



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

**RENFORCEMENT DES DISPOSITIFS DE PROTECTION
DES CONSOMMATEURS VISANT LES PASSAGERS AÉRIENS
AU SERVICE D'UN SYSTÈME DE L'AVIATION RÉSILIENT**

(Note présentée par la Thaïlande)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note de travail porte sur les points suivants.

Note 1.— La protection des consommateurs est essentielle pour préserver la confiance des passagers et soutenir la croissance durable du transport aérien international. À mesure que le secteur de l'aviation se numérise et devient plus connecté à l'échelle mondiale, de nouveaux défis se font jour, notamment en ce qui concerne la transparence dans les canaux de distribution en ligne, le traitement des plaintes relatives à des opérations transfrontalières et la sensibilisation des passagers à leurs droits.

Note 2.— Les perturbations à grande échelle, telles que les phénomènes météorologiques extrêmes, les contraintes opérationnelles, les événements géopolitiques et les pannes technologiques, révèlent à quel point il est nécessaire de disposer de mesures efficaces de protection des passagers et d'assurer des communications claires. Étant donné que les perturbations peuvent concerner plusieurs acteurs, notamment les entreprises de transport aérien, les exploitants d'aéroport et les fournisseurs de services de navigation aérienne, une stratégie coordonnée à l'échelle du système s'impose.

Note 3.— La Thaïlande appuie le renforcement de la protection des consommateurs par la mise en œuvre des principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs, ainsi que de règlements nationaux sur la protection des passagers. Le renforcement de la coopération internationale, la mise en commun d'informations, le renforcement des capacités et la diffusion des bonnes pratiques peuvent contribuer à protéger les consommateurs de manière efficace et cohérente à l'échelle mondiale, aidant ainsi à rendre le système de l'aviation plus résilient et plus durable.

Suite à donner : La Conférence est invitée à :

- a) encourager les États à réexaminer et à renforcer leurs dispositifs nationaux de protection des consommateurs visant les passagers aériens, en s'appuyant sur les principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs ;

	b) appuyer les initiatives visant à mieux informer les passagers de leurs droits et des mécanismes de traitement des plaintes et de recours à leur disposition ; c) appuyer l'établissement d'accords de coopération entre les États pour le traitement des plaintes de passagers relatives à des opérations transfrontalières et la communication d'informations pertinentes ; d) demander à l'OACI de faciliter les activités de renforcement des capacités et d'organiser des forums favorisant les échanges sur les expériences en matière de réglementation et sur les bonnes pratiques en matière de protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien de passagers ; e) demander à l'OACI d'étudier les possibilités de renforcer la coordination internationale et la convergence des réglementations relatives à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien de passagers, tout en tenant compte de la diversité des contextes juridiques et opérationnels des États ; f) demander à l'OACI d'évaluer si ses principes de base relatifs à la protection des consommateurs demeurent adaptés pour répondre aux nouveaux défis que posent la numérisation, les canaux de distribution en ligne, le traitement des plaintes de passagers relatives à des opérations transfrontalières et les perturbations à grande échelle, et, au besoin, de procéder à une mise à jour ou de mettre au point des éléments indicatifs complémentaires.
<i>Objectif stratégique :</i>	La présente note de travail 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 en œuvre des recommandations formulées dans la présente note devrait pouvoir être effectuée dans le cadre des programmes des travaux existants de l'OACI et en fonction des ressources disponibles. Toute initiative future nécessitant des études supplémentaires, des éléments indicatifs ou des activités de renforcement des capacités dépendra de la disponibilité des ressources et des priorités fixées par les États membres de l'OACI.
<i>Références :</i>	Principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs

1. INTRODUCTION

1.1 La confiance des consommateurs est essentielle au développement durable du transport aérien international. Des dispositifs efficaces de protection des consommateurs favorisent la transparence, l'équité et la responsabilisation en garantissant que les passagers reçoivent des informations exactes, une assistance et un soutien lorsqu'ils achètent des billets ou en cas de perturbations.

1.2 Au cours de la dernière décennie, les États ont appliqué de plus en plus de mesures de protection des passagers relativement aux retards, aux annulations, aux refus d'embarquement, au traitement des plaintes et à l'assistance aux passagers. Les principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs ont constitué une référence précieuse pour l'élaboration de politiques et de dispositifs de réglementation nationaux. La Thaïlande a, elle aussi, adopté les principes de base de l'OACI comme fondement de sa politique en matière de protection des consommateurs dans le domaine de l'aviation civile.

1.3 Le contexte dans lequel s'inscrit le transport aérien international est en pleine évolution. L'augmentation du trafic de passagers, l'accélération de la numérisation, la complexification des canaux de distribution et la nature mondiale des services aériens ont entraîné de nouvelles difficultés sur les plans institutionnel et réglementaire. Les perturbations à grande échelle récentes ont mis en évidence la nécessité d'assurer une protection efficace des consommateurs, tant dans le cadre des activités courantes qu'en cas de circonstances exceptionnelles.

1.4 La Thaïlande estime que le renforcement de la protection des consommateurs contribue directement à accroître la résilience du système de transport aérien en augmentant la confiance des passagers, en favorisant la prévisibilité sur le plan réglementaire et en veillant à ce que les passagers soient bien informés et pris en charge en cas de perturbations de service.

2. ANALYSE

2.1 Nouveaux défis en matière de protection des consommateurs

2.1.1 La croissance continue du transport aérien a accru les attentes des passagers et a renforcé la demande pour une protection efficace des consommateurs. Par ailleurs, l'essor des agences de voyage en ligne, des plateformes numériques de réservation et d'autres intermédiaires soulève des questions relativement à la transparence, à la sensibilisation des passagers et à la répartition des responsabilités entre les fournisseurs de services.

2.1.2 Le transport aérien international concerne souvent plusieurs pays dont les dispositifs juridiques et de réglementation diffèrent. Par conséquent, les passagers peuvent se retrouver confrontés à des niveaux de protection variables et rencontrer des difficultés lorsqu'ils tentent de faire entendre leur plainte relative à des opérations transfrontalières.

2.1.3 De plus, de nombreux passagers ignorent encore leurs droits, les recours dont ils disposent et les procédures de plainte. Il est donc essentiel de sensibiliser davantage le public afin d'améliorer l'efficacité des dispositifs de protection des consommateurs.

2.2 Protection des consommateurs en cas de perturbations

2.2.1 Les incidents qui entraînent des perturbations de grande ampleur, notamment les phénomènes météorologiques extrêmes, les restrictions de l'espace aérien, les conflits géopolitiques, les problèmes opérationnels dans les aéroports, les restrictions de la gestion du trafic aérien et les pannes technologiques majeures peuvent avoir des répercussions considérables sur les passagers et les parties prenantes du secteur de l'aviation. Il est donc important que les dispositifs de protection des consommateurs demeurent pratiques, proportionnés et efficaces dans des circonstances exceptionnelles.

2.2.2 Bien que les dispositifs de protection des consommateurs soient souvent axés sur les entreprises de transport aérien, les perturbations peuvent également être attribuables à d'autres acteurs, tels que les exploitants d'aéroport et les fournisseurs de services de navigation aérienne. Les problèmes opérationnels peuvent résulter de la congestion aéroportuaire, de défaillances des systèmes de traitement des bagages, de retards liés aux inspections-filtrages de sûreté, de contraintes d'infrastructure, de problèmes liés à l'assistance en escale ou d'une capacité aéroportuaire réduite. Quant aux retards et aux annulations de vols, ils peuvent être dus à des restrictions de la gestion du trafic aérien, à des fermetures d'espace aérien, à des pénuries de personnel, à l'application de procédures prévues en cas de conditions météorologiques défavorables et à d'autres contraintes. Une stratégie coordonnée entre toutes les parties est donc nécessaire pour réduire au minimum les incidences sur les passagers et favoriser le rétablissement des opérations.

2.2.3 Les passagers s'attendent de plus en plus à recevoir des informations en temps réel au moyen des sites web des entreprises de transport aérien, des applications mobiles, des notifications par courrier électronique, des minimessages, des systèmes d'information des aéroports et des médias sociaux. La diffusion rapide de communications exactes et cohérentes en cas de perturbations est essentielle. Les passagers devraient recevoir des informations claires sur la nature de la perturbation, l'assistance disponible, les solutions de rechange lorsqu'un réacheminement s'impose et leurs droits. Une communication efficace réduit l'incertitude, améliore l'expérience des passagers et renforce la confiance dans le système de l'aviation.

2.3 **Coopération internationale**

2.3.1 Compte tenu de la nature internationale du transport aérien, un renforcement de la coopération entre les États demeure indispensable. Il s'agit de :

- a) faire part des bonnes pratiques et des expériences en matière de réglementation dans le domaine de la protection des consommateurs ;
- b) mettre en commun les enseignements tirés d'événements perturbateurs de grande ampleur et de favoriser un dialogue régulier entre les autorités de l'aviation sur les nouveaux défis en matière de protection des consommateurs et sur l'évolution de la réglementation ;
- c) renforcer la coopération en matière de traitement des plaintes des passagers relatives aux opérations transfrontalières grâce à des points de contact désignés et à des mécanismes de mise en commun d'informations ;
- d) soutenir les activités de renforcement des capacités, les ateliers et les programmes de formation destinés aux États qui élaborent ou renforcent leurs dispositifs de protection des consommateurs ;
- e) favoriser l'adoption des principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs en tant que référence commune pour les dispositifs nationaux.

2.4 **L'expérience de la Thaïlande**

2.4.1 La Thaïlande a adopté les principes de base de l'OACI relatifs à la protection des consommateurs comme fondement de sa politique nationale et a mis en œuvre des mesures de protection des passagers par l'intermédiaire du règlement n° 101 du Conseil de l'aviation civile, qui fixe des normes minimales en matière de prise en charge et d'indemnisation des passagers touchés par des retards ou des annulations. Conformément aux orientations de l'OACI, l'Autorité thaïlandaise de l'aviation civile met l'accent sur la recherche d'un équilibre entre la protection des consommateurs et la compétitivité du secteur. La Thaïlande a favorisé l'élaboration d'orientations en réglementation, a mené des campagnes de sensibilisation du public et a encouragé la participation des parties concernées afin d'assurer une mise en œuvre cohérente de la protection des passagers et d'améliorer la compréhension par le public de ses droits et des voies de recours dont il dispose. La poursuite du dialogue et de la coopération entre les États est essentielle pour relever les défis liés à la numérisation, aux opérations transfrontalières et aux perturbations de grande ampleur. La Thaïlande soutient les efforts de l'OACI visant à encourager la convergence des réglementations, à faire part des bonnes pratiques et à renforcer la collaboration entre les États et les acteurs de l'industrie afin d'améliorer la protection des consommateurs et de veiller à ce que le système de transport aérien soit durable et résilient.

3. **CONCLUSION**

3.1 La protection des consommateurs est un élément essentiel d'un système de transport aérien résilient et durable. Des mesures efficaces dans ce domaine contribuent à renforcer la confiance des consommateurs et soutiennent la croissance continue de l'aviation internationale.

3.2 L'augmentation du nombre de passagers, la numérisation, les opérations transfrontalières et les perturbations de grande ampleur continuent de poser des défis pour les dispositifs de protection des consommateurs. Il faut par conséquent concilier la protection des passagers avec les réalités opérationnelles propres à l'écosystème de l'aviation.

3.3 Les perturbations affectant les passagers peuvent être attribuables à des entreprises de transport aérien, à des exploitants d'aéroport, à des fournisseurs de services de navigation aérienne ou à d'autres acteurs de l'écosystème. Une protection efficace des consommateurs nécessite donc une stratégie coordonnée et globale qui tienne compte des rôles et des responsabilités respectifs de toutes les parties impliquées dans le parcours du passager.

3.4 Afin de favoriser davantage les progrès dans ce domaine, les délégués sont encouragés à participer activement aux travaux des groupes de travail consacrés à la question de la protection des consommateurs, à engager des dialogues bilatéraux ou multilatéraux avec d'autres États et à contribuer aux initiatives en cours de l'OACI visant à harmoniser les stratégies en matière de réglementation. Ils pourraient également envisager d'appuyer la mise en place de points de contact régionaux pour les plaintes relatives aux opérations transfrontalières, d'organiser des activités conjointes de renforcement des capacités et de faire part des expériences des États et des enseignements qu'ils ont tirés à l'ensemble de la communauté internationale. Ces mesures concrètes, pourvu que les délégués y donnent suite à l'issue de la Conférence, pourraient être propices à une collaboration durable et contribuer à la mise en œuvre de dispositifs robustes de protection des consommateurs du transport aérien.

— FIN —