



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

Air France

Question écrite n° 29716

Texte de la question

M. Jean-Marie Demange appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur les retards ou annulations de vols de la compagnie aérienne Air France. Les dysfonctionnements du service peuvent être préjudiciables aux usagers victimes de ces contretemps. En occasionnant une perte de temps, elles peuvent aussi engendrer des pertes d'argent. Compte tenu des tarifs pratiqués sur certaines lignes, et notamment celles effectuées par le Concorde qui transporte une clientèle majoritairement composée d'hommes d'affaires, il aimerait qu'il lui précise si des mesures commerciales sont prévues pour compenser les désagréments subis par les usagers. Par ailleurs, il souhaite savoir s'il envisage, en tant que représentant de l'Etat actionnaire, de proposer aux instances dirigeantes de la compagnie des mesures permettant de remédier à ces situations anormales, voire même d'engager une démarche de certification qualité.

Texte de la réponse

La ponctualité est un des critères majeurs de la qualité des services d'une compagnie aérienne et Air France en fait une priorité absolue. L'enjeu est essentiel car la non-ponctualité est le grief numéro un des clients. A l'occasion du lancement, en décembre 1998, du projet d'entreprise de la compagnie, qui couvre la période allant de 1999 à 2002, le président d'Air France a annoncé un vaste programme de lutte contre les retards. Ce programme prévoit une liste de vingt-trois plans d'actions déclinés dans toute l'entreprise, dont les responsables désignés ont signé des « contrats ponctualité ». L'objectif d'Air France est de parvenir à un taux de ponctualité de 85 % sur le moyen-courrier et de 80 % sur le long-courrier en gagnant, d'ici avril 2000, 100 000 minutes par mois sur les retards actuellement enregistrés. Air France ambitionne ainsi de figurer, à l'été 2000, parmi les trois premières compagnies européennes les plus ponctuelles. L'amélioration du traitement commercial des retards subis par la clientèle fait également partie des préoccupations d'Air France. Une des solutions envisagées pour dédommager les passagers retardés consiste à attribuer, si la compagnie est responsable du retard et au cas par cas, des miles supplémentaires sur leur compte « Fréquence Plus ». Les critères et niveaux d'attribution de ce dédommagement sont actuellement à l'étude. D'ores et déjà, la compagnie se réserve la possibilité de faire des gestes commerciaux en cas de retards importants de son fait.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Demange](#)

Circonscription : Moselle (9^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29716

Rubrique : Transports aériens

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 mai 1999, page 2781

Réponse publiée le : 18 octobre 1999, page 6059