

# Grève dans le secteur aérien : ces droits que les voyageurs ignorent

Les 22 et 23 mars 2018, le secteur aérien connaîtra deux journées noires : une grève des contrôleurs du ciel et une grève Air France. Anne-Laure Hery, porte-parole d'Air Indemnité, plateforme d'indemnisation des voyageurs aériens, apporte son éclairage et répond aux interrogations des consommateurs.

En cas de grève, comment savoir si le retard ou l'annulation d'un vol est éligible à une indemnisation ?

« Il faut d'abord identifier la cause de la perturbation. En l'occurrence, de quel type de grève s'agit-il ? Est-ce une grève du personnel de la compagnie aérienne ou bien une grève du personnel de l'aéroport ? Le règlement européen CE 261/2004 prévoit que chaque passager aérien ayant subi un refus d'embarquement, un retard important (plus de 3 heures) ou une annulation de vol puisse être indemnisé. Il prévoit également des circonstances extraordinaires qui peuvent exonérer les compagnies aériennes du versement d'une indemnité. C'est le cas, par exemple, d'une grève des contrôleurs aériens, mais également des bagagistes ou du personnel de sécurité de l'aéroport. Dans ces cas de grève, les compagnies aériennes ne peuvent être tenues responsables du retard ou de l'annulation de leurs vols.

En revanche, dans le cas d'une grève du personnel de la compagnie, comme celle annoncée par Air France le 23 mars, les passagers peuvent faire valoir un droit à l'indemnisation si les critères d'éligibilité prévus par le règlement sont remplis. Il faut néanmoins que le vol perturbé réponde à deux autres conditions. Tout d'abord, le règlement européen est applicable aux vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne (Suisse, Norvège et Islande incluses) et ce, quelle que soit la nationalité de la compagnie qui opère le vol. Concernant les vols à l'arrivée dans l'U.E, seuls ceux opérés par un transporteur membre de l'U.E sont éligibles. La nationalité du voyageur n'est pas un critère d'éligibilité : le règlement concerne tous les passagers, européens ou non. Ensuite, pour réclamer une indemnisation, les passagers doivent avoir subi un retard minimum de 3 heures à l'arrivée à la destination finale, un refus d'embarquement (exemple : surbooking ou manque de personnel à bord) ou une annulation de vol. Mais attention, en cas d'annulation, si la compagnie aérienne a respecté un délai de prévenance de 14 jours minimum, elle n'est pas tenue de verser d'indemnités. »

Dans l'attente du prochain vol, quels sont les bons réflexes à adopter ?

« Quoi qu'il en soit, il est conseillé aux passagers de se présenter à l'aéroport afin de répondre présents à l'enregistrement s'ils n'ont pas reçu d'informations de la part de la compagnie. Généralement, le planning des vols effectifs est mis à jour 24h à 48h à l'avance. Il faut ensuite savoir que dans le cas d'un vol retardé ou annulé, la compagnie a des obligations. La première est celle d'informer les passagers de leurs droits. En cas d'annulation, la compagnie doit proposer un vol de remplacement. Quel que soit le cas et en attendant votre réacheminement, la compagnie doit vous prendre en charge à l'aéroport : deux communications (mails, téléphone,), rafraîchissements, repas, voire vous proposer un hébergement et des transferts en cas de report du vol au lendemain. Surtout, n'engagez aucun frais sans avoir d'abord consulté la compagnie ! Les passagers ayant souscrit une assurance complémentaire ou disposant d'une assurance incluse dans leur carte bancaire peuvent

également se rapprocher de leur assurance ou de leur banque pour connaître leurs options.

Enfin, nous recommandons aux passagers de conserver soigneusement tous leurs documents de vol : carte d'embarquement, billet électronique, attestation de retard ou d'annulation délivrée par la compagnie, etc. Ils sont indispensables pour constituer leur dossier de réclamation.»

Si leur vol est éligible, quelle indemnisation les passagers peuvent-ils percevoir ?

« Le règlement européen CE 261/2004 prévoit une indemnisation forfaitaire pour chaque passager. Le montant de l'indemnité varie en fonction de la distance parcourue par le vol : 250 euros pour les vols de moins de 1500 km, 400 euros pour les vols de 1500 à 3500 km et tous les vols intracommunautaires (y compris ceux de plus de 3500 km, par exemple à destination des Antilles françaises), 600 euros pour les vols de plus de 3500 km. Par ailleurs, dans le cas d'un retard de plus de 5 heures au départ ou d'une annulation, les passagers peuvent demander le remboursement de leur billet non utilisé et choisir leur propre réacheminement. Ce choix ne les prive en aucun cas de leur droit à être indemnisés. »