



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

navigation

Question écrite n° 82105

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les leçons à tirer du blocage des aéroports français durant plusieurs jours au mois d'avril 2010. En effet, plusieurs dizaines de milliers de nos compatriotes ont été bloqués parfois pendant plusieurs jours, souvent avec familles et enfants à l'étranger. Cette immense galère a constitué bien des mésaventures individuelles et révélé de nombreuses lacunes. Que ce soit dans nos services diplomatiques, que dans l'action des tours opérateurs, ou des agences de voyages et des compagnies aériennes. Dès lors, il pourrait s'avérer judicieux et utile de collecter tous les témoignages vécus par ces touristes ou voyageurs, pour y dénombrer les lacunes à régler, si un nouveau blocage venait à se reproduire dans les mois ou les années qui viennent. Il lui demande donc de lui indiquer s'il compte prendre une initiative en ce domaine.

Texte de la réponse

Le blocage des aéroports français dû au nuage de cendres du volcan Eyjafjöll en avril 2010 puis aux intempéries neigeuses en décembre 2010 a suscité des témoignages et des réclamations de la part des voyageurs immobilisés ou perturbés dans leurs voyages auprès des professionnels du voyage et des administrations concernées de l'aviation civile et du tourisme. Un médiateur a été nommé dans chaque cas qui a eu à connaître des difficultés rencontrées par les clients des compagnies aériennes, des tour-opérateurs et des agences de voyages. Des propositions ont donc été faites afin d'éviter que les conséquences fâcheuses de tels événements se reproduisent. M. Thierry Baudier, médiateur nommé pour régler les difficultés à la suite de l'éruption volcanique, a ainsi proposé à l'issue de sa médiation, que soit pérennisée une structure de médiation spécialisée dans les litiges liés au tourisme et aux voyages. M. Mathot, auquel a été confiée la médiation pour régler les difficultés nées de l'épisode neigeux, vient de rendre son rapport de synthèse au ministre en charge du tourisme. Il propose : la mise en place d'un serveur en accès restreint permettant le suivi des décisions prises concernant un vol par tous les acteurs concernés impliqués dans la chaîne de départ. Ce dispositif permettrait aux opérateurs habilités d'évaluer à tout moment les probabilités de départ du vol et d'informer en temps réel, chacun pour ce qui le concerne, ses passagers ; meilleure information et assistance des voyageurs, responsabilité qui incombe en premier lieu aux compagnies aériennes ; la mise en place d'équipes de « réservistes » formés à l'accueil d'urgence qui pourraient être appelées rapidement en cas de besoin ; l'achat par les services d'Aéroports de Paris (ADP) chargés de la gestion de crise de stocks de lits de camps et de vivres de première nécessité pour 24 heures, indispensables pour les personnes fragiles (personnes âgées, femmes enceintes, enfants en bas âge, personnes handicapées...) ; un accueil renforcé en demandant à chaque compagnie aérienne d'avoir un représentant sur place ou passer un accord avec une autre compagnie qui la représenterait ; la collecte par les agents de voyages d'un numéro de téléphone permettant de contacter le passager et qui serait transmis au transporteur. En cas de difficulté, celui-ci pourrait alors contacter les passagers concernés pour leur éviter de se rendre inutilement à l'aéroport et permettrait de concentrer l'assistance sur les passagers qui en ont réellement besoin. Ces propositions sont en cours d'étude et le ministre

en charge du tourisme ne manquera pas d'informer des suites données à celles-ci. Entre temps, les professionnels du voyage, le CETO, le SNAV et la FNAM, ont annoncé la mise en place d'un dispositif de médiation commun aux 3 organismes pour régler les litiges liés aux tourisme et aux voyages ; ce service devrait être opérationnel à la fin de l'année.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 82105

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juin 2010, page 6797

Réponse publiée le : 4 octobre 2011, page 10557