



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

défense et usage

Question écrite n° 107759

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer sur le fait que les avions en provenance ou à destination de la France doivent normalement offrir à leurs passagers la possibilité de s'exprimer en français. Or elle souhaiterait qu'il lui indique s'il est exact que certaines compagnies exigent de leurs passagers en provenance ou à destination de la France que les plaintes relatives à la perte de bagages ou à d'autres dommages soient obligatoirement rédigées en anglais. Si tel est le cas, elle souhaiterait qu'il lui précise s'il ne s'agit pas là d'une infraction pénale.

Texte de la réponse

La loi n° 94-665 du 4 août 1994 dite « loi Toubon », dont la délégation générale à la langue française et aux langues de France est chargée de coordonner l'application, prescrit dans son article 2 l'usage obligatoire de la langue française dans le domaine de la commercialisation de services. Il s'agit, dans un souci de protection du consommateur, de garantir à ce dernier la délivrance d'une information la plus intelligible possible. C'est ainsi que doit être formulé en français tout document destiné à informer le public et visant à désigner, offrir ou présenter un service, à en préciser le mode d'emploi ou d'utilisation, et à en décrire l'étendue et les conditions de garantie. Dans le domaine du transport aérien, ces dispositions législatives protectrices sont applicables aux modalités de vente des titres de transport, qui matérialisent le contrat conclu en vue de la réalisation d'un service, dès lors que l'achat ou la délivrance de ces titres a eu lieu sur le territoire national. Selon les renseignements dont dispose l'administration de l'aviation civile, la grande majorité des transporteurs aériens étrangers respectent ces obligations lors des opérations de réservation, vente et émission de titres de transport se déroulant en territoire français. Les quelques cas de non-respect constatés par le passé, qui concernaient essentiellement la commercialisation via Internet, ont été résolus depuis lors au bénéfice des clients. Toutefois, il semble qu'une compagnie étrangère desservant la France mais n'y disposant pas de représentation commerciale permanente, exigerait de ses passagers la rédaction en langue anglaise de toute réclamation auprès de son service clientèle, des dommages subis à l'occasion d'un vol en provenance ou à destination de la France. Cette situation semble perdurer, ainsi qu'en atteste les informations figurant à ce jour sur le site Internet de ce transporteur. Une telle pratique, sous réserve de l'appréciation des tribunaux, peut paraître contraire à la loi française. Toute réclamation formulée par un client concernant un contrat de transport conclu en France devrait pouvoir être rédigée en français. Ainsi que le recommande la délégation générale à la langue française et aux langues de France, une telle situation peut être portée par tout passager concerné à la connaissance de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Les agents de cette administration ont toute compétence en matière de constatation des infractions pénales aux dispositions des textes pris pour l'application de l'article 2 de la loi précitée du 4 août 1994. La direction générale de l'aviation civile a ainsi effectué une saisine auprès de cette administration.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 107759

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : transports, équipement, tourisme et mer

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 24 octobre 2006, page 11012

Réponse publiée le : 27 mars 2007, page 3204