



**NOTE DE TRAVAIL**

**SIXIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN**

**Montréal, 18 – 22 mars 2013**

**Point 2 : Examen de questions clés et du cadre réglementaire corrélatif**

**2.3 : Protection des consommateurs**

**ÉTABLISSEMENT D'UN GROUPE DE TRAVAIL SPÉCIAL CHARGÉ D'ÉTUDE  
L'ÉLABORATION D'UN TEXTE TYPE POUR LES RÉGLEMENTS DE PROTECTION  
DES CONSOMMATEURS DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN**

(Note présentée par l'Arabie saoudite au nom d'un groupe d'États arabes<sup>2</sup>)

**RÉSUMÉ ANALYTIQUE**

La présente note de travail traite des réalisations du Royaume d'Arabie saoudite qui concernent une approche de réglementation pour la protection des consommateurs, ainsi qu'une proposition visant la création d'un groupe de travail spécial. Ce groupe serait chargé d'élaborer une approche type de réglementation globale pour la protection des intérêts des consommateurs et pour la mise en valeur des intérêts de personnes ayant des besoins particuliers.

**Suite à donner :** La Conférence est invitée à adopter les recommandations présentées au paragraphe 6.

*Références:*

Les références ATConf/6 peuvent être consultées sur le site  
[www.icao.int/meetings/atconf6](http://www.icao.int/meetings/atconf6).

**1. INTRODUCTION**

1.1 Le développement rapide de l'industrie du transport aérien complique les rapports entre usagers et fournisseurs, d'où la nécessité de réglementer ces rapports dans les cadres juridiques spécialement conçus pour la protection des droits des deux parties : le passager (c.-à-d. le consommateur) et le transporteur aérien.

1.2 Étant donné la grande importance attachée à la protection des intérêts des consommateurs – c.-à-d. les intérêts de la majorité et ceux des personnes ayant des besoins particuliers, la Cinquième Conférence mondiale de transport aérien (ATConf/5), réunie en 2003, a discuté la proposition spéciale suivante : les États devraient commencer par formuler leur propre série de règlements et d'obligations dans ce domaine; et l'OACI continuerait de surveiller l'évolution de la situation et de fournir aux États les

<sup>1</sup> Version arabe fournie par l'Arabie saoudite.

<sup>2</sup> Algérie, Bahreïn, Égypte, Iraq, Jordanie, Liban, Libye, Mauritanie, Maroc, Oman, Palestine, Qatar, Arabie saoudite, Soudan, Tunisie, Émirats arabes unis et Yémen.

informations nécessaires. Cette initiative favoriserait l'harmonisation entre divers règlements conçus pour la protection des intérêts des consommateurs.

1.3 Le Royaume d'Arabie saoudite a émis des règlements d'application pour protéger les intérêts des consommateurs. Ces règlements comportent plusieurs dispositions opérationnelles, ainsi qu'une section spéciale concernant les personnes ayant des besoins particuliers. D'après ces dispositions, les intérêts des consommateurs doivent être protégés. Les transporteurs aériens n'offrant pas aux consommateurs le service de qualité contracté entre les deux parties seront tenus responsables de ce manquement.

## 2. **BILAN DES RÉALISATIONS DU ROYAUME D'ARABIE SAOUDITE DANS LE DOMAINE DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

2.1 En 2010, le Royaume d'Arabie saoudite, par l'entremise de la Direction générale de l'aviation civile, a émis des règlements conçus pour la protection des intérêts des consommateurs, y compris ceux d'entre eux qui ont des besoins particuliers. Ces règlements sont appliqués depuis 2011. Les consommateurs ont certes apprécié la promulgation de ces règlements, car ils faisaient fond sur l'organisme de réglementation de l'industrie du transport aérien et sur les efforts qu'il déploie pour protéger leurs droits. Plusieurs fournisseurs de services ont adressé des commentaires à cet organisme, et l'on travaille actuellement à rajeunir les règlements en s'inspirant de ces observations.

2.2 Par ailleurs, on est en train d'organiser la réception électronique des plaintes en vue d'accélérer leur règlement.

## 3. **L'EXPÉRIENCE ARABE**

3.1 Le Royaume d'Arabie saoudite croit en la nécessité d'une coordination régionale de tous les secteurs de l'industrie du transport aérien. C'est pourquoi l'Administration générale de l'aviation civile saoudienne a présenté une note de travail, pour recommander l'examen de l'expérience saoudienne, aux membres de la 28<sup>e</sup> réunion du Comité du transport aérien de la Commission de l'aviation civile arabe. Cette note a été adoptée, de même qu'une recommandation de former un groupe de travail spécial chargé de créer la vision commune d'un modèle arabe. Ce modèle devrait aider les États à façonner leurs propres lois visant la protection des intérêts des consommateurs.

3.2 Le groupe de travail, présidé par l'Arabie saoudite comprenait : le Royaume saoudien, le Royaume du Maroc, le Royaume hashémite de Jordanie, le Soudan et l'Égypte. Ce groupe est l'auteur d'un premier recueil de directives arabes conçu pour la protection de tous les droits, dont ceux des personnes ayant des besoins particuliers. Cet avant-projet a été présenté lors de la 29<sup>e</sup> réunion du Comité de transport aérien de la Commission de l'aviation civile arabe. Sur l'approbation du Comité, le recueil a été déféré à tous les États membres aux fins d'examen et de commentaires.

3.3 Lors de la 29<sup>e</sup> réunion, la délégation saoudienne a proposé la présentation d'une note de travail à la Sixième Conférence internationale de transport aérien de l'OACI (ATConf/6). Cette note expose l'expérience saoudienne, et propose la formation d'un groupe de travail de l'OACI qui serait chargé de préparer un code pour assurer la protection générale des intérêts des consommateurs. Le Maroc a proposé de mettre aussi l'accent sur les droits des personnes ayant des besoins particuliers. Ce code pourrait servir de guide aux services de transport aérien dans le monde entier.

#### 4. PRÉSENTATION

4.1 Les recommandations de la Cinquième Conférence internationale de transport aérien (ATConf/5) portaient sur le fait que les États doivent trouver un équilibre entre, d'une part, les obligations des exploitants aériens envers les consommateurs, et, d'autre part, les exigences requises pour émettre les règlements de protection nécessaires. En vue de comparer les présentations adressées à la Sixième Conférence internationale de transport aérien (ATConf/6) quant à la possibilité de formuler des lignes directrices pour la protection des consommateurs, les paragraphes suivants méritent attention :

4.2 Cette note de travail propose de former un groupe de travail spécial qui serait chargé d'étudier tous les règlements émis par des États. Le but serait de formuler un code universel pour l'ensemble des États et des fournisseurs de services liés à l'industrie du transport aérien. Ce code viserait la protection des droits des consommateurs, y compris les droits de ceux qui ont des besoins particuliers.

4.3 Il convient de mentionner la résolution 3447 de l'Assemblée générale des Nations Unies, qui est datée du 9 décembre 1975. Le troisième paragraphe stipule que les personnes ayant des besoins particuliers ont un droit réel au respect de leur dignité. En outre, l'Annexe 9 de la Convention relative à l'Aviation Civile internationale mentionne effectivement, au paragraphe G de son 8<sup>e</sup> chapitre, l'obligation de fournir les services nécessaires aux personnes ayant des besoins particuliers. Cette obligation concerne tous les intéressés, notamment les directeurs d'aéroport et les exploitants d'aéronefs, ainsi que les exploitants de services d'assistance en escale. Le code visé peut mettre l'accent sur la nécessité de prendre en compte ces besoins particuliers dans les plans de construction et d'aménagement aéroportuaires. Ces plans devraient donc prévoir toutes les installations nécessaires à cette catégorie de passagers.

4.4 Les résultats d'essais pratiques et l'examen de plaintes émanant de consommateurs témoignent d'un écart et d'une différence entre les règlements d'État qui portent sur la protection des droits du consommateur. Cette absence est due au fait que les exploitants et les responsables du transport aérien ne disposent pas d'un document de référence complet. Ils ne disposent même pas d'un ensemble d'orientations générales qui faciliterait les revendications du consommateur lorsqu'il change de région ou de pays.

#### 5. CONCLUSION

5.1 Dans un contexte mondial marqué par l'unification des règlements du transport aérien, les considérations précédentes soulignent le besoin de diffuser les règlements qui sont censés protéger les droits des consommateurs, en plus de codifier les rapports entre les responsables de cette industrie. On pourrait ainsi réduire au minimum les problèmes et les différends causés par l'absence de normes et de règles qui fixent les droits et obligations, et qui établissent l'autorité habilitée à régler et à juger tout type de litige.

#### 6. RECOMMANDATION

6.1 La Conférence est invitée à recommander la formation d'un groupe spécial parmi les membres du Groupe d'experts sur la réglementation du transport aérien. Elle devrait aussi pouvoir demander l'aide de spécialistes chargés de la protection des droits des consommateurs dans les États membres. La Conférence pourrait ainsi travailler à l'élaboration d'un code de réglementation normalisé pour assurer la protection de ces droits, y compris les droits des personnes ayant des besoins particuliers. Le but serait de réduire les écarts observés entre les différentes législations dans ce domaine. Ce code pourrait servir de guide aux États membres désireux de promulguer des lois nationales pour la protection des droits des consommateurs.