

Mandat pour le groupe de travail du CNC « transports aériens »

L'évolution rapide des besoins en transports aériens a généré une offre diversifiée de la part des compagnies aériennes.

Le consommateur, tant privé que professionnel, peut ainsi se déplacer rapidement à des prix sans cesse plus attractifs dans des conditions de sécurité optimales.

Cependant, cette situation favorable ne doit pas masquer les imperfections de ce domaine d'activité économique dont la croissance rapide n'est pas complètement maîtrisée par les nombreux acteurs.

Le client est trop souvent confronté à de multiples difficultés, petites ou grandes, qui en plus des aléas climatiques, peuvent perturber considérablement la gestion de son voyage.

Ces difficultés peuvent être regroupées en trois domaines principaux :

1) Le temps :

- temps d'accès aux aéroports et aux avions,
- retard au départ, aux correspondances ou à l'arrivée,
- sûreté : impact sur la facilitation de transport,
- attente des bagages.

2) Le respect du consommateur :

- contrat de transport : transparence et respect
- information sur la politique tarifaire et les vols possibles,
- information multilingue dans les aéroports et les salles d'embarquement.

3) La santé et le confort :

- accueil des enfants, des familles, des handicapés, des personnes âgées, des femmes enceintes,
- prise en compte des personnes à risques.

Pour les consommateurs, comme pour les professionnels, il est nécessaire d'analyser les problèmes rencontrés par les clients, tant au niveau des compagnies de transport aérien et des prestataires de services qui les entourent, que des pouvoirs publics chargés des transports, de la santé, de la sûreté et de la concurrence.

Le groupe de travail du CNC sera chargé de faire le point de la situation en auditionnant les acteurs puis de proposer des solutions permettant de diminuer les facteurs d'incertitudes pour le consommateur de transport aérien.

Ce mandat a été adopté par le bureau du CNC le 7 juin 2002.