



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

transports aériens

Question écrite n° 15586

Texte de la question

Mme Huguette Bello appelle l'attention de M. le ministre délégué auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur les graves perturbations qui ont affecté la desserte Paris-Saint-Denis de la Réunion le dimanche 30 décembre 2012. En effet, le vol AF3518 (dont le départ de Paris-Orly était prévu à 17h30 et l'arrivée à la Réunion à 7h15), a été annulé, les passagers en étant informés à partir de 13h30, c'est-à-dire moins de trois heures avant l'heure limite d'enregistrement. Cet incident intervenu à la veille du réveillon de la Saint Sylvestre a interdit à des centaines de Réunionnais de passer le réveillon auprès de leurs, comme ils l'avaient prévu. Air France ayant invoqué auprès des passagers des raisons techniques pour justifier cette annulation, il apparaît indispensable, dans un souci de transparence, que chaque voyageur puisse disposer de tous les éléments techniques relatifs à cette panne. Les solutions mises en œuvre par Air France ont été également sources de difficultés pour de nombreux passagers, notamment pour ceux qui ne résident pas en région parisienne et qui ont été contraints d'attendre le vol du lundi 31 décembre et d'exposer des frais très lourds. Il est fort regrettable qu'en un pareil jour la compagnie Air France n'ait pas cru devoir affréter un avion de remplacement qui aurait permis à de nombreux Réunionnais de fêter, eux aussi, le Nouvel An dans leur famille, comme ils l'avaient prévu. Les coûts très élevés des billets d'avion sur cette destination demandent souvent de lourds sacrifices aux familles et il est difficilement compréhensible qu'elles aient dû, de surplus, supporter les conséquences des défaillances de cette compagnie. Elle lui demande de bien vouloir intervenir en sorte qu'Air France fasse toute la lumière sur l'annulation du vol AF3518 et d'interroger cette compagnie sur les compensations proposées aux voyageurs. Elle souhaite également savoir quelles dispositions Air France compte prendre pour faire face à de tels incidents sur les lignes desservant les Outre-mer et respecter ainsi ses engagements commerciaux comme ses obligations de service public.

Texte de la réponse

La responsabilité du transporteur aérien en cas d'annulation de vol au départ d'un État membre de l'Union européenne est régie par le règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 du Parlement européen et du Conseil, établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation et de retard important du vol. Ce règlement fixe en particulier les obligations du transporteur qui annule un vol, en matière d'information des passagers, d'assistance, d'indemnisation et de droit à prise en charge. La direction générale de l'aviation civile, organisme désigné par la France pour veiller à l'application du règlement précité en ce qui concerne les vols au départ d'aéroports situés sur son territoire, a interrogé la compagnie Air France de manière détaillée, lui rappelant ses obligations et le cadre juridique applicable, au sujet de l'annulation du vol AF 3518 Paris-Denis de La Réunion du 30 décembre 2012 et de la prise en charge des passagers concernés. La compagnie aérienne Air France a indiqué avoir procédé à une enquête interne concernant l'annulation de ce vol. La compagnie a précisé que les passagers ont été acheminés vers leur destination dans les meilleurs délais et qu'en tout état de cause ces passagers avaient reçu une réponse à leurs demandes conforme à l'application du règlement précité. Plus précisément, selon les informations transmises par la compagnie Air France, le vol AF 3518 du 30 décembre 2012, devant partir d'Orly

à 17 h30, a été annulé pour des raisons techniques, une fuite de carburant ayant été observée sur le moteur n° 1 de l'appareil, un Boeing 777-300 immatriculé F-GSQT. Les 164 passagers de ce vol ont été transférés sur le vol AF 3580 du même jour et assuré par un appareil du même type. L'avion a quitté Orly à 21 h08 et est arrivé à Saint-Denis le lendemain 31 décembre à 10 h58. Aussi, comme c'est le cas pour l'ensemble des situations litigieuses de cette nature entre les compagnies aériennes et les passagers, le Gouvernement est attentif à ce que la compagnie aérienne réunisse les informations justifiant d'une annulation ou d'un retard important et veille à ce que ces informations fassent l'objet d'une communication auprès des passagers concernés.

Données clés

Auteur : [Mme Huguette Bello](#)

Circonscription : Réunion (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15586

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : Transports, mer et pêche

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 336

Réponse publiée au JO le : [6 août 2013](#), page 8522