



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France Europe

Question orale n° 334

Texte de la question

M. Jean Michel attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur la dégradation des prestations du service public d'Air France Europe sur certaines lignes intérieures tant en ce qui concerne le respect des horaires, les réservations en surnombre, parfois la menace d'expulsion des passagers de l'avion, le traitement des passagers par un personnel, depuis le commandant de bord jusqu'aux employés d'aéroport, qui semble considérer que la Compagnie nationale est à leur service alors qu'ils doivent être à son service et à celui des usagers. Un récent exemple illustre cette attitude : le vol Orly - Clermont-Ferrand prévu le vendredi 10 avril, qui n'est jamais parti de Paris, dont les passagers ont été transférés sur Roissy sans qu'aucune disposition n'ait été prévue pour leur acheminement depuis ce dernier aéroport, ce qui a obligé des familles avec de jeunes enfants, ou des enfants non accompagnés, à utiliser des taxis de nuit pour rejoindre Clermont-Ferrand. Il s'interroge sur la répétition des manquements aux obligations du service public, contribuant à donner une image lamentable de l'Etat, de l'entreprise nationale, des villes desservies en période où les échanges avec les pays d'Europe s'intensifient.

Texte de la réponse

M. le président. M. Jean Michel a présenté une question, n° 334, ainsi rédigée:

«M. Jean Michel attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur la dégradation des prestations du service public d'Air France Europe sur certaines lignes intérieures tant en ce qui concerne le respect des horaires, les réservations en surnombre, parfois la menace d'expulsion des passagers de l'avion, le traitement des passagers par un personnel, depuis le commandant de bord jusqu'aux employés d'aéroport, qui semble considérer que la compagnie nationale est à leur service alors qu'ils doivent être à son service et à celui des usagers. Un récent exemple illustre cette attitude: le vol Orly-Clermont-Ferrand prévu le vendredi 10 avril, qui n'est jamais parti de Paris, dont les passagers ont été transférés sur Roissy sans qu'aucune disposition n'ait été prévue pour leur acheminement depuis ce dernier aéroport, ce qui a obligé des familles avec de jeunes enfants, ou des enfants non accompagnés, à utiliser des taxis de nuit pour rejoindre Clermont-Ferrand. Il s'interroge sur la répétition des manquements aux obligations du service public, contribuant à donner une image lamentable de l'Etat, de l'entreprise nationale, des villes desservies en une période où les échanges avec les pays d'Europe s'intensifient.»

La parole est à M. Jean Michel, pour exposer sa question.

M. Jean Michel. Je voulais poser cette question à M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement. Comme il est parti aux Etats-Unis, je lui souhaite bon voyage et j'espère qu'il subira moins de déconvenues que ces nombreux passagers qui se dirigent habituellement sur Clermont-Ferrand et qui sont véritablement exaspérés par les dysfonctionnements du service public.

J'ai écrit à différentes reprises à M. le président d'Air France et adressé aussi, le 21 avril dernier, une correspondance au ministre.

Trop c'est trop ! Le compte rendu paru dans le journal local régional La Montagne indique que le vol du 10 avril 1998 Paris - Clermont-Ferrand n'est jamais parti ! Le départ était prévu à vingt et une heures. Mais l'avion qui

venait de Nice n'était même pas arrivé, n'ayant pas décollé à l'heure voulue, le pilote ayant refusé de décoller, paraît-il - j'en ai informé M. le ministre dans ma correspondance - au motif que, le vol étant complet, certains personnels ne pouvaient regagner Paris en ce vendredi soir. Lorsque l'avion est arrivé, très en retard, à Orly, il ne pouvait à nouveau décoller puisque, en vertu de l'accord passé avec les associations d'usagers, il est interdit de décoller de cet aéroport après vingt-trois heures.

Entre-temps, depuis vingt et une heures, et même avant ! - les passagers n'avaient même pas été tenus informés ! Ce n'est qu'à vingt-deux heures trente qu'on leur a dit qu'en raison de la fermeture des pistes, ils allaient être acheminés - ils étaient 150 ! - à Roissy, où personne n'avait été prévenu de leur arrivée et où, à plus de minuit, ils ont appris qu'aucun avion n'avait été prévu pour les emmener à Clermont-Ferrand.

A deux heures du matin, il leur a été proposé d'utiliser la trentaine de véhicules terrestres réquisitionnés à cet effet pour rentrer sur Clermont-Ferrand. Je précise qu'en ce jour de départ en vacances scolaires, il y avait vingt-deux enfants en bas âge, dont la moitié seulement étaient accompagnés. Ces enfants se trouvaient toujours, à deux heures du matin, à Roissy !

Une centaine de passagers ont donc regagné Clermont-Ferrand par la route. Les autres ont été hébergés à Paris pour prendre le vol du lendemain matin à huit heures quarante-cinq.

Mais celui-là n'est jamais parti non plus ! Et ce n'est que, arrivés à Roissy que les passagers en ont été informés. Il a fallu réquisitionner un autre avion grâce auquel, enfin, ils sont arrivés à destination... à onze heures quarante-cinq ! Depuis l'heure prévue de l'embarquement la veille, vers dix-neuf heures trente, on imagine les désagréments qu'ils ont subis !

Je ne vous parlerai pas des occasions où, ayant retenu sa place la veille - cela m'est arrivé au début de novembre 1997 -, on s'entend dire qu'il n'y en a plus dans l'avion, alors qu'on ne vous a pas prévenu qu'il s'agissait d'une réservation conditionnelle. Je ne vous parlerai pas des vols où, une fois embarqué, on vous dit qu'on ne peut pas décoller, et qu'il faut débarquer. Et vous êtes obligé de prendre le train ! Je ne vous parlerai pas des incidents avec le personnel d'Air France, comme celui qui les a opposés à mon ami et collègue le docteur Bacquet. Aidant une maman qui avait un enfant dans les bras à porter ses bagages, il fut intercepté au prétexte qu'il en avait trop à lui tout seul pour entrer dans l'appareil. Par inadvertance, il a bousculé un peu l'agent d'Air France. Il a fallu toute la solidarité des passagers pour qu'il ne soit pas débarqué manu militari, sur ordre du chef de cabine, par les forces de police !

Les agents de la société Air France sont-ils à la disposition du public et de leur société ? Ou, au contraire, faut-il que celle-ci soit à leur disposition ? Je pense à ce propos aux grèves «super-luxe» de certains pilotes, déclenchées sans prévenir, au mépris de la législation, dans une entreprise qui est pourtant une entreprise publique. D'ailleurs, le personnel ne respecte rien, il fait tout pour couler la société, alors qu'elle a été régulièrement renflouée grâce aux fonds publics.

Que fait le Gouvernement pour que cessent enfin ces dysfonctionnements ?

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'Etat au logement.

M. Louis Besson, secrétaire d'Etat au logement. M. Jean-Claude Gayssot, en voyage officiel aux Etats-Unis, m'a demandé de vous donner ce matin, monsieur le député, les éléments de réponse qu'il a fait préparer à votre intention.

Exception faite de certaines liaisons importantes pour l'aménagement et la continuité du territoire, les liaisons aériennes intracommunautaires, et en particulier les liaisons intérieures françaises, sont totalement ouvertes à la concurrence depuis le 1er avril 1997.

La ligne Paris-Clermont-Ferrand qu'exploite Air France qui a fusionné en septembre dernier avec Air France Europe, ne correspond donc pas aux critères stricts d'établissement d'obligations de service public.

Il va cependant de soi que cette liaison doit être effectuée dans les meilleures conditions de régularité, même si la multiplication des fréquences sur les liaisons court-courrier consécutive à la libéralisation de ce secteur au plan communautaire s'est traduite par une augmentation importante du nombre de mouvements d'avions sur les aéroports parisiens.

Ce phénomène, qui n'est pas propre à la France, conduit à une saturation des services de contrôle aérien, et de certaines infrastructures aéroportuaires, qui affecte l'ensemble des liaisons court, moyen et long-courrier alors que les passagers des liaisons court-courrier sont, bien évidemment, les plus sensibles à la ponctualité des vols. La direction générale de l'aviation civile a d'ores et déjà pris plusieurs mesures significatives pour répondre à l'augmentation du trafic aérien tout en garantissant la sécurité maximale des vols.

Ainsi, 270 contrôleurs aériens vont être recrutés en trois ans.

Un programme d'investissement volontariste, baptisé ODS-France, est engagé pour renouveler complètement l'outil de travail des contrôleurs aériens et offrir aux compagnies aériennes une amélioration de la régularité des vols.

Enfin, la construction de deux pistes supplémentaires pour l'aéroport de Roissy - Charles-de-Gaulle autorisée par Jean-Claude Gayssot en octobre dernier, permettra d'accroître la capacité globale de l'ensemble des infrastructures aéroportuaires parisiennes et par conséquent de pallier la saturation actuelle des pistes. S'agissant, à présent, du vol Orly-Clermont-Ferrand le 10 avril dernier, les informations transmises par la compagnie Air France recoupent très largement les éléments que vous avez indiqués et montrent que l'annulation de ce vol relève d'un concours de circonstances tout à fait regrettable mais qui devrait rester exceptionnel. Je ne peux donc que vous donner ces confirmations qui n'atténueront pas, je le crains, votre bien compréhensible irritation, pour ne pas dire votre indignation.

Le vendredi 10 avril était une journée chargée de départ des vacances de Pâques. L'appareil qui devait quitter Orly à 21 h 20 pour Clermont-Ferrand avait enregistré un retard considérable lors de son escale précédente à Nice.

Anticipant un déroutement de l'avion en raison de la proximité de l'interdiction des vols de nuit en vigueur à Orly, le chef d'escale a pris la décision d'acheminer les passagers vers Roissy où aurait dû les rejoindre l'appareil en provenance de Nice.

L'avion prévu a cependant finalement été autorisé à atterrir à Orly, pendant le transfert des passagers sur Roissy et il n'a pu décoller avant le lendemain, la compagnie n'ayant pas été en mesure d'organiser un vol pour Clermont-Ferrand à partir de Roissy.

Le transport des passagers par voie terrestre dans la nuit ou par le premier vol du jour suivant, a été assuré par la compagnie, ce qui était bien le moins.

La ligne Paris-Clermont-Ferrand connaissant depuis quelque temps de nombreux dysfonctionnements, le président Spinetta, président d'Air France, s'est engagé à se rendre à Clermont-Ferrand pour faire le point sur ces problèmes avec les élus de votre région et trouver ensemble les solutions nécessaires.

Soyez assuré que M. Jean-Claude Gayssot en forme vigoureusement le vœu et que ainsi, monsieur le député, vous obteniez, avec l'ensemble des usagers de cette ligne, légitimement satisfaction.

M. le président. La parole est à M. Jean Michel.

M. Jean Michel. Je vous remercie de la réponse que vous venez de m'apporter, monsieur le secrétaire d'Etat. J'espère que le président Spinetta n'aura pas à pâtir des dysfonctionnements de la ligne ! Sans doute Mme Trautmann, ancien maire de Strasbourg, qui est près de vous, connaît-elle les mêmes dysfonctionnements sur certaines liaisons entre Paris et Strasbourg.

A la suite des événements du 10 avril, deux délibérations ont été prises, par la ville de Clermont-Ferrand et par le département du Puy-de-Dôme: un cabinet d'avocats a été chargé d'intenter une action en dommages et intérêts. Il est tout particulièrement inadmissible que tout soit dû à l'attitude d'un pilote qui a refusé de décoller car il ne pouvait rapatrier certains de ses petits camarades sur Paris, un vendredi soir, et qu'il aurait préféré faire descendre des passagers qui avaient payé et retenu leur place !

C'est inadmissible surtout de la part du personnel d'une compagnie nationale qui doit être à la disposition de la clientèle, à qui il doit donner satisfaction, et non avoir le comportement qu'ont parfois certains fonctionnaires. J'espère que ces dysfonctionnements vont cesser sur la ligne Clermont-Ferrand - Paris.

Données clés

Auteur : [M. Jean Michel](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 334

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 mai 1998, page 3450

Réponse publiée le : 13 mai 1998, page 3624

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 6 mai 1998