



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

défense et usage

Question écrite n° 9240

Texte de la question

M. Jean-Claude Flory attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur le fait que, dans les aéroports français, toute plainte liée à la perte ou au vol de bagages doit être rédigée en anglais, quelle que soit la compagnie, et ce, indépendamment du fait que les vols soient en partance ou en provenance de France. Si tel est le cas, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour rétablir l'usage de la langue française pour ce type de déclaration et pour toutes autres, et demande aussi quelles incitations peuvent être mises en oeuvre en direction des compagnies qui opèrent sur le territoire national et qui imposent à leurs usagers l'emploi d'une langue étrangère sur le territoire français.

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. 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 ou réclamation formulée sur le territoire national par un passager concernant l'exécution d'un contrat de transport conclu en France devrait pouvoir se faire en langue française. Selon les renseignements dont dispose l'administration de l'aviation civile, l'ensemble des compagnies aériennes françaises et, dans leur très large majorité, les compagnies étrangères desservant la France, mettent à disposition de leurs passagers sur les aéroports français des formulaires de déclaration écrite, rédigés et à renseigner en langue française, pour le dépôt des plaintes liées à la perte de bagages enregistrés. En revanche, le constat d'irrégularité, dressé à l'aéroport et qui est à renseigner exclusivement par des agents de la compagnie ou de l'aéroport sur la base de la déclaration faite devant eux par le passager, est rédigé en langue anglaise compte tenu de la nécessité de disposer d'éléments descriptifs harmonisés au plan international. Les informations qui y sont transcrites sont, en effet, introduites dans un système informatisé de recherches des bagages à travers le monde. Il s'avère toutefois qu'un transporteur étranger desservant la France exige effectivement de ses passagers la rédaction exclusive en langue anglaise des formulaires de réclamations à adresser à son service chargé des relations avec la clientèle. 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 des services départementaux de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Les agents de cette administration ont, en effet, 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. Sur demande de la direction générale de l'aviation civile, cette administration a d'ailleurs fait savoir qu'une lettre de rappel des termes de la réglementation en vigueur, avait été adressée au transporteur concerné.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Flory](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9240

Rubrique : Langue française

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 30 octobre 2007, page 6690

Réponse publiée le : 3 juin 2008, page 4747