

Le juste prix d'un vol en retard

TRANSPORT AÉRIEN La réglementation européenne permet d'être indemnisé en cas de retard ou d'annulation de vol. Elle était méconnue mais c'est en train de changer

DOMINIQUE RICHARD
d.richard@sudouest.fr

L'explosion du trafic aérien, plus de 4 milliards de passagers transportés dont près de 200 millions transitent par les aéroports français, entraîne son lot de retards, d'annulations de vols et de surbooking. Plus il y a d'avions, plus ils augmentent, notamment en Europe où la montée en puissance des compagnies low-cost Ryanair et Easyjet embouteille les cieux et les tarmacs. À plus forte raison l'été, quand les rotations d'appareils s'effectuent à flux tendus et que la moindre défaillance grippe les rouages. En moins de dix jours, la compagnie espagnole Volotea a vu ainsi deux de ses Airbus, attendus à Bordeaux, cloués au sol par des incidents techniques.

Droit à l'indemnisation

Un règlement européen adopté en 2004 permet aux clients en partance d'un aéroport de l'Union où arrivant sur le Vieux Continent à bord d'un aéronef d'une compagnie européenne d'être indemnisé si le retard à l'arrivée est supérieur à 3 heures. 250 euros pour une distance inférieure à 1 500 km, 400 euros entre 1 500 et 3 500 km, 600 euros au-delà de 3 500 km. En cas de surbooking, beaucoup plus de passagers que de places disponibles, le même barème s'applique et l'indemnisation s'ajoute au remboursement du prix du billet.

Seules des circonstances exceptionnelles peuvent exonérer les compagnies de réparer le préjudice occasionné à leurs clients : conditions météo extrêmes, instabilité politique mettant en jeu la sécurité des voyageurs, ar-

rêt de travail des contrôleurs aériens, grève des personnels naviguant à condition que les passagers aient été prévenus au moins 14 jours avant le vol (lire ci-contre). En revanche, la panne d'un appareil n'est pas une cause d'exonération, chaque compagnie étant censée assurer la bonne maintenance de sa flotte.

Si l'on en croit certaines estimations, les retards accumulés rien qu'en Europe pourraient plomber chaque année les comptes des transporteurs de plusieurs centaines de millions

d'euros. C'est loin d'être le cas. « Beaucoup de passagers susceptibles de prétendre à une indemnisation n'en font pas la demande. Soit parce qu'ils l'ignorent. Soit parce que la procédure les rebute. 10 à 20 % d'entre eux seulement engagent des démarches », relève Morgan Bourvet, journaliste spécialisé dans les questions de transport au sein de l'association Que Choisir.

« Beaucoup de passagers susceptibles de prétendre à une indemnisation n'en font pas la demande. »

Des compagnies réticentes.

L'an dernier, Que Choisir avait d'ailleurs épinglé la communication de Ryanair après une annulation massive de vols. La compagnie irlandaise s'était bien gardée d'aviser ses clients qu'ils pouvaient être indemnisés. Les low-cost qui opèrent sur Internet et renseignent le voyageur via des numéros de téléphone payants ne facilitent guère les démarches. Ces derniers peinent souvent à dénicher le



Des passagers mexicains attendent à l'aéroport de Berlin un éventuel vol vers leur destination. PHOTO ODD ANDERSEN/AFAP

formulaire que l'on obtient en associant sur un moteur de recherche le nom de la compagnie au mot réclamation. Mais il arrive aussi que des majors du transport comme Iberia ou la Lufthansa se fassent eux aussi tirer l'oreille

« Ils invoquent souvent des raisons fallacieuses, observe Morgan Bourvet. En cas de refus, on peut transmettre le dossier à la direction générale de l'aviation civile via son site. Lorsqu'elle inter-

vient, les compagnies obtempèrent souvent. » Ces procédures à n'en plus finir, sans parler de la saisine éventuelle in fine du tribunal d'instance, font le bonheur d'une poignée de sociétés spécialisées.

Elles étudient gratuitement les demandes, effectuent une sélection et négocient ensuite avec les compagnies. En cas de résultat positif, elles conservent 25 % à 30 % des sommes récupérées. « Nous gérons désormais près de

RYANAIR

Ryanair qui dégage des bénéfices records est confrontée à un mouvement social sans précédent. Hier, la compagnie irlandaise a dû annuler près de 400 vols au départ de plusieurs pays européens du fait d'une grève des pilotes. La compagnie remboursera les billets des 55 000 passagers cloués au sol. Mais elle se refuse à appliquer la réglementation européenne relative aux indemnités, arguant du caractère « déraisonnable » des pilotes. Il relèverait des « circonstances extraordinaires » prévues par les textes européens susceptibles de la dédouaner. Cette position n'apparaît guère tenable au regard du droit. La réglementation de l'Union prévoit qu'en cas de grève un transporteur n'est pas tenu d'indemniser ses clients s'il les a prévenus personnellement au moins 14 jours avant le vol ou s'il les a réacheminés dans des conditions proches du vol initial. Ryanair ne l'a pas fait. Et la jurisprudence en la matière ne plaide pas en sa faveur. Dans une décision récente la Cour de justice de l'Union européenne a jugé qu'une grève sauvage n'était pas une raison suffisante pour ne pas indemniser les passagers, ces derniers n'ayant pas à faire les frais de la mauvaise qualité du dialogue social au sein d'une compagnie.

200 000 dossiers par an. Sur ceux que nous retenons, nous parvenons à un accord amiable 9 fois sur 10 », explique Jérôme Pradelle, président d'Air Indemnité, le leader du marché français. Tout est question de rapport de force. « Un particulier au regard de la somme minimale qui est en jeu et des honoraires d'avocat n'ira pas au tribunal. Une société qui gère une masse de procédures et mutualise les frais de justice n'hésitera pas. Et cela change tout.

L'usine Sanofi prête à repartir

MOURENX (64)

Le site à l'origine de rejets toxiques hors normes redémarrera en partie jeudi prochain

À l'arrêt depuis un mois après les révélations de Mediapart sur des rejets toxiques (1), l'usine Sanofi Chimie de Mourenx, en Béarn, a reçu jeudi l'autorisation de la préfecture des Pyrénées-Atlantiques pour un redémarrage partiel de ses activités.

Le géant de l'industrie pharmaceutique produit sur ce site du valproate de sodium, la substance active de son médicament Dépakine - par ailleurs à l'origine d'un scandale sanitaire. Sanofi explique qu'elle prévoit une reprise de production progressive, en deux étapes.

Filtres à charbon

La première phase de production (l'acide valproïque pur, liquide) redémarrera ainsi la semaine prochaine, grâce à « des améliorations techniques importantes pour réduire les émissions », à savoir la mise en place dans les ateliers d'un sys-



L'unité Sanofi Chimie de Mourenx produit la substance active du médicament Dépakine. PHOTO DAVID LE DEODIC

tème de ventilation et de filtres à charbon.

La préfecture assure que les inspecteurs des installations classées se sont rendus sur place jeudi et a constaté « que les moyens de traitement et de mesure prévus par l'arrêté préfectoral sont en place, ou en cours d'installation pour être opérationnels avant le 16 août ». L'État promet qu'il sera « très vigilant » et fera intervenir un laboratoire indépendant

pour mesurer la qualité des rejets.

La seconde phase de redémarrage (le valproate de sodium, en poudre) ne pourra advenir qu'après une étude d'évaluation des risques sanitaires, attendue à la fin du mois. **Gabriel Blaise**

(1) Des composés organiques volatils, dont du bromopropane, enregistrés dans des quantités allant jusqu'à 190 000 fois la norme autorisée.

EN BREF

FRANCFORT

Jan Ullrich, l'unique Allemand vainqueur du tour de France, a été interpellé hier avant d'être remis en liberté, à la suite d'une agression contre une « escort-girl » à Francfort, selon la police qui enquête pour tentative d'homicide. Après concertation avec le parquet de Francfort, la police a décidé de remettre Jan Ullrich en liberté, « les conditions pour une incarcération n'étant pas réunies ».

JAPON

La police japonaise a décidé hier d'intensifier les recherches près de Nikko pour tenter de retrouver Typhaine Véron, une Française de 36 ans portée disparue depuis fin juillet dans cette région du nord-est de l'archipel où elle était en vacances seule.

HÉRITAGE

Le musicien Jean-Michel Jarre a saisi la Cour européenne des droits de l'homme (CEDH), après une décision de la justice française le privant de l'héritage de son père, Maurice Jarre, lauréat de trois oscars pour la musique des films « Lawrence d'Arabie », « Docteur Jivago » et « La route des Indes ».

SALAIRES

L'indice du salaire mensuel de base (SMB) dans le secteur privé a augmenté de 0,4 % au 2e trimestre, selon des données provisoires du ministère du Travail publiées hier.

ÉVASION

Un homme âgé de 21 ans, qui s'était évadé mercredi du tribunal correctionnel de Sarreguemines (Moselle) en passant par une fenêtre, a été arrêté jeudi soir dans une forêt.

AGRESSION SEXUELLE

Le maire de Firminy (Loire), Marc Petit (PCF), comparaitra devant le tribunal correctionnel de Saint-Etienne le 24 janvier pour agression sexuelle. En juin, lors d'une confrontation avec son accusatrice, le maire de l'agglomération stéphanoise, aujourd'hui âgé de 51 ans, avait nié l'agression dont il est accusé par une employée du conseil départemental du Puy-de-Dôme.

EMPLOI

Les voyants passent à l'orange dans le secteur privé : l'emploi salarié, bien qu'en hausse, a connu au 2e trimestre sa plus faible progression depuis trois ans, dans le sillage d'une croissance qui s'essouffle.