



SEPTIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN (ATCONF/7)

Montréal, siège social, 16 au 20 novembre 2026

Point 3 : Renforcer les cadres réglementaires et institutionnels

3.3 : Renforcer le mécanisme de planification des interventions d'urgence et de protection des consommateurs afin de favoriser la résilience du système de l'aviation

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN ASSURANT UNE CONNECTIVITÉ AÉRIENNE SÛRE ET ABORDABLE

(Note présentée par l'Association du transport aérien international – IATA)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note traite des développements relatifs à la réglementation de protection des consommateurs depuis la sixième conférence mondiale du transport aérien (ATConf/6), notamment l'alignement des régimes de droits des passagers sur les priorités des consommateurs. La note propose de compléter les principes de base de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) relatifs à la protection des consommateurs par un guide modèle qui pourrait être adopté par les gouvernements et les intervenants de l'industrie pour faire en sorte que les consommateurs comprennent leurs droits et responsabilités à toutes les étapes du trajet, depuis la réservation jusqu'à l'arrivée.

Pour garantir une connectivité sûre et abordable pour tous, il faut une industrie aérienne compétitive et dynamique au sein de laquelle les transporteurs aériens peuvent innover et se différencier de leurs concurrents. Les libertés commerciales ont apporté d'importants bénéfices aux passagers en offrant des tarifs plus bas, un plus grand choix d'options et davantage de connectivité. Ces libertés sont maintenant menacées par une « re-réglementation » économique.

Suite à donner : la Conférence est invitée à examiner l'information et les propositions présentées dans la présente note, et à :

- a) demander que l'OACI élabore un guide des passagers aériens, comme décrit dans cette note ;
- b) demander que l'OACI mette sur pied un groupe multidisciplinaire avec la participation des États et de l'industrie pour l'assister dans la préparation du guide ;
- c) encourager les États à sauvegarder les libertés de commerce et de tarification, qui sont critiques pour assurer une connectivité aérienne sûre et abordable pour tous.

¹ Versions française, anglaise, arabe, chinoise, espagnole et russe fournies par l'IATA

<i>Objectif stratégique :</i>	La présente note se rapporte à l'objectif stratégique : <i>Le développement économique du transport aérien assure la prospérité économique et le bien-être de la société pour toutes et tous.</i>
<i>Incidences financières :</i>	La mise sur pied d'un groupe multidisciplinaire et la production du guide des passagers aériens entraînera des coûts limités.
<i>Références :</i>	

1. INTRODUCTION

1.1 L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) est au fait de la question de la réglementation de protection des consommateurs depuis la cinquième Conférence mondiale de transport aérien en 2003, qui concluait que les États devraient faire le nécessaire pour éviter les incertitudes juridiques pouvant résulter de l'application extraterritoriale de lois nationales. En 2012, l'OACI a mené une étude sur l'efficacité des réglementations de protection des consommateurs. Au moment de la sixième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/6) en 2013, l'OACI a reconnu qu'un nombre croissant d'États adoptaient des règlements de protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien et qu'une approche coordonnée était nécessaire.

1.2 En réponse à ces développements, et notamment la prolifération de régimes nationaux de droits des passagers, l'OACI a adopté en 2015 un ensemble de principes de base sur la protection des consommateurs. Les principes de base reconnaissent que les passagers profitent d'un secteur de l'aviation compétitif, en particulier lorsqu'il offre du choix et une variété de services. Par conséquent, les principes de base notent que les autorités gouvernementales devraient faire preuve de flexibilité en instaurant des régimes de protection des consommateurs qui établissent un équilibre approprié entre la protection des consommateurs et la compétitivité de l'industrie, et qui tiennent compte des différentes caractéristiques sociales, politiques et économiques des États.

2. DÉVELOPPEMENTS DEPUIS L'ATCONF/6

2.1 Depuis la conférence ATConf/6, la prolifération des régimes nationaux s'est poursuivie. Un enjeu majeur réside dans les dispositions réglementaires conflictuelles adoptées par différents États. De plus, plusieurs dispositions des lois actuelles et proposées sur les droits des passagers entraînent des coûts importants et une complexité opérationnelle pour les compagnies aériennes. Ces dispositions vont des obligations de dédommagement, qui peuvent être supérieures au prix du billet dans certains cas, à l'obligation pour les compagnies aériennes de maintenir suffisamment de personnel et de ressources pour satisfaire les exigences de déclaration des gouvernements et se conformer à une multitude de régimes.

3. COMPRENDRE LES PRÉFÉRENCES DES PASSAGERS ET Y RÉPONDRE

3.1 La recherche sur les consommateurs offre une vision précieuse des préférences des passagers. Une connectivité sûre et abordable constitue la priorité absolue des passagers, et surtout quand les pressions inflationnistes menacent les budgets des ménages et des entreprises. Cela crée un potentiel de tension entre les régimes de protection des passagers et les intérêts des passagers mêmes que ces régimes veulent protéger.

3.2 Cela s'applique aux interventions qui affectent les libertés commerciales et de tarification, y compris la capacité des compagnies aériennes de commercialiser leurs produits et services librement, comme prévu par plusieurs accords sur les services aériens. Le sondage effectué par l'industrie démontre que les voyageurs sont habitués au dégroupage des produits et comprennent ce qui est inclus dans le tarif et ce qui ne l'est pas. Plusieurs passagers apprécient la liberté de choisir le tarif de base et d'ajouter les services additionnels dont ils ont besoin pour un trajet particulier, comme les bagages, le choix des sièges ou l'embarquement prioritaire.

3.3 Les passagers expriment clairement ce qu'ils veulent dans les cas regrettables où le trajet est perturbé, la priorité étant de recevoir une information pertinente et en temps opportun, ainsi que l'assistance appropriée et la poursuite du voyage vers leur destination.

3.4 Faire en sorte que les consommateurs aient accès à l'information pertinente à toutes les étapes du trajet est un objectif commun des gouvernements et des intervenants de l'industrie. Les consommateurs bien informés sont des consommateurs habilités. Suivant cette logique, plusieurs gouvernements et intervenants de l'industrie mettent au point du matériel d'orientation et des guides pour que les passagers puissent faire des choix éclairés tout au long du parcours, depuis l'enregistrement jusqu'à l'arrivée.

3.5 L'information joue aussi un rôle important pour que les passagers sachent ce qu'on exige d'eux et qu'ils comprennent leurs responsabilités et leurs droits. Les facteurs à considérer incluent le fait d'avoir une documentation complète et valide pour la totalité du trajet ; s'assurer que les articles potentiellement dangereux, notamment les appareils électroniques et les piles au lithium, sont emballés et transportés adéquatement ; et saisir l'importance de se conformer aux instructions des membres d'équipage tout au long du vol.

3.6 En s'assurant que les consommateurs sont bien informés au préalable, et par extension protégés, ces documents peuvent réduire la nécessité des instruments postérieurs fastidieux de protection des consommateurs. Les principes de base de l'OACI reconnaissent déjà le rôle important de l'information pour la protection des consommateurs, et par conséquent, le fait de fournir toute l'information pertinente en une source unique représente une extension logique des principes de base.

4. SAUVEGARDER LA LIBERTÉ DE COMMERCE ET DE TARIFICATION

4.1 Les passagers aériens ont accès à un réseau vaste et croissant de routes dans le monde. Ils ont aussi accès à une grande variété de tarifs selon leurs besoins et les motifs du voyage. Les transporteurs aériens peuvent offrir des tarifs bas à un nombre de passagers plus grand que jamais grâce à la liberté de tarification qui leur permet d'offrir plusieurs types de tarif, avec différentes conditions, en réponse à la demande et à la concurrence dans le marché.

4.2 Les libertés commerciales permettent une industrie aérienne dynamique et compétitive, de sorte que les consommateurs sont en mesure de choisir parmi une vaste gamme de transporteurs offrant une variété de produits. Dans plusieurs États, les libertés commerciales s'accompagnent de règles de transparence de la tarification, pour faire en sorte que les consommateurs soient bien informés et comprennent les conditions générales applicables à leur parcours.

4.3 Le secteur de l'aviation reflète les développements observés dans d'autres industries. La personnalisation est la grande tendance dans les secteurs du commerce. Les consommateurs veulent de plus en plus pouvoir configurer les produits et services en fonction de leurs exigences particulières plutôt que

de devoir les acheter selon des formats standardisés. Cette tendance s’observe dans des secteurs aussi divers que l’automobile et le vêtement.

4.4 Toutefois, il y a une tendance de plus en plus forte vers les réglementations de protection des consommateurs dans le secteur de l’aviation, pour limiter la capacité des transporteurs aériens d’établir leurs prix et leurs politiques, et leur capacité de concurrencer non seulement par le type de services qu’ils offrent, mais aussi par les conditions qu’ils jugent appropriées pour offrir ces services. De telles réglementations érodent les droits incorporés dans plusieurs accords sur les services aériens et qui permettent aux transporteurs de tarifier et de distribuer librement leurs services.

4.5 Les réglementations qui restreignent les politiques concernant les passagers manquants et l’utilisation de coupons séquentiels, ou qui limitent la surréservation, nuisent aux pratiques sophistiquées de gestion des revenus que les compagnies aériennes ont instaurées afin de protéger leurs inventaires. De même, les réglementations qui obligent d’inclure certaines commodités dans le prix du billet restreignent la liberté des compagnies aériennes de dégrouper leurs produits, et la capacité des passagers de personnaliser leur parcours selon leurs besoins particuliers. Toutes ces réglementations affectent la capacité des compagnies aériennes d’offrir des tarifs modiques et de maintenir la connectivité aérienne sur des routes à faible rentabilité. D’autre part, ces réglementations limitent l’accès aux voyages aériens des consommateurs sensibles aux prix et limitent l’accès aux marchés régionaux et aux communautés éloignées.

5. CONCLUSION

5.1 Considérant la discussion qui précède, on peut tirer les conclusions qui suivent.

5.1.1 Pour atteindre l’objectif de connectivité aérienne sûre et abordable pour tous, il faut une industrie aérienne compétitive et dynamique, dans laquelle les transporteurs peuvent se concurrencer, innover et différencier leurs offres de services.

5.1.2 Les passagers aériens ont besoin d’être informés de leurs droits et responsabilités à toutes les étapes de leur parcours. Habilitier les consommateurs en s’assurant que l’information pertinente est fournie en temps opportun et rendue aisément accessible pourrait atténuer le besoin de réglementations fastidieuses de protection des consommateurs. Un guide des passagers aériens de l’OACI serait une ressource précieuse tant pour les gouvernements que pour les intervenants de l’industrie, permettant de fournir cette information dans une forme standardisée à partir d’une source unique.

5.1.3 Les libertés commerciales et de tarification contenues dans plusieurs accords sur les services aériens jouent un rôle important en permettant aux transporteurs aériens d’offrir une connectivité abordable.