

**CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN :
DÉFIS ET PROMESSES DE LA LIBÉRALISATION**

Montréal, 24 – 29 mars 2003

Point 2 : Examen des questions clés de réglementation dans le cadre de la libéralisation
2.4 : Intérêts des consommateurs

L'USAGER COMME OBJECTIF PRINCIPAL

(Note présentée par la République de Cuba)

SOMMAIRE

La présente note contient quelques idées concernant la protection des passagers quand ceux-ci sont transportés par les compagnies aériennes et leur passage par les installations aéroportuaires dans un contexte de libéralisation.

1. La libéralisation constitue un défi pour le système mondial de transport aérien international. Les services de transport aérien ont comme objectif principal les usagers, dans le cas présent les passagers. Le transport aérien et ses composantes, dans des régimes plus ou moins libéralisés, doivent garantir, avant tout, un service sûr et efficace à leur raison d'être, à savoir le passager.
2. Nous considérons que le transport aérien a indiscutablement un caractère de service public. Quelles que soient les circonstances dans lesquelles se déroule le transport aérien, l'État, en qualité d'organe réglementeur, doit veiller à ce que cet objectif soit réalisé, en exigeant que les normes et règlements soient appliqués aussi bien par les compagnies aériennes que par les installations aéroportuaires et autres entités ayant un rapport direct avec les passagers.
3. Une des bases de la protection des intérêts fondamentaux des passagers est le billet, qui, comme contrat, doit correspondre aux services payés et aux conditions dans lesquelles ils sont offerts.
4. Dans un environnement de libéralisation croissante, les compagnies aériennes sont soumises chaque jour davantage aux lois de la concurrence du marché. La pression exercée pour réduire les coûts afin de maintenir les marges bénéficiaires ou d'éviter la faillite ne doit pas aller au détriment du service à l'utilisateur ni de la sécurité de celui-ci. Le contrôle de l'application des normes de l'OACI concernant la sécurité de l'exploitation est une responsabilité incontournable des États devant leurs citoyens.

5. Il faut également prêter attention aux Systèmes informatisés de réservation (SIR), puissant instrument de commercialisation qui influe grandement sur le degré et l'efficacité d'accès au marché. Bien que ces systèmes facilitent le service aux passagers, ils risquent aussi de constituer un obstacle de structure pouvant conduire à des pratiques concurrentielles déloyales. Cette activité doit nécessairement être transparente pour les passagers pendant la recherche de renseignements, la réservation et l'acquisition de leurs billets. Les tarifs doivent être justes et proportionnés au service offert. Les 4 ou 5 méga serveurs qui existent actuellement, appuyés par les principales alliances de compagnies aériennes, sont en fait des monopoles qui ne sont pas toujours dans l'intérêt des usagers.

6. Une attention spéciale doit être accordée aux opérations en partage de codes, pour lesquelles il faut faire apparaître clairement, et communiquer aux voyageurs, les détails des routes, des escales techniques ou commerciales, du type et des caractéristiques des aéronefs à utiliser sur chaque tronçon, et des responsabilités de chacune des compagnies aériennes intervenant dans cette modalité commerciale. En ce sens, la clause type recommandée par l'OACI devrait être appuyée par les États en vue de son application.

7. Les assurances sont aussi une question pertinente. La protection des passagers et de leurs familles, ainsi que des tiers, est un devoir incontournable des compagnies aériennes du fait de ce qui est établi et reconnu à l'échelle internationale. Compte tenu de la politique appliquée par les assureurs, suite aux regrettables faits survenus aux États-Unis le 11 septembre 2001, l'OACI s'occupe en ce moment de cette question afin de prévoir un palliatif pour les compagnies aériennes, qui en définitive ont été les plus touchées. Nous appuyons ces initiatives, que nous considérons un moyen réalisable de résoudre le problème auquel nous sommes actuellement confrontés dans ce domaine à l'échelle mondiale.

8. Un autre aspect pertinent concerne l'organisation de l'activité aéroportuaire, élément fondamental pour une facilitation meilleure et plus poussée au bénéfice des passagers.

SUITE À DONNER PAR LA CONFÉRENCE

9. La Conférence est invitée :

- a) à reconnaître le caractère indiscutable de service public du transport aérien;
- b) à recommander des mesures visant à protéger les passagers dans un contexte de libéralisation;
- c) à tenir compte des réflexions exposées dans la présente note.