ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réforme

Question écrite n° 406

Texte de la question

M. Dino Cinieri demande à M. le secrétaire d'État chargé des transports de bien vouloir lui faire connaître le contexte et les objectifs de l'audit relatif à l'accueil et au traitement des réclamations des passagers aériens, effectué dans le cadre du plan de modernisation de l'État.

Texte de la réponse

Les droits des passagers aériens sont en progression rapide dans l'Union européenne. Plusieurs règlements communautaires d'application récente sont ainsi venus renforcer les droits des consommateurs et les obligations des États membres en matière d'information des passagers et de traitement de leurs réclamations ; en conséquence, les réclamations de passagers aériens adressées à la direction générale de l'aviation civile liées à l'application de ces règlements par les compagnies aériennes et les aéroports ont été multipliées par six en un an. L'audit mené par l'inspection générale de l'équipement et par l'inspection générale de l'administration a pour but d'adapter les relations entre les usagers et les services de l'État, de façon à prendre en compte les conséquences de ces évolutions réglementaires, et d'analyser, en lien avec les compagnies aériennes et les aéroports, les conditions d'information et d'accueil des passagers aériens, afin de faire toute proposition pour les améliorer. Il a, en particulier, pour objectif de recadrer et d'optimiser le mode de fonctionnement de l'administration pour traiter les réclamations, en liaison évidemment avec les entreprises et compagnies aériennes responsables. La modernisation des outils de dialogue entre les plaignants et l'administration constitue un élément d'étude de cette optimisation. Le rapport de l'audit a été publié, et est disponible sur Internet à l'adresse suivante : www.audits.performance-publique.gouv.fr.

Données clés

Auteur : M. Dino Cinieri
Circonscription : Loire (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 406
Rubrique : État
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 10 juillet 2007, page 4843
Réponse publiée le : 25 septembre 2007, page 5851