



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

défense et usage

Question écrite n° 72213

Texte de la question

M. Bernard Perrut interroge M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la légalité d'imposer que toute déclaration de perte ou de vol de bagages soit rédigée en langue anglaise, quel que soit le lieu de l'aéroport concerné.

Texte de la réponse

La loi n° 94-665 du 4 août 1994, dite « loi Toubon », dont la délégation générale à la langue française et aux langues de France est chargée de coordonner l'application, prescrit, dans son article 2 l'usage obligatoire de la langue française dans le domaine de la commercialisation de services. Il s'agit, dans un souci de protection du consommateur, de garantir à ce dernier la délivrance d'une information la plus intelligible possible. C'est ainsi que doit être formulé en français tout document destiné à informer le public et visant à désigner, offrir ou présenter un service, à en préciser le mode d'emploi ou d'utilisation et à en décrire l'étendue et les conditions de garantie. Dans le domaine du transport aérien, ces dispositions protectrices sont notamment applicables aux modalités de vente des titres de transport, qui matérialisent le contrat conclu en vue de la réalisation d'un service, dès lors que l'achat ou la délivrance du billet a eu lieu sur le territoire français. De même, ces dispositions entraînent que toute plainte formulée sur le territoire national par un passager concernant l'exécution d'un contrat de transport conclu en France puisse être rédigée en français. Selon les renseignements dont dispose l'administration de l'aviation civile, l'ensemble des transporteurs aériens français et, dans leur très large majorité, les transporteurs aériens étrangers desservant la France, mettent à disposition de leurs passagers dans les aéroports français des formulaires de déclaration écrite rédigés et à renseigner en langue française pour le dépôt des plaintes liées à la perte ou au vol de bagages enregistrés. En revanche, le constat d'irrégularité, dressé à l'aéroport et qui est à renseigner exclusivement par des agents du transporteur ou de l'exploitant aéroportuaire, au regard de la déclaration verbale faite devant eux par le passager, est rédigé en langue anglaise compte tenu de la nécessité de disposer d'éléments descriptifs harmonisés au plan international. Les informations qui y sont transcrites sont en effet introduites dans un système informatisé de recherches des bagages à travers le monde. Ce type de document, opérationnel et interne aux compagnies aériennes, ne relève pas des dispositions de la loi précitée. S'agissant des déclarations de perte ou de vol, la pratique de tout transporteur, y compris celle d'un transporteur étranger desservant la France, sans disposer de représentation commerciale, qui exigerait de ses passagers, pour un vol en provenance ou à destination du territoire français, la rédaction exclusivement en langue anglaise des formulaires de déclaration de perte de bagages enregistrés serait, en revanche, contraire à la législation française. Ainsi que le recommande la délégation générale à la langue française et aux langues de France, une telle situation pourrait être portée par tout passager concerné à la connaissance des unités départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Les agents de cette administration ont en effet compétence en matière de constatation des infractions pénales aux dispositions des textes pris pour l'application de l'article 2 de la loi précitée.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Perrut](#)

Circonscription : Rhône (9^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 72213

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 février 2010, page 1910

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7671