Organisation de l'aviation civile internationale

ATConf/7-WP/169[1]
25/9/26

NOTE DE TRAVAIL

SEPTIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN
(ATCONF/7)

Montréal (siège), 16 – 20 novembre 2026

Point 3 : Renforcer les cadres réglementaires et institutionnels
3.3 : Renforcer le mécanisme de planification des interventions d'urgence et la protection des consommateurs afin de favoriser la résilience du système de l'aviation

MODERNISATION DES DISPOSITIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET AUX DROITS DES PASSAGERS ET NÉCESSITÉ DE METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE PLANIFICATION DES INTERVENTIONS D'URGENCE

[Note présentée par le Venezuela (République bolivarienne du),
avec le soutien de 17 États membres de la CLAC][2]

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note fait état de la résilience de l'État du Venezuela face aux défis rencontrés par l'aviation commerciale, tels que la pandémie de COVID-19 et le récent tremblement de terre survenu le 24 juin 2026. Les Conditions générales applicables au transport aérien de la République bolivarienne du Venezuela comprennent des dispositions visant à garantir la protection des passagers. Des mesures d'urgence sont notamment prévues en cas d'urgence de santé publique de portée internationale (USPPI), de catastrophe naturelle ou de tout autre événement majeur qui oblige le pouvoir exécutif national à proclamer l'état d'urgence.

Le cadre de protection des consommateurs doit être renforcé en associant la détection des risques à des stratégies visant à garantir une adaptation et une relance rapides, sûres et fiables des services de transport aérien. Il est donc essentiel d'évaluer et de renforcer les plans d'urgence de l'aviation civile et de les mettre en conformité avec la réglementation en matière de protection des passagers.

Un cadre pratique et facile à reproduire est proposé afin d'assurer une meilleure compatibilité entre les plans d'urgence et la réglementation en matière de protection des passagers.

Suite à donner : La Conférence est invitée à :

a) prier instamment les États d'évaluer et de renforcer leurs cadres réglementaires en matière de protection des consommateurs, en y intégrant des approches harmonisées en matière d'aide d'urgence lors de perturbations de grande ampleur, et en tenant compte des aspects suivants :
   - la compatibilité entre les différents plans d'urgence mis en place ;
   - la responsabilité effective des parties prenantes ;
   - la formation du personnel à la gestion des urgences, y compris à l'assistance aux passagers ;

[1] Version espagnole fournie par le Venezuela (République bolivarienne du).
[2] Belize, Bolivie (État plurinational de), Chili, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Équateur, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaïque, Mexique, Nicaragua, Panama, Paraguay, République dominicaine et Uruguay.

• la création d'un comité interinstitutionnel chargé des interventions d'urgence, qui serait activé conformément à des protocoles interinstitutionnels lors de perturbations dans le secteur de l'aviation civile ; b) prier instamment les États de mettre en place des mesures d'accompagnement des passagers, notamment en leur communiquant des conseils, des renseignements et les procédures à suivre dans des circonstances exceptionnelles ou en cas d'urgence.	
Objectif stratégique :	La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique *Le développement économique du transport aérien assure la prospérité économique et le bien-être de la société pour toutes et tous*.
Incidences financières :	S/O
Références :	Doc 10227, *Résolutions de l'Assemblée en vigueur (au 3 octobre 2025)* Résolution A42-26 de l'Assemblée – *Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI dans le domaine du transport aérien* Doc 10221, *42e session de l'Assemblée. Montréal, 23 septembre – 3 octobre 2025. Commission économique. Rapport* *Principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs (Principes de base de l'OACI)*

1. INTRODUCTION

1.1 Le Venezuela (République bolivarienne du) a dû faire face aux effets dévastateurs de la pandémie de COVID-19, ainsi qu'à deux récents séismes qui ont affecté une partie des secteurs productifs et perturbé l'activité du principal aéroport du pays. Le transport aérien étant un pilier fondamental de la connectivité avec le reste du monde, des mesures de protection de la vie humaine et de prise en charge des passagers s'imposent, afin notamment de limiter les dommages en cas d'urgence.

1.2 L'État du Venezuela se porte garant du développement de l'aviation commerciale conformément aux principes de la *Convention relative à l'aviation civile internationale* (Convention de Chicago) et s'engage fermement à protéger les droits inaliénables des passagers du transport aérien public. Les prestataires de services de transport aérien doivent respecter des normes de qualité strictes, notamment en fournissant aux usagers des renseignements adéquats sur les produits et services commerciaux proposés.

1.3 La réglementation relative à la protection des passagers mise en place en République bolivarienne du Venezuela et mise à jour en 2024 s'aligne sur les principes fondamentaux relatifs à la protection des consommateurs établis par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Des mesures d'intervention d'urgence sont notamment prévues pour faire face aux urgences de santé publique de portée internationale (USPPI) et aux catastrophes naturelles ou à tout autre événement majeur donnant lieu à une proclamation de l'état d'urgence par le pouvoir exécutif national, conformément aux dispositions du cadre juridique applicable. L'objectif est de renforcer la confiance des voyageurs et d'assurer une relance rapide, sûre, fiable et durable des vols internationaux.

2. ANALYSE

2.1 Une perturbation de grande ampleur peut entraver la communication entre les parties prenantes ainsi que la coordination des mesures visant à protéger et à aider les passagers, en raison du flou qui règne quant au partage des responsabilités entre les entreprises de transport aérien, les intermédiaires et les concessionnaires. De même, les mesures d'intervention d'urgence peuvent être retardées et perdre en efficacité et en efficience en raison de la diversité des cadres réglementaires en vigueur dans différents États.

2.2 La difficulté consiste à garantir à la fois la résilience opérationnelle et la protection des passagers, en mettant en place des canaux de communication officiels obligatoires entre les entreprises de transport aérien, les aéroports et les autorités en situation d'urgence. Par ailleurs, il convient de mettre en place des mécanismes permettant d'appliquer des mesures de protection des passagers en cas d'état d'urgence, afin de préserver la vie humaine et de fournir une assistance aux passagers.

3. CONCLUSION

3.1 Un cadre réglementaire plus solide en matière de protection des consommateurs, reposant sur des dispositions visant à gérer les perturbations de grande ampleur, une mise en concordance avec les plans d'urgence, ainsi qu'une gouvernance coordonnée entre les parties prenantes, contribuera à garantir un système de transport aérien sûr, fiable et résilient.

3.2 La République bolivarienne du Venezuela reste déterminée à appliquer les recommandations de l'OACI en matière de protection des passagers, en tenant compte des effets positifs de mesures pérennes visant à renforcer la confiance des voyageurs.

— FIN —