Organisation de l'aviation civile internationale

ATConf/7-WP/78
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

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES PASSAGERS GRÂCE AUX SOLUTIONS NUMÉRIQUES

(Note présentée par le Brésil avec l'appui de 18 États membres de la CLAC[1])

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

L'amélioration de l'expérience des passagers et de la qualité du service constitue un objectif cible pour les fournisseurs de services dans tous les secteurs, l'aviation civile ne faisant pas exception.

Les outils de modernisation adoptés par les États, tels que les solutions numériques et les mécanismes de règlement des différends à l'amiable, apportent des avantages significatifs avérés. Ces outils contribuent à fournir aux passagers des informations claires, fiables, et en langage simple, facilitent le dépôt et le traitement des réclamations et renforcent la supervision réglementaire.

Parallèlement, l'adoption par les entreprises de transport aérien de solutions numériques telles que la communication en temps réel, la modification des réservations automatisée et les bons électroniques ont le potentiel d'améliorer considérablement la réponse opérationnelle lors d'épisodes de perturbations. Ces outils permettent également d'assurer la traçabilité de l'assistance fournie aux passagers, réduisant ainsi l'asymétrie de l'information, minimisant les différends et renforçant la confiance dans le système de transport aérien.

L'expérience brésilienne donne à penser que l'amélioration de l'expérience des passagers peut jouer un rôle déterminant dans la réduction des différends et l'amélioration de la performance globale du secteur.

Suite à donner : La suite à donner par la Conférence figure au paragraphe 4.1.

Objectif stratégique :	La présente note de travail se rapporte aux objectifs stratégiques *Le développement économique du transport aérien assure la prospérité économique et le bien-être de la société pour toutes et tous* et *L'aviation assure une mobilité fluide, accessible et fiable pour tous*.

[1] Belize, Bolivie (État plurinational de), Chili, Costa Rica, Cuba, El Salvador, Équateur, Guatemala, Guyana, Honduras, Jamaïque, Nicaragua, Panama, Paraguay, Pérou, République dominicaine, Uruguay et Venezuela (République bolivarienne de).

Incidences financières :	S/O
Références :	S/O

1. INTRODUCTION

1.1 L'amélioration de l'expérience des passagers et de la qualité du service est l'un des principaux objectifs d'un système de transport aérien durable. La transformation numérique permet une communication plus efficace, une meilleure prestation de services et des mécanismes de règlement des différends plus performants.

1.2 Si les mécanismes judiciaires demeurent indispensables, un recours excessif à la voie contentieuse peut entraîner des inefficacités et différer les décisions. L'expérience du Brésil montre les avantages d'une approche axée sur la prévention, le numérique et le service aux usagers.

2. CONTEXTE : LE CAS DU BRÉSIL

2.1 Le Brésil a connu par le passé des niveaux élevés de judiciarisation dans le domaine du transport aérien. Des études indiquent que ce secteur représente une part disproportionnée des litiges portés par les consommateurs.

2.2 L'ordre brésilien des avocats (Ordem dos Advogados do Brasil – OAB) a officiellement constaté l'existence d'entités se livrant à des pratiques non autorisées d'intermédiaire juridique et de recours collectifs, conduisant à des mesures coercitives, dont la suspension de plusieurs sites Web proposant de tels services.

2.3 Malgré la modernisation de la réglementation et les efforts visant à promouvoir la concurrence, notamment par la libéralisation du marché, certaines entreprises de transport aérien ont indiqué que le coût élevé des litiges constituait un facteur influençant leurs décisions commerciales au Brésil.

2.4 Cette situation n'a fait qu'accélérer l'adoption d'une approche réglementaire davantage axée sur le client, en vue d'améliorer la qualité du service et l'expérience des passagers tout en prévenant les litiges.

3. ANALYSE

3.1 Depuis 2017, le Brésil a lancé, dans le secteur de l'aviation civile, un mécanisme national de règlement des différends en ligne (Consumidor.gov.br) qui offre une interaction directe entre les consommateurs et les entreprises de transport aérien dans un environnement structuré, selon des délais définis.

3.2 Faisant fond sur cette expérience, la plateforme pour passagers ANAC (ANAC Passageiro) a été développée afin d'optimiser davantage le système existant en offrant des fonctionnalités propres au secteur : informations destinées aux passagers, procédures efficaces de dépôt de réclamations et suivi réglementaire amélioré. Ces outils contribuent à réduire l'asymétrie de l'information et à accroître la transparence.

3.3 Par ailleurs, les perturbations d'exploitation demeurent une des principales sources de mécontentement chez les passagers. Dans ce contexte, il devient de plus en plus urgent que les entreprises de transport aérien adoptent des solutions numériques afin d'apporter des réponses plus efficaces, notamment en offrant des informations sur le statut des vols en temps réel, la modification des réservations automatisée, des canaux de communication directs ainsi que des bons électroniques destinés à l'assistance (repas, hébergement et transport).

3.4 Ces outils sont essentiels à l'amélioration de l'expérience des passagers, en particulier dans les situations où, pour diverses raisons, l'efficacité opérationnelle ne peut être pleinement assurée.

3.5 Les systèmes numériques garantissent également la traçabilité de l'assistance fournie en permettant de vérifier que les obligations ont été respectées, réduisant ainsi les différends fondés sur des revendications contradictoires. Dans les environnements caractérisés par un niveau élevé de contentieux, la traçabilité constitue un outil essentiel pour renforcer la confiance et réduire les recours juridiques inutiles.

3.6 Les résultats obtenus grâce à la plateforme entre les mois d'avril et de juillet de l'année en cours démontrent l'efficacité du mécanisme. Au cours de cette période, 7 490 réclamations ont été traitées, avec un taux de règlement des différends de 80 % et un délai moyen de réponse de 4,6 jours. Les passagers ont octroyé une note de 3,23 points sur une échelle de cinq points à leur niveau de satisfaction à l'égard du service. Ces résultats indiquent que les mécanismes numériques de règlement des différends, structurés, permettent de fournir des réponses rapides, de favoriser un dialogue direct entre les passagers et les entreprises de transport aérien et de contribuer au règlement efficace des plaintes des consommateurs.

3.7 L'expérience du Brésil montre que la transparence, la fourniture d'informations appropriées, l'existence de mécanismes efficaces de traitement des réclamations et le rétablissement rapide du service constituent une stratégie essentielle pour améliorer l'expérience des passagers et réduire les différends.

4. SUITE À DONNER PAR LA CONFÉRENCE

4.1 La Conférence est invitée à :

a) prendre acte de l'importance d'encourager les États membres à promouvoir l'amélioration de la qualité du service et de l'expérience des passagers et à adopter des plateformes de règlement des différends en ligne, adaptées au secteur du transport aérien ;

b) encourager les entreprises de transport aérien à mettre en œuvre des solutions numériques améliorant la prestation et la traçabilité des services d'assistance aux passagers lors de perturbations opérationnelles ;

c) recommander à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) de faciliter l'échange de bonnes pratiques sur ces questions entre les États membres et les acteurs du secteur.

— FIN —