



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

défense et usage

Question écrite n° 70189

Texte de la question

M. Richard Mallié attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur le constat d'irrégularité, lié à la perte ou au vol de bagages, qui doit être rédigé en anglais quelle que soit la compagnie et ce indépendamment du fait que les vols soient en partance ou en provenance de France. Dressé à l'aéroport et renseigné exclusivement par des agents de la compagnie ou de l'aéroport sur la base de la déclaration faite devant eux par le passager, il est strictement rédigé en langue anglaise et ce malgré la loi Toubon de 1994 qui prescrit, dans son article 2, l'usage obligatoire de la langue française dans le domaine de la commercialisation de services. En conséquence, il souhaite connaître les mesures qu'il entend prendre afin de rétablir l'usage de la langue française pour ce type de déclaration.

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, en effet, 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. Dans le domaine du transport aérien, ces dispositions protectrices sont notamment applicables aux modalités de vente des titres de transport, dès lors que l'achat ou la délivrance du billet a eu lieu sur le territoire national. De même, ces dispositions entraînent que, toute plainte formulée sur le territoire national par un passager, concernant l'exécution d'un contrat de transport conclu en France, doit pouvoir se faire en français. Selon les renseignements dont dispose l'administration de l'aviation civile, l'ensemble des transporteurs aériens français et, dans leur très large majorité, les transporteurs aériens étrangers desservant la France, mettent à disposition de leurs passagers touchant les aéroports français des formulaires de déclaration écrite rédigés en langue française pour le dépôt des plaintes liées à la perte de bagages enregistrés. En revanche, les compagnies aériennes ont partout dans le monde recours à un imprimé rédigé exclusivement en anglais pour l'établissement du constat d'irrégularité lié à l'absence d'un bagage à l'arrivée d'un vol. Ce document est dressé à l'aéroport et est à renseigner uniquement par des agents du transporteur ou de l'exploitant aéroportuaire, au regard de la déclaration verbale faite devant eux par le passager concerné dans la langue dans laquelle il souhaite s'exprimer. L'emploi de termes en langue anglaise, le plus souvent d'ailleurs sous forme abrégée, pour la rédaction du constat d'irrégularité est dû à la nécessité de disposer d'éléments descriptifs harmonisés au plan international, les informations transcrites dans cet imprimé étant en effet introduites dans un système informatisé de recherches des bagages à travers le monde. Ce constat d'irrégularité constitue donc un document de recherche essentiellement à usage interne des compagnies aériennes, destiné à pouvoir être lu et compris par l'ensemble des professionnels du transport aérien sur l'ensemble de la planète, et ce, afin d'optimiser, dans l'intérêt des passagers concernés, le délai de restitution du bagage égaré. Il ne saurait ainsi figurer au nombre des documents commerciaux visés par l'article 2 précité de la loi Toubon.

Données clés

Auteur : [M. Richard Mallié](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70189

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 2 février 2010, page 1037

Réponse publiée le : 6 avril 2010, page 4102