

Indemnisation des voyageurs en cas de retard de mise à disposition des bagages au sein des aéroports

Question écrite n° 18053 de Mme Claire-Lise Campion (Essonne - Socialiste et républicain) publiée dans le JO Sénat du 01/10/2015 - page 2291

Mme Claire-Lise Campion interroge M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche au sujet de **l'indemnisation des voyageurs en cas de retard de mise à disposition des bagages au sein des aéroports.**

Le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol prévoit, dans son article 7, un droit à indemnisation par le transporteur aérien en cas de retard.

Seuls les transporteurs semblent être assujettis à une obligation d'indemnisation alors même que les retards trouvent parfois leur origine dans **la gestion des bagages par les plateformes aéroportuaires**. Des défauts de gestion qui peuvent causer grief avec, notamment, l'impossibilité pour les voyageurs de bénéficier de correspondances ferroviaires.

À cet égard, l'exemple de la **plateforme francilienne Roissy Charles-de-Gaulle** interroge. Dans le cadre de la préparation du contrat de régulation économique d'Aéroports de Paris pour la période 2016-2020 et suite à la saisine du ministre du 23 avril 2015, la Commission consultative aéroportuaire a émis un avis publié dans le Journal officiel du 27 juin 2015. Elle y constate, concernant l'aéroport de Roissy, que « Les ressources limitantes se situent au niveau de l'enregistrement et du système de traitement des bagages » et observe qu'au niveau de la qualité de services « Aéroport de Paris reste en retrait des autres aéroports européens comparables... ».

Dans ces conditions, elle lui demande **s'il serait envisageable de soumettre les exploitants d'aéroports aux mêmes obligations que les compagnies aériennes en matière d'indemnisation des voyageurs.**

Transmise au Secrétariat d'État, auprès du ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargé des relations internationales sur le climat, chargé des transports, de la mer et de la pêche

Réponse du Secrétariat d'État, auprès du ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargé des relations internationales sur le climat, chargé des transports, de la mer et de la pêche publiée dans le JO Sénat du 06/04/2017 - page 1376

En matière de retard dans le transport des bagages, trois textes peuvent trouver à s'appliquer suivant la situation du passager. Ces textes fixent le régime de responsabilité des transporteurs aériens à l'égard des passagers.

Le contrat de transport, matérialisé par le billet d'avion, est conclu entre le passager et le transporteur aérien. Telle est la raison d'application du règlement (CE) n° 261/2004 au transporteur aérien et non à l'exploitant aéroportuaire. Il n'en demeure pas moins qu'**il existe des liens contractuels entre le transporteur aérien et le gestionnaire d'aéroport, et éventuellement avec les entreprises d'assistance en escale.**

Par ailleurs, au plan national, les contrats de régulation économique prévoient des mécanismes d'incitation financière relatifs à la qualité de service. Le troisième contrat de régulation économique entre Aéroports de Paris et l'État pour la période 2016-2020 prévoit ainsi le suivi d'indicateurs de qualité de service et l'application de malus tarifaires lorsque les objectifs ne sont pas atteints. Comme l'a relevé la commission consultative aéroportuaire dans son avis sur le contrat de régulation économique entre Aéroports de Paris et l'État pour la période 2016-2020, **l'exploitant aéroportuaire notamment a vocation à coordonner les différents acteurs de la plate-forme, et notamment les entreprises d'assistance d'escale qui contribuent à la livraison des bagages.** C'est pourquoi l'État a veillé dans le cadre du contrat de régulation économique entre Aéroports de Paris et l'État pour la période 2016-2020 à ce qu'Aéroports de Paris s'engage à développer une démarche collaborative avec l'ensemble des parties prenantes autour des principaux enjeux du parcours des passagers, dont la livraison des bagages. **Le contrat prévoit notamment la mise en service de nouveaux trieurs de bagages automatisés au terminal 2E de Paris-Charles-de-Gaulle d'ici 2020** qui permettront d'améliorer sensiblement la robustesse opérationnelle et la régularité de ce service.