



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 26662

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement au sujet des perturbations qui interviennent régulièrement sur les vols de la compagnie Air France. Les annulations de vols, les retards, les incidents techniques sont autant d'aléas que subissent trop fréquemment les passagers de cette compagnie avec de multiples conséquences sur le plan de leur activité professionnelle, mais également pour l'économie nationale. De plus, ces désagréments nuisent à l'image de la compagnie, souvent dans l'incapacité d'expliquer les retards ou les annulations de vols. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles raisons peuvent justifier de telles perturbations dans l'organisation des plans de vols de la compagnie Air France, et les mesures qui sont envisagées afin d'y remédier.

Texte de la réponse

Les retards enregistrés au décollage ou à l'atterrissage par les avions commerciaux concernent toutes les compagnies aériennes. En tout état de cause, le respect des horaires constitue un des critères déterminants de la qualité du service rendu au passager. Air France, comme les autres compagnies, en fait un suivi attentif et précis et s'attache à éliminer les causes de retard ou d'annulation qui relèvent de sa propre exploitation. Selon Air France, les motifs de ces annulations, qui représentent sur les six derniers mois moins de 2 % des vols, ont été, principalement et par ordre décroissant, d'ordre technique (pannes des avions), d'ordre météorologique, liés à des problèmes d'équipages, d'ordre opérationnel (tension de la flotte), et enfin liés à d'autres causes internes (dont les grèves). S'agissant de la ponctualité, et pour la même période, la compagnie fait état d'un taux de 75 % des vols au départ avec un retard inférieur à quinze minutes par rapport à l'horaire prévu. Au-delà de quinze minutes, les retards constatés ont eu pour origine, par ordre décroissant, la congestion de l'espace aérien, les contraintes d'exploitation liées notamment aux correspondances entre vols et les rotations d'appareils tendues, ainsi que des problèmes liés au traitement des passagers et des bagages. Les opérations au sol, les pannes et dommages aux avions, les problèmes informatiques, ainsi que les conditions météorologiques ne contribuent à ces retards que de façon plus marginale. De manière générale, il est rappelé à l'honorable parlementaire que le nombre de mouvements d'avions a crû de 7,3 % en 1998. Un pareil rythme de croissance, répété au cours des dernières années, n'a pu être réalisé par les compagnies aériennes qu'au prix d'une tension plus forte sur leurs moyens de production même si ceux-ci ont été accrus. S'agissant des seuls services chargés du contrôle de la navigation aérienne, une augmentation des retards imputables à des phénomènes de saturation est aussi observée, malgré les importants efforts d'adaptation des moyens, des effectifs et de la gestion de l'espace. Pour améliorer la qualité du service rendu aux passagers, Air France a décidé d'amplifier son programme d'actions multi-sectorielles (programme, exploitation, maintenance, commercial, informatique,...) afin de retrouver rapidement un niveau de ponctualité répondant aux attentes de ses clients. Le 11 décembre 1998, lors du lancement par la compagnie de son projet d'entreprise pour 1999/2000, la ponctualité des vols a ainsi clairement été placée comme l'un de ses axes prioritaires de progrès.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26662

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 mars 1999, page 1523

Réponse publiée le : 14 juin 1999, page 3677