Ce type de mesures est d'autant plus important qu'il n'est pas seulement du ressort des compagnies aériennes ou des aéroports comme les mesures liées à la qualité de service. Les instances dirigeantes de l'aviation civile (la DGAC en France) y sont aussi étroitement impliquées. Le second type de



L'un des aménagements que l'A380 offrira en classe business.

mesures d'amélioration liées à la qualité de service est du ressort des compagnies aériennes et des aéroports. Ce sont ces mesures commerciales qui retiendront notre attention.

«Allô, votre avion aura du retard ...»

Les compagnies aériennes peuvent emprunter des voies diverses pour viser une meilleure satisfaction de leurs clients, et pas seulement en vol. Durant ces derniers mois, Air France a mis en place un certain nombre de nouveautés à destination des clients. Tout d'abord, le rappel opérationnel des clients (ROC). Ce systè-

me, emprunté à la compagnie américaine Delta Airlines, consiste à prévenir à l'avance le passager d'éventuels retards ou de l'annulation de son vol. Air France a lancé ce nouveau service en novembre 2000, dans un premier temps sur les vols au départ de la France qui représentent 70 % de l'exploitation. La compagnie parvient à prévenir son client au mieux trois jours avant, au pire trois heures avant le départ retardé ou annulé. Pour l'heure, seulement 4 appels sur 10 aboutissent. A partir du mois de février 2001, le service ROC d'Air France est passé à la prise en compte de l'ensemble des vols au départ de l'Europe.

Autre mesure prise par Air France qui s'inscrit dans le cadre d'une tendance générale commune à l'ensemble des compagnies, la modernisation de son réseau de vente à distance : en effet, c'est là une des directions majeures empruntées par bon nombre de transporteurs visant l'amélioration de la qualité de service. Chez Air France, cet effort de modernisation de son réseau de vente à distance se traduit par un changement d'équipement informatique et un recrutement massif pour un investissement de 170 millions de francs sur deux ans. L'objectif : réduire le temps d'attente des clients en traitant leurs appels plus rapidement. Les 10 centres existants actuellement (contre 32 en 95) ne seront plus que 6 en 2002 et ils permettront le traitement mensuel d'un million d'appels. Signalons que pour Air France, l'enjeu est important en ce sens que le chiffre d'affaires généré par la vente à distance augmente de 40 % par an.

Imprimer son billet d'avion chez soi : c'est possible

Un projet d'une toute autre philosophie est en cours de réalisation, à l'initiative de la Swissair. La compagnie helvétique est en train de mettre au point avec la socié

Les initiatives face aux problèmes

té Atraxis un système de billetterie, permettant au client qui commande son billet à distance, de l'imprimer directement chez lui. Il devrait être opérationnel d'ici un à deux ans.

Certaines compagnies aériennes adoptent une toute autre approche de la réservation. C'est le cas d'Air Tahiti et de son billet électronique mis en place pendant l'été 2000. Cette pratique existe depuis quatre ans aux Etats-Unis et depuis un an, chez Air France. Elle consiste pour le passager à réserver son billet par téléphone, par fax ou par mail. Le paiement se fait également à distance et, à l'enregistrement, une pièce d'identité lui est demandée ainsi que le code personnel que la compagnie lui a communiqué lors de la réservation. Avantage pour le client : plus d'attente à l'agence de la compagnie. Pour le moment, toutes les lignes ne bénéficient pas de ce service : seuls 80 % des passagers de la compagnie y ont accès. Mais aujourd'hui, 7 % de la clientèle globale d'Air Tahiti utilisent le billet électronique, et 10 % de la clientèle locale. Air Tahiti vise les 30 % d'ici 2003.

Notons également pour exemple l'initiative originale d'Air Canada et d'United Airlines qui proposent à leurs clients des kiosques d'auto-enregistrement. Ils permettent au passager ayant déjà leur billet papier ou leur réservation internet, de procéder à l'enregistrement, de choisir leur place, de s'inscrire sur liste d'attente pour un départ anticipé, ou encore de faire la demande d'un reclassement. Ces kiosques connaissent un grand succès à l'heure actuelle.

A bord : films, jeux vidéos et bientôt internet

Une fois à bord, le passager est également au centre des préoccupations des compagnies aériennes. AOM, par exemple, a fait l'acquisition en fin d'année dernière de deux nouveaux Airbus type A340-300 dont l'un s'est posé pour la première fois sur la piste de Tahiti-Faa'a le 6 janvier dernier. L'aménagement de cet

appareil fait la part belle au passager, quelle que soit sa classe : sièges ergonomiques, appuis-tête réglables et enveloppants, larges écrans vidéo intégrés au dossier proposant un choix de neuf films et 10 jeux vidéos. Le passager peut même visualiser le déroulement du vol quand il le veut.

De plus, l'arrivée de ces deux Airbus A340 dans la flotte d'AOM a vocation à permettre à la compagnie de mieux maîtriser ses retards ; le manque d'appareils se répercute en effet sur tout le réseau. Résultat final : de meilleures conditions de vie à bord et moins de retards.

Notons également l'arrivée prochaine de l'A380 actuellement en fabrication. Il

offrira également des services à bord d'une grande qualité : présence d'un espace polyvalent, d'un restaurant ou d'une salle de réunion, selon les appareils et le choix des compagnies. Si dans son nouvel A380, Airbus a décidé de proposer aux compagnies la présence d'une salle de restaurant à bord, c'est bien que la question de la restauration en vol est importante. En effet, si le passager ne fait pas du plateau repas son critère de choix à l'égard de la compagnie, il apparaît dans plusieurs enquêtes concordantes qu'il n'hésitera pas à changer de transporteur s'il n'a pas été satisfait de ce service. C'est la raison pour laquelle plusieurs compagnies s'efforcent aujourd'hui de proposer au passager le choix entre deux plats chauds, au lieu du plateau



Dans son dernier A 340-300, AOM propose au passager de classe éco un petit écran privatif, avec télécommande, sur lequel il dispose de neuf films et dix jeux vidéos.



Entrée du hall d'accueil des passagers à la sortie de l'avion.

L'aéroport de Tahiti Faa'a et la qualité de service

Les aéroports aussi contribuent à l'amélioration de la qualité de service à l'égard des passagers. Suivant la longueur du vol, l'attente avant l'embarquement et l'attente des bagages peuvent durer autant que le vol proprement dit. En effet, il est conseillé au passager d'arriver au moins une heure avant l'horaire d'embarquement. A cette heure s'ajoute au moins trente minutes d'attente entre l'atterrissage et la récupération des bagages. Ces délais d'attente sont les mêmes, que le vol dure une ou vingt heures. La qualité de service passe donc inévitablement par les aéroports.

A Tahiti Faa'a, dans un souci d'améliorer la prestation des services offerts aux passagers, la SETIL Aéroport (concessionnaire de la plate-forme) s'est engagée depuis plusieurs mois dans une «politique qualité». Des enquêtes ponctuelles ont de ce fait été menées. Ces dernières avaient pour objectif principal de mesurer le taux de satisfaction des passagers en transit à Tahiti Faa'a.

Il en découle la mise en place d'indicateurs de qualité permanents. Mis à jour régulièrement, ces indicateurs permettront aux différents services de s'adapter aux attentes des passagers.

unique. Une mesure très bien accueillie par les passagers. De plus, elles sont à la recherche de plats originaux ou régionaux pour tenter d'une part de faire oublier le caractère collectif de la restauration aérienne, d'autre part de donner à son service une certaine authenticité.

La compagnie SAS s'apprête à proposer un nouveau service à bord qui correspond à une forte demande de sa clientèle. Les passagers pourront en effet bientôt disposer de prises électriques afin de brancher leur ordinateur portable. Ainsi, ils pourront utiliser leur portable sans vider leur batterie. Ils pourront également si besoin recharger leur batterie vide. Un adaptateur spécial sera nécessaire mais la compagnie prévoit déjà la grande popularité de ce service réclamé depuis longtemps.

Air Canada a installé au cours du mois de février 2001 un accès à internet sur cinq de ses Boeing 767 afin de mener une évaluation commerciale sur la pertinence d'un tel service. Ce service est pour le moment proposé gratuitement aux passa-

gers qui peuvent ainsi consulter leurs emails ou surfer sur le web.

La société Aérospatiale Matra, aujourd'hui EADS, a annoncé en septembre 2000 qu'elle allait passer à la phase de conception d'un téléphone cellulaire utilisable à bord : l'In Flight Telecom System (IFTS). Le constructeur avait breveté l'idée au niveau mondial dès 1996. La commercialisation de ce nouveau type de téléphone est un véritable pari technique et commercial quand on connaît les échecs rencontrés par les différents systèmes très chers et peu pratiques lancés précédemment. En effet, les passagers utilisateurs devaient s'enfermer dans une cabine prévue spécialement à cet effet, alors que l'IFTS proposé par Aérospatiale Matra permettrait au passager de rester à sa place pour utiliser son téléphone et même d'y brancher son ordinateur pour accéder à Internet. L'IFTS devrait être commercialisé en 2003.

Tous ces exemples le montrent bien : la technologie est mise au service du passa-

ger. Tous ces services rendus sont autant d'innovations techniques, fruit de plusieurs mois ou années de recherche.

Le «client-mystère»

Sur Tahiti Faa'a, notons également les efforts d'Air France visant à fournir une meilleure qualité de service à ses passagers. La compagnie française travaille sur un principe de balises, réparties tout au long du parcours du passager de l'achat de son billet à son embarquement. Chaque balise fait l'objet d'un contrôle continu et de modifications si besoin. L'équipe locale d'Air France travaille en ce moment sur la «balise» de l'information, qui semble pêcher selon les retours dont dispose la compagnie. De plus, Air France vérifie la qualité de ses services par l'envoi de «clients-mystère» qui «décortiquent» anonymement les méthodes et la qualité du travail des agents de la compagnie. Air France à Tahiti a su après coup qu'elle a eu l'an dernier la visite d'un «client-mystère».

Que faire contre les retards ?

Ce qui rend la lutte contre le retard difficile, c'est la diversité de ses causes. Certaines sont du ressort des compagnies, d'autres des aéroports, d'autre enfin du contrôle aérien. Des tentatives de solution sont donc apportées respectivement à chaque type de cause de retard.

Selon les spécialistes, durant l'année 2000, les retards ont été moins imputables au contrôle aérien qu'en 1999, année pendant laquelle la carte du ciel a été modifiée à plusieurs reprises. Ce constat n'a pas empêché la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) d'élaborer un plan de lutte contre les retards. Ce plan, adopté en avril 2000, s'inscrit dans une durée de 5 ans. Il contient l'inventaire de ce qui peut être fait en interne, à condition que les moyens suivent, mais s'adresse aussi aux autres acteurs du transport aérien : aéroports et compagnies aériennes.

Pour comprendre le contenu de ce plan de lutte contre les retards, il est bon de revenir sur les causes qui l'ont suscité. Les années 90 ont vu la libéralisation du transport aérien et la fin de la récession économique consécutive à la Guerre du Golfe, autant de facteurs de dégradation de la ponctualité des compagnies. De plus, l'année 1999 a été une année difficile, en ce qui concerne les retards aériens.

Le plan anti-retards de la DGAC

Ce plan de lutte contre les retards s'articule autour de quatre priorités :

- **Le dimensionnement des Centres Régionaux de la Navigation Aérien (CRNA)**: dans les cinq CRNA existants en France, les secteurs de contrôle et les effectifs qui y sont rattachés augmenteront. La DGAC a d'ailleurs signé un protocole d'accord le 7 décembre dernier, prévoyant le recrutement de 630 contrôleurs sur trois ans. Un programme européen d'espacement des canaux de radiocommunication, prévoyant un espacement moindre que celui appliqué précédemment, permettra également l'utilisation de

nouvelles fréquences. Enfin, l'ouverture au mois de janvier 2001 du nouveau CRNA Sud Est à Aix en Provence devrait se faire pleinement sentir dans les mois qui viennent. Il dispose d'un nombre de postes de contrôle plus important que le précédent CRNA et d'équipements plus modernes.

- **L'organisation de l'espace et les méthodes de contrôle** : l'espacement entre les fréquences de radionavigation va être réduit, pour permettre l'utilisation de nouvelles fréquences. A partir de 2002, il va en être de même, concernant l'espacement des niveaux de vols verticaux. Qui dit niveaux de vols plus proches, dit création de nouveaux niveaux de vol, et donc une fluidité accrue. De plus, l'usage développé de la «navigation de zone», une navigation plus précise, permettra également de réduire les espaces horizontaux entre avions, sur un même niveau de vol.

- **Dans les centres de contrôle, la productivité individuelle des unités de contrôle aérien** : le système ODS France (Operationnal Display System) va permet-

tre à un même poste de contrôle de diriger plus d'avions que précédemment. Ce système est déjà opérationnel dans quatre des cinq CRNA français et il passe par la formation d'au moins 200 contrôleurs, soit une trentaine de plus qu'au cours des années précédentes.

- **L'utilisation des ressources** : elle s'appuie sur le principe de gestion flexible de l'espace, liée aux négociations avec les militaires pour réaménager le partage du ciel.

Et les compagnies ?

Du côté des compagnies, la lutte contre les retards est constante. A Air Tahiti, après l'attente des vols internationaux en connexion, la cause principale des retards tient aux procédures d'escale (enregistrement, nettoyage des avions ...). Les retards qui en découlent peuvent durer de 15 et 30 minutes. Ce phénomène est amplifié par le fait que la compagnie domestique assure de nombreux vols journaliers. Les retards ont donc des répercussions d'autant plus sensibles. Concernant l'attente des vols internationaux en retard, la compagnie domestique ne peut rien n'y faire. En revanche, pour ce qui est des retards de son ressort, Air Tahiti effectue un suivi mensuel de ses retards et de leurs causes précises.

Une solution polynésienne contre le retard

Dans le Pacifique, un système a été mis en place depuis le 26 octobre 2000 pour réduire les temps de vol et ainsi la consommation de kérosène. Pour l'instant, seules les compagnies Air New Zealand et Qantas l'exploitent. Avantages pour ces compagnies : des durées de vol moins importantes diminuent les risques de retard et un poids moindre de kérosène permet une charge marchande plus importante. Ce système est celui des UPR, les Used Preferred Route (routes préférentielles personnalisées). Selon ce système, les compagnies calculent leurs conditions de vol en fonction des propres paramètres (charge et type de motorisation notamment) de leur appareil et des données météorologiques dont elles disposent. Cette marge de manoeuvre laissée aux compagnies leur permet de profiter au mieux des conditions de vol favorables quand elles sont rassemblées, plutôt que de respecter un plan de vol fixe, basé sur des conditions de vol pré-établies. Concrètement, Air New Zealand constate un gain de temps de 11 minutes par vol, grâce aux UPR. Ce système n'est toutefois permis que par la faible densité du trafic aérien polynésien.



Pour lutter contre ce type de retards, Air Tahiti peut être amenée à modifier les procédures d'escale. Par exemple, après avoir proposé des temps de connexion très courts, mais souvent retardataires, la compagnie domestique a décidé d'augmenter ces temps de connexion et ainsi de diminuer les retards. Certes il a fallu trouver un compromis entre la durée des temps de connexion et la satisfaction des clients. Mais l'enjeu était de taille. En effet, étant donné la fréquence des vols d'Air Tahiti, un retard subi le matin se répercute sur tous les vols de la journée. La compagnie domestique reconnaît en

effet qu'il faut une journée pour rattraper un retard d'une heure.

Certaines compagnies attaquent le problème des retards d'une autre manière. Air France, par exemple, a donc mis en place son système ROC (Rappel Opérationnel Clients), emprunté à la compagnie américaine Delta Airlines (voir p 13). Par ce système, Air France s'engage en cas de retard à prévenir le client au moins trois heures à l'avance afin de lui éviter une attente imprévue à l'aéroport. Ce engagement ne concerne évidemment que les retards dont la compagnie a connaissance et qu'elle a donc pu prévoir.

A l'heure actuelle, quand les pouvoirs publics jugent que les compagnies aériennes n'engagent pas de moyens suffisants pour lutter contre leurs retards, elles peuvent être forcées légalement à prendre des mesures. C'est ce qui risque d'arriver aux compagnies aériennes américaines. L'Inspection générale du Ministère des transports américain a récemment rendu

le rapport que lui avait commandé le Congrès. Ce rapport, accablant pour les transporteurs aériens américains, constate l'augmentation alarmante des vols retardés, voire annulés et des plaintes des passagers concernant leurs conditions de transport. En effet, sur l'année 2000, un vol sur quatre a été retardé, dérouter ou annulé, ce qui a occasionné une gêne pour plus de 160 millions de passagers. Le nombre de vols retardés a été multiplié par quatre entre 1999 et 2000. Il y a un an déjà, et pour tenter de faire changer les choses, les législateurs américains avaient menacé les compagnies aériennes d'introduire au sein de la législation une «charte des droits des passagers». Les compagnies aériennes américaines s'étaient alors engagées à améliorer leur qualité de service pour échapper à l'adoption d'une législation contraignante sur le sujet. Un an plus tard, le Congrès constate que rien n'a été fait, ce qui laisse supposer que des mesures législatives seront prises.

Les différentes politiques de «low cost»

Les compagnies aériennes ont une autre possibilité de satisfaire le client, en lui offrant tout simplement son billet à un prix imbattable. Il existe plusieurs manières de la faire, dont le «low cost» et la vente «de dernière minute», sur internet notamment.

Le low-cost est un concept récent. C'est la compagnie hollandaise KLM qui l'a adopté pour la première fois en Europe. Le principe est simple : la compagnie propose un prix de base beaucoup moins cher que les tarifs habituels mais sans prestations à bord. Elles restent au choix du passager, au moment de l'achat du billet ou à bord (repas, consommations, films ...). C'est le même principe que l'on retrouve dans la vente de voitures neuves : le client achète le modèle de base et peut payer les équipements en option qu'il désire.

Ce concept est la prolongation du principe de qualité de service. En effet, le passager peut exiger de la compagnie des services à condition d'en payer le prix mais il peut aussi y renoncer et voir le prix de son titre de transport baisser substantiellement. Autrement dit, le passager choisit le niveau de qualité de service qui l'intéresse en fonction de ses moyens. Et cela même constitue un service à part entière rendu par la compagnie.

La KLM propose ainsi depuis deux des destinations européennes à bas prix. Elle a commencé en 1999 par des dessertes Paris-Londres à environ 16.000 FCP aller-retour, soit en moyenne 30 % moins cher que les tarifs pratiqués par les autres compagnies. Aujourd'hui, 14 villes européennes sont proposées en plus des dessertes intérieures.

A quand le low-cost en Polynésie ?

On est en droit de se poser la question de

savoir si, en Polynésie, la pratique des low cost pourrait exister. Selon Yves Vauthy, directeur général adjoint d'Air Tahiti, la réponse est «non pour l'instant, dans la configuration actuelle du marché polynésien du transport aérien».

Selon lui, les compagnies européennes qui proposent ces voyages à bas prix s'adressent à un public habituellement usager des transports moins coûteux que l'avion comme le train et le bus. Or, en Polynésie, cette cible n'existe pas ou seulement de façon marginale et utilise déjà l'avion au travers des tarifs réduits d'Air Tahiti. En effet, le seul moyen de transport moins coûteux que l'avion pour relier les îles est le bateau. Mais il n'est utilisé que par les passagers à destination d'îles proches de Tahiti comme les Iles sous le Vent. En revanche, plusieurs journées de bateau sont nécessaires pour se rendre dans l'archipel des Tuamotu de l'Est, des délais qui découragent la grande majorité des passagers voulant s'y rendre.



L'agence Nouvelles Frontières à Papeete

Autre argument avancé par Yves Vauthy, les aéroports utilisés en Europe par les compagnies proposant des lignes en «low cost», coûtent moins cher aux compagnies, en terme de facturation de services. Ce sont en partie ces baisses de coûts qui permettent aux compagnies de proposer des billets moins chers. On doit également remarquer que, comme pour les compagnies Low Cost européennes, les prestations servies aux passagers d'Air Tahiti sont réduites au minimum puisque le service de repas à bord n'existe pas. La courte durée des vols en est la raison principale.

Economiser en surfant

Il existe également une autre source d'économies pour le passager : les billets d'avion «discountés» sur internet. Les sites proposant ce service rachètent en fait des sièges que les compagnies n'ont pas remplis quelques jours avant le départ et qu'elles bradent pour s'assurer un remplissage proche de 100 %. Du coup, le passager peut bénéficier d'une offre imbattable, à condition qu'il ne soit

pas fermement décidé sur sa destination et qu'il ait une certaine liberté pour prendre ses congés.

Papeete-Paris à 50 %

Des dizaines de sites proposent des billets discountés (voir encart). Parmi eux, Nouvelles Frontières qui vend des billets aux enchères. Si ce système est maintenant courant en métropole, Nouvelles Frontières est la première enseigne à l'avoir mis en place en Polynésie au mois de novembre dernier.

Le système est le suivant : chaque semaine, dans la nuit de lundi à mardi, vers 00h30, Nouvelles Frontières met aux enchères entre un et cinq billets. La mise à prix est de 14.500 francs pacifiques pour Los Angeles (800 francs français) et 24700 francs pacifiques pour Paris (1400 francs français). Une vingtaine d'internautes polynésiens se connectent chaque semaine. Au final, les vols pour Los Angeles sont adjugés en moyenne à 18.000 francs pacifiques (1000 francs français) et ceux pour Paris à 60.000 francs pacifiques (3300 francs français). L'économie réalisée est plus qu'intéressante. Pour donner un ordre de comparaison, le prix du billet Papeete – Paris, par Air France peut coûter en classe éco entre 119.000 francs pacifiques et 250.000 francs pacifiques selon la saison. Soit entre deux et quatre fois plus cher que le billet aux enchères proposé par Nouvelles Frontières. Certes le prix du billet ne doit pas être le seul critère à prendre en compte. En effet, l'achat d'un billet aux enchères présente une certaine précarité que l'achat conventionnel en agence ne présente pas.

Mais une partie croissante de passagers trouve son compte dans cette pratique de billets discountés sur internet. Car si certains sont fixés à l'avance sur une date de départ et une destination, d'autres sont seulement fixés sur une «thématique» de vacances : «partir au soleil, où que ce soit». C'est à cette catégorie de passagers que s'adresse avant tout la pratique des billets discountés sur internet.

Les bonnes adresses web

Le site de Nouvelles Frontières est le seul à proposer de manière régulière des billets Papeete – Paris. D'autres sites en vendent, mais de manière épisodique. Voici une sélection de sites internet où vous pouvez obtenir des billets d'avion en promotion ou par enchère.

- www.nouvellesfrontieres.com
- www.airway.net
- www.degriftour.com
- www.tourisurf.com
- www.airdispo.com
- www.airpricer.com

L'alliance fait la force. Et le bonheur du passager ?

Si deux compagnies font alliance, chacune d'elles pourra proposer à ses clients les destinations desservies par l'autre compagnie. On imagine le gain que peut en tirer le passager, surtout quand les alliances ne comprennent plus deux mais seize compagnies.

Une alliance est un vaste accord commercial entre plusieurs compagnies, qui leur permet de réduire leurs coûts d'exploitation et augmenter leur nombre de passagers. Ces alliances sont permises par les accords de «code-share». Selon ces accords, elles peuvent vendre à leurs clients une place sur un vol d'une autre compagnie. Tout le monde y gagne : la compagnie voit gonfler son catalogue de destinations et le passager a un choix bien plus grand qu'auparavant.

Plusieurs alliances existent à ce jour, et à plusieurs niveaux : elles peuvent être simplement bilatérales mais aussi multilatérales. Les alliances existant actuellement sont :

- «Wings», créée en septembre 92 et qui rassemble KLM et Northwest ;

- «Star Alliance», créée en mai 1997 et



La compagnie Lan Chile qui dessert Tahiti fait partie de Star Alliance

qui regroupe Air Canada, Air New Zealand, All Nippon Airways, Ansett, Austrian Airlines, British Midlands, Lauda Air, Lufthansa, Mexicana, SAS, Singapore Airlines, Thai Airlines, Tyrolean, United Airlines et Varig ;

- «Qualiflyer», créée en mars 1998 et qui regroupe Air Europe, Air Littoral, AOM, Crossair, LOT, Portugalia, Sabena, Swissair, TAP, Turkish et Volare ;

- «Oneworld», créée en février 2000 et qui rassemble aujourd'hui Aer Lingus, American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Lan Chile et Qantas ;

- «Sky Team», lancée en juin 2000 par Air France et Delta Airlines et qui regroupe en outre les deux compagnies Aeromexico et Korean.

Ces alliances permettent d'assurer une meilleure qualité de service au moindre prix. Si les compagnies sont les grandes gagnantes de ce système, le passager

demeure aussi fortement avantagé par le principe d'alliance (voir encart).

Toutefois, les alliances présentent toutefois plusieurs problèmes :

- le manque de clarté, entraîné par les partages de codes («code share»), à cause desquels un passager peut très bien se retrouver dans l'avion d'une compagnie A avec un billet d'une compagnie B et les responsabilités juridiques que cela implique en cas d'accident. Le COMUTA n'hésite pas à qualifier cette pratique de «tromperie sur la marchandise». En effet, le passager fait souvent le choix d'un transporteur en fonction des services qu'il propose. En achetant un billet à ce transporteur, il peut se retrouver dans l'avion d'un autre ;

- la lassitude des passagers qui peut naître de l'uniformisation des services ;

- l'attachement des passagers à «leur» compagnie, qui porte les couleurs de «leur» pays.

Les avantages pour le passager :

- les tarifs : les réseaux de routes interconnectées permettant par des gains de productivité de réduire les prix de transport jusqu'à 50 % et les programmes de fidélité qui offrent au passager régulier de nombreuses opportunités de gratuité ;

- le choix : les destinations possibles sont bien plus nombreuses, les horaires coordonnés et les correspondances raccourcies ;

- la qualité de service : enregistrement unique, salons privés, même confort d'un avion à l'autre, bagages pris en charge sans ré-enregistrement ...

Les chiffres d'une alliance

Comparons les chiffres de Lan Chile, et de l'alliance Oneworld, dont elle fait partie, pour cerner les avantages qu'elle et ses passagers peuvent en tirer.

	Lan Chile	Oneworld
- nombre de destinations	41	559
- nombre de passagers	4 millions	209 millions
- nombre d'avions	45	1852
- chiffre d'affaires	1,3 mds de \$	48,7 mds de \$

Conclusion

Nous n'avons abordé dans ce dossier qu'une partie des différents aspects des relations existant entre le passager et les acteurs du transport aérien. D'autres aspects, comme par exemple l'accès au transport aérien des personnes handicapées, mériteront d'être développés ultérieurement dans Manureva.

Il est intéressant de constater que le passager polynésien est concerné d'une manière toute particulière par les problèmes évoqués dans ce dossier. En effet, la configuration géographique de la Polynésie et la longueur des vols qui la sépare du reste du monde font du retard, de la délinquance en vol ou du syndrome de la classe éco des réalités tangibles pour le passager dans le Pacifique Sud.

La spécificité géographique locale n'est pas pour autant à négliger. Rappelons si nécessaire que la Polynésie française est composée de plus d'une centaine d'îles, de taille variable, dont quarante sont dotées d'un aéroport accueillant du transport public. Le transport aérien joue alors un rôle primordial dans le développement de ces atolls. Qu'il s'agisse de l'acheminement de fret ou de touristes, c'est l'avion qui a permis et qui permet encore aujourd'hui à ces îles de se développer.

Rappelons qu'il faut plusieurs jours de bateau pour rallier certains archipels éloignés, comme les Marquises et les Gambier. Le rôle de désenclavement du transport aérien apparaît alors très clairement et cette mission revient à Air Tahiti, la compagnie domestique locale, qui doit concilier les intérêts des Polynésiens avec les siens propres.

Pour revenir au passager aérien dans son ensemble, les pouvoirs publics font preuve aujourd'hui d'une préoccupation croissante concernant la défense des droits du passager.

Certains aspects des conditions de transport font déjà l'objet de dispositions légales en faveur du passager. C'est le cas par exemple pour les indemnisations en cas d'accident. D'autres aspects en revanche restent tributaires des compagnies aériennes.

Mais les choses sont aujourd'hui en pleine évolution. La question de la défense des droits du passager aérien est prise en compte tant par les instances nationales qu'internationales. Pour preuve, le projet qui sera déposé le 10 mai 2001 par la commissaire européenne aux transports Loyola de Palacio. Ce projet prévoit la

mise en place de plusieurs indicateurs sur la qualité de service des compagnies aériennes européennes. Ce baromètre construit sur le modèle qui a cours aux Etats-Unis depuis plusieurs années, permettra une comparaison précise entre transporteurs dans les domaines de la ponctualité, de la surréservation et du traitement des bagages. Plusieurs autres dossiers, tous relatifs à l'amélioration de la protection du passager aérien, sont actuellement sur le bureau de la commissaire aux transports.

Aux Etats-Unis, ces indicateurs révèlent de nombreuses insuffisances. C'est dans la même direction que l'Europe entend poursuivre ses efforts contre les atteintes aux droits du passager aérien.

Gageons que ces efforts seront récompensés par une meilleure prise en compte des droits du passager aérien, y compris en Polynésie française.