



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 26663

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. La SNCF a décidé d'indemniser les voyageurs chaque fois qu'un train a plus d'une demi-heure de retard, cette indemnisation intervenant sous forme de kilomètres gratuits. Il lui demande de bien vouloir lui faire connaître si ce système ne pourrait pas être mis en oeuvre par Air France, dont les avions sur les lignes intérieures ont souvent plus d'une demi-heure de retard ou sont tout simplement annulés à la dernière minute.

Texte de la réponse

Les retards enregistrés au décollage ou à l'atterrissage par les avions commerciaux concernent toutes les compagnies aériennes. Air France se situe au troisième rang en Europe pour la ponctualité des vols. Le respect des horaires constitue un des critères déterminants de la qualité du service rendu au passager et comme les autres compagnies, Air France en fait un suivi attentif et précis et s'attache à éliminer les facteurs de retard qui relèvent de sa propre exploitation. Il convient toutefois de considérer que dans le transport aérien plus que dans le transport ferroviaire, les perturbations peuvent avoir une origine extérieure à l'exploitant. Sensible aux désagréments subis par les passagers, la compagnie nationale se préoccupe d'améliorer le traitement de ses clients et envisage, en cas de retard, d'accorder un dédommagement dont le niveau, les modalités ainsi que les critères d'attribution sont actuellement à l'étude.

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 : 26663

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 : 19 avril 1999, page 2376