



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

famille

Question écrite n° 71861

Texte de la question

M. Jean Jacques Vlody attire l'attention de Mme la ministre des outre-mer sur la question de la prise en charge des frais de déplacement (billets d'avion) des familles endeuillées, dans le cadre de la continuité territoriale. La mise en œuvre de l'obligation de service public (OSP) impose aux compagnies aériennes d'appliquer des tarifs réduits aux familles endeuillées qui, pour rendre un dernier hommage à leurs défunts, doivent rejoindre les DOM depuis l'hexagone, ou inversement. Ainsi, l'article 2.2 de l'OSP prévoit que « les personnes devant se déplacer de façon urgente en raison du décès d'un parent ascendant ou descendant au premier degré doivent bénéficier des meilleurs efforts du transporteur pour accéder prioritairement au premier vol en partance. Sur présentation d'une copie de l'avis de décès, elles bénéficient du meilleur tarif disponible sur le vol emprunté sans application des conditions associées à ce tarif ». Or, dans de nombreux cas, il s'est avéré que ces indications n'ont pas été respectées dans la pratique ; les familles endeuillées se retrouvant dans l'obligation de payer des billets d'avion à des tarifs plus élevés. Il lui demande un renforcement du contrôle de la bonne mise en œuvre des obligations de service public incombant aux compagnies aériennes et souhaite qu'en cas de violations constatées, des sanctions financières leur soient appliquées.

Texte de la réponse

Les obligations de service public (OSP) imposées aux services aériens entre la métropole et les départements d'outre-mer prévoient que les parents ascendants ou descendants au premier degré d'une personne décédée puissent bénéficier, d'une part, d'un accès prioritaire aux premiers vols en partance, et, d'autre part, du meilleur tarif disponible sans application des conditions associées à ce tarif. Soucieux de permettre aux personnes touchées par le deuil d'un parent d'effectuer leur déplacement dans les délais les plus courts possibles, le Gouvernement porte une attention toute particulière à la bonne mise en œuvre des obligations de service public prévues pour ces situations. Il ressort des analyses menées par les services de la Direction générale de l'Aviation civile que l'accès au premier vol disponible ne semble pas présenter de difficulté, permettant ainsi que les passagers concernés soient traités avec le niveau de priorité requis par de telles circonstances. Les compagnies semblent généralement respecter la seconde obligation, à savoir l'accès au meilleur tarif disponible au moment de la réservation, en l'allégeant des contraintes qui lui sont associées. Les passagers concernés devraient alors accéder au tarif sans conditions liées aux modalités d'annulation ou de modification du billet, ou de durée de séjour minimale ou maximale à destination, par exemple. Les transporteurs aériens, conscients de l'importance et de la sensibilité d'un tel sujet, ont en général complété de manière importante le dispositif prévu. Certains opérateurs ont ainsi pris l'initiative de proposer des tarifs sensiblement inférieurs au meilleur prix disponible au moment de la réservation, selon les cas en s'alignant sur le tarif le plus faible de la grille basse saison (ajusté d'éventuelles promotions temporaires), ou en proposant des réductions significatives. Certaines facilités complémentaires sont également prévues, telles que la gratuité des frais de dossier, la régularisation du tarif a posteriori (lorsque l'urgence n'a pas permis de réunir les justificatifs exigés), des facilités de paiement sans frais, allant jusqu'à l'annulation des dossiers d'autres passagers en cas de vol complet. Le ministre chargé de l'aviation civile peut sanctionner tout manquement au respect des obligations de service public par une amende administrative, conformément aux dispositions de l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile. Alerté cependant par un certain nombre de réclamations à ce sujet émanant des usagers, le Gouvernement s'est

attaché à mettre en œuvre des mesures complémentaires. Des mesures particulières pour les personnes touchées par le deuil sont ainsi prévues dans le projet de loi de finances pour 2016 afin de faciliter leur déplacement en vue d'assister aux obsèques de leur proche et de rendre possible le financement du transfert du corps en exécution des volontés du défunt, par une aide à la continuité territoriale spécifique.

Données clés

Auteur : [M. Jean Jacques Vlody](#)

Circonscription : Réunion (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71861

Rubrique : Outre-mer

Ministère interrogé : Outre-mer

Ministère attributaire : Outre-mer

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 décembre 2014](#), page 10652

Réponse publiée au JO le : [9 février 2016](#), page 1347