

Le mouvement social a affecté les vols de la compagnie du 15 au 30 septembre

Grève des pilotes chez Air France, qui est responsable ?



La grève qui agite une compagnie aérienne n'impacte pas que les passagers, dont les témoignages alimentent à l'envi les chaînes d'information en continu. Les agences de voyages et les tour-opérateurs, tenus respectivement à une obligation de résultat et de garantie, sont également touchés, plutôt gravement, par les conséquences de la dernière et très longue grève des pilotes d'Air France.

✦ Par Emmanuelle Lloj, avocate au Cabinet Equinox

Au préalable, il faut s'interroger sur la nature de la grève : est-ce un cas de force majeure ?

Il faut bien comprendre dans un premier temps que la qualification de la grève sera unique : qu'il s'agisse ou non d'un cas de force majeure, la même analyse prévaudra aussi bien pour la compagnie que pour les agences et les clients.

Selon la jurisprudence actuelle, un événement réunit les caractéristiques de la force majeure lorsqu'il se révèle insurmontable, extérieur (parfois non requis, comme dans le cas de la grève) et imprévisible. Le professionnel qui se prévaut de la force majeure doit

démontrer que même s'il avait pris des mesures raisonnables, la grève n'aurait pas pu être évitée.

L'existence d'un préavis prive la grève des pilotes de son caractère imprévisible, tandis que la Compagnie aura du mal à démontrer qu'elle a pris toutes les mesures pour pallier

cet événement annoncé à l'avance : recours à du personnel non gréviste ou extérieur, à d'autres appareils ou compagnies, voire à d'autres moyens de transport. En revanche, il semble qu'elle ait plutôt essayé de veiller au bien-être des passagers en prévoyant le report des vols, l'hébergement, le remboursement des billets, etc.

Le Règlement 261/2004 du 11 février 2004 (considérant 14) place la grève au nombre des circonstances extraordinaires qui exonèrent les compagnies de leur responsabilité, sans précision sur la nature de cette grève (interne ou externe, avec ou sans préavis), ce qui conduit en

« L'existence d'un préavis prive la grève de son caractère imprévisible.



Les agences de voyages ont dû ou vont devoir faire face, avec les TO, à la re-protection de leurs clients, au remboursement des prestations terrestres, aux demandes de report de voyages, etc.

Dans le cas des forfaits, les agences subissent deux séries de préjudices : directement en raison des frais engagés par la gestion de la crise (ré-émission des billets, assistance aux clients, frais d'annulation...) et indirectement, le plus délicat, en raison des réclamations des clients (remboursement, indemnisation, reports sans frais).

général les transporteurs à invoquer leur exonération de responsabilité sur les conséquences dommageables de la grève, tout en assumant les remboursements de billets et la prise en charge des passagers.

La notion de force majeure étant jurisprudentielle, seul un juge pourrait, si un des professionnels du tourisme devait parvenir jusqu'à cette étape, se prononcer à l'occasion d'un litige. Il en va de même pour les circonstances extraordinaires. Pour invoquer la force majeure au sens de la jurisprudence actuelle, ou les circonstances extraordinaires et s'exonérer de sa responsabilité, Air France devrait prouver que même des mesures raisonnables n'auraient pu éviter les conséquences de la grève. On peut en douter.

Quelle est la responsabilité de la compagnie vis-à-vis des passagers ?

La grève ainsi définie entraîne des retards et des annulations, qui sont régis par le Règlement Européen 261/2004 du 11 février 2004 (retards, surréservations, annulations de vols) et la Convention de Montréal du 28 mai 1999 (responsabilité des transporteurs internationaux).

La responsabilité de la compagnie est engagée vis-à-vis des passagers, aussi bien en cas de vols secs que de forfaits : le transporteur aérien doit aux passagers une assistance et une prise en charge (articles 6, 8 et 9 du règlement) et une indemnisation forfaitaire (article 7) ou prévue par la Convention de Montréal.

Ces mesures impliquent le remboursement du billet devenu inutile, le réacheminement vers la destination finale dans des conditions comparables, l'accueil des passagers pendant l'attente (boisson, restauration, hébergement, etc.), le versement d'une indemnité (article 7 et jurisprudence « Sturgeon » pas toujours suivie par les compagnies ou les juges) et enfin, d'éventuels dommages intérêts en cas de préjudice supplémentaire (article 12 du Règlement).

Quel est l'impact de cette grève sur les professionnels du tourisme ?

Si ces mesures n'ont pas été observées par Air France, les passagers seront en droit d'en réclamer réparation, mais s'adresseront en priorité aux agences, sur le principe de la responsabilité de plein droit en cas de vente de forfaits (article L. 211-16 Code Tourisme). Les juges n'iront pas chercher plus loin que cette première responsabilité, à charge pour l'agence d'appeler en garantie la compagnie si elle est poursuivie en justice.

Le prestataire défaillant de la partie aérienne du forfait.

Les agences peuvent rechercher la responsabilité de la compagnie à deux titres :

Le recours en garantie prévu par l'article L. 211-16 : le client qui poursuit l'agence n'a pas à prouver sa faute, il lui suffit de prouver la mauvaise exécution de son contrat de voyage, ce qui rend hélas leur action plus facile. Mais la compagnie est le prestataire défaillant qui doit répondre auprès de l'agence de la mauvaise exécution de la partie aérienne du forfait.

L'action en réparation des dommages causés par le transporteur, prévue par l'article 13 du Règlement européen : les agences peuvent donc demander à la compagnie de prendre en charge leur propre préjudice également. Une action en justice est impérative pour obtenir réparation vis-à-vis de la compagnie. Cela n'exclut pas la voie amiable, notamment grâce à l'intervention des syndicats professionnels vis-à-vis d'Air France.

L'estimation du préjudice des professionnels n'est pas facile certes, et passe par l'élaboration d'un dossier complet, avec les justificatifs appropriés, client par client éventuellement et une validation par le comptable des frais de l'agence : frais de personnel, d'annulation, de remboursement et d'indemnisation aux clients. ■

Le Quotidien du Tourisme.com
LE MAG
+20,3%
Océan Indien : le marché français doit se réinventer
Le Quotidien du Tourisme.com
LE MAG
Le Quotidien NEWSLETTER
Le Quotidien du Tourisme.com
Le Quotidien NEWSLETTER

ABONNEZ-VOUS !

12 mois d'abonnement
+ La newsletter quotidienne
+ Les FAQs

Tarif indépendants

200€ 130€ TTC

Tarif spécial agences

200€ 85€ TTC

Rendez-vous sur notre site internet www.lequotidientourisme.com ou envoyez le bulletin d'abonnement à : Le Quotidien du Tourisme - Service Abonnements - 9 allée Jean Perron - 92087 Clichy Cedex - E-mail : abon@editions-lariviere.fr - Tél. : 01 47 56 54 00 - Fax : 01 47 56 54 01

OUI, je m'abonne au Quotidien du Tourisme 1 AN
+ la newsletter quotidienne + les FAQs pour :

OPTION 1 Tarif indépendant 200€ 130€ TTC OPTION 2 Tarif agences 200€ 85€ TTC

TVA à 2,1%

Adresse e-mail pour recevoir la newsletter :

Nom/Prénom

Fonction

Société :

Adresse

CP : Ville

Telephone professionnel : QTHP-147C

Je joins une photocopie de ma carte professionnelle pour bénéficier du tarif agences

Règlement à l'ordre des Editions Larivière :

Chèque bancaire

CCP Paris 115 915 A 020

Nous ne pouvons pas vous offrir de carte de paiement de votre banque, seule votre agence peut vous proposer ce service.

CB - N°

Expirant le :

Expirant le :

Cryptogramme (à l'extérieur d'infos au dos de la carte)

Je souhaite régler à réception de facture

Signature et date (obligatoires) :

Tarifs France métropolitaine 2014 : DCM-TOM, Etrang. nous consulter au +33 1 47 56 54 00 ou par mail abo@editions-lariviere.fr
Offre valable jusqu'au 31/12/2014. L'abonnement prendra effet dans un délai maximum d'un semaine après validation de votre commande par nos services. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 2012, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Ces données sont susceptibles d'être communiquées à des organismes tiers sauf si vous cochez la case ci-après