

PARLEMENT EUROPÉEN

Direction Générale des Études

DOCUMENT DE TRAVAIL

LES DROITS DES PASSAGERS DANS LE TRANSPORT AÉRIEN

Série Transports
TRAN 105 FR

La présente publication est disponible dans les langues suivantes:

IT (original)
DE, EN, FR

ÉDITEUR: Parlement européen
 Direction Générale des Études
 L-2929 Luxembourg

AUTEUR: Franco Piodi
 Division Affaires économiques
 Tél.: (00352) 4300-24457
 Fax: (00352) 43 40 71
 E-mail: fpiodi@europarl.eu.int

Les opinions exprimées dans ce document sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement la position du Parlement européen.

Reproduction et traduction autorisées, excepté à des fins commerciales, à condition que les sources soient mentionnées, que l'éditeur en soit préalablement informé et qu'un exemplaire lui en soit remis.

Manuscrit achevé en août 1998

PARLEMENT EUROPÉEN

Direction Générale des Études

DOCUMENT DE TRAVAIL

LES DROITS DES PASSAGERS DANS LE TRANSPORT AÉRIEN

Série Transports

-----TRAN 105 FR -----

11-1998

SOMMAIRE

	Page
PRÉSENTATION	5
1. Motifs et objectifs du document	5
2. Plan du document	5
3. Les deux points fondamentaux	6
CHAPITRE PREMIER - ASPECTS GÉNÉRAUX	8
1. Le transport aérien de passagers	8
Tab. I/1 - Le marché des vols réguliers (1996 - monde entier)	8
2. Le transport aérien de passagers face à la libéralisation	8
Tab. I/2 - Taux de croissance du transport aérien de voyageurs	9
3. Les vols charter	10
4. Les compagnies aériennes <i>No-frills</i>	11
5. Le voyageur aérien	12
6. Le transport aérien et les politiques publiques	13
7. La protection des voyageurs	14
CHAPITRE DEUX - LES POLITIQUES COMMERCIALES	16
1. Stratégies commerciales et tarifaires	16
2. Le billet d'avion: aspects juridiques	17
3. Le billet d'avion: aspects opérationnels	18
4. Aspects économiques de la billetterie et des canaux de distribution	19
5. Les <i>Frequent Flyer Programm</i> (FFP)	20
Tab. II/1 - Principales prestations des programmes FFP	23
6. La formation des tarifs et le <i>yield management</i>	23
7. La législation communautaire relative aux tarifs	25
8. L'évolution des tarifs après la libéralisation	26
CHAPITRE TROIS - LES SYSTÈMES INFORMATISÉS DE RÉSERVATION ...	27
1. Systèmes informatisés de réservation: définitions	27
2. Systèmes informatisés de réservation: notions historiques	28
3. Systèmes informatisés de réservation: le marché	28
Tab. III/1 - Les principaux SIR et leur part de marché	30

Page

4.	Les réservations en ligne et par Internet	31
5.	Systèmes informatisés de réservation: l'hébergement et la législation communautaire	32
6.	Systèmes informatisés de réservation: la législation communautaire en vigueur	33
7.	L'application de la législation communautaire et les propositions de modification ..	35

CHAPITRE QUATRE - LE VOYAGE

38

1.	Les problèmes du voyage: retards et annulations	38
2.	La surréservation	39
3.	Les retards dans le cadre de la Convention de Varsovie	39
4.	Les aspects juridiques du <i>refus d'embarquement</i>	40
5.	Les règles établies par le IATA	41
6.	La réglementation communautaire	43
7.	La révision en cours du règlement 295/91	44

CHAPITRE CINQ - LE VOYAGE EN AVION GÂCHÉ

46

1.	Définition du problème: les notions d' <i>accident</i> et d' <i>incident</i>	46
2.	Le système de Varsovie	47
3.	Le champ d'application du système de Varsovie	49
4.	La responsabilité du transporteur dans le système de Varsovie	50
	Tab. V/1 - Limites fixées actuellement dans le cadre des différents actes du système de Varsovie	51
5.	Les problèmes actuels du système de Varsovie	51
6.	Les perspectives futures du système de Varsovie	53
7.	La législation nationale	54
8.	Les accords interentreprises uniformisant la responsabilité	56
9.	Les initiatives de la Communauté	57

CONCLUSIONS

59

NOTE CRITIQUE SUR LES SOURCES ET LA LITTÉRATURE

60

PRÉSENTATION

1. Motifs et objectifs du document

Le présent document, qui s'inscrit dans le cadre du programme de recherche 1998 de la Direction Générale des Études du Parlement européen, a été rédigé à la demande de la commission des transports et du tourisme, en vue de fournir une base aux travaux futurs de la commission sur ce sujet, sujet auquel le Parlement européen a accordé par le passé une importance considérable dans les positions qu'il a maintes fois exprimées sur la politique des transports aériens.

Alors que la libéralisation et la sécurité du transport aérien¹ ont suscité le vif intérêt des médias, les Institutions communautaires ont été tout aussi attentives à la réalisation des droits des voyageurs², facteur de la **qualité du voyage** qui est un élément essentiel de la **mobilité durable**.

La question des droits des voyageurs est étroitement liée à l'évolution économique du secteur: la libéralisation a entraîné une plus forte concurrence des prix et une concentration des compagnies non seulement à travers le rachat de parts de sociétés, mais surtout, en ce qui concerne le sujet de ce document de travail, sous la forme d'associations plus articulées et d'une gestion commune des systèmes de réservation. Ces phénomènes compromettent dans la pratique la transparence de l'offre, d'une part parce que les tarifs réduits, souvent liés à des promotions temporaires, atteignent difficilement un public non averti à cause du comportement des intermédiaires³, et de l'autre parce qu'en raison de l'usage toujours plus répandu du *code sharing*, les voyageurs ont du mal à savoir quelle sera la compagnie avec laquelle ils voyageront effectivement.

Aux problèmes de la transparence de l'offre, qui concernent la phase de préparation du voyage, s'ajoutent les questions liées à son exécution, entre autres celle de la responsabilité du transporteur en cas de dommages aux voyageurs qui est régie par des accords internationaux désormais jugés généralement inadéquats. Comblant les lacunes de la législation internationale, la réglementation communautaire a défini certains aspects de la protection du voyageur pendant le voyage.

2. Plan du document

En vue d'exposer le sujet, l'auteur a adopté le même critère que pour l'étude précédente de cette série, consacrée à *La protection du touriste*⁴, auquel en quelque sorte ce document fait suite: examiner pas à pas le processus d'achat et d'utilisation du service.

Par conséquent, après un premier chapitre visant à situer le sujet du document dans le contexte du transport aérien, deux chapitres sont consacrés à la commercialisation du service de transport, fournissant des informations, également techniques, sur la billetterie qui, toujours davantage, apparaît comme un facteur clé du rapport entre le passager et le transporteur. Sur ces bases, on a cherché à reconstruire les politiques tarifaires et promotionnelles des compagnies, ainsi que celle de gérance des sièges (*yield management*) qui constitue désormais l'instrument insondable

de la bonne étoile du voyageur dans toutes les phases qui précèdent le moment fatidique où il est invité à attacher sa ceinture. Le troisième chapitre traite spécifiquement des SIR⁵ et de leurs épigones, les GDS⁶, qui font office d'intermédiaires entre le *yield management* et le voyageur: il s'agit d'un créneau du transport aérien qui s'affranchit toujours davantage des compagnies aériennes, évolution dont le voyageur devrait à l'avenir tirer profit.

Le quatrième chapitre illustre les surprises que peut avoir un voyageur lors de son arrivée à l'aéroport, avant l'embarquement fatidique: retards, annulation du vol, surréservation. C'est probablement dans cette phase que le voyageur est psychologiquement le plus vulnérable: après avoir quitté sa maison ou bien le bureau, il doit pouvoir accomplir son voyage, quel qu'en soit le motif, avec une ponctualité d'autant plus nécessaire que les correspondances incluses dans son plan de voyage sont nombreuses, dès lors que la perte d'une correspondance se répercute sur toutes les suivantes. Ici aussi, le *yield management* est souvent à l'origine de ces problèmes qui, dans certains cas, sont créés délibérément.

Le cinquième chapitre traite des accidents, ou plus précisément, de la responsabilité du transporteur. Non seulement pendant le vol, mais même lors de l'embarquement, un accident aux conséquences plus ou moins graves peut se produire, comme au cours de toute activité humaine: les bagages sont perdus ou endommagés, le passager est blessé, à moins qu'il ne s'élève vers des hauteurs célestes que seule une âme libérée de son enveloppe mortelle peut atteindre. À quelles règles la responsabilité du transporteur est-elle soumise? De nombreuses règles internationales entrent en jeu, en premier lieu la Convention de Varsovie, auxquelles s'ajoutent les Conditions Générales du IATA et les dispositions communautaires.

En raison du critère adopté, à savoir l'examen des différentes phases du rapport entre le voyageur et le transporteur, il n'a pas été possible de regrouper, tel que dans d'autres documents de cette série, les aspects du sujet en fonction des différents règlements. En particulier, il n'existe pas de chapitre consacré spécifiquement aux aspects juridiques. Ces aspects touchant principalement à la responsabilité civile, ils ont été examinés systématiquement dans le cinquième chapitre. Le lecteur particulièrement intéressé à ce domaine pourra commencer la lecture du document par ce chapitre qui, dans les premiers paragraphes, dégage les thèmes généraux de la Convention de Varsovie; celui qui en revanche ne s'y intéresse pas n'aura aucun inconvénient à lire des références à ce pilier du droit aéronautique international, avant de découvrir à quel point il est miné.

3. Les deux points fondamentaux

L'exposition des droits des passagers met en évidence deux grans filons qui présentent de nombreux points d'intersection: le **yield management** et la **Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international**, dite de Varsovie.

Le *yield management* est un système de gestion d'entreprise qui vise à optimiser le revenu par siège d'un avion. Nous verrons par la suite qu'il est l'instrument qui permet à la compagnie aérienne d'être à la fois participant et arbitre de la partie qu'elle engage avec le voyageur. Connaître ses potentialités, du moins pour autant qu'il soit permis de pénétrer dans un système opératif des plus réservés, est essentiel pour le législateur, étant donné que si, d'une part, il est difficile, dans un système politique admettant la liberté d'entreprise, de doter de règles un système de gestion d'entreprise, une politique publique en faveur des passagers ne peut, d'autre

part, faire abstraction du *yield management*, dès lors que les passagers sont pris en charge, le plus souvent à leur insu, par ce système et qu'ils doivent s'y confronter à partir de la réservation jusqu'au moment où ils attachent leurs ceintures.

La Convention de Varsovie, qualifiée pompeusement de pilier du droit aéronautique, a donné naissance à un corpus de règles internationales dénommé couramment "système de Varsovie"; toutefois ce système est en difficulté: de nombreuses conventions qui le constituent ne sont même pas entrées en vigueur, le nombre des États qui les ont ratifiées étant insuffisant. Ainsi que dans de nombreux cas de droit économique international, les conflits d'intérêt entre pays pauvres et riches entravent ici aussi la mise en oeuvre des règles négociées. Le législateur communautaire qui entend combler les lacunes du système international doit tenir compte de ce pilier, il l'a déjà fait par le passé et il devra le faire encore à l'avenir s'il veut traiter de manière exhaustive la question des droits des passagers dans le transport aérien.

CHAPITRE PREMIER

ASPECTS GÉNÉRAUX

1. Le transport aérien de passagers

Le transport aérien de passager est un secteur en expansion au niveau mondial comme à l'échelle européenne. Le tableau I/1 fournit les chiffres les plus significatifs du marché du transport aérien de passagers en 1996 sur des vols réguliers dans le monde entier. Au cours de la même année, les vols charters ont parcouru un nombre de kilomètres par passager de l'ordre de 31.580 millions pour les vols domestiques et de 204.730 millions pour les vols internationaux, pour un total de 236.310 millions.

Tab. I/1 - Le marché des vols réguliers (1996 - monde entier)⁷

DONNÉE	VOLS DOM.	VOLS INTERN.	TOTAL
Passagers (milliers)	970.900	408.700	1.379.600
Pass./km (millions)	1.048.000	1.363.000	2.441.000
Pass./siège	67,3%	68,9%	68,2%

Le tableau I/2 fournit les taux de croissance des vols réguliers et des vols charters dans les dernières années: on remarquera que le transport aérien international de passagers connaît une expansion constante, surtout au niveau des services réguliers, tandis que pour les vols charter, ce sont les vols domestiques qui enregistrent les meilleures performances avec une forte croissance pour quelques années exceptionnelles, alors que les vols internationaux présentent une évolution discontinue, témoignant certaines années d'une forte régression. Dans l'ensemble, au cours des 5 et 10 dernières années, les services charters se sont développés plus que les vols réguliers, mais on observera que les premiers représentent, en termes de passagers/km, seulement 8,8% du transport aérien de voyageurs.

2. Le transport aérien de passagers face à la libéralisation

La libéralisation du transport aérien, désormais mise en oeuvre dans l'Union européenne, est généralement associée, en ce qui concerne ses répercussions sur les voyageurs, à une réduction généralisée des tarifs, alors que certains expriment des inquiétudes, évoquant une dégradation du niveau de sécurité. En réalité, les effets de cette libéralisation sur les voyageurs sont plus complexes et ne se sont pas encore pleinement manifestés, le secteur aéronautique de l'Union européenne étant encore soumis à un processus de réadaptation aux changements intervenus dans les conditions du marché. L'expérience des États-Unis, où le secteur a pleinement assimilé les

effets de la libéralisation, peut servir d'exemple, pour autant que l'on tienne compte des différences structurelles⁸ qu'il présente de part et d'autre de l'Atlantique⁹.

Tableau I/2 - Taux de croissance du transport aérien de voyageurs¹⁰

SERVICE	92/91	93/92	94/93	95/94	96/95	96/91	96/86
régulier dom.	-2%	-3%	8%	5%	5%	2%	2%
régulier intern.	12%	7%	9%	8%	9%	9%	7%
total régulier	1%	0%	8%	6%	6%	4%	4%
charter dom.	19%	26%	11%	8%	12%	15%	12%
charter intern.	17%	0%	1%	18%	-11%	4%	4%
total charter	17%	2%	2%	17%	-9%	6%	5%

Aux États-Unis, les compagnies ont adopté un système radial de lignes concentrées dans un seul aéroport de base, afin de réaliser des économies soit en termes de réduction des coûts généraux, soit en vertu d'une programmation des vols plus flexible et donc d'une utilisation plus rationnelle des aéronefs. Cette organisation implique pour les voyageurs au départ ou à destination d'un aéroport périphérique un rallongement de la durée du voyage et des changements d'avion plus fréquents; en vue de réduire le temps d'attente entre les vols, les arrivées et les départs ont été concentrés dans de brèves périodes, entraînant la congestion des aéroports pivots et une augmentation des risques de retard.

Du point de vue des tarifs, les compagnies, soumises à la pression d'une concurrence plus intense, ont développé des politiques tarifaires visant à occuper les différents créneaux du marché tout en cherchant à l'évidence à limiter la réduction des recettes globales. Sur un plan concret, ces stratégies ont privilégié les réductions tarifaires sur les lignes principales pour les créneaux touristiques, des incitations de différente nature pour les voyageurs fréquents et des commissions pour les agences de voyage conçues de manière à les impliquer dans les stratégies d'entreprise. Parallèlement, des techniques sophistiquées ont été mises au point pour la gestion des *yield*, en particulier dans le cadre des SIR. Pour le voyageur, ces mesures se traduisent par un manque de transparence des prix, ou plus précisément par la difficulté d'identifier les possibilités tarifaires les plus intéressantes (souvent liées au taux de disponibilité de sièges au moment de l'achat du billet), une réduction des prix sur les lignes les plus importantes et de moindres avantages économiques, si ce n'est même une augmentation des tarifs, sur les routes secondaires. La concentration des compagnies aériennes a également entraîné une augmentation des tarifs, lorsque la compagnie nouvellement constituée est parvenue à occuper une position dominante sur une ligne déterminée.

Au point de vue du confort, des avions moins confortables ont été utilisés sur les lignes secondaires, tandis que les services de bord et au sol se sont différenciés davantage selon les différentes classes de voyageurs. Contrairement à ce que l'on craignait, le nombre des destinations proposées a augmenté.

Quoiqu'à un moindre degré, ces phénomènes se manifestent déjà sur le marché européen. En particulier, de nouveaux services se sont développés grâce à l'entrée sur le marché de transporteurs dits *no frills*, c'est-à-dire de compagnies qui offrent à bas prix des vols avec services accessoires (essentiellement ceux de bord) réduits au minimum, mais une autre formule de service aérien s'était déjà amplement affirmée sur le continent européen: les vols *charter*.

3. Les vols charter¹¹

Un vol charter est un "*vol commercial affrété dans un but déterminé qui n'est pas signalé dans les horaires officiels*"¹². Il s'agit d'un service de transport aérien qu'un sujet autre qu'une compagnie aérienne (en général un tour opérateur), dénommé communément *charterer*¹³, met en place pour le transport de groupes de passagers déterminés, généralement des touristes qui voyagent en formule *tout compris*. Surtout en Europe, cette définition a perdu de son sens, le charterer étant désormais souvent une compagnie aérienne spécialisée dans ce type de transport.

Les vols charter sont des vols non programmés¹⁴, même si dans certains cas ils s'effectuent avec une certaine régularité, et en principe ils ne sont pas accessibles aux voyageurs individuels. En réalité, une partie des sièges est souvent vendue aux voyageurs individuels¹⁵ afin d'assurer la couverture totale de l'aéronef, et dans certains cas ils constituent une véritable alternative aux services programmés de transport de voyageurs. En effet, les vols charters font concurrence aux compagnies sur deux marchés différents: celui du transport de groupes et celui des passagers individuels. Consulté dans le cadre de l'élaboration de ce document, le représentant d'une importante compagnie aérienne a fait observer qu'en raison de leur meilleure pénétration du marché européen, ils étaient les concurrents les plus redoutables des *no-frills*.

Le tableau I/2 montre clairement que les services charter se sont développés davantage que les vols réguliers et les chiffres concernant l'Europe sont encore plus significatifs à cet égard: entre 1991 et 1994, la croissance moyenne annuelle a été de l'ordre de 15%, avec une pointe de 20% en 1993, tandis qu'en 1994 elle n'a atteint que 13%, accusant probablement les premiers effets de la libéralisation du transport aérien. À l'origine du succès des services charter, une plus grande capacité, par rapport aux compagnies aériennes, à adapter leurs coûts en fonction des exigences de la concurrence sans sacrifier leurs bénéfices, lesquels ont été en progression constante soit globalement, soit en termes de revenu par passager/km. La part de marché occupée par le secteur charter est estimée à 50% du nombre de passagers à l'intérieur du continent européen.

Contrairement à ce qui s'est produit aux États-Unis, le secteur européen des vols charter a bien résisté aux effets de la libéralisation du transport, et il a même su en tirer profit, disposant d'une expérience de 40 ans au cours de laquelle il a noué d'excellentes relations d'affaires avec les tour-opérateurs et les a intégrés moyennant également leur participation à la société; en outre, il a su différencier nettement ses prix par rapport aux compagnies aériennes; et enfin, il s'est trouvé avantagé par la libéralisation du transport aérien du fait que les distinctions juridiques entre vols charter et vols réguliers ont été supprimées.

L'avantage remporté par les vols charter se justifie du fait que, contrairement à bon nombre de prévisions, la libéralisation n'a pas permis aux compagnies aériennes d'entamer le *noyau dur* du marché européen des vols charter, c'est-à-dire les liaisons entre l'Europe du Nord et les destinations touristiques traditionnelles de la Méditerranée (Espagne, Grèce, Italie et Afrique du

Nord), probablement grâce aux liens solides établis entre les charters et les tour opérateurs¹⁶ et à la flexibilité de programmation dont ils bénéficient en l'absence d'horaires officiels.

C'est justement cette position de force qu'occupent les charters sur leur marché traditionnel qui leur a permis de développer le créneau *flight-only*, couvrant désormais en moyenne 15% du volume de transport du secteur. La vente des *flight-only* s'effectue en dehors des GDS, mais à travers des systèmes informatisés tout aussi sophistiqués.

4. Les compagnies aériennes *No-frills*¹⁷

À la différence des vols charters qui préexistaient à la libéralisation, les compagnies examinées dans ce paragraphe ont vu le jour avec celle-ci ou peu avant. Ainsi que l'indique le terme de jargon qui les désigne, elles présentent un rapport prix/service très avantageux grâce aux économies réalisées sur les services..

Ces compagnies aériennes s'adressent au créneau de voyageurs individuels qui recherchent auprès des autres compagnies aériennes les tarifs les plus bas de la classe économique: pour proposer des tarifs égaux ou inférieurs, les *no-frills* se basent sur le principe du *use it or lose it*, à savoir une réservation non modifiable correspondant à l'achat du titre de voyage. Toutefois, ce principe est également adopté sur les vols réguliers pour les tarifs individuels les plus bas.

La stratégie que suivent ces compagnies associe à une réduction drastique des coûts de gestion¹⁸ les potentialités du *yield management*. Les réductions des coûts de gestion s'opèrent sur le personnel de bord, et donc en limitant le service de bord au strict nécessaire, ainsi que, surtout, sur l'émission des billets qui revient en moyenne à 15 /30 dollars en frais d'impression, de distribution et en commissions aux agences¹⁹: donc, les compagnies *no-frills* vendent normalement les *ticketless travels*²⁰. En conséquence, cette politique privilégie la vente directe - mais une seule compagnie *no-frills* affirme n'avoir aucun rapport avec les agences de voyage -, les systèmes de réservation et les accords *interline*: en général, les compagnies *no-frills* opèrent également à travers les canaux de vente traditionnels, mais de façon limitée. La pratique suivie généralement pour la vente et l'émission du titre de voyage est la suivante: le voyageur réserve par téléphone et paie par carte de crédit, la compagnie indique les données du voyage réservé et payé sur une feuille de papier normal, et elle la consigne au voyageur qui la présentera au moment de l'embarquement.

Toutefois, au-delà d'une certaine mesure, le *ticketless travel* présente des inconvénients pour la compagnie, ainsi que le montre le cas de Raynair, la compagnie *no-frills* la plus importante d'Europe, qui a renoncé au *ticketless travel* pour les systèmes traditionnels de billetterie, appliquant un système de *yield management* particulièrement sophistiqué.

Le cas de Raynair porte à croire que le modèle *no-frills* est un modèle d'entrée sur le marché destiné à être abandonné une fois que la compagnie s'est affirmée. Au-delà d'une certaine dimension, la compagnie *no-frills* adopte des modalités opérationnelles semblables à celles des compagnies régulières, tout en maintenant des prix extrêmement compétitifs, tandis que les compagnies régulières s'inspirent des stratégies de réduction des coûts et de *yield management* suivies par les grands *no-frills*. Toutefois, si la distinction entre compagnies régulières et *no-frills* tend à s'atténuer au niveau des modalités opérationnelles, les différences de tarifs restent significatives: l'étude ITT établit une comparaison entre les tarifs des trois compagnies

considérées et ceux de la concurrence sur certaines routes intérieures de la Communauté européenne: il en résulte des différences allant jusqu'à un rapport de 1/5,25²¹.

Pour conclure ce bref aperçu des formules non régulières de transport aérien, il importe de souligner que les compagnies charter et les compagnies *no-frills* occupent des positions stratégiques différentes sur le marché européen. Alors que les charters gardent une identité sectorielle précise et distincte, les *no-frills* tendent à s'assimiler aux compagnies régulières. Les raisons de cette différence ont déjà été examinées, différence dont l'intérêt pour le voyageur consiste dans les tarifs plus compétitifs que proposent les charters.

5. Le voyageur aérien

Après avoir examiné l'offre sur le marché, il importe d'identifier la demande, à savoir **les voyageurs aériens** dont les droits sont au coeur de ce document. À cette catégorie appartient *toute personne qui utilise un moyen de transport aérien pour parvenir à sa destination*; toutefois les motifs du déplacement jouent aussi un rôle du fait qu'ils influent sur le processus d'achat du service aérien: les personnes qui se déplacent pour leur travail, voyageant souvent aux frais de leur entreprise, seront moins intéressées par le prix du voyage, tandis qu'elles seront sensibles aux liaisons les plus rapides; les touristes rechercheront probablement davantage les voyages à forfait. Nous verrons par la suite que les compagnies aériennes tiennent compte des raisons du déplacement dans leurs stratégies tarifaires.

Afin d'identifier correctement le voyageur aérien, il convient donc de rappeler la définition de *touriste* citée dans un document de travail précédent concernant le marché du *tourisme*:

“Si l'on considère qu'un secteur économique est un ensemble d'éléments constituant un marché et de technologies permettant de répondre aux demandes en produits et services, il est extrêmement difficile de trouver un dénominateur commun aux technologies utilisées par les entreprises qui contribuent au déplacement des personnes, tandis que le marché peut être défini plus facilement. Ce secteur est constitué par les **personnes qui quittent leur lieu de résidence habituel ou qui se trouvent dans un endroit autre que leur lieu de résidence, indépendamment du motif de leur déplacement**. Une deuxième distinction faite d'après le motif du déplacement est toutefois admise: le marché du tourisme serait constitué par les personnes qui répondent à la définition apparaissant ci-dessus en gras, mais qui voyagent pour des raisons récréatives uniquement et non, par conséquent, pour des raisons professionnelles. Cette distinction repose sur une conception *sociale* du tourisme, revendiquée périodiquement par les milieux politiques et les syndicats, qui va à l'encontre des mesures publiques prises en faveur du *tourisme consacré à des congrès ou au tourisme d'affaires* qui suppose un déplacement pour des raisons économiques”²².

La distinction entre voyageur et touriste est très vague et concerne davantage le choix du service que la position du voyageur vis-à-vis de la compagnie aérienne pendant l'exécution du transport. L'objectif du voyage a une influence sur le choix du service, sans que l'on puisse pour autant établir de rapport précis entre le service choisi et le but du voyage, du moins dans le secteur du tourisme. Des deux catégories de vols fondamentales, *réguliers* et *charter*, la seconde a une vocation spécifiquement touristique, tandis que la première est choisie indépendamment du but du voyage. Toutefois, même sur les vols réguliers, le but du voyage influence le choix du transporteur, du tarif, de la formule.

Le choix du transporteur est déterminé par le prix, d'une part, et par le créneau de marché occupé par la compagnie aérienne, d'autre part: la décision commerciale de desservir certaines destinations à vocation prioritairement touristique implique une clientèle homogène quant aux raisons du déplacement: c'est le cas de certaines compagnies mineures créées parfois expressément pour relier aux lieux d'origine de la clientèle des régions, éventuellement périphériques, pour lesquelles le tourisme est une ressource fondamentale.

Certains tarifs décomptés, qui imposent des restrictions de validité ou des périodes minimales de séjour²³, s'adressent de préférence à une clientèle touristique, tandis que l'homme d'affaires aura tendance à choisir des formules plus flexibles prévoyant éventuellement des services subsidiaires qui lui garantissent un plus grand confort sur l'avion et dans les aéroports.

En outre, des voyages *à forfait* sont offerts aux touristes, à savoir des paquets comprenant le voyage, le séjour, ainsi que d'autres services touristiques. Dans ce cas, le choix est déterminé par un ensemble de facteurs, et le service de transport joue à cet égard un rôle secondaire; au demeurant, dans ce type de voyage, le touriste a pour contrepartie non pas la compagnie aérienne, mais le *tour-opérateur* qui s'est chargé de l'organisation du paquet.

6. Le transport aérien et les politiques publiques

La **politique du transport aérien**, élément d'une *politique des transports* plus vaste intégrant toujours davantage les différentes politiques modales, devrait plus que toute autre être vouée à la protection du voyageur. En réalité, elle est particulièrement soumise à l'influence des compagnies aériennes dont les intérêts *se différencient* de ceux des voyageurs, non pas en vertu d'une opposition physiologique entre les deux parties traditionnelles du contrat de voyage, mais plutôt parce que les exigences de flexibilité qu'impose aux compagnies l'intensification de la concurrence sont, en de nombreux points, difficilement compatibles avec les intérêts des voyageurs. Au demeurant, la sensibilité manifestée par bon nombre de compagnies aériennes à l'égard des voyageurs dans certains domaines, tel que l'augmentation des limites pécuniaires fixées pour la responsabilité des transporteurs, prouve qu'il ne s'agit pas d'opposition.

Les effets de la politique des transports sur les voyageurs doivent être analysés non seulement au point de vue des mesures adoptées spécifiquement pour leur protection, mais surtout en fonction des conséquences des changements intervenus dans le cadre général du secteur. Au cours des deux dernières décennies, les grandes puissances économiques se sont orientées principalement vers une libéralisation du transport aérien: les États-Unis et la Communauté européenne ont pris en ce sens d'importantes mesures.

En juin 1992, la Communauté européenne a ouvert la voie à la libéralisation des transports en adoptant le *troisième paquet* de juin 1992 qui comprend trois règlements différents concernant: l'attribution des licences selon des critères communautaires spécifiques²⁴; les modalités de définition des tarifs²⁵, libéralisés à partir du 1er janvier 1993; la libéralisation du cabotage à compter du 1er avril 1997²⁶. La proposition relative à l'accès au marché, qui entérine le principe du libre accès des transporteurs aériens à toutes les routes aériennes intracommunautaires et élimine toutes les restrictions de capacité en vigueur, constitue l'élément fondamental du troisième paquet de mesures de libéralisation. En effet, le règlement 2408/92 décrète la mise en oeuvre de la libéralisation totale du transport aérien en reconnaissant aux transporteurs aériens

de l'Union le droit d'exercer leur activité sur toutes les routes intracommunautaires à compter du 1er avril 1997.

7. La protection des voyageurs

La Communauté européenne a abordé la libéralisation du transport aérien en accordant une attention spécifique à la sécurité, afin d'éviter que l'accroissement de la concurrence ne se développe au détriment de celle-ci. De même, dans le cadre de la sécurité et d'une amélioration générale du fonctionnement du transport aérien en Europe, elle porte une attention égale au contrôle du trafic aérien et aux problèmes de congestion.

La sécurité et la qualité du service représentent le premier des cinq droits fondamentaux des consommateurs, reconnus à l'échelon international et de l'Union, qui constituent l'objectif de la **politique des consommateurs**²⁷:

- le droit à la protection de la santé et de la sécurité;
- le droit à la protection des intérêts financiers;
- le droit à la protection des intérêts légaux;
- le droit à la représentation et à la participation;
- le droit à l'information et à l'instruction.

En vue de la mise en pratique de ces droits, en particulier le second et le troisième, l'Union s'est concentrée sur l'information et sur le processus d'achat.

La capacité du consommateur à se protéger est directement liée aux informations dont il dispose. Aussi est-il impératif d'améliorer le niveau de l'information sur les produits de consommation et les services, tout en tenant compte que si les moyens modernes de télécommunication et l'informatique sont des instruments au service de l'information, ils peuvent tout aussi bien lui faire obstacle.

Dans cette perspective, les politiques publiques s'adressant au consommateur doivent poursuivre la transparence de l'information et le développement des services connexes, afin de mettre le consommateur en mesure d'évaluer les caractéristiques fondamentales des biens et des services offerts pour qu'il puisse effectuer en connaissance de cause son choix entre les différents produits et services concurrents, utiliser ces biens et ces services en toute sécurité et de manière satisfaisante, exiger un dédommagement pour toute lésion ou tout dommage causé par le produit fourni ou pendant l'utilisation du service offert.

En ce qui concerne le voyageur aérien, ces objectifs ont été réalisés sur deux plans distincts. L'Union européenne a adopté différentes mesures relatives à la transparence de l'offre, tel que la directive sur les **voyages, vacances et circuits à forfait**²⁸, qui concerne toutefois essentiellement les touristes, et un **code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation**²⁹, actuellement en cours de révision en vue de son adaptation à la nouvelle demande, y compris la vente de services aériens sur Internet et l'extension de ces systèmes au transport ferroviaire. Dans ce domaine, les problèmes de la protection du consommateur sont étroitement liés à ceux d'une concurrence sans distorsion.

En ce qui concerne les dommages au voyageur, certaines règles internationales, telles que par exemple le *système de Varsovie*, ont été arrêtées après la Première Guerre Mondiale, et elles ont été progressivement mises à jour entre autres par le biais d'accords entre les compagnies aériennes. La Communauté européenne a établi pour sa part des règles visant à combler les lacunes de la réglementation internationale qui, en termes de responsabilité, ne considérait que les dégâts matériels et non pas certaines pratiques commerciales douteuses telles que la *surréservation*³⁰.

Sur ces questions spécifiques, la protection du consommateur se solde par la **politique du tourisme**, secteur dans lequel la Communauté a effectué un travail remarquable concernant en particulier la protection des droits du touriste, ce consommateur particulier qui, s'adressant non seulement aux entreprises de transport, mais aussi à d'autres structures, nécessite une protection plus diversifiée. Même vis-à-vis des entreprises de transport, ou plus précisément lorsqu'il utilise des services de transport, sa position est différente de celle d'un voyageur qui se déplace pour des raisons autres que récréatives, et ce à de nombreux égards: la contrepartie, puisque dans nombre de cas, le service de transport aérien qui lui est vendu par un intermédiaire fait partie d'une prestation plus vaste; le processus d'achat, le touriste effectuant son choix en fonction de motivations psychologiques différentes de celles d'un autre voyageur; l'offre, qui consiste en des produits de transports qui lui sont spécifiquement destinés.

CHAPITRE DEUX

LES POLITIQUES COMMERCIALES³¹

1. Stratégies commerciales et tarifaires

Le processus de libéralisation des transports aériens a entraîné une intensification de la concurrence et par conséquent une réduction des tarifs, généralement présentée comme un avantage pour le voyageur. Certains, partisans entre autres d'une idéologie critique à l'encontre de la politique de libéralisation, soutiennent que la réduction des tarifs s'effectue aux dépens de la maintenance des aéronefs et donc de la sécurité. Cette question déborde des objectifs de ce document qui se concentre sur les intérêts économiques du voyageur: les points que nous entendons examiner dans ce contexte sont le rapport *service/prix* dans la politique commerciale des compagnies, en l'occurrence l'ensemble de leur stratégie tarifaire et promotionnelle, et les créneaux de voyageurs qui en bénéficient ou, le cas échéant, n'en tirent aucun profit.

Étant entendu que la réduction des tarifs est une conséquence de l'intensification de la concurrence déterminée par la libéralisation, il importe au préalable de la situer dans le cadre de la politique commerciale des compagnies et de chercher à dégager des règles³² générales à partir de comportements liés, à l'évidence, aux particularités du marché de chaque compagnie. D'une manière générale, on peut affirmer que la politique tarifaire est un élément d'une combinaison d'instruments qui se répartissent entre deux pôles: *qualité et extension du service*, d'une part, *prix* d'autre part: la combinaison d'instruments³³ sera calibrée en fonction des caractéristiques de chaque créneau de voyageurs de manière à maximiser le chiffre d'affaires produit pour chaque créneau. En d'autres termes, elle ne vise pas à augmenter autant que possible la part de marché pour chaque créneau, mais à optimiser les recettes provenant de chacun d'entre eux. Toutefois, certaines compagnies pratiquant une politique commerciale très agressive et visant des objectifs à moyen ou long terme, compensent les recettes d'un créneau par un autre, acceptant par conséquent que l'expansion d'un créneau s'effectue à perte: il s'agit généralement de compagnies puissantes et d'une stratégie limitée à quelques lignes. La politique adoptée normalement par les compagnies est très attentive à la rentabilité par siège de chaque vol.

À l'évidence, on ne peut donc pas procéder à l'analyse des tarifs, ou plus précisément de la formation des tarifs, avant d'avoir examiné d'autres éléments de la politique commerciale: les canaux de distribution et la promotion. En ce qui concerne les canaux de distribution, il importe d'illustrer certains aspects fondamentaux de la billetterie aérienne, auxquels sont consacrés les deux paragraphes suivants. Le quatrième paragraphe traite en revanche des canaux de distribution; dans ce contexte, il s'est avéré nécessaire d'anticiper certaines considérations de marché sur les GDS, secteur qui sera examiné plus en détail au chapitre suivant. Étant donné l'orientation spécifique de ce document, qui traite des droits des passagers, le thème de la publicité n'a pas été abordé; en effet, pour les compagnies aériennes, la publicité revêt un caractère essentiellement institutionnel ou relève de paquets touristiques déjà traités dans un autre document de travail³⁴; on examinera en revanche les *Frequent Flyer Programs*, outils de promotion qui s'adressent spécifiquement et directement à un créneau de voyageurs déterminé. Pour conclure, la question des tarifs sera abordée.

2. Le billet d'avion: aspects juridiques

Le billet est le document de voyage, “dénommé formellement *passenger ticket and baggage check*³⁵, qui est délivré par un transporteur ou par un intermédiaire en son nom et qui comporte les conditions du contrat et les informations connexes, ainsi que les coupons pour le vol et le bagage du passager”. Le titre de voyage auquel fait référence la définition du IATA regroupe les deux documents requis par la Convention de Varsovie, à savoir le billet du passager et le coupon pour les bagages enregistrés. Il peut être examiné sous trois aspects différents: juridique, fonctionnel et économique.

Au point de vue juridique, il a le caractère probatoire d'un document de voyage qui se limite à attester les droits du passager et les obligations correspondantes du transporteur. Dans ce contexte, l'accent est mis sur les rapports qui s'établissent entre le passager, le transporteur et les intermédiaires entre ces deux parties; l'aspect fonctionnel concerne les problèmes relatifs à la transcription sur un support (généralement papier) des éléments qui définissent le rapport; l'aspect économique touche les coûts de distribution.

Dès 1929, la Convention de Varsovie³⁶ avait précisé les éléments qui doivent obligatoirement figurer sur les billets d'avion³⁷: (a) l'indication des points de départ et de destination: (b) si les points de départ et de destination sont situés sur le territoire d'un même État signataire de la Convention, mais que plusieurs escales sont prévues sur le territoire d'un autre État, l'indication d'une de ces escales; (c) un avis indiquant que si le passager se rend dans un État autre que celui de départ, ou qu'il y fait escale, son transport est régi par la Convention.

Ces mêmes indications doivent figurer sur le coupon bagages³⁸, si celui-ci n'est pas combiné avec un billet d'avion. Cette disposition vise à clarifier que les règles de responsabilité de la Convention sont appliquées, et donc à préciser le caractère international du voyage. Cependant, d'autres dispositions qui s'inscrivent dans le prolongement des directives générales en matière de document de voyage, précisent le caractère essentiellement probatoire du billet d'avion (et du coupon bagages). Donc, en théorie, le passager pourrait s'embarquer sans qu'un billet ait été délivré; cependant, aucun transporteur n'acceptera de transporter un passager dépourvu de billet, dès lors qu'il ne bénéficierait plus des limites de responsabilité prévues par la Convention³⁹.

Toutefois, le document de voyage n'établit pas uniquement le droit du passager au transport, mais il définit aussi d'autres droits subsidiaires ou aspects fonctionnels du droit de transport qui ne concernent pas que le voyageur: il atteste les droits du transporteur vis-à-vis des autres compagnies et en particulier ses droits financiers par rapport à l'organisme qui a délivré le billet; il atteste le nombre de colis enregistrés, leur poids global et les droits y afférents, ainsi que la faculté de refuser l'embarquement, éventuellement pour des questions de police.

3. Le billet d'avion: aspects opérationnels⁴⁰

Le IATA a établi des modèles et des procédures de délivrance des billets⁴¹, apportant en particulier des précisions aux dispositions de la Convention de Varsovie relatives aux contenus du document de voyage. Un billet IATA doit mentionner:

- **l'itinéraire complet:** aéroport de départ, escales intermédiaires prévoyant un changement de transporteur, de vol, de classe, *stopover*⁴² du passager et aéroport de destination;
- les **données relatives au service de transport:** numéro de vol, classe et statut de la réservation (confirmée, demandée, liste d'attente..);
- le **prix** du voyage complet, établi par un ou plusieurs coupons, libellé dans la monnaie du pays de départ ou dans celle prévue par les règles monétaires en vigueur, ainsi que toute limitation à l'utilisation du billet;
- les **taxes** et autres frais;
- le poids du **bagage** en franchise formulé en kilogrammes ou en livres et le nombre de colis enregistrés.

Il importe de préciser que le billet comporte un coupon distinct pour chacun des segments de voyage tels qu'ils sont spécifiés au premier point.

Au point de vue purement technique, le billet d'avion est passé de la rédaction manuelle aux formes actuellement en usage, et d'autres perfectionnements sont prévus. Cette évolution technique présente des intérêts pour le voyageur, qui bénéficie d'une information plus précise sur les prestations et les obligations liées au document de voyage, pour les intermédiaires qui, grâce au développement technologique de la billetterie, disposent de procédures simplifiées et enfin pour les compagnies aériennes, en raison des avantages obtenus en termes de *yield management* et de réduction des coûts de distribution.

Le **billet à la main** est rédigé, sur des coupons préimprimés, au moyen d'instruments graphiques éventuellement mécaniques, *à la suite d'une réservation effectuée par des moyens autres que les systèmes informatisés*. D'ici l'an 2000, ces billets devraient disparaître définitivement. En ce qui concerne le **billet TAT/OPTAT**, introduit au début des années 80, une partie des codes est préalablement imprimée sur le billet, ceux-ci étant complétés au moyen d'instruments informatisés; toutefois, ce billet n'est pas doté de piste magnétique. La piste magnétique a été introduite au milieu des années 80 avec le **billet ATB** et ses versions perfectionnées ATB1 et ATB2: l'introduction d'une piste magnétique portant toutes les données de vol facilite l'embarquement, réduit les coûts, ainsi que les risques de fraude.

Le **ticketless** et la **chipcard** (ou smartcard) sont de nouvelles formules qui commencent à s'imposer et qui sont destinées à dominer à l'avenir la billetterie aérienne. Le *ticketless* consiste en un code communiqué au voyageur qui réserve par téléphone⁴³, moyennant lequel il obtiendra directement sa carte d'embarquement au check-in. Ce système qui permet de réduire les frais de distribution et d'accélérer les procédures d'embarquement, mais qui requiert un software de check-in particulier, est, nous l'avons vu, largement utilisé par les compagnies "no-frills", quoiqu'il s'affirme également pour les vols domestiques réguliers.

La **chipcard**, système plus répandu en Europe qu'aux États-Unis, est particulièrement indiquée pour les voyageurs fréquents; il s'agit d'une carte de paiement que le voyageur passe dans un lecteur qui comptabilise le prix du billet sur le chip de la carte⁴⁴. Parmi les compagnies qui ont déjà introduit ou sont en passe d'introduire ce type de "billet" figurent Lufthansa, pour qui toutefois la chipcard fait fonction uniquement de billet et non pas de carte d'embarquement, KLM, British Airways, SAS. L'avantage pour le voyageur se mesure essentiellement en termes de temps d'embarquement, celui-ci étant pratiquement réduit de moitié⁴⁵.

Le lien qui s'établit entre la délivrance du billet et la réservation, confirmée par la mention *OK* sur le billet, est un aspect opérationnel qui revêt une importance majeure à l'égard des conséquences du refus d'embarquement⁴⁶. Particulièrement attentives au revenu par siège, les compagnies se sont mises à exiger du passager une reconfirmation de la réservation lorsque celle-ci a été effectuée longtemps à l'avance, par exemple pour qu'il puisse bénéficier d'un tarif promotionnel ou être sûr de sa place. Cette requête, fondée sur l'article VI, paragraphe 6 (*reconfirmation des réservations*) des Conditions Générales du IATA, peut poser problème en cas de recours contre la compagnie pour refus d'embarquement, dans la mesure où le passager n'a pas de preuve de sa reconfirmation.

4. Aspects économiques de la billetterie et des canaux de distribution

Les agences de voyage écoulent 80% des billets d'avion vendus et, en Europe, elles font le plus souvent fonction d'intermédiaire de second niveau entre le GDS⁴⁷ et le client final, jouant un rôle fondamental dans le choix de celui-ci. Elles revêtent par conséquent une importance cruciale pour la promotion des ventes, importance accrue en raison de l'augmentation de la concurrence et qui se répercute sur le niveau des commissions qui leur sont dues.

Celles-ci, ainsi que la publicité et la promotion, doivent par conséquent être prises en compte dans le coût de la distribution qui se situe entre 15 et 30 dollars⁴⁸; ce montant représente un coût variable qui, pour ce qui est de la commission versée aux intermédiaires, est relatif au prix du billet. Il sera donc utile d'examiner de près ces commissions. Actuellement, dans l'UE, elles s'élèvent en moyenne à 13% du prix du billet vendu; toutefois, l'analyse de ce pourcentage est encore plus significative: la commission de base varie de 9 à 10% pour les vols domestiques et de 7 à 10% pour les vols internationaux; à cette commission, payée sur chaque billet, s'ajoutent les incitations calculées sur le chiffre d'affaires réalisé par une agence déterminée, ainsi qu'en fonction de la réalisation d'objectifs établis et de la croissance par rapport à l'année précédente.

À l'évidence, dans cette situation, les coûts élevés de la distribution se répercutent sur le consommateur final. L'introduction des nouveaux systèmes de billetterie n'affecte pas les commissions des agences, et donc la réduction des prix se joue sur des éléments qui ne sont pas rapportés au prix du billet. Au contraire, les chipcards favorisent les agences de voyage dans la mesure où les GDS sont exclus de la vente et n'interviennent que lorsque le billet est délivré au moment de la réservation.

Au point de vue du consommateur, l'introduction d'un système de vente appliqué aux États-Unis serait utile: *le prix du billet indiqué par la compagnie est net des commissions que les agences appliquent librement au moment de la vente; de telle sorte, les agences entrent en concurrence sur le coût de leur service.* Il apparaît toutefois difficile d'imposer de manière autoritaire une semblable pratique commerciale, surtout si l'on considère que dans ce secteur, les prix tendent déjà à la baisse: on peut tout au plus orienter la législation en la matière de manière à encourager une telle pratique.

5. Les Frequent Flyer Programm (FFP)

Il s'agit d'outils de promotion hautement concurrentiels visant à fidéliser le client en lui accordant des avantages en fonction des voyages, calculés généralement sur la base des kilomètres parcourus, et s'adressant essentiellement à une clientèle d'affaires; ces programmes se sont affirmés aux États-Unis avec la libéralisation du transport aérien. La philosophie de ces programmes consiste à rendre une ligne attractive en misant sur des éléments d'intérêt autres que le prix ou le rapport qualité/prix, éléments qui jouent sur la tendance naturelle de l'homme à se sentir gratifié par des cadeaux, ou sur le fait que le participant aux FFP voyage normalement aux frais de son employeur ou en faisant du moins supporter à des tiers le coût du voyage, alors qu'il accumule les miles à titre personnel.

L'évolution de cet instrument sur le marché américain offre une intéressante matière à réflexion: à l'origine, il avait été introduit par le SIR Sabre dans l'intention d'attirer des clients sur son réseau; par la suite, il a été adopté individuellement par les compagnies aériennes. Cet instrument s'est développé aux États-Unis dans les années 80, où il a connu un succès remarquable⁴⁹ et, à la suite de son introduction sur les lignes internationales, les compagnies européennes, cherchant à en contrer l'efficacité concurrentielle, l'ont également introduit au cours de cette décennie.

Le succès des FFP se dégage d'une enquête conduite sur 520 voyageurs américains, 81% d'entre eux ayant déclaré que leurs *clients d'affaires* tenaient compte, dans plus de la moitié de leurs décisions d'achat d'un vol, des possibilités d'accumuler des miles dans le cadre du FFP auquel ils étaient inscrits. Il résulte aussi de cette enquête que les FFP des compagnies aériennes proposant un grand nombre de vols au départ d'une même ville⁵⁰ sont particulièrement appréciés.

Certains FFP s'attachent la fidélité des clients en diminuant progressivement le nombre de miles nécessaires à obtenir un avantage supplémentaire: par exemple, le premier vol gratuit sera offert après 30.000 miles, et le second après 20.000 miles, de sorte que l'adhérent du programme sera encouragé à persévérer. Toutefois, le succès obtenu par les FFP, probablement au-delà des prévisions, a mis en évidence certains problèmes de gestion et financiers.

Dans un marché du transport aérien fortement compétitif, dont la gestion du revenu par siège est un élément critique, les obligations découlant des FFP peuvent réduire ce revenu, d'autant plus qu'il est difficile de prévoir quand et sur quel vol le client fera valoir son droit à un vol gratuit. Aussi a-t-on introduit des méthodes de contrôle des obligations FFP en vue d'éviter, ou de réduire au minimum, les pertes de revenu par siège imputables aux voyages gratuits, en cherchant par exemple à empêcher que les voyages gratuits soient effectués sur les vols les plus fréquentés.

Ces mesures ont été mises en place suite aux graves pertes financières subies par certaines compagnies aériennes⁵¹ du fait qu'elles avaient dû répondre en même temps à une demande énorme de vols gratuits ou décomptés, auxquels les inscrits à leurs FFP avaient droit, ce qui avait compromis sérieusement leur équilibre financier. Pour réagir à ces risques, les compagnies ne se sont pas seulement limitées à intervenir sur le *yield management*, mais elles ont aussi modifié les règlements des FFP de manière à rendre plus difficile le cumul de miles et plus strictes les modalités de jouissance de vols gratuits⁵². Les FFP ont donc connu une seconde phase, au cours de laquelle ils sont devenus moins attractifs; il est probable que l'extension progressive des FFP à des services et des produits non aériens vise à compenser les moindres facilitations de vol par d'autres avantages et à répartir le coût des programmes sur plusieurs entreprises en destinant à leurs produits une part des miles cumulés.

Au point de vue des prestations offertes aux participants, il est intéressant d'examiner le tableau II/1 qui illustre l'évolution des FFP du stade de programmes de vol à celui de programmes de fidélité associant également d'autres prestataires de services, issus généralement du secteur du tourisme et des voyages: les rubriques *biens non aériens* et *autres* comprennent les services offerts par les loueurs de voitures, les tour-opérateurs, les chaînes hôtelières, les compagnies de téléphone ainsi que, dans une moindre mesure, l'achat de produits variés, de sorte que dans certains cas les miles FFP ne servent plus à la promotion de vols, mais à celle d'autres produits⁵³. On en vient à se demander si certains FFP peuvent être encore considérés comme des instruments de marketing au service de l'aéronautique, ou s'ils ne sont pas plutôt des outils de promotion à caractère général.

Cette situation a attiré l'attention des autorités qui se sont aperçues des risques concernant, d'une part, la résistance financière des compagnies aériennes, et de l'autre, la création d'obstacles à l'entrée sur le marché de nouvelles compagnies, les usagers restant fidèles aux compagnies déjà établies⁵⁴. Ces considérations ont été formulées à la suite de l'enquête menée par le General Accounting Office (GAO) sur les voyagistes, citée plus haut.

Toutefois, aucun règlement⁵⁵ n'a été arrêté en la matière, mais on estime que l'échange de miles entre les adhérents des différents FFP est susceptible de rétablir une concurrence loyale entre les compagnies; du reste, il existe déjà un marché d'échange de miles aux États-Unis. Bien que la pratique ne soit pas illégale, elle va à l'encontre des règles des FFP, de sorte que les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement aux voyageurs qui se sont procuré leurs billets d'avion par cette entremise; le GAO propose de sanctionner cette faculté de refus⁵⁶.

Les compagnies européennes ont introduit les FFP dans le but de faire face à la concurrence des compagnies américaines, lorsque celles-ci les ont ouverts aux résidents en Europe, et elles ont dû surmonter au départ les difficultés créées par les législations de certains États européens (entre autres l'Allemagne) qui interdisaient le recours à de semblables instruments, sans pour autant pouvoir empêcher que leurs citoyens adhèrent aux programmes américains. Certaines compagnies européennes se sont associées aux FFP d'Outre Atlantique, mais actuellement elles

disposent pour la plupart de leurs propres programmes⁵⁷ qui, capables désormais de bonnes performances, ne se différencient pas des programmes proposés par les compagnies américaines. Ayant pu profiter de l'expérience américaine, les compagnies européennes ont immédiatement adopté le *modèle de la seconde phase qui prévoit un rapport miles/avantages plus rigoureux et une gestion des FFP intégrée au yield management*.

La participation des résidents européens aux FFP reste loin des niveaux américains, bien que l'on puisse supposer qu'elle se développera à partir d'avril 1997, lorsque la libéralisation du transport aérien sera achevée. Toutefois en Europe, la plus forte concurrence intermodale et les distances plus réduites qui rallongent les temps d'accumulation de miles peuvent freiner le développement des FFP.

Tab. II/1 - Principales prestations des FFP⁵⁸

	Nombre annuel de voyages d'affaires sur longs courriers				Classe de voyage				Voyages décomptés	
	1-4	5-10	11+	Tot.	1ère	Aff.	Écon./déc.	Oui	Non	
<i>Nombre de cas</i>	62	30	16	108	4	66	21	16	17	90
Prestations										
Rapport miles/primes	19,4	20,0	37,5	22,2	50,0	22,7	9,5	31,3	17,6	23,3
miles cessibles	1,6	3,3	-	1,9	-	1,5	4,8	-	-	2,2
Utilisation plusieurs lignes	14,5	3,3	-	9,3	25,0	7,6	4,8	18,8	5,9	10,0
FFP supérieurs	19,4	23,3	25,0	21,3	-	25,8	19,0	12,5	23,5	21,2
Utilisation billets sans restrictions	3,2	-	-	1,9	-	3,0	-	-	-	2,2
Vols gratuits	22,6	26,7	18,8	23,1	25,0	19,7	28,6	25,0	29,4	21,1
Biens non aériens	1,6	-	-	0,9	-	-	-	6,3	-	1,1
Accès aux <i>lounges</i>	9,7	13,3	6,3	10,2	-	12,1	9,5	6,3	11,8	10,0
Autres	8,1	10,0	12,5	9,3	-	7,6	23,8	-	11,8	8,9
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

6. La formation des tarifs et le *yield management*

La politique tarifaire ne peut pas se dissocier du service et sous cet aspect, la différenciation du service en fonction de la classe de voyage revêt de l'importance. Le créneau des voyageurs de première classe, qui voyagent souvent aux frais de l'entreprise pour laquelle ils travaillent, fait l'objet d'une politique commerciale s'orientant principalement vers le service et vers une promotion axée sur les conditions de l'environnement du voyage⁵⁹ et sur les services au sol. Les programmes *Frequent Flyer* s'adressent aussi principalement à ce créneau de voyageurs. Ici, l'intention de maintenir les tarifs à un niveau élevé en maximisant le chiffre d'affaires par passager/km est évidente. La première classe peut être considérée comme la *vache à lait* moyennant laquelle on compense, dans une situation de concurrence intense, les tarifs fortement décomptés de l'*Economic Class*. Toutefois, elle commence à faire l'objet d'une politique tarifaire analogue à celle mise en oeuvre pour les autres classes.

Les tarifs sont définis sur la base des tarifs officiels du IATA qui sont adaptés par la compagnie en fonction des situations de marché spécifiques à chaque ligne, et donc en tenant compte du

comportement de la concurrence dans le domaine des prix. C'est de la sorte que sont définies les *public fares*, c'est-à-dire les tarifs que la compagnie pratique sans rabais et avec un minimum de restrictions de validité⁶⁰. C'est à partir de ceux-ci que sont calculés les tarifs réduits qui comportent normalement de plus grandes restrictions. Une compagnie aérienne européenne connue a déclaré à l'auteur de cette étude, à propos des tarifs de groupes, que: "*les tarifs de groupes sont examinés au cas par cas, en fonction du nombre de passagers, du taux de remplissage du vol au moment de la demande, de la destination finale et du mix tarifaire pour chaque vol*". Il s'agit en réalité d'une brève description de la philosophie du *yield management* qui prend en considération uniquement les dimensions du groupe en fonction des autres facteurs susceptibles de déterminer la rentabilité du vol en termes de gains.

Le facteur crucial de la formation des tarifs est donc, comme nous l'avons déjà déclaré à maintes reprises, le *yield management*. Il se base⁶¹ sur la possibilité de flexibiliser l'offre grâce à l'utilisation conjointe de l'informatique et de la télématique. Bien qu'il requière l'emploi de logiciels sophistiqués, dont le développement fait l'objet d'une vive concurrence entre les entreprises, les principes sur lesquels il est fondé sont relativement simples: chaque *classe de sièges*⁶² est divisée en *sous-classes* à chacune desquelles correspond un tarif allant de 0 pour les sièges gratuits, par exemple pour les FFP, aux tarifs pleins. Le *yield management* fait l'objet d'une gestion centralisée (pour chaque compagnie, un seul bureau gère les sièges sur la totalité des vols) et les sièges sont assignés aux différentes sous-classes en fonction de la demande, de sorte qu'un siège peut passer à tout moment d'une sous-classe à une autre, à l'exception des sièges réservés.

Par conséquent, c'est le marché qui détermine le prix de vente d'un siège, de sorte qu'il peut arriver que les sièges d'une même classe aient un prix différent selon la période à laquelle ils sont vendus, les sièges vendus en premier n'étant pas forcément les moins chers: si cette classe n'est pas suffisamment remplie, il est fort possible que le prix baisse. En règle générale, à des prix différents correspondent des restrictions de validité différentes; toutefois, ce type de décision dépend aussi uniquement de la situation ponctuelle du marché.

Il semble donc que l'acheteur soit confronté à une situation peu transparente, où seule la compagnie connaît les données du marché. En réalité, même si le voyageur ne peut pas connaître les décisions d'une compagnie en matière de politique tarifaire, il peut faire son choix entre les propositions (ponctuelles) des différentes compagnies qui opèrent sur une même route.

Tout bien considéré, il s'agit d'une position similaire à celle de tout consommateur face à une quelconque décision d'achat: pouvoir confronter les prix sur le marché et ne pas pouvoir connaître les décisions des différents vendeurs en matière de tarifs. Pour le transport aérien, le problème se pose sur les lignes où la concurrence est absente ou faible, ou lorsque la ligne constitue une obligation de service public: dans ce cas, il n'y a plus le choix entre plusieurs transporteurs en contrepartie du manque de transparence..

Pour conclure cette vue d'ensemble des tarifs en vigueur sur le marché européen, il convient d'en dégager les catégories principales: en premier lieu, les **tarifs les plus flexibles**, appelés aussi tarifs *pleins*, correspondant aux tarifs économiques sans restrictions, aux tarifs affaires et aux tarifs première classe⁶³; en second lieu, les **tarifs promotionnels**⁶⁴, à savoir des tarifs réduits avec restrictions de validité et enfin les **tarifs spéciaux**, qui constituent des offres limitées dans le temps.

7. La législation communautaire relative aux tarifs

La Communauté européenne est intervenue dernièrement sur les tarifs en arrêtant un règlement⁶⁵, adopté dans le cadre du troisième paquet de mesures de libéralisation du transport aérien, qui ne s'applique pas aux vols reliant la Communauté à des pays tiers⁶⁶ ni à ceux qui constituent des obligations de service public.

En ce qui concerne le transport de passagers, le règlement en question définit le **tarif aérien**, à savoir le prix payé par les passagers pour leur transport sur un service aérien, le **prix d'affrètement par siège**, à savoir le prix que doit payer l'affréteur d'un avion, et le **tarif charter**, que les passagers doivent payer aux affréteurs pour un service de vol charter. L'article 2 du Règlement précise que ces tarifs comprennent "*la rémunération et les conditions offertes aux agences et autres services auxiliaires*".

Suivant la philosophie libéralisatrice du troisième paquet, le règlement, qui s'applique uniquement aux transporteurs de la Communauté, garantit la liberté tarifaire à la seule condition de déposer un tarif avant son entrée en vigueur⁶⁷ si l'État membre concerné l'exige⁶⁸.

Un État membre concerné peut décider de suspendre l'application d'un *tarif de base*⁶⁹ qui, compte tenu de l'ensemble des tarifs appliqués pour la liaison en question, de la situation concurrentielle et du niveau de rémunération du capital, est excessivement élevé, ou d'arrêter, de manière non discriminatoire, de nouvelles baisses des tarifs sur un marché, à l'exception des tarifs saisonniers habituels, lorsque les mécanismes du marché ont entraîné de fortes baisses des tarifs aériens, induisant des pertes généralisées pour tous les transporteurs aériens. Une décision semblable doit être préalablement notifiée à la Commission, au transporteur et aux États membres impliqués⁷⁰. Si, dans un délai de quatorze jours, un État membre impliqué ou la Commission notifient leur désapprobation, des consultations sont engagées, au terme desquelles la Commission prend une décision.

Outre cette procédure dont l'initiative revient aux États membres, la Commission peut, sur la base d'une plainte déposée par une partie ayant un intérêt légitime, chercher à établir si des tarifs aériens requièrent, de la part de l'État membre impliqué, une des décisions illustrées ci-dessus. Le contrôle de l'autorité publique institué par le règlement a donc un caractère exceptionnel, visant à protéger le consommateur dans le premier cas et la situation économique des transporteurs dans le second.

Il convient, dans l'optique du voyageur, de se livrer à quelques considérations finales sur ce règlement qui a libéralisé les tarifs, mais en veillant peut-être trop à protéger d'une concurrence jugée excessive les intérêts des entreprises en jeu. Il en ressort, en premier lieu, la protection des agences: la définition de tarif établie dans le règlement, qui comprend les coûts d'agence, empêche que ne s'affirment dans l'Union les tarifs nets des commissions qui leur sont redevables, tarifs qui ouvrent les agences à la concurrence sur leurs services⁷¹.

Le pouvoir de bloquer les réductions excessives, quoiqu'aux conditions illustrées ci-dessus, constitue également une limitation dirigiste de la concurrence aux dépens des consommateurs.

8. L'évolution des tarifs après la libéralisation⁷²

Au cours des dernières années, le transport aérien de passagers est devenu moins cher et c'est essentiellement à l'intensification de la concurrence que l'on doit la réduction des tarifs. Certains

éléments prouvent clairement l'existence de cette relation: tout d'abord, la réduction de 20% en moyenne de la recette unitaire enregistrée sur les routes communautaires entre 1985 et 1995, en second lieu, la comparaison entre les augmentations qu'ont subi les tarifs pleins de 1986 à 1996 par rapport au nombre de transporteurs opérant sur un ensemble de 40 routes. En ce qui concerne la classe affaires, les tarifs ont augmenté au cours des dix dernières années de 36% sur les routes à forte concurrence et de 48% sur les routes où celle-ci était faible ou nulle; pour ce qui est de la classe économique, les augmentations sont respectivement de l'ordre de 28% et de 46%. Les augmentations des tarifs pleins sur les routes à forte concurrence correspondent à une réduction en termes réels, l'inflation ayant été de 45% dans la Communauté au cours de la période considérée.

Toutefois, la concurrence n'a pas encore produit tous ses effets, dès lors que les compagnies européennes ont préféré maintenir leurs tarifs pleins à un niveau relativement élevé, utilisant les possibilités offertes par le *yield management* pour multiplier les offres de tarifs spéciaux.

L'augmentation des ventes de billets à prix réduits qui sont passées de 60,5% en 1985 à 70,9% en 1995 témoigne clairement de l'existence de ce phénomène. En tenant compte de la part des vols charters qui représente environ 50 à 55% du marché communautaire des transports aériens, on peut estimer que seuls 5 à 10% des passagers voyagent à tarif plein.

Telle est toutefois la situation qui se dégage en considérant l'Union dans son ensemble. En effet, le marché des *lignes domestiques* varie profondément d'un État à l'autre et on identifie trois types de marché selon le niveau de la concurrence: *marché actif*, *marché dormant*, *marché fermé*. Parmi les marchés actifs, où la concurrence est intense et se joue essentiellement sur les tarifs, figurent les marchés allemand, français, espagnol et la liaison Rome-Milan; dans les marchés dormant, où la concurrence est faible et concerne davantage les services que les tarifs, on retrouve l'Italie (à l'exception de la ligne Rome-Milan), le Portugal et la Finlande; enfin l'Irlande, l'Autriche, la Grèce et les Pays-Bas sont des marchés fermés où toutes les lignes domestiques sont exploitées en monopole⁷³.

Le marché européen se divise donc en quatre secteurs: les **vols internationaux**, où seul 27% des routes offrent au passager le choix entre deux transporteurs ou plus et sont soumises à une véritable concurrence des prix; les vols **intracommunautaires et domestiques à marché actif**, et les deux secteurs des vols domestiques à marché dormant et fermé. Malheureusement, seul 6% des routes intracommunautaires et domestiques sont desservies par trois transporteurs ou plus. La situation pourrait donc être meilleure qu'elle ne l'est et il est probable que le marché européen des transports aériens nécessite à cet égard d'autres mesures de libéralisation.

CHAPITRE TROIS

LES SYSTEMES INFORMATISÉS DE RÉSERVATION

1. Les systèmes informatisés de réservation: définitions

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il convient de rappeler la définition officielle de certaines expressions, ayant trait aux SIR, qui sont utilisées dans le texte⁷⁴:

Système informatisé de réservation (SIR): *un système informatisé qui contient des données concernant entre autres: les horaires, les places disponibles, les tarifs et les services connexes avec ou sans des moyens permettant d'effectuer des réservations ou de délivrer des billets, pour autant que certains ou l'ensemble de ces services soient accessibles aux abonnés.*

Moyens de distribution: *les moyens qu'un vendeur de systèmes met à la disposition d'un abonné ou d'un consommateur afin de lui fournir des données concernant les horaires, les places disponibles, les tarifs et les services connexes des transporteurs aériens, d'effectuer des réservations et/ou de délivrer des billets et d'assurer d'autres services connexes.*

Vendeur de système: *tout établissement et ses filiales qui sont responsables de l'exploitation ou de la commercialisation d'un SIR.*

Transporteur associé: *un transporteur aérien qui est un vendeur de système ou qui, directement ou indirectement, seul ou conjointement avec d'autres, possède ou contrôle un vendeur de système.*

Transporteur participant: *un transporteur aérien qui a conclu un accord avec un vendeur de système pour la distribution, par l'intermédiaire d'un SIR, de ses produits de transport aérien. Dans la mesure où un transporteur associé utilise les moyens de distribution de son propre SIR, il est assimilé à un transporteur participant.*

Abonné: *une personne ou une entreprise, autre qu'un transporteur participant, qui utilise un SIR en vertu d'un contrat ou de tout autre arrangement conclu avec un vendeur de système, en vue de la vente de produits de transport aérien directement au public.*

Affichage principal: *un affichage neutre et complet de données relatives aux services offerts entre des paires de villes, durant une période déterminée, et énumérant notamment tous les vols directs assurés par les transporteurs participants.*

À ces définitions officielles s'ajoute la définition commerciale de **Système de distribution global (GDS):** *un SIR distinct du système interne d'une compagnie aérienne.*

2. Les systèmes informatisés de réservation: notions historiques.

Conçus à l'origine en tant que systèmes internes des compagnies aériennes, les SIR ont vu le jour dans les années 50. À la faveur des développements technologiques, les transporteurs en ont progressivement ouvert l'accès aux agences de voyage ainsi qu'à d'autres compagnies en vertu d'accords bilatéraux. Leur évolution est un exemple intéressant de la transformation d'un instrument opérationnel de gestion d'entreprise en une activité indépendante. Le premier stade de leur développement concerne leur aspect fonctionnel: de système de réservation, ils ont évolué vers un système de *yield management* gérant également des données sur les passagers et sur la couverture des places; ils représentent désormais un facteur de concurrence d'autant plus crucial qu'ils permettent d'améliorer la rentabilité dans un marché libéralisé où la concurrence se joue sur les prix. L'exploitation en commun des SIR par plusieurs compagnies⁷⁵ et leur extension à des services autres que les services de transport constitue une seconde étape de leur évolution. L'avant-dernière étape consiste dans le *dehosting*, à savoir la séparation entre le SIR et le système de réservation interne d'une ou de plusieurs compagnies qui y participent. Cette étape cruciale sera approfondie au paragraphe suivant.

En raison de l'autonomie qu'acquéraient progressivement les SIR et des contraintes imposées par les législations américaine et communautaire, les compagnies aériennes ont perdu tout intérêt à leur contrôle, de sorte qu'elles ont progressivement retiré leur participation des sociétés de vente de système. Dans le même temps, une guerre commerciale s'est déclarée entre les SIR européens et américains⁷⁶, marquée par d'importants conflits juridiques.

Aujourd'hui - et il s'agit de la dernière étape - , les GDS sont un moyen de communication crucial entre l'agence et le voyageur, constituant des entreprises extrêmement rentables qui ont favorisé l'entrée, dans leur actionnariat, d'investisseurs extérieurs au transport aérien. En 1997, l'introduction du titre GALILEO à la Bourse de New York a marqué une nouvelle étape dans la création d'un secteur économique autonome.

Le renoncement progressif par les compagnies aériennes à leur participation dans les SIR, la rentabilité accrue de ces derniers et les exigences de la concurrence favorisent les processus de fusion, laissant présager une évolution du secteur vers une structure oligopolistique à l'échelle mondiale avec des positions dominantes sur les marchés locaux, de sorte que les sociétés de SIR seraient en situation de quasi-monopole vis-à-vis des compagnies aériennes participantes. Cependant, il est également très probable que les compagnies aériennes s'opposent aux augmentations des tarifs que les SIR pourraient prétendre dans une semblable structure de marché⁷⁷.

3. Les systèmes informatisés de réservation: le marché

Le marché des SIR présente toutefois des différences aux États-Unis et en Europe: alors qu'aux États-Unis, l'importance du volume de trafic aérien permet aux compagnies individuelles de gérer leur propre SIR, deux SIR associant différentes compagnies aériennes en régime de coentreprise se partagent le marché européen. Le tableau III/1⁷⁸ donne la répartition des SIR sur le marché mondial.

On remarquera que les trois premiers SIR détiennent quasiment trois quart des points de vente et plus de quatre cinquièmes des terminaux. Les SIR sont distribués à l'échelle nationale par les *sociétés nationales de marketing*, généralement propriété des compagnies aériennes nationales⁷⁹, qui remplissent des fonctions essentiellement techniques en assurant la connexion entre le SIR et les usagers.

Les SIR sont des entreprises affichant de bons résultats d'exploitation qui offrent aux compagnies aériennes des services à un prix modéré: en effet, leurs prestations représentent en moyenne 1% du coût du billet, alors que les frais de distribution des compagnies aériennes s'élèvent à 20%. Toutefois, les SIR se plaignent des conséquences économiques de l'annulation des réservations, dont le taux frise 50% des réservations effectuées. En conséquence, certains SIR exigent désormais une rémunération minimale même en cas d'annulation d'une réservation.

Dans la plupart des cas, il ne s'agit pas uniquement d'un investissement financier, mais d'un processus d'intégration et de diversification tant des entreprises opérant dans des secteurs connexes que des SIR mêmes dans le cadre d'une stratégie d'expansion. Par conséquent, les premières fusions sont apparues, présentant des problèmes de concurrence délicats auxquels les autorités publiques se sont intéressées⁸⁰.

La délicatesse du problème concerne moins la création de positions dominantes que les relations étroites, éventuellement d'actionnariat, existant entre les SIR et les compagnies aériennes qui y sont associées, relations qui peuvent conduire à de véritables distorsions de concurrence vis-à-vis des autres compagnies aériennes. Il importe par conséquent de garantir toutes les compagnies aériennes, en particulier les compagnies participantes⁸¹, contre les pratiques discriminatoires. Les autorités américaines et communautaires se sont occupées de cette question.

Tableau III/1 - Les principaux SIR et leur part de marché

SIR	Compagnies aériennes actionnaires	Points de vente		Terminaux	
		nombre	%	nombre	%
AMADEUS (1)	Iberia, Air France, Lufthansa, SAS, Continental Airlines	33.293	26,3	93.147	23,1
GALILEO (2)	United Airlines, British Airways, Swissair, KLM, USAir, Alitalia, Olympic Airways, Air Canada, TAP, Austrian Airlines, Aer Lingus	30.161	23,82	115.454	28,62
SABRE	American Airlines	29.277	23,13	119.546	29,64
WORLDSPAN	Delta Airlines, Northwest, Transport Airlines	14.102	11,4	45.104	11,18
AXESS	Japan Airlines	6.195	4,89	11.340	2,89
ABACUS	Singapore Airlines, Thai Airways y Cathai Pacific	4.200	3,32	10.500	2,6
INFINI	All Nippon Airways	6.195	4,89	7.700	1,9
GETS	SITA (3)	3.150	2,49		
Total		126.573	99,98	403.271	99,93

- (1) AMADEUS est une holding opérant à travers trois sociétés qui assurent respectivement des fonctions de développement, de marketing et opérationnelles. Ce SIR fournit des informations sur les vols des 700 compagnies participantes et sur une vaste gamme de services de transport, touristiques et hôteliers; les services de réservation concernent 430 compagnies aériennes et 29.000 hôtels, ainsi qu'une cinquantaine de compagnies de location de voitures. Ces informations ont été relevées sur le site Internet de la compagnie: <http://www.sys1.com>.
- (2) GALILEO opère en Amérique du Nord, au Mexique et au Japon sous le nom d'APOLLO. Il offre des services d'information et de réservation à plus de 500 compagnies aériennes, 37.800 hôtels, 45 compagnies de location de voitures et 47 tour-opérateurs ou organisateurs de croisières. Ces informations ont été relevées sur le site Internet de la compagnie: <http://www.galileo.com>.
- (3) SITA est une compagnie de télécommunications, spécialisée dans le transport aérien, qui a été constituée en 1949 par 11 compagnies aériennes.

Les compagnies aériennes peuvent subir des discriminations au niveau:

- du **prix**, lorsque le SIR pratique des prix inférieurs aux compagnie associées;
- du **service**, lorsque le SIR met à la disposition des compagnies associées certaines fonctionnalités du système dont les autres compagnies sont exclues;

- de la **sécurité des données**, si une compagnie peut avoir accès, grâce à certaines fonctions, à des données concernant d'autres compagnies ou leurs passagers;
- de l'**affichage** des vols des différentes compagnies: il s'agit probablement de la discrimination la plus subtile, qui consiste à accorder dans l'ordre d'affichage la priorité aux vols d'une compagnie déterminée⁸².

La plupart de ces discriminations tirent leur origine de l'*hébergement*, pratique qui a déjà été évoquée au paragraphe précédent. Les SIR *hébergeaient*, et en partie continuent d'*héberger*, le système de réservation interne d'une ou de plusieurs compagnies, auquel seuls les employés de cette compagnie peuvent avoir accès; il s'agit dans certains cas d'un service proprement dit que les grands SIR offrent à de nombreuses compagnies mineures. Bien que généralement, cette cohabitation n'ait pas soulevé de problèmes, les autorités américaines avaient reçu, dès 1992, des plaintes dans la mesure où l'architecture des SIR *hôtes* "faisait que l'on obtenait une information plus fiable et que l'on réservait plus facilement des vols auprès de la compagnie *hôte* qu'auprès des autres compagnies"⁸³. Le rapport des autorités américaines sur cette question observait que ce biais architectural pouvait "contrarier l'exercice de la concurrence en transférant artificiellement des passagers - et donc des recettes - des compagnies qui ne contrôlent pas de SIR vers celles qui en contrôlent un, ce qui contribue à créer des conditions inégales de vente des services de transport aérien"⁸⁴. Par conséquent, les autorités ont cherché à promouvoir la dissociation, orientation qui, à l'échelon européen, a été adoptée dès 1989 dans la législation communautaire et qui a fait en sorte que les deux SIR européens les plus importants aient été conçus dès l'origine comme des SIR dissociés. Ce n'est que sous une forme dissociée que les SIR peuvent réellement exister.

4. Les réservations en ligne et par Internet

Les sites Internet des compagnies aériennes permettent de consulter leurs horaires de vol et dans certains cas ceux de la concurrence. Certains offrent aussi un service de réservation limité éventuellement aux voyageurs fréquents. Les SIR adoptent des modalités similaires pour proposer leurs services. Enfin, il existe des services de réservation téléphonique en ligne qui sont largement diffusés aux États-Unis.

Pour le voyageur, ces systèmes présentent l'avantage d'un accès immédiat aux horaires de vol, et donc d'une plus grande commodité dans le choix de l'itinéraire, alors qu'au comptoir d'une agence de voyage, l'employé filtre les données affichées et, étant obligé de servir plusieurs clients, dispose d'un temps limité pour chacun d'entre eux⁸⁵. Toutefois les plus grands avantages, économiques, sont au bénéfice des compagnies qui peuvent réduire leurs coûts de distribution: une réservation par Internet coûte 2 dollars sans l'intermédiaire d'un SIR, 3,5 dollars à travers un SIR et jusqu'à 15 dollars par téléphone.

Néanmoins, les compagnies aériennes n'ont pas encore pleinement exploité ce canal de vente, pour une question de sécurité des données, d'une part, et parce qu'elles n'ont pas encore trouvé d'alternative promotionnelle aux agences de voyage, d'autre part. Telle est la raison pour laquelle même aux États-Unis où, plus que dans tout pays européen, les compagnies aériennes ont développé les ventes par Internet, la part des ventes de billet réalisées à travers ce canal ne dépasse pas, dans la meilleure des hypothèses, 5% du total des billets vendus. En conséquence,

la réduction des coûts qu'entraîne la distribution à travers Internet ne s'est pas encore traduite par un avantage économique pour le voyageur qui se voit offrir des tarifs spéciaux uniquement pour un nombre limité de vols et de destinations. En revanche, les compagnies aériennes ont dynamisé la vente de billets par Internet au niveau des FFP, accordant à leurs adhérents des points supplémentaires à titre de compensation.

En dépit des incertitudes actuelles, Internet suscite l'intérêt des compagnies: il peut être utilisé pour la vente des billets de dernière minute, secteur dans lequel certaines agences de voyage sont en train de se spécialiser, ou pour la vente aux enchères de billets; toutefois, à la connaissance de l'auteur, cette possibilité n'a pas encore été mise en pratique, bien qu'elle soit envisagée dans un contexte d'optimisation du *yield management*.

Actuellement, la réservation à travers des canaux informatisés continue de passer par les SIR et les GDS, systèmes que la législation communautaire a traités prioritairement.

5. Les systèmes informatisés de réservation: l'hébergement et la législation communautaire

Le problème de l'hébergement ne se posait pas encore clairement lorsque, en 1989, la Communauté aborda pour la première fois les SIR dans un règlement instaurant **un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation**⁸⁶, qui a pour objectif de prévenir les distorsions de concurrence auxquelles les SIR peuvent donner lieu, tout en évoquant cependant dans son préambule les intérêts des voyageurs de la façon suivante: les "*abus consistant dans le refus d'accès aux systèmes, dans une discrimination quant à la fourniture, au chargement ou à l'affichage des données ou dans l'imposition de conditions déraisonnables aux participants ou aux abonnés peuvent léser gravement les transporteurs aériens, les agents de voyage et, en fin de compte, les consommateurs*". Le règlement de 1989 témoigne des limites d'une connaissance incomplète du problème ou, plus probablement, de l'absence de moyens techniques susceptibles de résoudre d'une manière acceptable pour tous la question de l'hébergement; néanmoins, il remédie à une insuffisance réglementaire qui s'était vérifiée précédemment en excluant de l'application de l'article 85, paragraphe 1 du traité, entérinée par le règlement 2672/88, les accords entre entreprises portant sur l'achat, le développement et l'exploitation en commun de systèmes informatisés de réservation. La législation communautaire reflète dès l'origine une philosophie de politique de concurrence en visant à assurer l'égalité de traitement aux compagnies participantes et à les protéger de conditions iniques. Mais c'est avec le règlement de 1993 qu'elle commence à agir efficacement dans ce secteur, obtenant des résultats positifs même au niveau de la protection des consommateurs.

En vue de procéder à un examen approfondi de la législation communautaire en vigueur, il importe de rappeler le débat sur l'hébergement auquel la révision du règlement de 1989, entreprise par la Commission, a donné lieu en Europe. Tout en reconnaissant les distorsions de concurrence auxquelles la pratique de l'hébergement pouvait donner lieu, la Commission doutait que la dissociation suffise par elle-même à éliminer les traitements de faveur dont bénéficiaient les compagnies associées et estimait que l'adoption de barrières techniques (qui furent appelées "Murailles de Chine") aurait garanti l'égalité de traitement souhaitée. Les compagnies aériennes européennes, non seulement inquiètes des distorsions de concurrence sur le marché du transport aérien, mais souhaitant probablement aussi avantager les deux SIR auxquels elles participaient,

AMADEUS et GALILEO, par rapport au SIR américain SABRE qui couvrait déjà 11% du marché européen, sont intervenues à ce sujet.

C'est dans cette optique que doit s'inscrire la position exprimée par l'AEA dans certaines lettres qu'elle avait adressées en mars 1993 aux Commissaires au Transport et à la Concurrence⁸⁷: *“Vu les avantages injustifiés dont pourraient profiter les compagnies concurrentes, les compagnies membres de l'AEA demandent que les SIR opérant en Europe et bénéficiant de l'environnement entièrement neutre procuré par les Codes de conduite CEE et CEAC, se voient imposer la dissociation...(la position de la Commission) n'est pas acceptable pour l'AEA. Si l'on prétend qu'un SIR dissocié est encore capable de faire bénéficier d'un traitement biaisé une compagnie qui le contrôle, ce SIR peut aussi bien venir à bout de tous les moyens techniques mis en place par un Code communautaire qui prétend atteindre le même objectif que la dissociation. Deuxio, dans un environnement dissocié, les transporteurs associés ne jouiraient pas automatiquement des avantages techniques qu'ils ont actuellement. Tertio, si on impose la dissociation, on transférerait le fardeau indu d'égalité de statut entre transporteurs hôtes et hébergés, des transporteurs actuellement hébergés vers le transporteur (hôte) qui aurait alors la charge de dissocier les systèmes.”*

Au plan technique, le débat se présentait sous un jour difficile, nul n'étant alors en mesure de savoir si les *Murailles de Chine* et la dissociation auraient effectivement donné des résultats. À ces difficultés s'ajoutaient les relations avec les États-Unis qui craignaient, non sans raison peut-être, que la dissociation ne pose des barrières à l'accès au marché européen dans la mesure où elle aurait exigé une reprogrammation des systèmes coûteuse et rendu le marché européen peut attractif au-dessous d'une part importante. Pour finir, on opta pour une solution qui associait les *Murailles de Chine* à la séparation entre vendeur de système et transporteur propriétaire⁸⁸. Le fait qu'après l'entrée en vigueur du règlement de 1993, les compagnies aériennes aient commencé à retirer leur participation dans les SIR montre que les avantages concurrentiels qu'assurait le contrôle du système ont disparu et que par conséquent, la solution adoptée par la Communauté était juste⁸⁹.

6. Les systèmes informatisés de réservation: la législation communautaire en vigueur

La législation communautaire s'applique à tous les SIR, quel que soit leur pays d'établissement, lorsqu'ils sont *proposés et/ou utilisés* sur le territoire de la Communauté.

Le contrat passé par un vendeur de système avec un transporteur participant ne peut pas contenir de conditions déraisonnables ou qui, de par leur nature et d'après les usages commerciaux, n'ont aucun rapport avec une participation au SIR. En particulier, la participation au SIR ne peut pas faire l'objet d'une clause d'exclusivité⁹⁰. En outre, les tarifs et les autres conditions d'utilisation du système doivent être fixées sans opérer de discrimination entre les transporteurs participants, y compris les transporteurs associés. Au-delà de ces interdictions, le code de conduite reconnaît au transporteur participant un droit de retrait moyennant un préavis de six mois expirant au plus tôt à la fin de la première année du contrat et le remboursement au vendeur de système des coûts liés à la résiliation du contrat.

En relation à l'interdiction de clauses d'exclusivité, le transporteur associé ne peut pas refuser de fournir à d'autres SIR, *sur demande et avec la même diligence*, les informations relatives aux horaires, aux tarifs et aux places disponibles, et de distribuer par leur intermédiaire ses propres

services⁹¹. Il importe de souligner que cette disposition s'applique aux transporteurs associés, et non aux transporteurs participants: Cette mesure qui vise à éviter que les transporteurs contrôlant les SIR ne créent, de par leur comportement, des positions dominantes pour ces systèmes, se traduit dans la pratique par une amélioration du service au bénéfice du consommateur.

Les dispositions régissant l'**exécution du contrat** soumettent le transporteur et le vendeur de système à des obligations correspondantes. Le transporteur est tenu de fournir sans discrimination aux différents SIR, y compris les SIR concurrents de celui auquel il participe, des *données exactes, transparentes et complètes*, qui permettent en particulier au vendeur de respecter les critères de classement pour l'affichage.

Pour sa part, le vendeur doit traiter sans les manipuler toutes les données fournies par les transporteurs avec le même soin et la même diligence, sous réserve des contraintes imposées par la méthode de chargement retenue par le transporteur et des formats standard utilisés par le système. En outre, il veille à mettre les mêmes moyens à la disposition de tous les transporteurs participants et en particulier à séparer, *d'une façon claire et vérifiable*, ses moyens de distribution de l'inventaire privé du transporteur ainsi que des moyens de gestion et de commercialisation de celui-ci. L'interdiction de transmettre à des tiers non partie de la transaction des informations personnelles sur un passager (et donc en premier lieu aux transporteurs participants), disposition qui précise l'obligation de séparation, vise à interdire aux transporteurs l'accès à des informations sur les ventes des transporteurs concurrents.

L'ensemble des dispositions relatives à l'**affichage**, illustrées en annexe au règlement de 1993, apporte d'autres précisions à ce règlement. En effet, l'affichage joue un rôle fondamental, aussi bien au niveau de la concurrence qu'à celui de la protection des consommateurs: le vendeur de système doit fournir un affichage principal pour chaque transaction individuelle qui fait apparaître les données fournies par les différents transporteurs *sous une forme claire et complète et sans discrimination ni partialité, en particulier en ce qui concerne l'ordre de présentation des informations*. Seul le consommateur est en droit d'exclure de l'affichage les vols réguliers ou non réguliers ou de demander un affichage dans l'ordre chronologique des départs et des arrivées ou en fonction de la durée du voyage. La demande de modification de l'affichage par un consommateur ne devrait pas impliquer la responsabilité du vendeur pour non-respect du code de conduite. D'autres dispositions garantissent la neutralité de l'affichage des tarifs fourni par le SIR.

Le règlement définit aussi les relations entre les **abonnés**, d'une part, et les transporteurs et les vendeurs de système, d'autre part. La philosophie qui l'inspire consiste à garantir la plus grande liberté possible à l'abonné. Ainsi, le transporteur ne peut pas associer l'utilisation d'un SIR au paiement d'une commission ou à toute autre mesure incitative ou dissuasive concernant la vente ou l'émission de billets pour ses services, ou imposer à l'abonné l'utilisation d'un SIR particulier. Ces dispositions touchant aux relations entre les compagnies aériennes et les agences, elles ne sont pas préjudiciables des conditions que les compagnies imposent aux agences pour la vente des billets: il est donc uniquement interdit aux agences d'imposer un SIR déterminé.

Le vendeur de système est tenu de respecter des règles similaires à celles qui régissent le contrat avec le transporteur; ces règles visent à éviter la création de positions dominantes⁹², interdisant en particulier les clauses d'exclusivité et entérinant le principe de l'égalité de traitement entre les abonnés: les abonnés doivent tous bénéficier des améliorations du service. Enfin, le contrat *doit*

contenir deux clauses qui imposent à l'abonné de ne pas modifier⁹³ l'affichage et de ne pas manipuler les données fournies par le SIR.

La Commission est en droit d'effectuer les contrôles appropriés et est saisie des recours contre les infractions au code de conduite.

7. L'application de la législation communautaire et les propositions de modification

Les services de la Commission évaluent positivement la législation communautaire en vigueur, tout en recommandant les modifications qui s'imposent à la lumière de l'expérience de ces dernières années. Cette expérience repose sur les considérations auxquelles a conduit l'activité de contrôle de la Commission, sur les propos recueillis au cours d'entretiens avec les transporteurs, les vendeurs de système, les abonnés et les associations qui les représentent, et enfin sur les changements que l'on peut constater sur le marché et dont il a déjà été question aux paragraphes précédents.

L'activité de contrôle de la Commission consiste, en premier lieu, dans l'examen des plaintes qui lui sont soumises. Depuis l'entrée en vigueur du règlement de 1993, quelque 21 plaintes ont été reçues et 20 d'entre elles ont déjà été instruites: 6 plaintes concernent des traitements de faveur accordés par un SIR à ses transporteurs associés, 4 les discriminations tarifaires des SIR entre les différentes compagnies, 2 la sécurité des données, 5 l'affichage des vols, 2 l'accès au marché et enfin une le refus de SIR basés aux États-Unis de fournir à des transporteurs extérieurs des informations commerciales sur le trafic intérieur des États-Unis⁹⁴. Seize de ces plaintes, dont trois seulement se sont avérées infondées, concernent des discriminations résultant de traitements de faveur en matière de tarifs et d'affichage, ainsi que le refus de fournir des informations sur le trafic intérieur des États-Unis. Cela peut signifier soit que les pratiques discriminatoires sont très répandues, soit que les compagnies aériennes sont plus attentives à la défense de leurs droits que les autres catégories d'usagers. La seconde hypothèse correspond probablement davantage à la vérité. En effet, le nombre total de plaintes est très faible par rapport au nombre de transporteurs, d'abonnés et de transactions qui ont gravité autour des SIR au cours des trois années et plus qui se sont écoulées de l'entrée en vigueur du règlement de 1993 à la présentation de la communication de la Commission; de plus, les autres activités de contrôle de la Commission⁹⁵ semblent confirmer le fonctionnement essentiellement satisfaisant du règlement.

Bien que d'un point de vue statistique, le nombre de plaintes enregistrées soit faible, il permet cependant de mettre en évidence certains problèmes importants qui, s'ajoutant aux problèmes rencontrés en dehors des activités de contrôle, touchent aux questions suivantes: les obligations des abonnés, les tarifs, l'affichage des vols en partage de code, les réservations passives et la publicité dans l'affichage.

Les associations de consommateurs et les organisations d'usagers du transport aérien ont signalé une lacune, dans le code de conduite en vigueur, concernant les **obligations des abonnés**, et en particulier la neutralité des agences de voyage vis-à-vis des transporteurs, d'une part, et de leurs clients, d'autre part. À vrai dire - nous l'avons vu au paragraphe précédent -, le code de conduite en vigueur impose déjà à l'abonné de ne pas modifier les affichages et de ne pas manipuler les données fournies par le SIR, mais la formulation actuelle du règlement communautaire semble manquer de précision. La proposition de la Commission⁹⁶ prévoit l'élaboration d'une annexe qui définit pour l'abonné des règles de conduite visant à protéger aussi bien les transporteurs que les

clients. En faveur des transporteurs, la proposition interdit les doubles réservations pour un même passager⁹⁷ et prévoit l'obligation de libérer immédiatement l'espace correspondant lorsque le client a annulé sa réservation. En soumettant les abonnés à une obligation juridique, cette disposition permet, pour les compagnies, d'éviter deux problèmes propres au *yield management*. L'auteur estime toutefois que le règlement aurait dû mieux définir le concept de *double réservation* en appliquant un critère unitaire non seulement au client, mais aussi à la destination pour une période déterminée.

Les obligations suivantes sont définies en revanche en faveur du voyageur: la réservation ne peut être faite qu'à la demande du passager, l'agence de voyage doit contrôler l'exactitude du tarif et ne peut pas délivrer de billet sans avoir obtenu confirmation de la réservation.

Les **tarifs** appliqués par les SIR ont fait l'objet d'un long débat, entre la Commission et les parties intéressées, la question étant de garantir l'égalité de traitement entre les transporteurs tout en évitant des limites dirigistes à la concurrence entre les SIR. De plus, le problème des tarifs se présente sous un double aspect: les redevances demandées aux transporteurs pour les prestations fournies par les SIR, d'une part, et les tarifs appliqués aux abonnés pour l'utilisation d'équipements et de logiciels, d'autre part. Ces deux aspects sont liés. En effet, les compagnies aériennes se plaignent que les incitations accordées aux abonnés, sous la forme de ristournes, pour promouvoir l'utilisation des SIR entraînent des augmentations de leurs redevances. La proposition de la Commission résout ce problème de discrimination tarifaire en limitant aux transporteurs l'application du principe de l'égalité de traitement et en considérant les primes d'encouragement versées aux abonnés en tant que coûts de distribution. De telle sorte, on élimine le problème à la racine en établissant une nette distinction entre les tarifs appliqués aux transporteurs et les redevances demandées aux abonnés. À la question des tarifs se rattachent les **réservations passives**, problème qui se pose essentiellement du fait que le transporteur, qui peut être informé d'une réservation effectuée à travers un SIR pour laquelle une commission est demandée, a la faculté de l'annuler. La proposition de la Commission ne modifie pas le règlement en vigueur, mais son comité exécutif a encouragé la mise en oeuvre d'une structure de code pour la notification et l'annulation des réservations passives qui a été adoptée dans l'ensemble du secteur.

Le problème de l'affichage des vols **à code partagé** s'est manifesté à la suite des changements intervenus dans le secteur des transports où l'on a assisté, dans les dernières années, à une prolifération d'associations entre les compagnies aériennes qui, dans bon nombre de cas, consistent dans des accords de partage des codes de vol. Il s'agit d'une pratique dont le voyageur tire aussi profit, grâce à l'amélioration des correspondances, mais dont le manque de transparence a souvent été critiqué. Une adaptation des critères d'affichage pour les vols en partage de code peut aider à éliminer cet inconvénient. Le règlement en vigueur interdit d'afficher plus de deux options de vol, de sorte que lorsque les vols en partage de code concernent plus de deux transporteurs, un choix nécessairement arbitraire s'impose. Un SIR a mis en place une procédure technique qui toutefois n'est pas sans inconvénients. Une solution législative s'avère donc nécessaire; à cet égard, deux solutions sont possibles: autoriser l'affichage de tous les vols concernés (effectifs et signalés dans un but de promotion) ou limiter l'affichage aux vols effectifs. La première solution comporte le risque de voir le vol effectif relégué au second ou troisième écran, alors que le passager choisit normalement son vol sur le premier; la seconde solution annihile tous les avantages qu'offre au passager le partage de code. La proposition de la Commission ne s'est pas prononcée à cet égard, préférant autoriser le vendeur de système à choisir lorsque le transporteur exploitant n'a pas désigné les deux transporteurs habilités à être

affichés. *Cette solution semble viser davantage à garantir les transporteurs qu'à fournir une information complète aux passagers et aux abonnés.*

Dans l'intention évidente d'augmenter leurs recettes, les SIR ont demandé de pouvoir placer des **publicités** dans les affichages et la Commission a résolu la question sur le plan administratif en imposant aux SIR de séparer la publicité de l'affichage des vols, afin d'éviter des distorsions de concurrence.

Au cours de la première lecture⁹⁸ de la proposition de la Commission, le Parlement européen a approuvé des amendements visant entre autres à renforcer la protection du voyageur, surtout en ce qui concerne la clarté des informations affichées auxquelles il peut avoir accès directement, par exemple à travers Internet.

Dans sa réunion des 17/18 juin 1998, le Conseil des ministres des transports est convenu d'une position commune qui *“après avoir été mise au point [...] par le Comité des Représentants permanents [...] sera formellement adoptée au cours de l'une des prochaines réunions du Conseil”*⁹⁹.

CHAPITRE QUATRE

LE VOYAGE

1. Les problèmes du voyage: retards et annulations

Le transport aérien peut comporter une série de désagréments parfois considérables: les retards, les annulations, les sursréservations, ainsi que les lésions corporelles et la perte des bagages¹⁰⁰ sont les inconvénients les plus fréquents. Certains d'entre eux ne sont pas toujours imputables aux compagnies aériennes.

Les retards et les annulations peuvent en particulier être déterminés par des situations échappant au contrôle ou à la responsabilité du transporteur, telles que les grèves ou la congestion du trafic, ou bien dont il est responsable mais qu'il n'a pas provoquées, par exemple lorsque le retard ou l'annulation du vol sont imputables à des problèmes techniques survenus à cause d'une mauvaise maintenance ou d'une exploitation trop poussée de l'appareil¹⁰¹. Les retards et les annulations peuvent être aussi volontaires, lorsque le départ d'un vol est retardé pour couvrir les dernières places disponibles ou lorsque celui-ci est carrément annulé du fait que son taux de remplissage n'est pas rentable.

Les causes principales de retard et d'annulation d'un vol, indépendantes de la volonté ou de la responsabilité des compagnies, sont les grèves et la congestion du trafic. Les grèves du secteur aérien, et plus généralement des transports, sont un problème abordé en règle générale dans le cadre de la réglementation des droits syndicaux et de leur jouissance compatible avec les exigences essentielles de la société dans son ensemble, exigences parmi lesquelles figure indiscutablement la mobilité. La congestion du trafic, parfois imputable à des grèves, perturbe également les transports: ce second problème concerne toute l'organisation du secteur de l'aviation civile, la répartition des routes, des créneaux horaires, l'intensité des flux, l'*architecture* et les moyens de contrôle aérien. Les grèves et la congestion sont des phénomènes dont est victime le voyageur, lesquels ne peuvent pas être résolus dans le cadre d'une politique de protection de ses droits, mais dans celui d'une politique plus vaste du secteur et des relations industrielles.

Il importe toutefois de rappeler que la Commission ainsi que le Parlement sont intervenus sur ces sujets, les inscrivant dans le cadre d'une amélioration du système de contrôle du trafic aérien dont les difficultés techniques accentuent les tensions sociales¹⁰².

Eurocontrol a, de son côté, perfectionné dans les dernières années son système de gestion du trafic, améliorant nettement la ponctualité des vols; toutefois, on prévoit que la situation devrait se dégrader dans les années à venir à cause de la forte hausse du trafic¹⁰³, et les premiers signes avant-coureurs sont déjà apparus entre 1995 et 1997¹⁰⁴. Pour la quasi-totalité des mois de l'année 1997, le pourcentage de vols retardé dépasse de 5 points celui enregistré pour 1995 et au cours des trois années considérées des pointes sont atteintes au mois de juin, tandis que c'est en janvier que le pourcentage des retards est le plus faible.

Telle est la raison pour laquelle un programme spécifique a été lancé, ATM 2000 qui, à la différence du programme actuel, ne suit pas uniquement les vols dans la zone de compétence

d'EUROCONTROL, au-dessus de 8000 m, mais les surveille du décollage à l'atterrissage, faisant intervenir les autorités nationales compétentes en la matière et en particulier les services aéroportuaires.

2. La surréservation

Il y a *surréservation*¹⁰⁵ lorsque le nombre des réservations confirmées (et des billets vendus) dépasse celui des sièges disponibles dans l'avion. Grâce aux instruments sophistiqués de *yield management* examinés précédemment, il est pratiquement impossible, ou du moins rare qu'une semblable situation découle d'erreurs intervenant au stade de la réservation; au contraire, les compagnies aériennes estiment qu'une partie des voyageurs qui ont réservé une place ne se présentent pas¹⁰⁶ et qu'ils utilisent leur billet par la suite s'ils l'ont acheté sans restrictions de validité. Ce comportement cause une perte à la compagnie aérienne, si elle ne parvient pas à occuper la place vacante avec un voyageur en liste d'attente. D'où la pratique de la surréservation qui trouve dans le *yield management* un instrument flexible, alors qu'il devrait, au sens strict, permettre de l'éviter.

Étant donné le silence presque total qu'observent les compagnies aériennes sur ce sujet, il est impossible d'avoir des certitudes quant à la manière dont est gérée la surréservation. Sur la base de nos connaissances en matière de *yield management*, il apparaît toutefois fondé de supposer que la surréservation¹⁰⁷ est gérée sur la base des données historiques relatives aux *no-shows* et à la demande de places sur le vol. L'efficacité du système dépend de la précision de la recherche statistique qui permet de calculer la surréservation en fonction du nombre de *no-shows*, et un système de gestion sera d'autant plus efficace que la différence entre le nombre de doubles réservations et de non-présences sera réduite, étant entendu que l'objectif visé est une différence égale à 0, de sorte que les passagers ne s'aperçoivent pas qu'il y a surréservation.

Il existe toutefois des cas où la surréservation n'est pas la conséquence d'une décision commerciale de la compagnie, mais où elle est imputable à des motifs opérationnels objectifs, qui sont le plus souvent le remplacement, pour des raisons techniques, de l'avion prévu par un autre à capacité inférieure, l'annulation d'un vol pour des raisons techniques¹⁰⁸ et le retard des vols de correspondance, ce qui rend nécessaire d'embarquer les passagers sur un vol différent de celui qui avait été prévu à l'origine. Même dans certains de ces cas, la compagnie aérienne peut être tenue pour responsable de la surréservation: par exemple, si le remplacement de l'avion est dû à des problèmes techniques survenus à cause d'une mauvaise maintenance, ou lorsque le retard des vols de correspondance est imputable à une programmation des vols excessivement chargée.

3. Les retards dans le cadre de la Convention de Varsovie

Les retards ne sont pas suffisamment réglementés à l'échelle communautaire et internationale. L'article 19 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye, rend le transporteur responsable du "*dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de voyageurs, de bagages et de marchandises*"¹⁰⁹, mais la définition de dommage adoptée par la Convention est, en ce qui concerne le retard, très limitée.

Aux fins de la responsabilité du transporteur, le retard a été défini comme *the untimely fulfilment of the contract of carriage by air*¹¹⁰ non pas par la Convention, qui observe le silence, mais par la jurisprudence et la doctrine qui établissent qu'un vol est *retardé* lorsque l'horaire de destination n'a pas été respecté, faisant à cet égard référence à l'horaire du vol sur lequel le passager avait réservé¹¹¹, même si le transporteur a fait voyager le passager sur un autre vol. Une fois le vol de référence établi aux fins de l'horaire de départ, il reste à définir quel est cet horaire: il s'agit de l'horaire programmé par la compagnie, et la jurisprudence a sanctionné la nullité des conditions générales, soit du IATA, soit de compagnies extérieures à cette association, qui limitaient la responsabilité du transporteur au respect des horaires programmés. Lorsque le vol n'est pas programmé, la doctrine propose de prendre en référence la durée moyenne des vols effectués par les autres transporteurs sur la même route¹¹².

Toutefois, cette définition de retard n'est prise en compte aux fins de la responsabilité du transporteur que lorsque le retard est *exceeded unreasonably*, à savoir lorsqu'il dépasse de manière excessive la durée raisonnablement admise pour le voyage¹¹³. Les associations concernées ont alors cherché à définir ce que l'on entend par *unreasonably* et à cet égard, la doctrine a élaboré un tableau établissant le retard tolérable en pourcentages décroissants en fonction de la durée du vol¹¹⁴.

Généralement, le dommage résultant d'un retard n'est pas considéré en termes de dépassement de l'horaire d'arrivée prévu, mais uniquement en fonction et dans les limites des frais supplémentaires que le passager doit supporter ou des pertes économiques qu'il doit subir à cause du retard. Il s'agit d'ordinaire de frais engendrés par la perte d'une correspondance aérienne et donc de frais d'hôtel ou de remplacement du billet¹¹⁵.

L'auteur estime qu'étant donné la nature du dommage, les considérations de la doctrine sur le *seuil de tolérance* ont un caractère purement spéculatif, du moins en ce qui concerne le transport de passagers: les cas de retard que les tribunaux ont été appelés à traiter¹¹⁶ sont en effet manifestement *intolérables*. Au demeurant, en cas de retard, les compagnies aériennes cherchent à garantir la correspondance à leurs passagers en demandant, par exemple, de différer le départ du vol sur lequel doivent s'embarquer les passagers d'un de leurs vols retardé. Dans de tels cas, le *seuil de tolérance* du retard est évalué concrètement par la compagnie aérienne qui gère le vol en partance sur la base de ses propres exigences opérationnelles¹¹⁷.

4. Les aspects juridiques du *refus d'embarquement*

Le refus d'embarquement comprend tous les cas où une compagnie aérienne refuse d'exécuter le contrat de transport, c'est-à-dire d'embarquer un passager qui a réservé une place et acheté son billet pour un vol déterminé. Les causes principales du refus d'embarquement sont les annulations de vol et la surréservation.

Puisque la Convention de Varsovie, et par conséquent les limites de responsabilité qui en découlent, n'est pas applicable au refus d'exécution d'un contrat, il importe de faire la distinction entre le refus d'embarquement et le retard dans les cas où ces deux problèmes présentent des caractéristiques analogues. Tel est le cas lorsque le transporteur propose au passager de s'embarquer sur un vol suivant, dès lors que celui sur lequel il a réservé a été annulé ou est surréservé¹¹⁸. Il s'agit donc de l'offre d'une prestation en remplacement du service convenu.

La question de savoir si le service de remplacement constitue un retard¹¹⁹ ou est un *aliud*, et donc un refus d'exécution, divise la doctrine, tandis que la jurisprudence tend à l'accepter comme un retard¹²⁰. Les détracteurs de cette position invoquent, sur le plan de la forme, les termes précis identifiant le service aérien confirmé au passager (date, horaire, numéro du vol) et, sur celui du fond, les engagements pris par le passager, en termes d'horaire de présentation à l'enregistrement, en vue de pouvoir bénéficier du service.¹²¹

En revanche, la doctrine semble plus portée à considérer le service de remplacement comme un retard lorsque le vol est annulé pour des raisons techniques, et non pour des raisons d'intérêt économique. En cas de surréservation, on ne considère comme service de remplacement que le vol qui remplace effectivement le vol confirmé (à savoir portant le même numéro de vol): à vrai dire, dans ce cas, il est question non plus d'un service de remplacement, mais d'une décision autonome de la compagnie aérienne concernant les moyens techniques à utiliser pour l'exécution du contrat; ici, le retard sera tel parce qu'il a les caractéristiques propres à cette inexécution et non pas en vertu d'une assimilation doctrinaire ou jurisprudentielle à des faits fondamentalement différents.

Il peut en outre arriver que le transporteur remplace son vol annulé ou retardé par celui d'une autre compagnie aérienne: ce changement ne semble pas pouvoir être considéré comme un service de remplacement, à moins que le passager y ait consenti¹²².

Afin de compléter cet exposé, on rappellera qu'il existe d'autres cas où le refus d'embarquement peut donner lieu à une jurisprudence diversifiée. Le refus par le commandant d'avion d'embarquer un passager qui, en raison de son état (ivresse, handicap, maladies), peut compromettre la sécurité du vol, est en principe légitime, mais les arrêts des tribunaux ont évalué différemment la justification invoquée¹²³. Au demeurant, ces cas sont pris en considération dans les Conditions générales du IATA¹²⁴.

Le refus d'embarquement ne doit pas être confondu avec le refus de stipuler le contrat de transport, lequel ne relève pas de la Convention de Varsovie, mais doit être examiné à la lumière des lois nationales sur l'autonomie contractuelle, les contrats de transport et les obligations de service public.

5. Les règles établies par le IATA

Les "**IATA General Conditions of Carriage (GCC)**", adoptées au cours de l'Assemblée générale de cette organisation¹²⁵ qui s'est tenue en 1970 à Honolulu, ont réglementé le refus d'embarquement, assimilant l'annulation au retard de manière à inclure la première, qui est un refus d'exécution auquel ne s'applique pas la Convention de Varsovie, dans le cadre des limites de responsabilité prévues par celle-ci; en outre elles tendent à renverser les rôles pour ce qui concerne l'obligation de prouver la faute, obligation que la Convention attribue au transporteur. Ces dispositions sont définies à l'article X, intitulé *Horaires et annulation de vols*, dont nous citons les deux premiers alinéas¹²⁶:

"Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et ses bagages avec diligence et à respecter les horaires publiés en vigueur à la date du voyage.

Si, pour des raisons échappant à son contrôle, le transporteur annule ou retarde un vol, n'est pas en mesure d'attribuer une place préalablement confirmée, ne s'arrête pas au point d'arrêt volontaire ou de destination d'un passager, ou fait manquer au passager un vol en correspondance sur lequel il avait une réservation, le transporteur devra soit:

- (a) transporter le passager sur un autre de ses vols passagers réguliers où une place est disponible; ou*
- (b) réacheminer le passager à la destination indiquée sur le billet, tout ou partie, sur ses propres vols réguliers ou les vols réguliers d'un autre transporteur, ou au moyen d'un transport de surface. Si la somme du tarif, des frais d'excédent de bagages et de tous frais de service applicables, pour le nouvel acheminement, est plus élevée que la valeur de remboursement du billet, tout ou partie, le transporteur ne pourra exiger du passager aucun supplément de tarif ou de frais, et devra rembourser la différence si le tarif et les frais correspondant au nouvel itinéraire sont moins élevés; ou*
- (c) effectuer le remboursement conformément aux dispositions de l'Article XI,*

Et il n'aura pas d'autre obligation envers le passager."

Cette disposition concerne donc tous les cas de refus d'embarquement: le retard, l'annulation d'un vol (y compris le non-respect d'une escale), et la surréservation ("*n'est pas en mesure d'attribuer une place préalablement confirmée*"), dégageant le transporteur de toute responsabilité pour les dommages provoqués lorsque ces faits interviennent pour des raisons *échappant à son contrôle*, et attribuant au passager l'obligation de prouver qu'il n'en est pas ainsi.

Pour ce qui est de ses aspects positifs, elle se limite à rappeler que le transporteur est tenu d'exécuter le contrat, établissant les modalités d'exécution du service de remplacement. De nombreux tribunaux ont sanctionné le caractère illégitime de cette disposition dans la mesure où la Convention de Varsovie, qui présume de la responsabilité¹²⁷, à moins que le transporteur ne prouve qu'il a adopté "*les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre*"¹²⁸, déclare nulle toute clause visant à exonérer le transporteur de sa responsabilité¹²⁹.

L'article VIII des GCC établit les cas où le transporteur est autorisé à refuser l'embarquement d'un passager (ou d'un bagage). Les problèmes qui peuvent conduire à un refus d'embarquement sont les suivants:

- **problèmes de police:** lorsque le passager ne dispose pas des documents appropriés ou lorsque cette mesure est nécessaire pour respecter les lois et les règlements en vigueur dans l'État de départ, de destination ou les États de survol; lorsque le passager n'a pas respecté les instructions du transporteur ou qu'il refuse de se soumettre aux contrôles de sécurité;
- **problèmes subjectifs:** lorsque la santé, l'âge ou le comportement du passager rendent nécessaire une assistance particulière, peuvent créer une gêne aux autres passagers ou présentent un danger pour lui-même ou pour autrui;
- **problèmes contractuels:** lorsque le billet n'a pas été payé ou qu'il a été acheté illégalement, falsifié en tout ou en partie, qu'il s'avère être volé et que le passager ne peut pas prouver qu'il en est le titulaire.

6. La réglementation communautaire

Rappelons avant tout que le règlement communautaire adopté récemment sur la **responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident**¹³⁰ a étendu la Convention de Varsovie à tous les vols des transporteurs de la Communauté pour ce qui concerne uniquement les lésions corporelles, excluant de manière implicite les dégâts matériels, les retards ou le refus d'embarquement.

En ce qui concerne le refus d'embarquement, la Communauté européenne a abordé le problème de la surréservation dans le règlement 295/91 du 4 février 1991 établissant des **règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers**¹³¹. Le règlement s'applique à tous les vols au départ d'un aéroport de la Communauté, quelle que soit la nationalité du transporteur, et au bénéfice des passagers qui disposent d'un billet en cours de validité, d'une réservation confirmée¹³², et qui se sont présentés à l'enregistrement dans les délais et conditions requis.

Le transporteur doit préalablement fixer les règles qu'il suivra pour l'embarquement des passagers dans le cas d'un vol surréservé. Ces règles, qui doivent être notifiées à l'État membre concerné et à la Commission, et qui doivent être mises à la disposition du public dans les agences de voyage et les comptoirs d'enregistrement, sont établies librement par le transporteur et les indications que le règlement fournit à cet égard sont formulées au conditionnel: elles consistent dans le recours à des **volontaires**¹³³ et dans l'embarquement prioritaire de passagers "*pour des raisons légitimes, tels que les personnes à mobilité réduite et les enfants non accompagnés*"¹³⁴.

Le passager ayant dû renoncer, volontairement ou non, à s'embarquer peut choisir entre trois options: le remboursement sans pénalité du prix du billet pour la partie du voyage non effectuée, le réacheminement jusqu'à la destination finale¹³⁵ dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure fixée à sa convenance. Quoiqu'il en soit, le passager a droit à une compensation de 150 ou 300 Ecus selon que la destination finale est à une distance inférieure ou supérieure à 3.500 km¹³⁶. Le montant des compensations peut être limité au prix du billet et payé, en accord avec le passager, en bons de voyage et autres services¹³⁷.

De l'avis de l'auteur, ces compensations ne doivent pas être perçues comme une pénalité, mais en tant que remboursement de frais difficilement quantifiables que le voyageur a supportés pour son déplacement, surtout lorsqu'il s'agit de vacances compromises à cause des irrégularités que la surréservation peut entraîner dans le transport aérien.

À cette compensation de nature économique s'ajoutent certains services que le transporteur doit offrir à ses clients: une communication téléphonique ou un fax adressé au lieu de destination, la possibilité de se restaurer suffisamment durant la période d'attente, l'hébergement dans un hôtel au cas où les passagers sont bloqués pour une ou plusieurs nuits, le transfert éventuel à l'aéroport de départ du vol de remplacement.

Le passager embarqué sur un vol surréservé, mais qui voyage dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été délivré, a droit au remboursement de la différence de prix. Le transporteur est tenu en outre de compenser le tour-opérateur qui est responsable, vis-à-vis du passager refusé, de l'exécution du contrat en vertu de la directive 90/314/CEE concernant les voyages à forfait. L'opérateur est tenu de répercuter ces compensations sur le passager sans préjudice des droits et obligations qui découlent de cette directive.

En revanche, la situation inverse, à savoir l'annulation d'un vol que la compagnie juge peu rentable du fait d'un remplissage insuffisant, ne fait pas l'objet de dispositions réglementaires, alors qu'à la lumière de certains épisodes une réglementation apparaît souhaitable. Il s'agit d'une situation qui se présente moins fréquemment que la surréservation et que les compagnies dissimulent sous le couvert de vagues explications techniques.

Si le règlement ne spécifiait pas expressément, à l'article 1, qu'il s'applique aux vols surréservés, certaines de ses dispositions seraient directement applicables à l'annulation d'un vol; en particulier l'article 4 concernant les compensations ne cite pas explicitement la surréservation comme condition nécessaire à son application, parlant d'une manière générale de *refus d'embarquement*. *Seule la définition du champ d'application du règlement établie à l'article 1 n'autorise pas à appliquer ces dispositions en cas d'annulation d'un vol.*

7. La révision en cours du règlement 295/91

Le règlement de 1991 a connu un certain succès, le terme de *certain* voulant signifier que l'absence d'information sur la réglementation a parfois permis aux compagnies de se soustraire, totalement ou partiellement, à l'obligation des compensations et des indemnités dues. En outre, le secteur du transport aérien de passager a connu dans les sept dernières années des changements tels qu'une adaptation de la réglementation s'avère nécessaire.

Les nouveautés qui sont intervenues consistent dans le *partage de code*, impliquant qu'une réservation peut être confirmée par un transporteur différent de celui qui effectue le vol, ce qui augmente la marge d'erreurs dans les réservations; le *ticketless*, système dans lequel le passager est matériellement dépourvu d'un document lui permettant de jouir de ses droits, de sorte qu'il se trouve à la merci des compagnies aériennes; la demande de *reconfirmation de la réservation*, pratique désormais établie pour éliminer les *no-shows*, alors que le passager n'a pas de preuve de l'avoir faite; enfin, le développement des *vols non réguliers*, exclus du règlement de 1991. Actuellement, en effet, les passagers d'un vol régulier sont protégés contre la surréservation par ce règlement; ceux qui voyagent en formule à forfait sont protégés, quel que soit le type de vol

qu'ils empruntent, par la directive relative à cette formule; restent les voyageurs en formule individuelle sur des vols non réguliers qui ne bénéficient d'aucune protection.

Ces considérations sont à la base de la proposition de modification du règlement 295/91 présentée par la Commission en janvier 1998¹³⁸, qui doit être désormais soumise à l'examen du Conseil après avoir été approuvée en première lecture par le Parlement¹³⁹.

Le texte approuvé par le Parlement supprime la mention de vol régulier et étend le champ d'application du règlement à tous les vols des compagnies de la Communauté au départ d'un aéroport de l'Union¹⁴⁰. Sur le plan du contenu, la proposition établit dans le détail les modalités d'affichage des règles relatives au refus d'embarquement et impose le recours à des volontaires disposés à ne pas s'embarquer et l'embarquement prioritaire de passagers ayant à cet égard des raisons légitimes¹⁴¹.

En outre, avant de refuser l'embarquement, le transporteur aérien doit utiliser toutes les places disponibles dans l'avion dans les limites techniques de chargement, sans exiger de supplément pour les passagers embarqués dans une classe supérieure à celle pour laquelle le billet a été payé et en remboursant la différence de prix aux passagers qui voyagent dans une classe inférieure, sans préjudice de son droit de refuser l'embarquement et de bénéficier de la compensation prévue dans ce cas. Pour finir, la proposition confirme pour l'essentiel les dispositions fixées par le règlement de 1991 pour le refus d'embarquement, mais le montant des compensations versées est relevé respectivement à 185 et 370 écus.

Enfin, le texte propose la création d'un comité consultatif et introduit des sanctions à l'encontre des transporteurs qui se rendent responsables d'infractions aux mesures prises par les États membres pour assurer la mise en oeuvre du règlement.

CHAPITRE CINQ

LE VOYAGE EN AVION GÂCHÉ

1. Définition du problème: les notions d'*accident* et d'*incident*

Afin de cerner le problème traité dans ce chapitre, il importe avant tout de définir les notions d'*accident* et d'*incident*¹⁴². Par **accident** on entend:

"tout événement lié au fonctionnement d'un aéronef, qui se produit entre le moment où a lieu l'embarquement de toutes les personnes qui participent au vol et le moment où elles sont débarquées, et au cours duquel:

a. une personne meurt ou est grièvement blessée du fait qu'elle est à bord de l'aéronef; ou du fait d'un contact avec un élément quelconque de l'aéronef (1), y compris les éléments qui se sont détachés (2); ou du fait qu'elle a été exposée au tourbillon de sillage, à moins qu'il ne s'agisse de blessures imputables à des causes naturelles, que le passager s'est lui-même provoquées ou qui lui ont été causées par autrui, ou de celles subies par un passager clandestin situé en dehors des espaces réservés normalement aux passagers et à l'équipage; ou bien

b. l'aéronef subit des dégâts ou présente des dysfonctionnements structurels qui compromettent la résistance structurelle, les prestations ou les caractéristiques de vol de l'aéronef et requièrent normalement d'importantes réparations ou le remplacement des éléments endommagés, à l'exception (1) des cas d'avarie ou de dysfonctionnements du moteur, lorsque ceux-ci concernent exclusivement le moteur, son carénage et ses accessoires ou (2) des cas de dégâts touchant exclusivement les hélices, les extrémités des ailes, les antennes, les pneumatiques, les freins, le carénage, les petites bosselures ou les trous sur la surface extérieure de l'avion; ou

c. l'avion est porté disparu ou est hors d'accès."

Par **incident**, on entend en revanche *"un événement autre qu'un accident associé à la manoeuvre d'un aéronef, qui compromet ou pourrait compromettre la sécurité d'une opération"*.

La longue définition d'**accident** souligne la relation entre l'événement et l'opération de vol; à cet égard, il n'est pas nécessaire que l'avion ait décollé, mais il est essentiel que des personnes, à la rigueur les membres de l'équipage, soient embarqués, et que l'événement entraîne des lésions corporelles ou des dégâts matériels. L'**incident** ne suppose pas de lésions corporelles ou de dégâts, mais un préjudice, du moins potentiel, à la sécurité de l'aéronef.

Les dommages que peut provoquer un accident sont évidents, même si, contrairement à ce que tend à croire l'opinion publique, ils ne revêtent que rarement les dimensions d'une catastrophe¹⁴³.

Les dommages résultant d'un incident sont moins graves: les dégâts à l'aéronef, qui relèvent de l'accident, étant exclus, ils se limitent à des dégâts matériels concernant essentiellement les bagages.

Toutefois, afin que le dommage puisse être considéré comme la conséquence d'un incident, l'événement qui l'a provoqué doit être de nature à compromettre la sécurité de l'aéronef: s'il en est autrement, le dommage est imputable à la **négligence** de la *compagnie, de son personnel ou des prestataires de services au sol*. Au-delà des accidents et des incidents, il existe donc une troisième catégorie d'événements susceptibles de provoquer des dégâts matériels, mais non des lésions corporelles. Les dommages encourus par le passager dans ce contexte peuvent être à caractère économique, tel que la perte de bagages ou un retard impliquant des répercussions financières. Les accidents, les incidents et la négligence posent le problème de la responsabilité des compagnies et des indemnisations, ou plus précisément des compensations qu'elles doivent verser au passager.

2. Le système de Varsovie

Au niveau international, la responsabilité du transporteur aérien est régie par le *système de Varsovie*, considéré comme l'un des piliers¹⁴⁴ sur lesquels se fonde la réglementation internationale en matière d'aéronautique. Cette définition est probablement quelque peu excessive, dans la mesure où - nous le verrons par la suite - le système apparaît aujourd'hui en difficulté: actuellement, il a fort souvent valeur de cadre uniforme pour le droit applicable à la responsabilité, tandis que les normes substantielles qui s'y appliquent, surtout en ce qui concerne les limites de celle-ci et les dédommagements correspondants, sont désormais fragmentées par différents accords et lois applicables à l'échelon régional, si ce n'est même uniquement à certaines lignes¹⁴⁵. Malgré cela, le système continue d'avoir une importance considérable.

Il est fondé sur la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* de 1929 dite généralement, ainsi que dans ce document, "**de Varsovie**", convention rédigée en conclusion des négociations intervenues dans le cadre des deux conférences qui se sont tenues à Paris (1925) et dans la capitale polonaise (1929)¹⁴⁶. L'objectif des conférences et de la Convention était d'harmoniser les différentes réglementations nationales et de limiter l'exposition des compagnies aériennes aux demandes de dommage-intérêt, fixant ainsi un plafond pour les primes d'assurance. Les parties contractantes devaient chercher à éviter les conflits de lois, conflits qui devenaient toujours plus fréquents et qui risquaient d'entraver considérablement le développement de l'aéronautique civile. Les objectifs de la Convention peuvent se résumer de la façon suivante¹⁴⁷:

- uniformiser les législations nationales afin d'éviter des inégalités dans leur application à des cas similaires;
- les risques de catastrophe associés à un accident d'avion pourraient ne pas dépendre uniquement du déroulement de l'activité aéronautique;
- fournir une base à l'assurance de responsabilité pour les risques du trafic aérien, que l'on ne peut établir sans avoir fixé préalablement des limites à la responsabilité;

- permettre la prise en compte d'une assurance vie indépendamment des responsabilités du transporteur;
- abrégé les procédures de recours et en faciliter la solution;
- reporter sur le transporteur l'obligation de prouver la faute;
- protéger une industrie financièrement fragile.

Ces objectifs établis par la doctrine correspondent à ceux que prouaient, de manière plus générale, les milieux politiques: réduire les conflits et favoriser le développement du transport aérien moyennant une réduction des coûts d'assurance¹⁴⁸.

À première vue, il pourrait sembler que ces objectifs justifient d'une simple volonté de protéger les intérêts des compagnies, alors qu'en réalité, la Convention adopte fondamentalement une position d'équilibre entre les deux parties. Elle combine les intérêts des deux parties du contrat de transport, fixant d'une part un plafond à la responsabilité des compagnies, et reportant d'autre part sur celles-ci l'obligation de prouver la faute. En revanche, le *dol ou la faute équivalente*¹⁴⁹ du transporteur exclut l'application des limites de responsabilité.

À la Convention de Varsovie ont fait suite une série d'autres actes internationaux qui l'ont modifiée et intégrée, donnant naissance au *système de Varsovie*; ces actes sont les suivants:

- le **Protocole de La Haye** de 1955, ratifié par 120 États¹⁵⁰, qui refond les dispositions de la Convention relatives aux *documents de voyage* en termes plus simples et plus modernes, double les plafonds et précise la notion de *dol ou de faute équivalente*¹⁵¹.
- la **Convention de Guadalajara** de 1961, ratifiée par 66 États, qui intègre la Convention de Varsovie pour ce qui concerne la responsabilité de la compagnie contractante lorsque le transport est effectué par un autre transporteur: elle s'applique essentiellement aux vols charters et en partage de code;
- le **Protocole de Guatemala City** de 1997, qui n'est pas encore entré en vigueur, le nombre de pays l'ayant ratifié étant insuffisant¹⁵²; outre simplifier encore davantage les documents de voyage, ce protocole renforce concrètement la responsabilité du transporteur en relevant les plafonds de dédommagement, et introduit deux importantes nouveautés: la *clause d'incitation à la transaction*¹⁵³ et le *domestic supplement*¹⁵⁴.
- les quatre **Protocoles de Montréal** de 1975, qui modifient, quant aux limites de responsabilité, les actes précédents; le quatrième protocole entérine en particulier la non-applicabilité du système de Varsovie aux transports de courrier; seuls les deux premiers protocoles sont entrés en vigueur le 5 février 1996, tandis que le troisième et le quatrième n'ont pas encore été ratifiés par un nombre suffisant d'États. Les États-Unis ont signé uniquement les deux derniers protocoles et n'en ont ratifié aucun. Seuls neuf États de la Communauté ont ratifié les quatre protocoles¹⁵⁵.

L'équilibre délicat entre l'acquis international et celui des États-Unis en matière de protection des droits des passagers, surtout en ce qui concerne les limites de la responsabilité du transporteur, est à l'origine de ces modifications. En considération du niveau de vie américain et des orientations particulières de la jurisprudence de ce pays en matière de dommages-intérêts, le gouvernement de Washington a cherché à obtenir un relèvement des limites internationales, parvenant à imposer aux compagnies aériennes des accords plus avantageux pour leurs liaisons avec les États-Unis¹⁵⁶.

3. Le champ d'application du système de Varsovie¹⁵⁷

Le système de Varsovie s'applique aux transports internationaux de passagers et ne concerne pas par conséquent les vols domestiques. En sont exclus, en outre, les transports internationaux régis par une convention postale internationale, l'acheminement du courrier et de colis postaux, les vols d'essai pour l'établissement de vols réguliers et ceux qui se déroulent dans des circonstances exceptionnelles et en dehors de l'activité d'une compagnie aérienne. De plus, le transport doit s'effectuer entre deux États, respectivement de départ et de destination du vol, qui sont signataires de la Convention¹⁵⁸. Dans la mesure où tous les États ne sont pas signataires soit de la Convention de Varsovie, soit des autres actes du système, il existe un débat au niveau de la doctrine et de la jurisprudence sur la question de savoir si du moins la ratification du Protocole de La Haye implique l'application de la Convention de base¹⁵⁹.

Aux fins de l'application du système, d'autres conditions formelles doivent être remplies: la stipulation d'un contrat de transport entre les parties et la délivrance d'un billet conforme aux dispositions établies par le système. Par conséquent, la responsabilité pour des dommages causés à des personnes à terre (par exemple à la suite de la chute d'un aéronef) ou à des clandestins est exclue du champ d'application du système, encore que ceux-ci puissent être considérés fondamentalement comme des passagers.

En ce qui concerne le fond, l'application du système trouve une nouvelle limite dans son objet qui, ne concernant que *certaines règles* du transport aérien international, n'établit pas la responsabilité du transporteur de manière générale, mais uniquement par rapport à certains événements néfastes. En dehors de ces événements, la responsabilité du transporteur est soumise à la législation nationale: par exemple, *le dommage résultant de l'annulation d'un vol est défini dans le cadre de la législation nationale, tandis que celui causé par un retard l'est en vertu de l'article 19 de la Convention de Varsovie*¹⁶⁰.

La loi nationale interagit avec le système de Varsovie même dans les cas qui relèvent de celui-ci. Tel est le cas pour les dispositions nationales définissant les aspects des relations entre le transporteur et le passager que le système, appliqué en vertu des faits à l'origine du litige, n'a pas réglementés de manière spécifique¹⁶¹. Sont par conséquent régis par la législation nationale la personne morale du transporteur et ses rapports avec ses employés, sa capacité juridique et sa faculté d'exécuter le contrat de transport, les aspects juridiques du contrat, la définition de la liste des passagers.

En raison de la profonde interaction entre le système de Varsovie et la législation nationale¹⁶², il importe d'examiner les critères qui s'appliquent, en termes de loi nationale, lorsque le dommage résultant d'un service aérien ressortit au système de Varsovie: ces critères sont au nombre de trois: la *lex loci delicti commissi*, à savoir la loi de l'État où l'infraction a été

commise, la *loi commune*, à savoir la loi de l'État d'origine de la partie lésée et de la partie responsable, le *principe du pavillon*, à savoir la loi de l'État d'enregistrement de l'aéronef.

Le premier critère, appliqué le plus généralement, peut poser des problèmes lorsque le fait illicite et le dommage qui en résulte se sont produits dans deux États différents. Dans un tel cas, on applique d'ordinaire la loi la plus favorable à la partie lésée¹⁶³. Lorsque le fait illicite se produit dans l'espace international, et donc en dehors de la juridiction territoriale d'un État, le critère de la *lex loci* n'est plus valable; dès lors, le **loi commune** entre en jeu, pour autant qu'elle soit applicable¹⁶⁴. En cas d'inapplicabilité de ce critère, le **principe du pavillon** est pris en compte, dont on discute les possibilités d'une application plus vaste dans la mesure où il offre plus de certitudes que la *lex loci*, le lieu où se produit le fait illicite étant fortuit et ne pouvant dans certains cas être établi avec précision¹⁶⁵. Plus rare, le critère de **l'État responsable** s'applique lorsque l'infraction est commise par les fonctionnaires d'un État dans l'exercice de leurs fonctions.

4. La responsabilité du transporteur dans le système de Varsovie

La nouveauté fondamentale qu'introduit la Convention et que renforcent les actes établis par la suite réside dans la présomption de culpabilité du transporteur dans les cas prévus par la Convention:

- la mort ou les lésions corporelles subies par un passager à bord d'un aéronef ou au cours des opérations d'embarquement et de débarquement¹⁶⁶;
- la destruction, la perte ou l'avarie des bagages¹⁶⁷ pendant le transport aérien, au sens de période pendant laquelle les bagages "*se trouvent sous la garde du transporteur, que ce soit dans un aéroport ou à bord d'un aéronef ou dans un lieu quelconque en cas d'atterrissage en dehors d'un aéroport*"; bien que les transports non aériens effectués en dehors d'un aéroport soient exclus, ceux qui sont effectués "*dans l'exécution du contrat de transport aérien en vue du chargement, de la livraison ou du transbordement*" font partie du service aérien¹⁶⁸;
- le retard¹⁶⁹.

Dans tous ces cas, la partie lésée n'a pas à prouver la faute du transporteur; au contraire, il appartient au transporteur de démontrer qu'il a pris "*toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre*"¹⁷⁰. Dès lors, sa responsabilité est exclue, cependant que le juge peut l'atténuer, voire l'écarter si le transporteur prouve que le passager est responsable du dommage ou qu'il y a contribué¹⁷¹.

Le régime illustré ci-dessus est plus favorable à la partie lésée que les règles nationales régissant généralement la responsabilité civile. En compensation, le transporteur bénéficie d'une limitation du montant des indemnités.

Au fil des années, ces plafonds ont été relevés dans le cadre des différents actes constituant le système, et le franc or¹⁷² adopté à l'origine a été remplacé par la suite par les *droits de tirage spéciaux* (DTS)¹⁷³. Les plafonds sont appliqués lorsque le transporteur et le passager ne sont pas convenus de montants plus élevés; en outre, ils ne s'appliquent pas en cas de *dol ou de négligence équivalente*, c'est-à-dire "si le dommage résulte d'un acte ou d'une omission du transporteur ou de ses préposés fait, soit avec l'intention de provoquer un dommage, soit témérairement et avec conscience qu'un dommage en résultera probablement pour autant que, dans le cas d'un acte ou d'une omission d'un préposé, la preuve soit également apportée que ceux-ci ont agi dans l'exercice de leurs fonctions"¹⁷⁴.

Afin de compléter le tableau des responsabilités du transporteur, rappelons la faculté, conférée aux États signataires en vertu du troisième Protocole de Montréal, non ratifié, d'intégrer les dédommagements prévus par le système sans que cela implique, pour les compagnies, des frais ou des obligations supplémentaires, à l'exception de la collecte des contributions versées par les passagers. Cette mesure correspond, en substance, à une assurance complémentaire obligatoire établie aux frais du passager.

Tableau V/1 - Limites fixées actuellement dans le cadre des différents actes du système de Varsovie¹⁷⁵

	Varsovie/La Haye Francs Or	Guatemala City Francs Or	Protocoles de Montréal DTS
Dommages aux personnes	250.000	1.500.000	100.000
Perte ou avarie des bagages	5.000 (1)	15.000	1.000
Retard		62.500	4.150

(1) La limite indiquée dans le tableau se rapporte au bagage *à main*; pour les bagages enregistrés la limite est fixée à 250 francs or par kilogramme.

5. Les problèmes actuels du système de Varsovie

Ainsi que nous l'avons signalé précédemment, le système représente encore l'un des deux piliers sur lesquels se fonde le droit international du transport aérien, mais à la lumière des changements intervenus dans l'aviation civile et dans l'économie mondiale depuis qu'il a vu le jour en 1929, et surtout en raison des difficultés que rencontre sa révision, il apparaît aujourd'hui vieilli.

L'aviation civile n'est plus l'industrie balbutiante qu'elle était en 1929 et le secteur des assurances s'est également développé et renforcé au cours de ces 70 années, de sorte que nombreux sont ceux qui estiment que la limite de responsabilité n'est plus nécessaire à la survie de ces deux secteurs de l'économie.

À l'occasion du cinquantième anniversaire de la signature de la Convention, Guldemann W. dressait déjà la liste des changements intervenus: les inégalités entre le niveau de vie des différents pays, l'écart croissant entre leurs systèmes juridiques toujours plus complexes, l'inadéquation des limites prévues par la Convention dans les pays industrialisés et l'inflation qui accentuait cette inadéquation, le nombre croissant de conflits dus au *consumérisme*, des recours en justice¹⁷⁶ et un système des transports¹⁷⁷ toujours plus complexes.

Toutefois, les problèmes rencontrés par la réforme du système, mis également en évidence du fait que de nombreux pays - y compris les pays les plus importants - n'ont pas ratifié les actes qui ont modifié ou intégré la Convention de base, attestent, dans le tableau que Guldemann brosse de la situation, l'ampleur des conflits d'intérêt et la difficulté à les résoudre. Les divergences d'intérêt se manifestent principalement entre les États industrialisés et les autres nations, mais même entre les pays industrialisés il existe un écart qui a provoqué des tensions, lorsque les États-Unis ont menacé de dénoncer la Convention¹⁷⁸.

Fondamentalement, la prévision de limites à la responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles est au coeur de la question économique. Ce problème présente deux aspects, l'un à caractère national qui concerne les politiques publiques de protection des passagers, l'autre à caractère international qui touche aux intérêts du secteur aéronautique des pays industrialisés et en développement.

Dans certains pays, et non des moindres, d'importants mouvements d'opinion estiment que l'existence de limites n'est pas compatible avec une politique publique apte à défendre les intérêts des passagers; cependant, Tobolevsky fait observer que les avocats, qui ne soutiennent pas nécessairement les intérêts de la catégorie des passagers¹⁷⁹, sont les critiques les plus sévères de l'existence de limites, tandis que les associations de passagers reconnaissent la validité du système de Varsovie, tout en recommandant le relèvement des limites¹⁸⁰.

Le problème se pose du fait que les dommages résultant du décès ou de lésions corporelles du passager varient considérablement en fonction de ses conditions économiques et sociales et de son environnement. En conséquence, les limites de responsabilité ne permettent pas de dédommager complètement le créneau de passagers excédant la *moyenne d'indemnisation potentielle*, obligeant ceux-ci à souscrire une assurance complémentaire. En revanche, si les limites étaient exclues, il appartiendrait au transporteur de souscrire une assurance de responsabilité civile illimitée.

Il importe de considérer la question en relation à l'incidence des coûts d'assurance sur le prix du billet en fonction, justement, de l'*indemnisation potentielle*. Si la responsabilité civile est limitée, les coûts d'assurance sont répartis de manière égale sur tous les passagers en fonction d'un plafond déterminé, tandis qu'en l'absence de limites, les coûts d'assurance seront toujours répartis de manière égale sur tous les billets, mais l'indemnisation potentielle variera d'un passager à l'autre, avantageant de la sorte les passagers dédommageables au-dessus de la *moyenne*.

Marek Zylicz minimise la question en observant que l'incidence d'une assurance de responsabilité illimitée sur le coût du billet ne serait pas excessive et que les incertitudes sur l'avenir de la Convention de Varsovie et, dans certains cas, les dispositions nationales contraignent d'ores et déjà les compagnies à souscrire des assurances de ce type¹⁸¹.

Comme pour bon nombre de questions économiques de portée internationale, les divergences d'intérêt se manifestent principalement entre les pays industrialisés et les pays en développement. Afin d'illustrer cette divergence d'intérêts, examinons l'exemple, très courant, d'une ligne qui relie un pays industriel à un pays en voie de développement et sur laquelle opèrent des transporteurs originaires des deux pays. Il est très probable que, quelles que soient ses performances, le transporteur du pays en développement sera financièrement plus vulnérable; parallèlement, les passagers originaires du pays industriel bénéficieront de dédommagements supérieurs à la *moyenne*, tandis que ceux originaires du pays en développement toucheront des indemnités inférieures. À l'évidence, les deux gouvernements adopteront, à l'égard des limites de responsabilité, des positions qui reflètent leurs intérêts nationaux respectifs: le gouvernement du pays industriel sera favorable à l'adoption d'une responsabilité illimitée ou à un relèvement des limites; celui du pays en voie de développement préférera que les limites soient maintenues et se montrera réticent à les relever.

6. Les perspectives futures du système de Varsovie.

Un examen des signatures et des ratifications des Protocoles de Montréal permet d'observer que les pays en développement ne sont pas seuls responsables du retard subi pour leur entrée en vigueur, mais que toutes sortes de pays y ont contribué pour des raisons différentes.

Examinons par exemple le troisième Protocole, qui relève les limites de responsabilité, en particulier celles concernant les dommages aux personnes. Afin d'entrer en vigueur, il doit être ratifié par 30 pays. À la date du 8 novembre 1996 (dépôt de la dernière ratification en date), il avait été signé par 33 États et ratifié par 22. De par leur situation géographique et économique, ces pays se regroupent de la façon suivante:

- **États signataires:** 12 pays de l'UE, 5 pays industriels non communautaires, 1 pays PECO, 3 pays de la Méditerranée ou du Moyen-Orient, 4 pays d'Afrique et 8 pays d'Amérique du Sud ou centrale.
- **Ratifications:** 10 pays de l'UE, 3 pays industriels non communautaires, le pays PECO, les 3 États de la Méditerranée et du Moyen-Orient, 2 États d'Afrique et 3 États d'Amérique du Sud.

Naturellement, les raisons pour lesquelles le protocole n'a pas été ratifié varient d'un pays à l'autre. Il est permis de supposer, en particulier, que les pays en développement hésitent à signer ou ratifier Montréal 3, parce qu'ils jugent trop élevées les limites prévues, tandis que les pays industriels refusent d'y souscrire pour des raisons différentes et même contradictoires, à savoir: la pression de leurs compagnies aériennes - qui toutefois ne devrait pas être décisive -; la préférence envers d'autres dispositions ou accords soit nationaux, soit interentreprise, et, en conséquence, la volonté quelque peu machiavélique de ne pas renforcer le système de Varsovie pour favoriser l'adoption d'une responsabilité illimitée.

Un courant de pensée digne de foi, auquel se rallie l'ICAO¹⁸², redoute que faute d'une entrée en vigueur de Montréal 3, le système ne parvienne plus à contenir le contentieux toujours plus important, qu'il soit abandonné par les pays industriels et qu'ils soit donc définitivement

compromis au bénéfice exclusif des parties puissantes et des avocats, cependant qu'il faudrait des dizaines d'années pour pouvoir mener à bien les négociations et les ratifications nécessaires à la mise en vigueur d'une nouvelle convention. De telle sorte, les compagnies aériennes seraient démunies de toute protection face aux requêtes de passagers ayant droit à de fortes indemnités.

Outre la ratification des protocoles intégrant la Convention, les mesures qu'invoquent les partisans du système de Varsovie pour le consolider sont cependant justement celles qui justifient le peu d'intérêt dont il fait l'objet: l'introduction de dispositions nationales, le recours aux outils d'intégration prévus par Montréal 3, des accords interentreprise tels que le "*Montreal Interim Agreement*" de 1966, et des accords volontaires de la part des compagnies aériennes¹⁸³. Apparemment, ce courant de pensée ne s'est pas posé les deux questions suivantes:

- pour quelle raison les États orientés vers de telles mesures qui supposent une volonté d'étendre la responsabilité des transporteurs ne devraient-ils pas suivre la voie plus simple et plus immédiate de la ratification des protocoles de Montréal?
- En quoi ces mesures, une fois créées, réactiveraient-elles le système de Varsovie? Ne tendraient-elles pas plutôt à le remplacer en agissant à l'extérieur d'un cadre international harmonisé?

Probablement, la solution la plus adaptée est celle que prévoit à long terme le Comité Légal de l'ICAO: une nouvelle convention amenée à remplacer la convention actuelle après l'an 2000¹⁸⁴.

7. La législation nationale

Entretemps, de nombreux États ont adopté à cet égard des règles individuelles qui intègrent les dispositions du système en relevant les plafonds. Dans les pays de l'Union, la situation est la suivante¹⁸⁵:

- **Belgique:** le système est appliqué à tous les services et le plafond a été fixé à 100.000 DTS pour la Sabena et ses filiales et à 58.000 UDS pour les services charter et avion-taxi.
- **Danemark:** le plafond a été relevé à 100.000 DTS pour tous les services.
- **Allemagne:** le plafond fixé pour Lufthansa est de 150.000 DM et pour les vols intérieurs de 320.000 DM; le système est appliqué aux autres services et ses limites ont été converties en DM.
- **Grèce:** plafond de 4 millions de drachmes pour les vols nationaux.
- **Espagne:** plafond de 3.500.000 pesetas pour tous les services aériens.

- **France:** un plafond de 100.000 DTS a été fixé pour tous les services aériens en cas de décès, tandis que pour les autres dommages, les limites fixées dans le cadre du système restent en vigueur.
- **Irlande:** plafond de 100.000 DTS pour tous les vols internationaux de Aer Lingus.
- **Italie:** plafond de 100.000 DTS pour les vols internationaux et de 195 millions de liras pour les vols intérieurs.
- **Luxembourg:** le système s'applique à tous les services aériens; un plafond de 100.000 DTS a été fixé pour tous les vols des transporteurs immatriculés au Luxembourg.
- **Pays-Bas:** le système s'applique à tous les vols; un plafond de 100.000 DTS a été fixé pour tous les grands transporteurs immatriculés aux Pays-Bas.
- **Autriche:** plafond de 100.000 DTS pour le transporteur national et de 430.000 OS pour les autres transporteurs; l'assurance accidents est obligatoire.
- **Portugal:** responsabilité sans faute sur les services nationaux; sur tous les services, plafond de 12 millions d'escudos, bagages régis par la Convention.
- **Finlande:** plafond de 100.000 DTS pour les vols à destination de pays n'étant pas partie au système, pour les vols nationaux et les vols Finnair.
- **Suède:** plafond de 100.000 DTS sur tous les services aériens.
- **Royaume-Uni:** système appliqué à tous les services aériens; plafond relevé à 100.000 DTS.

Les États de l'Union ont adapté leurs plafonds en les alignant sur le montant de 100.000 DTS¹⁸⁶, prévu par le troisième Protocole de Montréal, ou du moins ont-ils établi des limites libellées en monnaie nationale adaptées au niveau de vie du pays. Toutefois, les différences dans la réglementation sont susceptibles de créer des inégalités de traitement entre les victimes d'accidents soumises aux différentes dispositions nationales, inégalités qui, dans bon nombre de cas, affectent les passagers des compagnies de la Communauté.

8. Les accords interentreprises uniformisant la responsabilité

La situation réglementaire internationale, illustrée dans les paragraphes précédents, a incité à en combler les lacunes ou à en exploiter la faiblesse intrinsèque moyennant des accords privés ayant pour base juridique l'article 33 de la Convention; cet article autorise les transporteurs à établir des dispositions à caractère général, dès lors qu'elles ne vont pas à l'encontre de la Convention. Parmi ces actes se distinguent de par leur importance les "**IATA General Conditions of Carriage (GCC)**", adoptées au cours de l'Assemblée Générale de cette organisation qui s'est tenue en 1970 à Honolulu. Ces conditions générales relatives au secteur civil, qui constituent des clauses de contrat émanant d'une des parties, s'appliquent sans préjudice du "Montréal Interim Agreement" et de la Convention de Varsovie, encore qu'elles leur intègrent certaines clauses d'exclusion de responsabilité qui reposent sur une interprétation quelque peu élastique de l'article 33 de la Convention.

Généralement, elles réattribuent à la partie lésée l'obligation de prouver la faute pour les transports exclus de la Convention et, en ce qui concerne la définition des limites, elles s'en remettent soit à la loi d'application, soit, dans la mesure où la législation l'autorise, à une évaluation discrétionnaire du transporteur.

Les GCC prévoient, sur la base de l'article 33 de la Convention cité précédemment, certaines exemptions de responsabilité affectant également les transports régis par la Convention de Varsovie, et dont la plus significative, qui a suscité la perplexité de la National Transportation Agency au Canada¹⁸⁷, concerne l'exclusion de la responsabilité en cas de décès ou de blessure d'un passager dont l'âge et les conditions physiques peuvent représenter un danger pour sa santé. Les exclusions de responsabilité concernant les dégâts aux bagages tendent à limiter la responsabilité du transporteur aux dégâts provoqués dans des circonstances déterminées et prévoient en particulier, quant au passager, des cas spécifiques de culpabilité partagée pour les dommages infligés à des tiers.

Force est de remarquer que ces exclusions qui, au plan de la forme, ne vont pas à l'encontre de la Convention, tendent à vider le système de ses contenus même dans les cas où il est applicable. Cette perte de contenus est d'autant plus grave que les GCC qui, formellement, constituent un modèle de contrat à la disposition des membres du IATA, lesquels peuvent l'intégrer, le modifier ou ne pas en tenir compte, sont en pratique l'équivalent d'un règlement auquel le passager ne peut pas se soustraire. Cette situation, que les associations de consommateurs déplorent, s'est créée faute d'avoir uniformisé les différentes règles nationales et internationales, ouvrant la voie à une uniformisation des contrats à l'initiative des transporteurs.

Au sens strict toutefois, le "**Montreal Interim Agreement**"¹⁸⁸ et l'**accord de Kuala Lumpur**¹⁸⁹ de 1995 peuvent être considérés comme des accords interentreprise. Le premier, stipulé par 34 compagnies aériennes, a relevé les limites de responsabilité et ne s'applique qu'aux services de passagers à destination ou en provenance des États-Unis, ou y faisant escale. Non seulement il n'attribue pas au passager l'obligation de prouver la faute, mais il introduit, sur une base de responsabilité stricte du transporteur, des limites de l'ordre de \$ 75.000 pour le décès d'un passager et de \$ 58.000 pour les lésions corporelles, y compris les frais légaux.

Le second accord a été signé, lors de l'Assemblée Générale du IATA qui s'est tenue en 1995 dans la capitale de la Malaisie, par 12 transporteurs, parmi lesquels figurent les transporteurs

communautaires Austrian Airlines, KLM et SAS. Cet accord élimine les limites de responsabilité prévues par le système, prenant en référence la loi de l'État de domicile du passager, mais il a le grave inconvénient de n'avoir été signé que par un nombre restreint de transporteurs.

9. Les initiatives de la Communauté

La situation illustrée dans les paragraphes précédents met en évidence un degré élevé d'incertitude réglementaire, de fragmentation non seulement sur le plan international, mais aussi à l'échelon communautaire, situation qui a amené la Communauté européenne à s'occuper progressivement du problème. Elle avait déjà introduit, dans le cadre du troisième paquet de mesures de libéralisation des services aériens, l'assurance en responsabilité obligatoire pour les transporteurs aériens¹⁹⁰. Toutefois, les modalités d'exécution n'avaient pas été précisées, et par conséquent cette disposition n'avait pas suffi à donner aux règles de responsabilité une uniformité compatible avec un marché unique effectif en éliminant la distinction entre vols internationaux, auxquels s'applique la Convention de Varsovie, et vols nationaux, distinction qui désormais n'existe plus à l'intérieur de la Communauté.

Cette exigence a été satisfaite récemment grâce au règlement relatif à **la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident**¹⁹¹. Ce règlement s'applique aux transporteurs aériens de la Communauté en cas de décès ou de lésion d'un passager sur l'un de leurs vols. En d'autres termes, les transporteurs de la Communauté continuent d'être responsables au titre du système de Varsovie pour les dégâts matériels et les retards. La Convention de Varsovie, que le règlement définit comme un ensemble d'actes comprenant la Convention de base, le Protocole de la Haye et la Convention de Guadalajara, est le texte de référence pour les notions juridiques qui ne sont pas autrement définies dans le règlement.

L'application du règlement aux transporteurs établis à l'extérieur de la Communauté opérant des services aériens en provenance et à destination d'un État membre a fait l'objet de profondes réflexions. L'intention était, à l'origine, d'appliquer le règlement également à ces transporteurs, mais il est apparu clairement que les États signataires de la Convention de Varsovie ne pouvaient pas imposer aux compagnies aériennes de pays tiers des limites supérieures à celles prévues par la Convention. Par conséquent, on a renoncé à étendre aux compagnies extra-communautaires les plafonds prévus par le règlement, leur imposant cependant d'informer les voyageurs, lors de l'achat du billet, qu'ils appliquent des plafonds inférieurs à ceux en vigueur dans la Communauté. Toutefois, cette obligation n'est pas soumise à des sanctions.

Par conséquent, le règlement s'applique aux accidents dont est responsable un transporteur de la Communauté, quel que soit le lieu où s'est produit l'accident. D'autre part, les vols des compagnies établies en dehors de la Communauté continuent d'être régis par le système de Varsovie, même lorsqu'il s'agit de vols en provenance ou à destination d'un aéroport de la Communauté.

En ce qui concerne les contenus, le règlement exclut toute limite à la responsabilité du transporteur. En outre, ce n'est qu'au-delà de 100.000 DTS que le transporteur peut exclure ou limiter sa responsabilité en prouvant qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour éviter le dommage ou qu'il lui était impossible de les prendre, cependant que la preuve d'une culpabilité partagée du passager est admise dans tous les cas. En outre, le règlement prévoit le versement, dans un bref délai, d'une avance aux ayant-droit sans que cette procédure affecte, par la suite,

l'établissement de la responsabilité, de la culpabilité partagée ou du montant effectif de l'indemnisation. Le règlement fixe aussi à 100.000 DTS le plafond de l'assurance obligatoire. De plus, il prévoit des modalités d'information destinées en particulier aux compagnies auxquelles ne s'applique pas le régime communautaire de responsabilité.

Ainsi, une harmonisation satisfaisante des règles de responsabilité a été réalisée non seulement dans l'optique d'une concurrence sans distorsion, mais aussi au bénéfice du passager européen qui devrait cependant tenir compte des aspects législatifs de la responsabilité dans son choix du transporteur: en règle générale, il sera protégé s'il voyage avec des compagnies de la Communauté, des compagnies signataires de l'accord de Kuala Lumpur ou aussi, en cas de traversée de l'Atlantique, avec une compagnie qui a souscrit à l'accord provisoire de Montréal. S'il voyage avec d'autres compagnies, bien que relevant encore très probablement du système de Varsovie, les indemnisations auxquelles il a droit pourraient être considérablement réduites par rapport à la valeur effective de sa personne en tant qu'assuré.

CONCLUSIONS

Un document de travail qui vise davantage à illustrer un sujet qu'à envisager des solutions aux problèmes qu'il pose ne devrait pas donner lieu à des conclusions. Toutefois, la rédaction de ce travail a mis en évidence certains problèmes qui amènent spontanément quelques recommandations finales reprenant des considérations déjà illustrées dans les pages précédentes.

Le premier point que l'on a considéré consiste dans l'**achat du billet, et donc les tarifs**. Il s'agit d'un domaine où la libéralisation a déjà été porteuse de bénéfices considérables pour le consommateur, bénéfices réalisés grâce au jeu de la concurrence. Étant donné cependant que des améliorations sont toujours possible et en considération de l'incidence des commissions redevables aux agences de voyage sur le prix final, il serait utile de faire jouer la concurrence entre les agences en introduisant un système de vente pratiqué aux États-Unis: *le prix des billets indiqué par la compagnie est net des commissions que les agences appliquent librement au moment de la vente, de telle sorte, les agences entrent en concurrence sur le coût de leur service*. À cet égard, une modification des directives communautaires relatives aux tarifs pourrait constituer l'outil le plus indiqué.

Toujours en matière de commissions, le fait qu'elles soient définies *ad valorem* n'incite pas les agences à promouvoir les services les plus avantageux. Cependant, une intervention à caractère législatif qui limiterait l'autonomie contractuelle des parties est difficilement réalisable.

Le pouvoir de bloquer les réductions excessives - quoiqu'aux conditions illustrées ¹⁹² - que le règlement sur les tarifs confère aux États membres constitue également une limitation dirigiste de la concurrence aux dépens du voyageur.

Après s'être occupée de la surréservation et de la responsabilité des transporteurs en cas de dommages aux personnes, la législation communautaire devrait intervenir sur la protection des droits des passagers victimes de retards et d'annulations de vols, d'autant plus qu'il s'agit visiblement dans de nombreux cas d'inexécutions délibérées. Du reste, la voie est déjà tracée, car si le règlement 295/91 ne précisait pas explicitement qu'il s'applique aux vols surréservés, certaines dispositions qu'il renferme pourraient aussi être directement appliquées à l'annulation d'un vol. Il s'agit en particulier de l'article 4, concernant les compensations, qui ne cite pas explicitement la surréservation comme condition nécessaire à son application et qui parle de manière générale de *refus d'embarquement*. *Seule la définition du champ d'application du règlement établie à l'article 1 n'autorise pas à appliquer ces dispositions en cas d'annulation d'un vol*.

En revanche, la responsabilité des transporteurs en cas de retard est un problème plus complexe et à cet égard, la jurisprudence et la doctrine détaillées dont fait l'objet la Convention de Varsovie peuvent apporter les éclaircissements voulus. À la différence des dommages aux personnes, il ne suffit pas toutefois, dans ce contexte, de relever les plafonds de responsabilité et il conviendrait de définir, au même titre que pour la surréservation, un régime de compensations qui ne concerne pas exclusivement l'aspect économique du dommage.

NOTE CRITIQUE SUR LES SOURCES ET LA LITTÉRATURE

1. Les sources communautaires

La base documentaire fondamentale en matière de transport aérien est constituée par les actes des différentes Institutions communautaires disponibles généralement dans toutes les langues de la Communauté.

En premier lieu, le *Traité sur l'Union européenne*, dont il existe différentes éditions: l'édition utilisée pour la réalisation de ce document de travail est éditée par EUROP¹⁹³ *Union européenne*, recueil des traités, Tome I, Luxembourg, 1993.

Les Journaux officiels de la Communauté européenne publient les règlements, les propositions de règlement et les résolutions du Parlement européen. Les références des actes cités sont indiquées dans les notes de bas de page.

Une série de communications de la Commission, déjà citées dans le texte, revêtent un grand intérêt; nous en donnons une nouvelle fois les références:

- Communication de la Commission, *L'impact du troisième paquet de mesures de libéralisation du transport aérien*, Com (96) 514, texte de référence obligé illustrant la situation du secteur à la suite de la libéralisation et offrant, en ce qui concerne plus directement ce document, une vue d'ensemble des problèmes de la concurrence sur les lignes aériennes de la Communauté;
- Communication de la Commission, *Rapport sur l'application du règlement du Conseil (CEE) n° 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation (SIR)*, Com (97) 246, assortie d'une proposition de modification de ce règlement, qui met en évidence les problèmes survenus au cours de son application: il s'agit d'un document d'importance quant à la compréhension des mécanismes de maintien de la concurrence dans le secteur des transports aériens et qui pour la première fois prend en compte la protection du voyageur dans la phase d'achat du service;
- Communication de la Commission, *La congestion et les situations de crise dans le trafic aérien*, Com (95) 318, qui revêt une importance manifeste à l'égard du problème spécifique qui en est l'objet, mais ne touche que par ricochet le thème de ce document en traitant des causes de retard et d'annulation de vols.

Les références des résolutions du Parlement européen ont été indiquées dans les notes. Les décisions du Conseil européen ont été reprises à partir des Communiqués de la Présidence en exercice du Conseil, qui sont recueillis dans le Bulletin des Activités du Parlement européen publié par la DG I de cette même institution.

2. Les autres sources et la littérature de base

Il importe de souligner l'importance de la vaste production réglementaire du IATA (Association du transport aérien international), association à laquelle adhèrent la plupart des compagnies aériennes et qui est le siège de décisions sur les tarifs, les procédures et la conduite qu'elles adoptent dans l'exécution de leurs services. Rappelons en particulier les GCC (Conditions générales de transport de passagers et de fret), illustrées en détail dans ce texte, qui constituent des clauses de contrat émanant d'une partie reprises généralement par les compagnies aériennes. Citons parmi la vaste production documentaire de cette association les publications suivantes:

- *Passenger Services Conference Resolutions Manual*, Montréal-Genève, 1997 (17ème), p. 1214, qui constitue un recueil complet des règles de base recommandées par le IATA et généralement suivies par les compagnies; cette publication contient aussi les GCC;
- Groevenenige, A.D., *Compendium of international Civil Aviation*, Montréal-Genève, 1996, p. 982; cet ouvrage indispensable, rédigé par un des directeurs du IATA, répertorie les notions de base et les actions réalisées dans le secteur du transport aérien; il contient, entre autres, un recueil des textes de base de l'aviation civile internationale, une liste des organisations du secteur, un glossaire et une bibliographie détaillée.

Essentiel pour l'étude de la Convention de Varsovie, l'ouvrage format classeur de Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention, (Commentary)*, London, La Hague, Boston (Kluwer) 1994 est une source indispensable de la jurisprudence et de la doctrine mondiale sur ce sujet.

Ci-après nous fournissons une notice bibliographique relative aux SIR et à la surréservation. Les ouvrages concernant les autres sujets sont cités dans les notes du texte.

3. Bibliographie relative aux SIR

D'un intérêt particulier pour ce sujet, citons Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR - New developments in CRS's*, ITA (Institut du transport aérien), Paris, 1994. Cette étude, rédigée en français et en anglais, offre une vaste vue d'ensemble du secteur, de ses règles et de ses perspectives. Sont à considérer, en outre, les publications suivantes:

- Früling P., Godfroid M., "Examen de jurisprudence: droit aérien communautaire 1986-1992", II, dans *Revue de droit commercial belge - Tijdschrift voor Belgisch handelsrecht*, n° 5, Bruxelles, 1993, p 467-488.

- Ligot M., “L’évolution de la politique communautaire de libéralisation du transport aérien”, dans *Assemblée nationale, Délégation pour les Communautés européennes*, n° 3111, Paris, 1992, p. 3-31;
- Derenne J., “Les systèmes de réservation informatisés pour les services de transport aérien face au droit européen de la concurrence”, dans *Droit de l’informatique et des télécoms*, n° 3, Paris, 1989, p. 25-33.

4. Bibliographie relative à la surréservation

Nous indiquons ci-dessous les titres des articles qui ont traité de cette matière. On remarquera que pour la plupart, ces articles sont consacrés à d’autres sujets. En effet, la surréservation ne semble pas avoir fait l’objet d’études spécifiques.

- Lewis I., Talalayevsky A., “Travel agents: threatened intermediaries?”, *Transportation*, n° 36, 1997, p. 26-30;
- Office Fédéral de l’Aviation Civile, *L’aviation civile suisse en 1996*, Suisse, 1997, p. 72;
- Morrison S., Winston C., *The fare skies: air transportation and middle America*, Brookings Fall, 1997;
- Grard, Loiec, “Dix ans de politique aérienne commune: bilan et orientations nouvelles”, *Revue des Affaires européennes*, 1997, n° 1, p. 3-8;
- Verburg, P., “The little airline that could: tiny Westjet has done the impossible - whipped Air Canada and Canadian Airlines, and turned a profit”, *Can Bus*, Avril, 1997;
- Miller, Lowry K., “Flying cheap in Europe. Full deregulation of air travel looks like a bonanza for passengers”, *Bus Week*, mars, 1997, p. 50;
- Button, K.J., “Aviation deregulation in the European Union: do actors learn in the regulation game?”, *Contemporary Econ Policy*, Janvier, 1996, p. 70-80;
- Toy S., “Dogfight over London and Paris, Rome, Madrid: with full deregulation slated for ‘97, airlines cut ticket prices”, *Bus Week*, août 1996, p. 48;
- Miller K.A., “Storm over the English Channel: a fare war rattles carriers but ticketless travelers”, *Bus Week*, janvier 1996, p. 56;

- “Bandits at nine o’clock: despite a recent upturn in the fortunes of America’s big airlines, the country’s skies still favour the small and the nimble”, *Economist*, n° 17, 1996, p. 57;
- Windle R.J., Dresner M.E., “The short and long run effects of entry on U.S. domestic air routes”, *Transportation*, hiver 1995, p. 14-25;
- Borenstein S., Rose N.L., *Do airlines in Chapter 11 harm their rivals? Bankruptcy and pricing behavior in U.S. airline markets*, working paper n° 5047, National Bureau Research, 1995, p. 21;
- Baretje R., *les agences de voyage agréées IATA-ATAF: parc et chiffre d’affaires 1985-1986*, Centre des hautes études touristiques, 1987, p. 22;
- Getschow G., Frazie S., “Changing skies: Texas Air’s managers pushed deregulation, then put it to work; unlike rivals, Lorenzo team likes new climate, does anything to sell tickets”, *Wall Street Journal*, 1er mars ;
- Gottlieb D.W., “An automated teller, not a travel agent, may sell you a plane ticket in 1985: agents want Congress to overrule a civil Aeronautics Board ruling to end antitrust immunity for ticketing agreements between agents and airlines”, *National Journal*, 14 avril 1984.

1. Bien que la sécurité soit incontestablement un intérêt fondamental du voyageur aérien, elle n’est pas traitée dans ce document, d’une part du fait que celui-ci veut se concentrer sur les droits “économiques” du voyageur, et de l’autre parce que la sécurité est un problème qui, concernant en premier lieu la totalité du secteur, et donc ses travailleurs, touche plus généralement la société dans son ensemble en raison des conséquences que les accidents d’avion, parfois les plus graves, peuvent avoir pour les personnes et les objets à terre.
2. On a préféré au terme de *passager* celui de *voyageur*, le terme de *passager* s’appliquant essentiellement à la phase d’utilisation du service de transport, tandis que celui de *voyageur* désigne l’utilisateur dans toutes les phases du voyage, à commencer par la programmation qui, nous le verrons par la suite, pose bon nombre de problèmes en matière de droits.
3. Touchant des commissions calculées sur le prix du billet, les intermédiaires peuvent être tentés de taire certaines informations sur les solutions de voyage les plus avantageuses.
4. PE (DG IV), “La protection du touriste”, document de travail, *Série transports*, W 12, 1995.
5. *Système informatisé de réservation.*
6. *Global Distribution Service.*

7. Les chiffres indiqués dans le tableau sont repris à partir de IATA, *World air transport statistics*, Genève, 1997, pp. 8-10.
8. Les différences principales sont les suivantes: la taille supérieure du marché américain; des vols “domestiques” plus courts en Europe; un marché du “charter” plus développé en Europe; les SIR propriété d’une seule compagnie aux États-Unis, tandis qu’en Europe ils appartiennent à plusieurs compagnies; la concurrence intermodale sur les distances moyennes en Europe; une plus forte participation du secteur public aux compagnies aériennes en Europe.
9. Les caractéristiques du transport aérien aux États-Unis ont été relevées dans PE-DG IV, “Conséquences sociales de la déréglementation et de la libéralisation dans le secteur des transports”, document de travail, *Série Transports*, TRAN 101, 1997, p. 40-49.
10. Cf. note précédente pour ce qui concerne la source. Les pourcentages indiquent le nombre de km par voyageur.
11. Ce paragraphe s’inspire amplement du rapport du TTI (Travel & Tourism Intelligence), “Charter’s airlines in Europe”, dans *Travel and Tourism Analysis*, 1995, n° 4, p. 4-19.
12. Groevenenge A.D., *Compendium of international Civil Aviation*, IATA 1996, p. 365. La définition citée ici est celle qui figure à l’article **Charter flight** du glossaire, à savoir en anglais: *a revenue flight for a specified purpose and not listed in a public timetable*.
13. L’expression en usage aux États-Unis est *indirect air carrier*.
14. On parle de *scheduled flights* pour les vols programmés, à savoir signalés dans un horaire officiel, et de *non scheduled flights* pour les autres vols.
15. *Flight-only* ou *seat-only*.
16. TTI, *Charter’s airlines in Europe*....op. cit., p. 8-9, qui fournit les chiffres relatifs au marché britannique (marché de départ): de 1993 à 1994, les vols charter en direction des pays de l’UE ont progressé de 18,2% et ceux en direction du reste du monde de 11,8%; les résultats des autres marchés de départ d’Europe du Nord s’alignent tous sur ceux de la Grande-Bretagne.
17. Ce paragraphe est largement fondé sur le rapport du TTI, “No-frills airlines in Europe”, dans *Travel and Tourism Analysis*, 1996, n° 3, p. 4-19. Ce rapport examine la situation de trois entreprises: Ryanair, Easyjet et EBA express, aujourd’hui Virgin airline.
18. En effet, le terme qui désigne généralement ces compagnies est une abréviation du slogan “*low cost, no frills*”.
19. TTI (Travel & Tourism Intelligence), *No-frills airlines in Europe*..., op. cit., p. 10.
20. Voir le chapitre suivant qui traite en détail le *ticketless*.
21. Il s’agit du rapport entre le tarif maximum de EBA et celui de Sabena/Alitalia sur la route Bruxelles-Rome: le rapport entre leurs tarifs respectifs les plus bas est de 1/3,5.
22. PE (DG IV), “La protection du touriste”, document de travail, *Série transports*, W 12, 1995, p. 11.
23. Par exemple les tarifs Apex qui prévoient que le voyageur passe au minimum la nuit de samedi à dimanche sur le lieu de destination.
24. Règlement n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992, concernant *les licences des transporteurs aériens*, JO L 240 du 24.8.92, p. 1.

25. Règlement n° 2409/92 du Conseil du 23 juillet 1992, sur *les tarifs des passagers et de fret des services aériens*, JO L 240 du 24.8.92, p. 15.
26. Règlement n° 2408/92 du Conseil du 23 juillet 1992, concernant *l'accès des transporteurs aériens communautaires aux liaisons aériennes intracommunautaires*, JO L 240 du 24.8.92, p. 8.
27. La partie de ce paragraphe consacrée à la politique des consommateurs est tirée de PE, *Notes synthétiques sur l'Union européenne*, 1997, note 4.10.1.
28. Directive n° 90/314 du Conseil du 13 juin 1990, JO L 158 du 23.6.90, p. 59.
29. Règlement n° 2299/89 du Conseil, du 24 juillet 1989, JO L 220 du 29.7.89, p.1.
30. Règlement n° 295/91 du Conseil, du 4 février 1991, établissant des *règles communes relatives à un système de compensation pour refus d'embarquement dans les transports aériens réguliers*, JO L 36 du 8.2.91, p. 5.
31. Ce chapitre a pour objet la commercialisation des services de transport, à l'exception de la réservation à laquelle est consacré le chapitre suivant. Il examine la billetterie ainsi que les politiques tarifaire et promotionnelle.
32. Les considérations ci-après se fondent sur des informations orales fournies à titre réservé par certaines compagnies aériennes européennes.
33. Ces instruments s'adressent non seulement aux voyageurs, mais aussi aux voyagistes qui, outre les commissions perçues normalement, peuvent bénéficier de primes en fonction des billets vendus.
34. PE (DG IV), "La protection du touriste", document de travail, *Série Transports*, W 12, 1995.
35. Définition en anglais adoptée par le IATA et tirée de l'article **ticket (tkf)** du glossaire d'aéronautique, Groevenenge A.D., *Compendium...* op.cit., p. 516. Le texte cité entre guillemets est également extrait de cet article.
36. La Convention de Varsovie, qui établit principalement la responsabilité des transporteurs envers les voyageurs, est illustrée plus en détail au dernier chapitre de ce document. Les indications données dans le texte font référence aux articles 3 et 4 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye de 1955.
37. Dénommés *billets de passage* dans la version française de la Convention de Varsovie.
38. Dénommés *Bulletin de bagages* dans la version française de la Convention de Varsovie.
39. Le Règlement 2027//97 du Conseil a étendu la Convention de Varsovie à toutes les liaisons intracommunautaires et à toutes les compagnies aériennes de la Communauté en y intégrant des dispositions d'importance qui concernent uniquement la responsabilité du transporteur et ne font pas référence à la billetterie.
40. Ce paragraphe, ainsi que les paragraphes suivants, s'inspire largement du document PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", Document de travail, *Série Transports*, TRAN 102, 1998.

41. Le *IATA Passengers Forms and Procedures Committee* est l'organisme qui, au sein de cette association internationale d'entreprises, est chargé d'élaborer des *recommandations* visant à simplifier et à améliorer la billetterie manuelle ou informatisée. Bon nombre de ces recommandations ont été rédigées en accord avec l'ATA (*Air Transport Association of America*). En ce qui concerne la billetterie, signalons en particulier les 17 résolutions (de 721 à 725d) qui comptent 372 pages, dans *IATA, Passengers Services Conference Resolution Manual*, Montréal-Genève, 1997, p. 1216. Étant donné leur caractère essentiellement technique, elles ne sont pas illustrées dans ce cadre.
42. Le *stopover* (STPVR) est une interruption du voyage effectuée délibérément par le passager entre le lieu de départ et le lieu de destination et dont il est convenu au préalable avec le transporteur. Le *stopover* est prévu à l'article 4 des GCC (*General Conditions of Carriage*) du IATA.
43. Dans d'autres cas, la confirmation consiste dans un fax reportant les données du voyage.
44. Une variante de ce système consiste dans des bons prépayés délivrés généralement à tarif réduit pour un trajet déterminé.
45. À l'aéroport de Francfort, le temps d'embarquement est de 20 minutes avec la chipcard et de 45 minutes en moyenne avec les autres systèmes.
46. Cf. chapitre IV.
47. Les agences représentent plus de 60% des abonnements dans tous les pays de la Communauté, dépassant même 80% dans certains d'entre eux (PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", *Série Transports*, TRAN 102, 1997, p. 287). En Europe, 90% des réservations sont effectuées à travers les GDS et les agences, tandis qu'aux États-Unis 60% des réservations se font par téléphone (*No-frills airlines in Europe...*, op. cit., p. 10).
48. TTI (*Travel & Tourism Intelligence*), *No-frills airlines in Europe...*, op. cit., p. 10.
49. On estime qu'aux États-Unis, 30 millions de personnes participent aux FFP et que chacune d'entre elles participe en moyenne à 4,6 FFP.
50. TTI, "Frequent Flyer Programm", dans *Travel and Tourism Analysis*, n° 3, 1993, pp. 5-19.
51. Le cas le plus grave, que l'on cite le plus souvent, est celui de PANAM.
52. TTI, "Frequent Flyer Programm", op. cit....., p. 10.
53. On citera le cas d'une société pharmaceutique qui a proposé aux médecins, à titre d'incitation, des miles FFP d'une compagnie aérienne.
54. Les obstacles concernent non seulement l'entrée sur le marché de nouvelles compagnies, mais aussi l'ouverture de nouveaux services aériens par des compagnies déjà établies, lorsque ceux-ci relient des paires de villes entre lesquelles opère une compagnie qui a *fidélisé*, à travers son FFP, les usagers résidents.
55. Du moins à l'époque où l'article dont sont extraites ces informations a été rédigé: TTI, "Frequent Flyer Programm", op. cit:..., p. 5-19.
56. Ibidem, p. 13.
57. La BA a été la première compagnie européenne qui, en 1991, a lancé un FFP, et ce pour trois raisons fondamentales: la concurrence des compagnies *no-frills*, l'ouverture des FFP américains aux non-résidents et en particulier aux Britanniques; l'alliance entre BA et Usair qui nécessitait que la compagnie européenne se place sur le même plan que son partenaire américain.

58. Le tableau est reproduit dans TTI, "Frequent Flyer Programm", op. cit., p. 8, à partir de IATA, *Corporate air travel survey*, 1993.
59. Par exemple, des sièges plus commodes, dotés éventuellement d'accessoires raffinés, et/ou des repas de meilleure qualité.
60. À savoir, les possibilités de modifier la date du voyage ou d'exiger un remboursement en cas d'annulation.
61. La description qui suit repose sur les explications fournies oralement à l'auteur par les responsables des ventes des filiales de Bruxelles de certaines compagnies aériennes européennes. Le fait qu'à la demande d'informations écrites, les compagnies aériennes aient fait savoir qu'elles préféreraient avoir un entretien privé avec l'auteur atteste le caractère confidentiel du sujet.
62. Généralement trois: *première classe, classe affaires et classe économique*.
63. Les définitions adoptées par la législation communautaire, applicables aux fins du contrôle des tarifs, sont reportées au paragraphe suivant.
64. Par exemple Apex et Pex.
65. Règlement n° 2409/92/CEE du 23 juin 1992 sur *les tarifs des passagers et de fret des services aériens*, JO L 240 du 24.8.92, p. 15, qui a remplacé le règlement précédent n° 2342/90 portant sur le même sujet. Dès 1987, la Communauté européenne s'était occupée des tarifs aériens dans la directive 87/601/CEE, annulée par la suite par le règlement de 1990.
66. Les tarifs de ces vols sont généralement soumis à des normes spécifiques adoptées dans le cadre d'accords bilatéraux.
67. Les modalités sont prescrites par l'État membre concerné et le délai de dépôt ne peut pas dépasser 24 heures. En cas d'alignement sur un tarif existant, seule une notification préalable est requise.
68. Les États membres entre lesquels ou l'État membre à l'intérieur duquel (en cas de vols nationaux) les tarifs sont appliqués. Il s'agit généralement des États membres de départ et de destination d'une ligne et de ceux à l'intérieur desquels le vol fait escale pour embarquer ou débarquer des passagers.
69. Il s'agit du *tarif entièrement flexible le plus bas pour un aller simple ou un aller retour qui est offert au moins dans une aussi large mesure que tout autre tarif entièrement flexible offert pour le même service aérien* (article 2, lettre k du règlement).
70. L'État qui a délivré la licence au transporteur.
71. Cf. paragraphe 4 de ce chapitre.
72. Les données illustrées dans ce paragraphe ont été reprises à partir de la Communication de la Commission, *L'impact du troisième paquet de mesures de libéralisation du transport aérien*, Com(96) 514, p. 3-7, ainsi que de l'exposé des motifs du rapport sur cette Communication présenté par la commission des transports et du tourisme du Parlement européen (A4-15/98), p. 9-10, qui cite sans autres précisions un rapport de British Midland, *Clearing the flight path for competition*.
73. Communication de la Commission, *L'impact du troisième paquet*....., op. cit., p. 6.
74. Ces définitions sont tirées de l'article 2 du Règlement 2299/89 qui sera examiné en détail au paragraphe suivant. Elles peuvent être également utilisées en dehors du champ d'application de la législation communautaire.

75. À travers un processus d'accords suivi de fusions entre les sociétés de gestion des SIR auxquels participent les compagnies aériennes les plus importantes: c'est la situation, toujours dominante, à laquelle ont fait référence les législations américaine et communautaire illustrées dans ce document.
76. Ils seront évoqués en partie dans les paragraphes suivants, et plus particulièrement au paragraphe 5. Les lecteurs désireux d'approfondir les problèmes de concurrence entre les deux continents peuvent consulter Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR - New developmenst in CRS's*, ITA (Institut du Transport Aérien), Paris, 1994.
77. Ibidem, p. 77-85, citant également UK House of Common, *Airline Competition, Computer Reservation System*, Transport Committee Third Report, Session 87/88 qui soutient la même thèse, sans toutefois mentionner la résistance éventuelle des compagnies aériennes.
78. Ce tableau est tiré de PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", Document de travail, *Série transports*, TRAN 102, 1998. Les pourcentages totaux sont inférieurs à 100% du fait des arrondissements. Ce tableau est tiré de PE (DG IV), "Les systèmes logistiques dans le transport combiné", Document de travail, *Série transports*, TRAN 102, 1998. Les pourcentages totaux sont inférieurs à 100%
79. Aux côtés de ces actionnaires *traditionnels*, on trouve parfois des compagnies ferroviaires, des tour opérateurs et des compagnies maritimes, ce qui favorise l'extension des services SIR à d'autres modes de transport et aux services qui peuvent intéresser le voyageur.
80. Rappelons ici le refus du Département des Transports américain d'autoriser la fusion entre SABRE et DATAS II en 1990.
81. Voir plus loin la distinction entre compagnies *participantes* et compagnies *associées*.
82. L'avantage pour les compagnies aériennes est bien plus significatif qu'il ne semble, les statistiques indiquant que 80% des réservations concernent les vols affichés sur le premier écran et 80% ceux des deux premières lignes.
83. Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR....*, op. cit., p. 49.
84. U.S. General Accounting Office, *Computer Reservation Systems. Action needed to better monitor the CRS industry and eliminate CRS biases*, Washington DC, 1992, cité dans Humphreys B., *Les nouveaux développements des SIR.....*, op. cit., p. 49.
85. Cette facilité d'accès favorise aussi la prolifération des *voyageurs virtuels*, c'est-à-dire de voyageurs qui se contentent de consulter les horaires et de programmer un voyage sans avoir réellement l'intention de le faire. Il s'agit d'un phénomène que connaissent aussi les agences de voyage, mais qui se développe plus librement sur Internet et qui crée, de ce fait, des *queues* dans les sites.
86. Règlement (CEE) n° 2299/89 du Conseil du 24 juillet 1989, JO L 220 du 29.7.89, p. 1, modifié par le Règlement n° 3089/93 du 29 octobre 1993, JO L 278 du 11.11.93, p. 1.
87. Les passages qui suivent sont tirés de Humphreys B., *Les nouveaux développements....*, op. cit., p. 54.
88. Pour de plus amples informations sur les faits qui se sont produits avant et pendant l'élaboration du règlement de 1993, cf. Humphreys B., *Les nouveaux développements....*, op. cit., p. 53-59.
89. Au cours d'entretiens informels entre l'auteur et les représentants de certaines compagnies aériennes, ces derniers ont nié que la décision de céder leurs parts dans les SIR ait été prise pour les raisons évoquées dans le texte; toutefois, ils n'auraient pas pu répondre autrement sans admettre qu'ils avaient bénéficié par le passé de traitements de faveur; d'autres spécialistes, tel que Humphreys B., *Les nouveaux développements....*, op. cit., p. 81, sont du même avis que l'auteur.

90. Donc, un transporteur aérien peut participer à plusieurs SIR.
91. Des dérogations sont prévues lorsqu'il est prouvé que le SIR n'est pas conforme aux dispositions du code de conduite relatives à l'égalité de traitement entre les transporteurs ou lorsque celui-ci ne peut pas garantir que les transporteurs associés n'auront pas accès à des informations non autorisées.
92. En cas de résiliation du contrat, le préavis que doit donner l'abonné est de trois mois et expire au plus tôt à la fin de la première année de contrat.
93. Sous réserve des dérogations habituelles, à la demande d'un consommateur.
94. Commission européenne, *Rapport sur l'application du règlement du Conseil (CEE) 2299/89 instaurant un code de conduite pour l'utilisation de systèmes informatisés de réservation (SIR)*, Com (97) 246, p. 6-9. Ce document renferme également la proposition de modification du code de conduite actuellement à l'étude au sein du Parlement.
95. Ibidem, p. 9-11.
96. Ce paragraphe et les paragraphes suivants font référence à la proposition contenue dans la Communication Com (97) 246, déjà citée. La proposition de la Commission concerne aussi l'élargissement des SIR au transport ferroviaire, mais il s'agit d'un sujet qui ne relève pas de ce document.
97. Le voyageur demande une double réservation lorsqu'il veut s'assurer aussi longtemps que possible le choix de la meilleure combinaison de vol. Les compagnies font face, d'ores et déjà, à ce problème en annulant d'office les doubles réservations dont ils s'aperçoivent.
98. 15 mai 1998 (A4-89/98).
99. Communiqué de la Présidence du Conseil Prés/98/207. À l'heure où ce paragraphe est rédigé (23.7.98), la position commune du Conseil n'est pas encore connue.
100. Au sujet des dommages et despertes de bagages, cf. chapitre suivant.
101. Par exemple, lorsque la programmation des vols effectués par un appareil réduit au minimum le temps d'arrêt au sol entre deux vols, de sorte que les retards se répercutent à la chaîne sur chacun des vols suivants.
102. Résolution du Parlement européen du 16 novembre 1995 sur la communication de la Commission sur *La congestion et les situations de crise dans le trafic aérien* (Com (95) 318). Le Parlement a approuvé cette résolution en considération de la situation qui s'était créée l'été de cette même année, alors qu'une grève imprévue des contrôleurs de vol d'une seule station de contrôle dans le Midi de la France avait court-circuité l'ensemble des transports dans la Méditerranée occidentale.
103. Selon les chiffres IATA, le nombre de vols retardés de plus de 15 minutes, après les pointes enregistrées au début des années 90, est retombé au niveau de 1986, ibidem, p. 4.
104. Analyse des graphiques reproduits dans Eurocontrol/ECAC, *Delays to air transport in Europe - Annual Report 1997*, document dactylographié, p. 9.
105. Il n'existe pas de statistiques sur ce phénomène. Le BEUC signale le cas d'une compagnie aérienne qui a reconnu couvrir un quart de ses places en surréservation, *BEUC comments on the consultation document on a proposal for a Council Regulation amending Regulation (EEC) n. 295/91...*, document non imprimé BEUC/121/97 du 10.4.97, p. 2.
106. Ces passagers sont appelés *no-shows*.

107. Une gestion séparée de celle des tarifs poserait problème.
108. Il importe d'insister sur les raisons techniques de l'annulation, puisque une annulation pour des raisons commerciales (à savoir pour insuffisance de passagers) est un comportement délibéré qui entraîne nécessairement la surréservation d'un autre vol, afin d'exclure la responsabilité pour inexécution du contrat de transport, au cas où l'embarquement serait refusé. Dans ce cas la compagnie ne sera responsable que d'un retard du fait que le passager arrivera à destination après l'horaire prévu pour le vol annulé.
109. Il s'agit de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* de 1929, tandis que le protocole de La Haye date de 1955. Pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur au chapitre 5 de ce document qui est consacré dans sa quasi-totalité à la Convention de Varsovie.
110. *L'exécution retardée du contrat de transport aérien*. La définition est tirée de Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention*, (Commentary), Londres, La Haye, Boston (Kluwer), 1994, article 19, I, 1.
111. Bien qu'à la connaissance de l'auteur, la doctrine et la jurisprudence ne le précisent pas, il est évident que, outre la réservation, l'achat du billet est une condition nécessaire pour que l'horaire d'un vol soit pris en référence en vue de la définition du retard.
112. Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit. article 19, II, 6, qui cite toutefois une jurisprudence excluant la responsabilité du transporteur lorsque le vol n'est pas programmé et que le transporteur et le passager ne sont pas convenus de la durée du voyage.
113. Ibidem, article 19, II, 1.
114. Ibidem, article 19, II, 7. Le retard tolérable serait, selon ce tableau, de 25% pour un vol de la durée d'une heure (soit 15 minutes), de 20% pour un vol d'une durée allant de 2 à 4 heures (soit un retard forfaitaire de 24-30 minutes) et de 10% pour les vols d'une durée allant de 5 à 8 heures (retard forfaitaire de 30-48 minutes).
115. Ibidem, article 19, II, 1.
116. La définition de seuil de tolérance prise en référence est celle que rapporte Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., article 19, II, 9. Cet ouvrage cite également quatre cas de retard dans le transport de passagers: le cas illustré à la note précédente (relativement courant) et trois retards respectivement de 11, 8 et 61 heures.
117. À propos des retards dus à l'attente d'une correspondance, signalons le jugement rendu par le *Tribunal de Commerce* de Corbeil-Esson qui a jugé intolérable un retard d'1 heure 40 au départ d'un vol national qui attendait un vol international. Ibidem, article 19, II, 9, qui cite l'arrêt *Jardan C. Air Inter*, repris à partir de *Shawcross and Beaumont*, VII-198, Fn. 7.
118. Généralement, le personnel des compagnies aériennes attribue à des causes techniques les annulations et les surréservations, afin d'exclure la responsabilité de la compagnie.
119. Naturellement, si le vol de remplacement qui décolle dans un second temps devait arriver à destination en avance sur l'horaire prévu pour le vol remplacé, il ne serait plus question de retard.
120. Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., article 19, X, 33, qui au demeurant cite, en marquant son désaccord, uniquement deux arrêts des tribunaux allemands.
121. *Ibidem*, art. 19, II, 33.
122. Ce cas se différencie du partage de code, où le client sait dès la réservation qu'un vol pourra être opéré par un transporteur différent de celui qui est indiqué sur son billet.

123. Certains cas peuvent involontairement faire sourire. Sans parler des cas d'humour noir, rappelons le refus d'embarquer une passagère qui avait eu une crise de nerfs parce qu'on lui avait communiqué, à l'enregistrement, qu'elle ne pouvait emmener en cabine qu'un seul de ses quatre chiens. Le refus d'embarquement a été jugé légitime par un tribunal américain. Giumulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., article 19, II, 38.
124. Cf. fin du paragraphe suivant.
125. Ces conditions générales constituent des clauses de contrat émanant d'une des parties. Qu'elles adhèrent ou non au IATA, les compagnies aériennes sont libres de ne pas les appliquer. Elles seront traitées plus en détail au chapitre suivant.
126. IATA, *Conditions générales de Transport/passagers et bagages*, Montréal-Genève, 1988.
127. Giumulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...* op. cit., article 19, II, 5 qui citent à cet égard de nombreux arrêts des tribunaux français et allemands.
128. Article 20 de la Convention de Varsovie.
129. Article 23 de la Convention de Varsovie.
130. Règlement n° 2027/97 du 9 octobre 1997, JO L 285 du 17 octobre 1997, p. 1.
131. JO L 36 du 8.2.91, p. 5.
132. On entend par "réservation confirmée" le fait qu'un billet vendu précise le numéro, la date et l'heure du vol et porte la mention "OK" ou toute autre mention équivalente.
133. À savoir le passager qui, à la demande du transporteur, accepte de céder sa réservation confirmée en échange d'une compensation.
134. Article 3, paragraphe 4 du règlement.
135. On entend par "destination finale" la destination figurant sur le billet ou, s'il y a plusieurs vols successifs, sur le coupon correspondant au dernier vol. Les vols de correspondance qui peuvent être effectués sans problème, même si le refus d'embarquement a provoqué un retard, ne sont pas pris en considération.
136. Lorsque le transporteur offre un réacheminement jusqu'à la destination finale sur un vol dont l'heure d'arrivée n'excède pas celle programmée pour le vol initialement prévu de deux ou quatre heures respectivement pour les liaisons allant jusqu'à ou dépassant 3.500 km, ces compensations sont réduites de moitié.
137. Les compensations auxquelles ont droit les tour-opérateurs responsables envers leurs clients en vertu de la directive sur les voyages à forfait sont réglementées spécifiquement.
138. Com 98/41.
139. 17 juillet 1998.
140. Cette disposition revêt une grande importance du fait qu'elle protège les passagers pour l'ensemble du trafic aérien concernant l'Union, à l'exception des vols en direction d'un État membre qui ne sont pas opérés par un transporteur de la Communauté.
141. Sans préjudice d'autres *raisons légitimes*, le texte, ainsi que le règlement en vigueur, cite expressément les personnes à mobilité réduite et les enfants non accompagnés.

142. Les définitions citées ici sont tirées de Groevenenge, A.D., *Compendium...*, op. cit., pp. 316 et 321.
143. Citons, à titre d'exemple d'accident sans conséquences catastrophiques, le cas suivant, qu'un ancien fonctionnaire de la compagnie responsable a raconté à l'auteur: alors que l'avion survolait un océan, l'équipage a enclenché le pilote automatique, faisant ainsi une pause collective non autorisée. Distrait, il ne s'est pas aperçu d'un trou d'air soudain qui a provoqué des fractures à bon nombre de passagers, ceux-ci n'ayant pas été avertis d'attacher leurs ceintures.
144. L'autre pilier est le *système de Chicago*.
145. Comme on le verra par la suite, il existe des accords internationaux qui ne s'appliquent pas à tous les pays étant partie à la Convention de Varsovie, tel que les accords entre entreprises (par exemple sur les liaisons avec les États-Unis), qui se superposent au système. En ce qui concerne plus directement l'Union européenne, le Conseil a arrêté récemment un excellent règlement, le règlement 2027/97, qui a étendu la Convention de Varsovie de manière uniforme à tous les transporteurs de la Communauté et qui en adapté les limites de responsabilité.
146. Cette convention, dont le titre original est en français, est entrée en vigueur le 13 février 1933 et, à la date du 20 mars 1997, elle avait été ratifiée par 138 États.
147. Les points ci-dessous sont tirés de Zyllicz M., "International air transportation law", *Utrecht studies in air and space law*, Dordrecht, Boston, Londres (NISER) 1992, p. 90, qui cite Tobolewsky A., *Just say no to the limitation of liability in air law*, paper distributed during the ICAO 27th Session, 1989, pp. 2-3.
148. Telles sont, par exemple, les raisons invoquées par le gouvernement des États-Unis lorsqu'il a présenté au Parlement le projet de ratification. Senate Comm. on Foreign Relations *Message from the President of the United States transmitting a Convention for the Unification of Certain Rules*, Sen. Exec. Doc. No. G., 73rd Cong., 2nd Sess., 3-4 (1934), repris par Gjemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., p. 2.
149. L'article 25 de la Convention, auquel il est fait référence, cite textuellement: "...de son dol ou d'une faute qui, d'après la loi du tribunal saisi, est considérée comme équivalente au dol". Dans le texte anglais, il est question de *wilful misconduct*.
150. À la date du 20 mars 1997.
151. Cf. paragraphe 4 de ce chapitre.
152. Les conditions pour son entrée en vigueur en sont la ratification par 30 États au moins, y compris 5 États où le trafic international régulier, en termes de passagers par kilomètre, correspond, selon les statistiques ICAO de 1970, à 40% au moins du total du trafic aérien. Cette seconde condition implique la ratification de la Convention par les États-Unis, ratification à laquelle ils n'ont toujours pas procédé.
153. Selon cette *settlement inducement clause* (article VIII du Protocole), les coûts de l'action légale, y compris les honoraires des avocats, sont remboursés au plaignant ayant notifié par écrit ses requêtes, si dans les six mois qui suivent la compagnie ne lui a pas présenté par écrit une offre de transaction d'un montant au moins égal à l'indemnisation qui peut lui être accordée dans le cadre des limites appliquées.
154. Les États ont faculté de disposer que les indemnités versées en cas de mort ou de blessure d'un passager soient intégrées moyennant un fonds alimenté par les contributions des passagers et par des subventions publiques, ou moyennant une assurance intégrative obligatoire qui ne doit pas créer de discriminations entre les transporteurs.
155. Danemark, Espagne, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Suède, Finlande, Royaume-Uni. La France les a signés, mais elle ne les a pas ratifiés; la Belgique n'a signé que le quatrième protocole.
156. Cf. paragraphe 7 de ce chapitre.

157. Ce paragraphe cherche à donner une description unitaire du *système de Varsovie*, à savoir non seulement de la "Convention modifiée à La Haye en 1955 et à Guatemala City en 1961", selon la formule adoptée dans le second de ces protocoles, mais aussi en tenant compte des modifications introduites par les autres actes cités au paragraphe précédent.
158. La Convention s'applique également lorsque l'État de départ est le même que celui de destination, du moment que le vol fait escale dans un autre État.
159. Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., p. 24.
160. On a vu au chapitre précédent que les GCC du IATA tentent d'assimiler la notion d'annulation à celle de retard, afin d'intégrer l'inexécution totale du contrat de transport dans le champ d'application de la Convention.
161. Cette interaction de la loi nationale est due au fait que la Convention est limitée à *certaines règles*.
162. Au sein de l'Union européenne, la *loi nationale* comporte également la législation communautaire.
163. Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., p. 21.
164. Toutefois, le critère de la loi commune est controversé dans les jurisprudences nationales: d'après Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit. p. 21, qui cite Kegel. Cependant, Giemulla (Ibidem) mentionne la législation et la jurisprudence allemandes qui préfèrent ce critère à celui de la *lex loci*.
165. Giemulla, Schmidt, Ehlers, *Warsaw Convention...*, op. cit., pp. 22-23.
166. Article 17 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
167. Rappelons, à titre de précision, que les dispositions relatives à la responsabilité du transporteur en cas de dommage aux bagages s'appliquent aussi au transport de marchandises.
168. Article 18 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
169. Article 19 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
170. Article 20 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
171. Article 21 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
172. Le franc or, ou franc Poincaré, équivaut à 65,6 milligrammes d'or au titre de 900%.
173. D'après le Protocole n° 1 de Montréal de 1975, les DTS sont un panier de cinq monnaies (dollar américain, mark allemand, yen, livre sterling et franc français) créé et géré par le Fonds monétaire international.
174. Article 25 de la Convention de Varsovie, modifiée par le Protocole de La Haye.
175. Le Protocole de Guatemala City et les troisième et quatrième Protocoles de Montréal ne sont pas encore entrés en vigueur. Aux fins d'une comparaison objective entre les différents montants, rappelons que la limite de 250.000 francs or prévue pour les dommages aux personnes et actuellement en vigueur correspond à 16.600 DTS, tandis que le Protocole de Montréal fixe pour le même dommage une limite de 100.000 DTS.

176. À titre d'exemple de la complexité de certains recours en responsabilité civile à la suite d'un accident d'avion, citons le cas illustré par M. Zyllicz (*International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 95) qui met en évidence les problèmes que posent les limites de la responsabilité civile: dans un recours formé contre une compagnie aérienne polonaise devant un tribunal américain, la partie civile a demandé et obtenu la mise en cause de l'industrie aéronautique qui avait construit l'avion accidenté, de la société qui l'avait exporté en Pologne, d'Aeroflot qui assurait la liaison entre l'URSS et les États-Unis et de l'État russe, dans la mesure où toutes ces sociétés étaient soviétiques et que par conséquent il en était propriétaire.
177. Guldiman W., *The Warsaw Convention of 1929: its past - its present - its future*, document présenté à l'occasion de la 45^{ème} réunion de l'Assemblée Générale du IATA, Varsovie, octobre 1979, p. 2, cité également dans Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 95.
178. Zyllicz M., op. cit., note 147, p. 93.
179. *Just say no to the limitation of liability in air law*, document distribué au cours de la 27^{ème} Session de l'Assemblée de l'ICAO, 1989, cité dans Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 95.
180. IFAPA, *Fair compensation for passengers in aircraft accidents: actions for 90s*, étude réalisée pour le compte du ministère des transports des Pays-Bas et citée dans Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 95.
181. Zyllicz M., op. cit., note 147, p. 94. Citant des experts, M. Zyllicz affirme que le coût supplémentaire d'une assurance en responsabilité illimitée serait inférieur à cinq dollars.
182. *Circular letter on the "Warsaw System"*, enclosure to the state letter LE3/27,3/28-91/3 of 16 January 1996, cité dans Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 98.
183. Zyllicz M., *International air transportation law*, op. cit., note 147, p. 97-102.
184. Ibidem, p. 103. À remarquer toutefois que Zyllicz s'inscrit parmi les partisans d'une revitalisation du système de Varsovie et que dans son ouvrage, il se montre perplexe à l'égard d'une nouvelle convention dont la mise en place demanderait trop de temps.
185. Les chiffres concernant les différents pays ont été relevés à l'annexe I de la proposition de la Commission, *Proposition de règlement du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en cas d'accident*.
186. Certains montants libellés en monnaie nationale s'approchent de 100.000 DTS, aux taux de conversion du 2 juillet 1998 (taux relevés à la date de rédaction de ce paragraphe sur le site <http://www.imf.int>), tandis que d'autres s'en écartent considérablement. En vue de ne pas surcharger ce document, l'auteur n'a pas vérifié s'il y avait équivalence à la date d'approbation des différentes lois nationales.
187. IATA, *Passenger services conference...*, op. cit., p. 881.
188. Cet accord est déposé auprès du Civil Aviation Board des États-Unis: N. 18900 du 13 mai 1966, US Federal Register, Vol. 31 (1966), 7302.
189. La dénomination complète est la suivante: *Accord intertransporteurs IATA sur la responsabilité à l'égard des voyageurs*.
190. Article 7 du règlement n° 2407/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les *licences des transporteurs aériens*, JO L 240 du 24.8.92, p. 1.
191. Règlement n° 2027/97 du 9 octobre 1997, JO L 285 du 17 octobre 1997, p. 1.

192. Cf. chapitre II, paragraphe 8.

193. On entend par Eur-op, ici et en général, l'Office des Publications officielles de la Communauté européenne.