



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 21196

Texte de la question

M. Jean-Jacques Weber relève que la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) indemnise depuis peu ses voyageurs chaque fois qu'un train circulant sur le réseau ferroviaire français accuse un retard supérieur à trente minutes. Cette indemnisation intervient, en fonction du trajet parcouru, sous forme de kilomètres gratuits. Il demande à M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement si une telle mesure pourrait être également appliquée à la compagnie Air France, dont les avions sur les lignes intérieures ont souvent plus d'une demi-heure de retard.

Texte de la réponse

Les retards enregistrés au décollage ou à l'atterrissage par les avions commerciaux concernent toutes les compagnies aériennes. Air France se situe au troisième rang en Europe pour la ponctualité des vols. Or, le respect des horaires constitue un des critères déterminants de la qualité du service rendu au passager. Air France, comme les autres compagnies, en fait un suivi attentif et précis et s'attache à éliminer les facteurs de retard qui relèvent de sa propre exploitation. Toutefois, dans le transport aérien plus que dans le transport ferroviaire, les perturbations peuvent avoir une origine extérieure à l'exploitant. Sensible aux désagréments subis par les passagers, la compagnie nationale se préoccupe d'améliorer le traitement de ses clients et envisage, en cas de retard, d'accorder un dédommagement dont le niveau, les modalités ainsi que les critères d'attribution sont actuellement étudiés.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Jacques Weber](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21196

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 novembre 1998, page 6094

Réponse publiée le : 15 février 1999, page 944