

Question orale de Mme Dominique Tilmans au secrétaire d'État à la Mobilité sur «le manque d'informations concernant le moyen de transport du voyageur lorsqu'il conclut un contrat d'organisation de voyage» (n° 4-851)

Mme Dominique Tilmans (MR). – Le crash de l'Airbus A310-300 de la compagnie Yemenia au large des Comores dans la nuit du 30 juin soulève une fois de plus la question inquiétante de la fiabilité et de la sécurité des appareils hors territoire européen. Cette tragédie qui a coûté la vie à plus de 150 personnes rappelle celle survenue à Charm El-Cheikh en 2004.

Elle met en exergue le manque d'informations communiquées au passager lorsqu'il conclut un contrat d'organisation de voyage dans une agence ou auprès d'un tour opérateur, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de voyages prévoyant des correspondances hors territoire européen.

Deux problèmes majeurs se posent.

Les règlements des différents tours opérateurs prévoient que lorsque le tour opérateur n'est pas en mesure d'informer le passager de l'identité du transporteur aérien effectif à la signature du contrat, il informe du transporteur aérien susceptible d'assurer le vol. L'identité du transporteur effectif n'est alors communiquée que lors de l'envoi des billets, voire au moment de l'enregistrement ou de l'embarquement si un changement intervient en dernière minute. Cela signifie, et cela me paraît grave, que le passager ne peut plus vérifier les références de l'appareil qui va le transporter.

De façon plus générale, il incombe au passager, et non au tour opérateur, de vérifier la liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la communauté européenne.

Le passager qui s'est déjà engagé par contrat n'a que deux solutions : soit il accepte la chaîne des transports en l'état, en prenant le risque d'emprunter un avion faisant l'objet d'une telle interdiction, soit il refuse et annule sa réservation, parfois à la dernière minute. Il me paraît tout à fait anormal que l'organisateur ne soit pas tenu de s'assurer de la sécurité et de la fiabilité de l'avion qui va transporter le passager.

Pour remédier à l'opacité des contrats, j'ai déposé à nouveau au Sénat, le 7 novembre 2007, une proposition de loi que j'avais déjà déposée à la Chambre en 2004, proposition qui régit le contrat d'organisation de voyages et le contrat d'intermédiaire de voyages afin d'éviter que les passagers empruntent, sans le savoir, lors de leur voyage en dehors de l'Union européenne, des appareils faisant l'objet d'une interdiction d'exploitation.

Monsieur le secrétaire d'État, jusqu'à présent peut-on parler d'avancées en matière d'information des passagers quant à la fiabilité des avions et des compagnies qui assurent leur transport ? Est-il normal, selon vous, qu'il soit de la responsabilité des passagers, et non du tour opérateur, de vérifier la liste des transporteurs aériens interdits ?

Je vous demande également d'examiner le règlement 2111/2005 du Parlement européen qui ne parle que de la compagnie aérienne chargée d'assurer le transport, et non de l'avion qui pourrait figurer sur la liste des transporteurs aériens interdits.

M. Etienne Schouppe, secrétaire d'État à la Mobilité, adjoint au premier ministre. – À la suite de l'accident de Charm El-Cheikh, la Commission européenne a adopté un règlement en décembre 2005 visant à établir une liste noire commune et à renforcer l'information des passagers.

Ce règlement impose notamment au tour opérateur l'obligation d'informer le passager sur l'identité du transporteur qui effectuera le vol pour lequel il a fait une réservation. Cette obligation est également d'application pour les vols au départ d'un aéroport situé en dehors de l'Union européenne, si le vol fait partie d'un contrat de transport conclu dans la Communauté et si le voyage a commencé dans la Communauté.

Ce règlement confère aussi au passager le droit au remboursement ou au réacheminement si le transporteur aérien est inscrit sur la liste noire et si le passager choisit de ne pas prendre ce vol. Comme il s'agit d'un règlement, il est directement applicable et ne nécessite pas de transposition dans le droit belge.

Nous pourrions effectivement envisager que le tour opérateur soit également obligé de signaler au passager l'inscription ou non du transporteur sur la liste noire européenne pour les vols en dehors de la Communauté. Je vais examiner cette possibilité en accord avec mon collègue en charge de la protection des consommateurs.

Pour ce qui est de garantir au maximum la sécurité des passagers, l'accident de Yemenia ne doit pas faire oublier que le transport aérien reste le mode de transport le plus sûr. Sans présumer des causes encore non élucidées de cet accident, il est certain qu'une liste noire étendue à l'échelon mondial permettrait d'encore améliorer la sécurité en interdisant partout les avions « poubelles ». Cela ne garantirait pour autant pas la sécurité absolue des passagers comme l'a malheureusement démontré le récent accident d'un avion d'Air France.

Mme Dominique Tilmans (MR). – Je remercie M. le secrétaire d'État pour sa réponse. Il s'agit d'un sujet important, surtout depuis la mondialisation des transports et l'intensification des voyages.

La Communauté européenne impose aux tours opérateurs d'informer les passagers mais ils ne le font pas. Dans leurs règlements, ils disent qu'il suffit de consulter le site où figure la liste noire.

J'estime qu'il est tout à fait anormal de demander aux passagers de s'informer. Il est de la responsabilité des tours opérateurs de s'assurer que la réservation faite au nom d'un passager est dénuée de risque et qu'il peut voler en toute sécurité jusqu'au terme de son voyage, en particulier quand il y a des escales et des changements d'avion.