

Chronique de septembre 2010 de Jean Belotti

Question : Le 16 août, il a été annoncé que le Boeing 737-73V d'AIRES Colombia s'est brisé en trois morceaux à l'atterrissage, ayant été atteint par un éclair. Est-ce possible ?

Réponse : *Une nouvelle fois, comme à l'accoutumée, les médias en ont effectivement donné la cause en annonçant que l'avion avait été foudroyé. C'est une façon de retenir l'attention des lecteurs et auditeurs et de contribuer à "faire peur". Retenez que le responsable de la sécurité du pays concerné a été beaucoup plus prudent, déclarant qu'il convenait d'attendre le résultat des investigations des experts. Rassurez-vous, un avion se comporte comme une "cage de Faraday" (enceinte protégeant des nuisances électriques et électromagnétiques extérieures, donc de la foudre) et si l'impact d'un éclair peut laisser des traces, il ne peut, d'aucune façon, faire éclater un avion en trois morceaux.*

En revanche, lorsqu'un avion est en approche finale sous un cumulo-nimbus (gros nuage d'orages et de fortes pluies) des phénomènes dits de "cisaillement de vents" peuvent, dans certaines conditions (configuration de l'avion, vitesse, poussée des réacteurs, ...) plaquer brutalement l'avion au sol. Ce risque est bien connu des pilotes qui savent quelles dispositions prendre pour s'en prémunir.

Question : Quels sont les droits des passagers ?

Réponse : *Nombreux sont ceux d'entre-vous qui, ayant rencontré des difficultés au cours de leur voyage, m'en ont fait une description détaillée, en me demandant des conseils sur la façon de procéder pour obtenir réparation du préjudice subi. N'étant pas un Cabinet Conseil, il n'est pas dans mes attributions de me substituer aux représentants des compagnies, des agences de voyages, des aéroports, qui sont habilités à prendre en compte les réclamations formulées. Je ne peux donc que confirmer ce que j'ai déjà indiqué, à savoir qu'en cas de non satisfaction de vos démarches, il est possible de saisir directement la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile), ou, éventuellement un avocat. Pour plus de détails, il est possible de se reporter à mes chroniques : "Passagers : quels droits ?" de janvier 2001 ; "Bon vol" de juin 2007 ; Droits des passagers aériens" de décembre 2007. Editeur : www.aviation-publications.com. Voici également quelques textes récents concernant l'information des passagers en cas de situation exceptionnelle, qu'un Directeur de la DGAC vient de me faire parvenir :*

** Règlement (UE) n° 573/2010 de la Commission du 30 juin 2010 modifiant le règlement (UE) n° 185/2010 fixant des mesures détaillées pour la mise en œuvre des normes de base communes dans le domaine de la sûreté de l'Aviation civile :*

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:166:0001:0005:FR:PDF>

** Affaire C-63/09: Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 6 mai 2010 (demande de décision préjudicielle du Juzgado de lo Mercantil no 4 - Espagne) - Axel Walz/Clickair S.A. (Transports aériens - Convention de Montréal - Responsabilité des transporteurs en matière de bagages enregistrés - Article 22, paragraphe 2- Limites de responsabilité en cas de destruction, perte, avarie ou retard de bagages - Notion de «préjudice» - Dommages matériel et moral) :*

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:179:0010:0010:FR:PDF>

** Transports : la Commission lance une campagne d'information concernant les droits des passagers :*

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/10/852&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

* *Droits des passagers aériens :*

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/281&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

* *Les droits des passagers dans des circonstances exceptionnelles :*

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/283&format=HTML&aged=0&language=FR&guiLanguage=en>

* *Circulaire du 10 mai 2010 relative à la communication de données d'ordre statistique par les transporteurs aériens et les exploitants d'aérodrome :*

http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO201011/met_20100011_0100_0015.pdf

Question : Avec tous ces accidents, n'est-il pas envisageable d'avoir des compagnies "idéales" et comment les définiriez-vous ?

Réponse : *Désolé de vous décevoir, car c'est un vœu utopique d'imaginer qu'une telle compagnie puisse exister. En effet, les contraintes exogènes qui pèsent sur les compagnies sont telles que la marge d'action de leurs dirigeants est, en fait, très réduite. Pour survivre dans un marché très concurrentiel, il est impératif de réaliser de bonnes recettes, grâce à l'offre d'un produit de nature à attirer et fidéliser une certaine clientèle.*

Or, la qualité de l'offre dépend de la flotte, des tarifs, du réseau, des équipages, du personnel au sol. Les résultats, quant à eux, dépendront certes des choix qui auront été faits pour assurer la survie de l'entreprise, mais seront également fonction de très nombreux effets pervers indépendants de la volonté de l'entrepreneur (conflits politiques, mouvements sociaux, perturbations météorologiques, importance croissante de retards, hausse continue des coûts, etc,...), tous éléments pénalisant lourdement l'exploitation des vols.

Comme les autres entreprises et comme vous avez pu le constater, les compagnies aériennes naissent, vivent et disparaissent à jamais, ou en changeant de nom, comme après un mariage. Pourquoi ? Parce qu'elle n'ont pas pu trouver le juste milieu pour atteindre l'idéal, c'est-à-dire l'objectif suprême : Posséder une flotte moderne - desservant des réseaux sans grande concurrence ou en situation de quasi-monopole - parfaitement entretenue, exploitée par un personnel hautement qualifié et correctement intégré, pour transporter des passagers et du fret, avec ponctualité et régularité, à bas tarifs, en toute sécurité, tout en réalisant des profits indispensables à la pérennité de l'entreprise.

Question : Puisqu'il paraît que dans 6 cas sur 10, les "crashes" sont dus à des défaillances humaines que pensez-vous de la suppression du pilote qui aurait déjà été envisagée, d'après ce que j'ai pu lire ?

Réponse : *Effectivement les statistiques révèlent que la plupart des accidents sont dus à des facteurs humains. Cela étant, l'expérience montre que dans de très nombreux cas, alors que l'équipage peut être mis en cause, il a été démontré que la cause première de l'accident ou les faits contributifs se situent, en amont du vol et/ou dans l'environnement du vol.*

Quant aux performances des équipages, des stages officiels ont été mis sur pieds afin de les sensibiliser sur les facteurs concourants à une bonne et sûre gestion du vol. Mais, là également, ce n'est pas un stage de sensibilisation qui peut rendre un équipage plus performant si celui-ci est sous-qualifié techniquement parlant, travaille dans de mauvaises conditions : dépassement du nombre maximum d'heures de vol, pressions aux impasses d'exploitation, etc., toutes situations bien connues de tout observateur attentif.

Alors, puisqu'il est impossible de rendre les pilotes infaillibles, est-il possible de les supprimer, telle est votre question ?

Les industriels en sont certains. Il suffirait d'installer plusieurs redondances dans les systèmes automatiques de guidage de l'avion et des moyens de téléguidage à partir du sol, via des satellites. Cela se pratique déjà couramment dans certaines armées.

Indépendamment du constat que les avions seraient alourdis par ces équipements supplémentaires, il resterait que les facteurs contributifs - dont j'ai parlé - ne pourraient être que plus nombreux, du simple fait de la mise en œuvre de plus en plus de systèmes complexes s'auto-interrogeant en permanence. Donc, est-il intéressant, pour la sécurité, de supprimer le pilote ? La réponse est non. Le jeu n'en vaudrait pas la chandelle, comme on dit. De toute façon, les passagers ne semblent pas encore prêts à monter dans un avion sans pilote humain.

Puis-je rajouter que les astronautes, eux-mêmes, ont refusé de regagner la terre ferme dans des capsules téléguidées, sans qu'ils ne puissent réagir en fonction des événements.

Rassurez-vous, vous croiserez des pilotes pendant encore de nombreuses années. Faites leur un sourire, car, tout comme vous, ils souhaitent que le vol se déroule en toute sécurité. Ils mettront tout leur savoir faire, leur expérience, pour atteindre cet objectif, même si vous, passagers, vous n'avez constaté que des difficultés ou subit des préjudices ne dépendant absolument pas d'eux (turbulences, pannes diverses, dégradation de la situation météo, retards dus aux vérifications de sûreté, etc...,).

Question : Comment se fait-il que sur un même vol, dans la même classe, un passager ait payé son billet deux fois moins cher que l'autre ? La seule réponse qui m'a été donnée est que cela provient du "Yield management". De quoi s'agit-il exactement ?

Réponse : *L'appellation "Yield management" désigne un ensemble de techniques visant à optimiser la recette. En fait il y a deux objectifs complémentaires.*

** Le premier est d'embarquer le maximum de passagers. En effet tout siège vide au départ est un siège perdu. Or, les faits montrent qu'il faut enregistrer plus de réservations que de passagers effectivement transportés. Il est donc indispensable de compenser les annulations et les "no-shows" (passagers qui ne se présentent pas à l'embarquement), en offrant plus de places à la vente qu'il n'y a de sièges dans l'avion. Il s'agit d'une "sur-offre" (vous entendrez souvent : "surbooking"). Cette façon de procéder est nécessaire, mais elle implique d'être gérée le plus finement possible.*

** Le deuxième est que la recette à chaque départ soit maximale. Cela implique de prévoir quels types de clientèle (première classe/affaires/tourisme) vont voyager, en quel nombre, pour leur allouer des places de la meilleure manière possible.*

La marge de manoeuvre est donc étroite :

- Si la compagnie conserve jusqu'au dernier moment un trop grand nombre de places pour les passagers "haute contribution" sur un vol, elle court le risque de faire partir un appareil avec des places vides.

- Si, au contraire, elle choisit de vendre ces places plus tôt, à des tarifs plus bas, elle risque de rejeter une recette plus importante, celle d'un passager "affaires" qui cherchera, en vain, à réserver une place sur un vol déjà complet.

Il s'agit donc d'un arbitrage permanent entre plusieurs risques possibles, à partir de l'analyse des réservations en temps réel et du comportement de la clientèle.

Question : Roissy est-il vraiment “le pire aéroport du monde” comme un récent article paru dans la presse l’affirme ?

Réponse : *En fait, cette affirmation proviendrait d’un site de voyage indépendant canadien. Roissy serait le pire devant Moscou, New York, Los Angeles et Delhi. Tout d’abord, il convient d’être prudent quant aux conclusions de diverses enquêtes diligentées par des organismes qui s’affirment indépendants, contribuent à transmettre une mauvaise image de nos aéroports. J’ai, certes, à plusieurs reprises, signalé un certain nombre d’insuffisances et de déficiences (manque de sièges, ascenseurs en panne, queues interminables aux filtres de police, etc....), mais tous les grands voyageurs savent très bien que le qualificatif de “pire”, qui pourrait s’appliquer à de nombreux autres aéroports dans le monde, est grandement exagéré lorsqu’il frappe Roissy.*

Le fait qu’Aéroports de Paris (ADP) vient :

- *de lancer une consultation des passagers, dont les meilleures idées seront testées, voire adoptées, à Orly et Roissy ;*
 - *de créer un espace de discussions www.ditesnous.fr qui réceptionnera les suggestions des clients, destinées à améliorer l’ensemble des services : des transports et parkings en passant par la sûreté, l’ambiance et les boutiques, etc... ;*
 - *de permettre aux voyageurs internautes de réagir aux contributions formulées par d’autres passagers et de donner leur avis sur le concept le plus intéressant : <http://www.ditesnous.fr> ;*
 - *d’adopter un budget de plusieurs millions d’€ pour améliorer l’accueil des passagers ;*
- montre que ses dirigeants :*
- *entendent faire de la qualité de service la priorité stratégique des cinq prochaines années ;*
 - *sont conscients que la France, première nation touristique du monde, entend veiller à maintenir son image de marque dans le monde.*

___ *** ___